

Tallinna Ülikool

Digitehnoloogiaste instituut

Infoteadus

TALLINNA ÜLIKOOLI JA GRAZI
ÜLIKOOLI VÄLISÜLIÕPILASTE
ARGIELULINE INFOKÄITUMINE

Magistritöö

Autor: Liis Vahe

Juhendaja: professor Sirje Virkus

Autor: „ „ 2017

Juhendaja: „ „ 2017

Instituudi direktor: „ „ 2017

Tallinn 2017

AUTORIDEKLARATSIOON

Deklareerin, et käesolev magistritöö on minu töö tulemus ja seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(kuupäev)

.....

(autor)

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele
kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Liis Vahe (sünnikuupäev: 10.06.1989),

1. annan Tallinna Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Tallinna Ülikooli ja Grazi Ülikooli välisüliõpilaste argieluline infokäitumine“, mille juhendaja on Sirje Virkus, säilitamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu repositooriumis.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tallinnas, _____

allkiri ja kuupäev

SISUKORD

SISSEJUHATUS	6
1 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD	9
1.1 Informatsioonist infokäitumiseni	10
1.1.1 Informatsioon ja infovajadus.....	10
1.1.2 Informatsiooni hankimine, infootsing ja infokäitumine.....	14
1.1.3 Argieluline infokäitumine	17
1.2 Välisüliõpilaste infokäitumine	21
1.2.1 Akadeemilise elu uuringud	21
1.2.2 Argielu uuringud	24
2 UURIMISTÖÖ METOODIKA	31
2.1 Uurimisküsimused ja -strateegia	31
2.2 Valimi moodustamine	32
2.3 Andmete kogumine	33
2.3.1 Poolstruktureeritud intervjuud	34
2.3.2 Pilootintervjuude läbiviimine.....	36
2.4 Andmeanalüüsi meetodid	37
2.5 Andmekogumise ja -analüüsi eetilised aspektid.....	38
3 UURIMISTÖÖ TULEMUSED	40
3.1 Välisüliõpilaste infovajadused.....	40
3.1.1 Argielulised infovajadused.....	40
3.1.2 Välisõpingute eelsed infovajadused ja info hankimine.....	52

3.1.3	Infovajaduste muutumine ajas.....	56
3.2	Argiinfo hankimine	59
3.2.1	Info hankimise protsess.....	59
3.2.2	Info juhuslik leidmine	62
3.3	Infoallikad, -kanalid ja -seadmed	66
3.3.1	Infoallikad ja -kanalid	66
3.3.2	Infoseadmed	75
3.4	Argiinfo hankimisel esinevad probleemid ja takistused.....	77
3.5	Sihtriik infokäitumise mõjutajana	101
3.6	Välisüliõpilaste täiendused ja soovitused.....	106
4	DISKUSSIOON JA SOOVITUSED	110
4.1	Arutelu ja järeldused	110
4.2	Soovitused ja ettepanekud	117
4.2.1	Soovitused ülikoolidele, raamatukogudele ja tudengiorganisatsioonidele.....	118
4.2.2	Soovitused edaspidisteks uuringuteks.....	119
	KOKKUVÕTE.....	121
	SUMMARY	125
	KASUTATUD KIRJANDUS	128
	LISAD	133
	Lisa 1. Intervjuus osalemise kutse	134
	Lisa 2. Nõusoleku vorm intervjuus osalejale	135
	Lisa 3. Intervjuu küsimused	136

SISSEJUHATUS

Tänapäeva infoühiskonnas on informatsiooni hankimine ja oskuslik kasutamine väga olulise tähtsusega. Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) kiire areng, pidevalt kasvav kättesaadava informatsiooni hulk ning infoallikate paljusus mõjutavad oluliselt inimeste igapäevaelu. Muutuvas keskkonnas toimetulekuks on oskused informatsiooni hankida, seda kriitiliselt hinnata ning oskuslikult kasutada üheks edukuse eelduseks. Sõltuvalt kasutajate oskustest ning üldisest infopädevusest varieerub nende infootsinguline käitumine suuresti. Siiski võib erinevate inimrühmade infokäitumises märgata teatavaid sarnasusi. Teadmised sellest, kuidas inimesed informatsiooni hangivad, otsivad ja kasutavad on vajalikud tõhusate infoteenuste pakkumiseks ning kasutajakesksete infosüsteemide disainimiseks ja arendamiseks.

Globaliseerumine ja rahvusvahelistumine on kaasa toonud riigipiiride avanemise ning inimeste vaba liikumise. Üha enam rõhutatakse rahvusvahelise hariduse tähtsust. Välisriikides õppimine ja töötamine on muutunud laialtlevinud trendiks. Välisüliõpilased moodustavad ühe kiiremini kasvava osa üliõpilastest nii Eesti kui välismaa ülikoolides. Paraku on välistudengite infokäitumist vähe uuritud. Suurem osa tehtud uuringutest on seotud akadeemilise informatsiooni otsimise ning raamatukoguteenuste kasutamisega (Hughes, 2005; Liao, Finn, & Lu, 2007; Mehra & Bilal, 2007; Song, 2005; Yi, 2007). Välisüliõpilaste argielulist infokäitumist käsitlevad vaid üksikud uuringud (Alzougool, Chang, Comes, & Berry, 2013; Chung & Yoon, 2015; Oh & Butler, 2015; Oh & Butler, 2016; Oh, Butler, & Lee, 2014; Sin, 2015; Sin, Kim, Yang, Park, & Laugheed, 2013; Sin & Kim, 2013).

Mitmed varasemad uuringud on näidanud, et välisüliõpilased puutuvad välisriiki õppima asudes ning uue keskkonnaga kohanedes kokku rea probleemidega. Väljakutset valmistavad nii kultuurilised erinevused, sh tavad ja kombed,

keelebarjäär, aga ka näiteks eemalolek perest ja sõpradest ning üksindustunne. Lisaks sellele on tihtipeale problemaatiline ka igapäevaelu korraldamine. Näiteks ei leita vajalikul määral infot, sest ei osata piisavalt sihtriigi keelt või ei tunta sealseid inforessursse (Liao, Finn & Lu, 2007; Liu & Redfern, 1997; Misra, Crist & Burant, 2003; Zhang & Brunton, 2007; Toyokawa & Toyokawa, 2002). Seega on välisüliõpilaste infovajaduste tundmine äärmiselt oluline aitamaks neil vajalikku infot leida ning seekaudu ka paremini sisse elada ja igapäevaelus hakkama saada.

Käesoleva magistritöö uurimisobjektiks on Tallinna Ülikoolis ning Grazi Ülikoolis õppivad välisüliõpilased. Välisüliõpilaste all mõistetakse üliõpilasi, kes hariduse omandamise eesmärgil on ületanud riigi- või territoriaalpiiri ning kes õpivad hetkel väljaspool oma päritoluriiki (UNESCO Institute for Statistics, 2017).

Töö eesmärgiks on analüüsida ja kirjeldada välisüliõpilaste argielulist infokäitumist. Vastavad teadmised aitavad ülikoolide töötajatel ja infospetsialistidel ning teistel välisüliõpilastega kokku puutuvatel isikutel ja organisatsioonidel parendada neile pakutavaid infoteenuseid. Piisava informatsiooni omamine ning oma infovajaduste rahuldamine aitab välistudengitel paremini kohaneda ja igapäevaelus toime tulla. Välisüliõpilaste infokäitumise tundmine on abiks ka raamatukogutöötajatele, kes saavad välistudengeid aidata nende infopädevuse alaste oskuste arendamisel. Nimetatud oskused pole vajalikud üksnes akadeemilises kontekstis, vaid ka argiinfo hankimisel ja kasutamisel.

Lähtuvalt töö eesmärgist püstitati järgmised uurimisküsimused:

- Millised on välisüliõpilaste argielulised infovajadused?
- Kuidas välisüliõpilased argiinfot hangivad?
- Miks eelistavad välisüliõpilased just neid infokanaleid, -allikaid ja -seadmeid, mida nad kasutavad?
- Kuidas mõjutavad erinevad probleemid ja takistused välisüliõpilaste infokäitumist?

Välisüliõpilaste kaasamine nii Tallinna Ülikoolist kui Grazi Ülikoolist (Austria) aitab omakorda leida vastuseid küsimustele:

- Kuidas erineb erinevate sihtriikide välisüliõpilaste infokäitumine?
- Millised on Tallinna Ülikooli ja Grazi Ülikooli välisüliõpilaste infokäitumise ühisjooned?

Uurimustöös rakendati kvalitatiivset uurimismeetodit. Andmeid koguti poolstruktureeritud intervjuude teel. Andmeanalüüsiks kasutati sisuanalüüsi. Meetodit on põhjalikumalt kirjeldatud töö metoodika osas.

Magistritöö koosneb sissejuhatast, uurimiskirjanduse analüüsist, metoodika peatükist, uuringutulemuste analüüsist, diskussioonist ja soovitudest ning kokkuvõttest. Esimene peatükk moodustab antud magistritöö aluseks oleva teoreetilise raamistiku. Välja on toodud olulisemad mõisted, teemat käsitlenud autorite seisukohad ning varasemate uuringute tulemused. Teises peatükis käsitletakse püstitatud eesmärgini jõudmiseks ning uurimisküsimuste lahendamiseks kasutatud metoodikat. Kolmandas peatükis esitatakse uurimistulemused. Neljandas peatükis kõrvutatakse antud uurimistöö tulemusi varasemate samalaadsete uuringutega, esitatakse autoripoolsed olulisemad järeldused ning soovitused edaspidiseks uurimistööks. Töö lisadeks on e-kirja teel edastatud uuringus osalemise kutse näidis, intervjuus osalemise nõusoleku vorm ning intervjuu küsimused.

Magistritöö autor tänab oma juhendajat professor Sirje Virkust ning Grazi Ülikooli professor Christian Schöglit töö käigus jagatud soovitudest ja nõuannete eest. Autor on tänulik ka kõigile poolstruktureeritud intervjuudes osalenud välisüliõpilastele, kes andsid olulise sisendi magistritöö jaoks.

1 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Käesolev peatükk moodustab uurimistöö teoreetilise raamistiku. Tegemist on uurimuskirjanduse analüüsil põhineva ülevaatepeatükiga, mis käsitleb teemasid nagu informatsioon, infovajadus, informatsiooni hankimine, infootsing, infokäitumine ning välistudengite infokäitumine. Peatükis on esitatud uurimistöö teemat käsitlenud autorite seisukohad ning olulisemad uurimistulemused. Peatükk jaguneb kaheks osaks. Esimene osa pealkirjaga „Informatsioonist infokäitumiseni“ tutvustab teema mõistmise seisukohalt olulisi mõisteid ja käsitlusi. Teine osa, mis kannab pealkirja „Välisüliõpilaste infokäitumine“, käsitleb sügavuti töö põhitemaatikat. Nimetatud osad jagunevad omakorda alapeatükkideks.

Kirjandusülevaate koostamiseks kasutas töö autor raamatuid ja e-ressursse. Valdav osa magistritöö koostamise aluseks olnud kirjandusest on ingliskeelne, vähesel määral kasutati ka eestikeelseid allikaid. Peamise infoallikana kasutati Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu poolt pakutavaid e-andmebaase nagu *EBSCOhost Web*, *Emerald Insight*, *SAGE Journals*, *ScienceDirect*, *Wiley Online Library*. Lisaks otsiti materjali ka otsingumootorite Google ja Google Scholar vahendusel. Samuti kasutati raamatukogude e-kataloogi ESTER. Teemakohase kirjanduse leidmisel kasutas autor järgmisi võtmesõnu: *everyday life information behaviour*, *everyday life information seeking*, *information*, *information behaviour*, *information need*, *information retrieval*, *information seeking* ja *information seeking behaviour*. Eestikeelsetest võtmesõnadest olid kasutusel argieluline infokäitumine, infokäitumine, informatsioon, informatsiooni hankimine, infootsing ja infovajadus. Varasemate uuringute leidmiseks kombineeris töö autor võtmesõnu *everyday life information behaviour*, *everyday life information seeking*, *information behaviour* ja *information seeking behaviour* võtmesõnadega *foreign students* või *international*

students. Samuti kombineeriti eestikeelseid võtmesõnu argieluline infokäitumine ja infokäitumine võtmesõnadega välisüliõpilased või välistudengid.

1.1 Informatsioonist infokäitumiseni

Antud alapeatükk keskendub teemade nagu informatsioon, infovajadus, informatsiooni hankimine, infootsing ja infokäitumine käsitlusele. Alapeatüki erinevad osad annavad ülevaate, kuidas erinevad uurijad on neid mõisteid defineerinud. Välja on toodud informatsiooni erinevad tüübid. Huviorbiidis on indiviidide infovajadus, selle tekkepõhjused ning infovajaduse rahuldamise viisid. Alapeatükis käsitletakse ka informatsiooni hankimise ja infootsingu erinevusi ning kirjeldatakse infokäitumise protsessi. Käsitlust leiavad erinevad infokäitumist mõjutavad tegurid. Samuti antakse ülevaade infokäitumise mudelitest ning inimeste infokäitumisest argielu kontekstis.

1.1.1 Informatsioon ja infovajadus

Informatsioon (*information*) on infoteaduse keskne mõiste, mida nii infoteadlased kui ka teiste valdkondade uurijad on püüdnud aegade jooksul defineerida ja lahti mõtestada. Seetõttu eksisteerib käesoleval ajal väga palju erinevaid informatsiooni käsitlusi. Raamatukogusõnastiku (2017) kohaselt on informatsioon tähenduslikku vormi ehk konteksti asetatud andmed, millel on reaalne või oletatav väärtus vastuvõtja jaoks. Antud definitsioon rõhutab informatsiooni tähenduslikkust selle kasutaja jaoks.

Paljud autorid on püüdnud luua informatsiooni üldist definitsiooni. Näiteks antropoloog Gregory Batesoni (1972, viidatud Case, 2012, lk 46 kaudu) arvates on informatsioon kõik see, mis muudab indiviidi teadmiste seisundit. Mitmete teiste autorite definitsioon sarnaneb Batesoni määratlusega. Teine osa autoritest on informatsioonile seadnud kindlad nõudmised. Näiteks peab informatsioon alati olema tõene või kasulik, olema väljendunud mingisuguse vormi või objektina, olema tahtlikult edasiantud jne (Case, 2012, lk 46-47). Suurem osa definitsioonidest nõustub sellega, et informatsioon on „miski“, mis vähendab

ebamäärasust või muudab kujutlusi reaalsusest (Virkus, 2003). Seega toob informatsioon alati kaasa teatud muutuse.

Donald Owen Case annab hea ülevaate informatsiooni erinevate definitsioonide paljususest. Ta toob välja, et näiteks Hans Wellisch (1972) esitas kaheksa erinevat informatsiooni määratlust, Gernot Wersig ja Ulrich Neveling (1975) määratlesid 17 unikaalset definitsiooni. Karen B. Levitan (1980) analüüsis informatsiooni definitsioone kolmekümne aasta jooksul ja väitis, et mõistega „informatsioon“ on seotud 29 erinevat määratlust (Case 2012, lk 48). See näitab, et informatsiooni mõistet on keeruline defineerida. Erinevate autorite käsitlustes esineb teatud sarnasusi, aga ka olulisi erinevusi.

Michael Buckland (1991, lk 351) töötas üheksakümnendate aastate alguses välja tüpologia, mis jaotab informatsiooni mõiste kolme kategooriasse:

- informatsioon kui protsess (*information as process*): viitab informeerimisele, infoedastusele ja inimese teadmiste seisundi muutustele;
- informatsioon kui teadmine (*information as knowledge*): see, mis on omandatud esimeses kategoorias;
- informatsioon kui asi (*information as thing*): objekte (nt andmed, dokumendid) nimetatakse „informatsiooniks“, sest neid peetakse informatiivseks.

Brenda Dervini (1976, viidatud Case, 2012, lk 49-50 kaudu) kohaselt aitab informatsioon maailmast aru saada ning selle alusel tegutseda. Kõige selle juures on informaalsetest infoallikatest (nt sõbrad ja sugulased) pärit informatsioon võrdväärne formaalse informatsiooniga (nt raamatutest saadud info). Dervin (1976, viidatud Virkus, 2003 kaudu) eristab kolme tüüpi informatsiooni:

- objektiivne informatsioon (*objective information*), mis asub väljaspool inimest ja kirjeldab reaalsust;
- subjektiivne informatsioon (*subjective information*), mis on inimese seesmine informatsioon, tema nägemus reaalsusest või reaalsuse peegeldus;

- nn *sense-making* informatsioon, mis võimaldab „liikuda“ objektiivse ja subjektiivse informatsiooni vahel, mõista maailma ning sellele arusaamisele vastavalt tegutseda.

Sarnaselt „informatsiooni“ mõistele puudub uurijate hulgas üksmeel termini „infovajadus“ (*information need*) definitsiooni osas. Enamus autoreid on seisukohal, et infovajadused eksisteerivad ning ei vaevu mõistet määratlema. Infovajaduse mõistet on sügavuti analüüsinud vaid üksikud uurijad (Virkus, 2003). Üksmeelel ollakse selles osas, et informatsiooni puudumine tekitab selle järele vajaduse.

Üks varasemaid infovajaduse käsitlusi pärineb Robert Taylorilt (1962, lk 392, 1968, lk 182). Taylor defineeris infovajaduse neli tasandit:

- sisemine vajadus (*visceral need*) on osaliselt teadvustamata, taustal eksisteeriv mitterahulolutunne, mis ei ole keeleliselt väljendatav;
- teadlik vajadus (*conscious need*) on infovajaja teadvustatud ettekujutus, mis võib veel olla ebamäärane. Infovajaduse selgitamiseks võidakse suhelda ja arutleda kolleegide ja sõpradega;
- formuleeritud vajadus (*formalized need*) on selgelt ja arusaadavalt väljendatud infovajadus;
- kohandatud vajadus (*compromised need*) on infotöötajale või infosüsteemile esitatud ülesanne, mille eesmärgiks on saada vastuseid.

Charles Atkinsi (1973, viidatud Case, 2012, lk 83 kaudu) sõnul põhineb infovajadus välisel ebakindlusel, mis on tingitud lahknevusest indiviidi hetkeliste kindlate arusaamade ning soovitud saavutatava eesmärgi vahel. Seega võrdlevad individid pidevalt teadmiste hetketaset eesmärkidega, mida nad soovivad saavutada ning reageerivad infootsinguga niipea, kui tunnevad ebakindlust.

Nicholas Belkini arvates on peamiseks informatsiooni hankimise motiveerijaks teadmistevajak või „teadmiste anomaalne seisund“ (*anomalous state of knowledge*). Inimene tunnetab mingit situatsiooni või teemat puudutavates teadmistes anomaaliat ehk lõhet või ebakindlust. Informatsioon on vajalik, et see teadmistevajak või puudus parandada. Infootsija peab läbima protsessi oma

infovajaduse defineerimiseks ning selle infopäringuks muutmiseks (Case, 2012, lk 83). Seega tekitab teadmiste puudumine vajaduse neid hankida.

Kõige ambitsioonikamaks on peetud Brenda Dervini ja tema kolleegide katset infovajadust defineerida ja selgitada. Dervini kohaselt eksisteerib inimestel vajadus maailma „mõtestada“ (*make sense*). Teadmiste hankimist ja kasutamist analüüsib Dervin metafooride olukord-tühimik-kasutamine abil. Olukord (*situation*) on maailm, kus olukorra määratlus/tunnetus/taju (*sense*) on ebarahuldaval tasemel. Tühimik (*gap*) viitab vajadusele teadmiste järele, mis on antud situatsioonis tekkinud. Kasutamise (*use*) all mõeldakse aga tegevusi, mida vajatakse soovitud teadmiste saamiseks. Teadmiste hankimist võrdleb Dervin silla ehitamisega (*bridging the gap*) üle intellektuaalse tühimiku. Seega on infovajadus selle käsitluse kohaselt lõhe, mis tuleb täita millegagi, mida vajav inimene nimetab informatsiooniks (viidatud Virkus, 2003 kaudu). Just informatsioon on see, mis aitab ümbritsevast maailmast aru saada.

Carol Kuhlthau kohaselt tekib infovajadus siis, kui inimene satub olukorda, milles ta ei tule enam olemasolevate teadmistega toime. Ta leiab, et inimesed kujundavad pidevalt oma arvamust ümbritsevast maailmast võrreldes ja kohandades uut informatsiooni sellega, mida nad juba teavad või on kogunud. (Kuhlthau, 1991). Raamatukogusõnastiku (2017) järgi on infovajadus inimtegevuses tekkinud vajadus saada informatsiooni. Infovajaduse rahuldamiseks võib indiviid vajada täiendavat informatsiooni või täiesti uusi teadmisi. Selleks võib kasutada väga erinevaid infoallikaid.

Infovajadustele avaldavad mõju nii indiviidi rollid ja ülesanded kui ka faktorid nagu isiksus, aeg ja ressursid. Üksikisikutel võib puududa motivatsioon info hankimiseks, seda eriti tänapäeva inforohkes maailmas. Indiviididel ei pruugi olla aega info otsimiseks või puuduvad neil oskused info asukoha väljaselgitamiseks. Samuti ei pruugi nad omada juurdepääsu vajalikele inforessurssidele. Seega võib infovajadus jääda tõkete ja piirangute tõttu rahuldamata. Infovajadus ei pruugi alati olla teadvustatud. Inimesed ei tea alati, millised on nende infovajadused. Nad ei pruugi isegi teada, et nende teadmistes on infolüngad, sest nad pole teadlikud, et kusagil eksisteerib informatsioon, mis

võiks neile abiks olla (Nicholas, 2000, lk 23-25). Seega on infovajaduse edukaks rahuldamiseks oluline selle äratundmine.

Vastavalt sellele, millises tegevusvaldkonnas on infovajadus tekkinud, võib eristada näiteks argielu infovajadust, vaba aja infovajadust, erialast infovajadust ning kodaniku infovajadust (Uverskaja & Papp, 2005, lk 214). Tom Wilson ja Christina Walsh (1996) on teistele uurijatele tuginedes välja pakkunud järgmised infovajaduse kategooriaid:

- vajadus uue informatsiooni järele;
- vajadus olemasolevat informatsiooni selgitada ja mõtestada;
- vajadus kinnitada olemasolevat infot;
- vajadus selgitada uskumusi ja väärtusi;
- vajadus kinnitada uskumusi ja väärtusi.

Wilsoni arvates ei tuleks üldse nii suurt vaeva näha infovajaduse määratlemisega, vaid keskenduda tuleks pigem infokäitumisele.

Kokkuvõtteks võib öelda, et erinevad uurijad on informatsiooni mõistet käsitlenud erinevatest vaatenurkadest. Erinevates määratlustes esineb nii sarnasusi kui erinevusi. Selge on see, et informatsiooni puudumine tekitab vajaduse selle hankimiseks. Infovajadus on keeruline protsess, mis ei pruugi alati olla teadvustatud. Olenevalt selle tekkimise valdkonnast ning eesmärgist võib eristada mitmesuguseid infovajadusi.

1.1.2 Informatsiooni hankimine, infootsing ja infokäitumine

Infokäitumise (*information behaviour*) alased uuringud on infoteaduse üks peamisi uurimisvaldkondi. Uuritakse seda, kuidas inimesed informatsiooni hangivad, otsivad ja kasutavad. Infokäitumine seostub kõigi eluvaldkondadega ning on igapäevase käitumise lahutamatuks osaks.

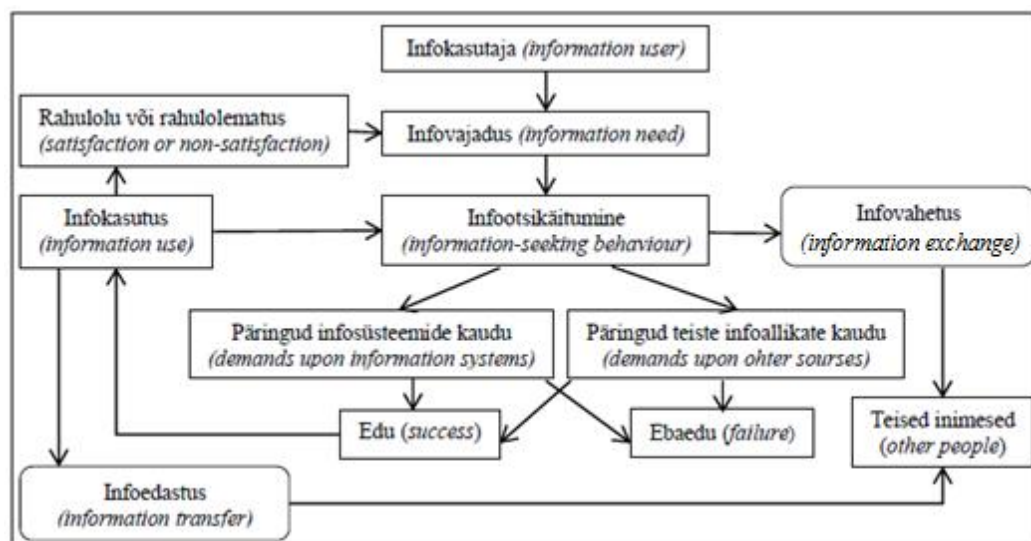
Infokäitumise defineerimisel võib eristada informatsiooni hankimist (*information seeking*) ning infootsingut (*information retrieval*). Sirje Virkuse (2003) kohaselt võib nii mõistet infootsingut kui ka informatsiooni hankimist eesti keelde tõlkida kui infootsingut. Siiski esinevad kahe mõiste vahel teatud erinevused.

Informatsiooni hankimine sisaldab informatsiooni otsimist kõigist kättesaadavatest infoallikatest ja -kanalitest. Infootsing moodustab selle osa informatsiooni hankimisest, mille puhul kasutatakse abivahendina arvutit. Infopäringute abil leitakse infosüsteemidest vajalik informatsioon. Infootsing on seega osa informatsiooni hankimisest. Infootsing on seotud andmebaasidega ja sinna sisestatud teabega (nt viited, faktid, tekstid, pildid, helikujundid). Teavet otsitakse kasutamise eesmärgil. Samuti võib erinevusena välja tuua, et info hankimine keskendub info lehitsemisele (*browsing*), infootsing aga info otsimisele (*searching*). Eriti just arvutisüsteemide kiire arengu tõttu on need kaks mõistet teineteisele lähenenud (Virkus, 2003). Käesoleva töö seisukohalt ei ole eelpoolnimetatud terminite eristamine oluline ning neid kasutatakse paralleelselt.

Briti uurija Tom Wilson (1981) määratleb info hankimist kui „eesmärgipärast informatsiooni otsimist rahuldamiseks teatud eesmärgi“ ja sellele vastavat käitumist kui infootsikäitumist (*information seeking behaviour*). Sarnaselt Wilsonile defineerib ka Raamatukogusõnastik (2017) infootsikäitumist kui mingi eesmärgi saavutamiseks vajaliku informatsiooni iseseisva, toetatud või juhendatud otsimisega seotud tegevuste kogumit. Tänapäeval kasutatakse üha rohkem infokäitumise mõistet (*information behaviour*), mis on laiem kui eesmärgipärase info hankimisega seotud käitumine. Raamatukogusõnastiku järgi on infokäitumine infoallikatest infokanalite kaudu informatsiooni hankimise, kasutamise ja edastamisega seotud tegevuste kogum (Raamatukogusõnastik, 2017). Seega on infokäitumine mitmeetapiline ja keeruline protsess.

Wilson defineerib infokäitumist järgnevalt: „Infoallikate ja -kanalitega seotud käitumine, mis sisaldab nii aktiivset kui passiivset informatsiooni otsimist ja kasutamist.“ (viidatud Case, 2012, lk 90 kaudu). Infokäitumise alla koondab ta kõik need tegevused, mida inimene võib oma infovajadusest teadlikuks saanuna teha, samuti sellise info otsimise mistahes viisil ning selle kasutamise või edastamise (Wilson, 1999). Seega pole infokäitumine alati eesmärgipärane. Igapäevaselt võtavad inimesed suurel määral vastu ka informatsiooni, mille alusel nad ei kavatseda tegutseda. Samuti võib kasuliku info omandamine olla juhuslikku laadi.

Wilson (1999) on loonud infokäitumise mudeli (vt Joonis 1), mille kohaselt algab infokäitumine infokasutaja poolt teadvustatud infovajaduse tagajärjel. Oma infovajaduse rahuldamiseks teeb indiviid päringuid formaalsete ja mitteformaalsete infokanalite ja -allikate kaudu. Otsingu tulemusel kas leitakse või ei leita relevantset informatsiooni. Eduka otsingu puhul kasutatakse leitud informatsiooni ning tunnetatud vajadus rahuldatakse täielikult või osaliselt. Kui vajalikku informatsiooni ei leitud, tuleb protsessi korrata.



Joonis 1: Infokäitumise mudel (Wilson 1999, lk 251)

Sandra Erdelez (2005) toob välja, et informatsiooni leidmisele ei pruugi alati eelneda selle teadlik otsimine. Tihti peale leitakse uut ja vajalikku informatsiooni hoopis juhuslikult, nõ info kokkupõrke (*information encountering*) teel. Taoline mitteplaneeritud ja ootamatu avastus võib aset leida nii formaalses kui ka mitteformaalses kontekstis. Näiteks võib huvitavat informatsiooni ootamatult avastada mõnda rutiinset tegevust läbi viies või otsides infot mõnel konkreetsel teemal ning leides seda hoopis teise teema kohta. Ka Case (2012, lk 5) tõdeb, et inimesed võivad informatsiooniga juhuslikult kokku puutuda ning selle tulemusel avastada, et leitud informatsioon vastab eelnevalt eksisteerinud infovajadusele. Juhuslik kokkupuude võib viia vajaduseni leida antud teemal rohkem infot.

Samuti võib infokäitumise alla liigitada informatsioonist hoidumist. Näiteks on inimestel Case'i (2012, lk 109) kohaselt kombeks hoiduda teabest, mis ei vasta nende varasematele teadmistele, uskumustele ja hoiakutele. Fisher, Erdelez ja McKechnie (2005) leidsid, et inimesed ei kuluta info otsimisele palju aega ning

eelistavad lihtsasti kasutatavaid ja kergesti ligipääsetavaid kanaleid. Infoallikad valitakse vastavalt varasemale kogemusele ja hinnangutele ning nendeni püütakse jõuda erinevate infokanalite kaudu (Uverskaja, Papp, & Luht, 2005, lk 176-177). Allikate valikut ja kaasnevaid tähendusi mõjutab ka kontekst.

Infootsingu protsessi võib mõjutada rida tingimusi või takistusi. Näiteks kalduvus ebakindlusele, mis võib tuleneda mitte ainult vähese, vaid ka liiga suure hulga informatsiooni olemasolust (Case, 2012, lk 100). Wilson (1981, 1999) märgib, et infootsikäitumist mõjutavad takistused võivad tuleneda infokasutajat ümbritsevast keskkonnast, tema sotsiaalsest rollist ning personaalsetest füsioloogilistest, afektiivsetest ja kognitiivsetest seisunditest.

Reijo Savolainen (1999, 2000, viidatud Uverskaja, Papp, & Luht, 2005, lk 176 kaudu) kohaselt on infootsingu oluliseks mõjutajaks ka oletus info kättesaadavusest. Info otsimine sõltub sellest, kui lihtsasti leitavaks seda peetakse ning milliseks hinnatakse suhet kulutatud jõupingutuse ja otsitava teabe väärtuse vahel. Subjektivseid hinnanguid tehakse selle kohta, milliseid kulusi tuleb teha erinevate infoallikate kasutamiseks ning kui palju vastab infootsingust saadav kasu kulutatud ressurssidele nagu aeg ja vaimne pingutus. Infootsing on sageli harjumuspärane ja rutiinist ei loobuta enne, kui mõne rutiinivälise variandi kasutamine tundub selgelt kasulikum.

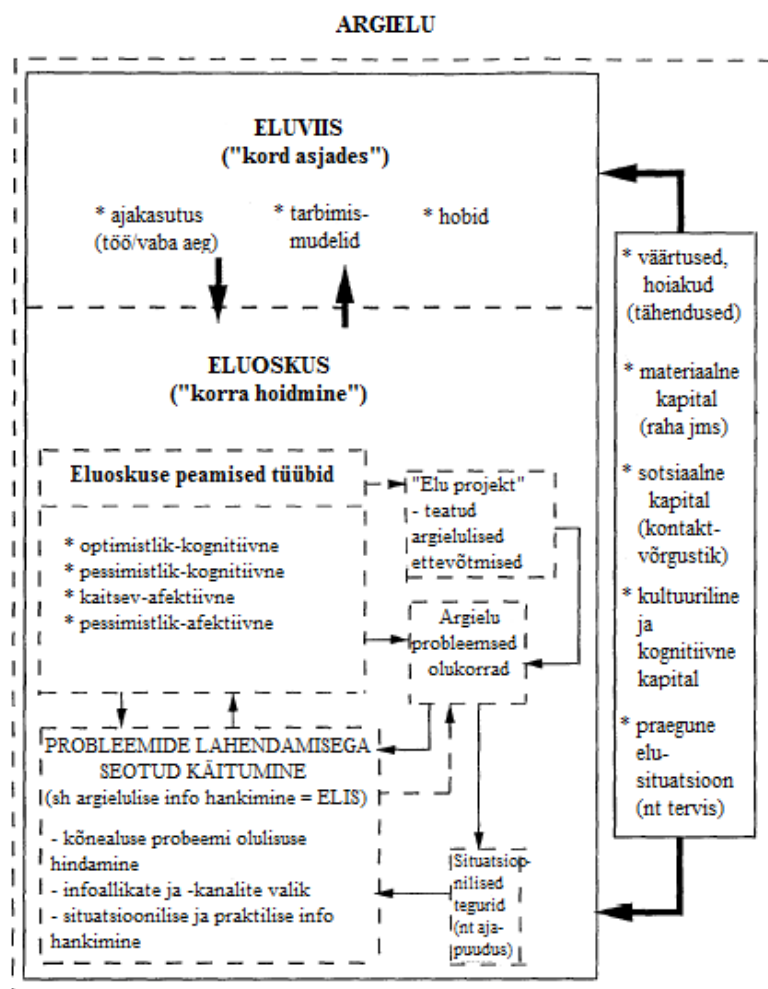
Kokkuvõttes võib öelda, et infokäitumine on väga keerukas protsess, mida mõjutavad erinevad tegurid nagu näiteks erinevatesse gruppidesse kuulumine, info hankimise eesmärgid ja kontekst, aga ka varasem kogemus ja teadlikkus infoallikate olemasolust. Tänapäeva infoühiskonnas iseloomustab inimeste info hankimist kiirus ja mugavus. Vajalik info soovitakse kätte saada võimalikult väikese ajakulu ja vaevaga. Sellele on kaasa aidanud Interneti ja IKT kiire areng ning võidukäik.

1.1.3 Argieluline infokäitumine

Inimesed puutuvad igapäeva elu käigus kokku väga mitmesuguse informatsiooniga. Üsna sageli leitakse kasulikku informatsiooni juhuslikult. Sõltuvalt infovajadusest esineb igapäevaselt väga erinevaid infokäitumisi. Ühe

osa infokäitumise uuringutest moodustavadki inimeste argieluga seotud informatsiooni hankimise uuringud. Argiinfo hankimise ja vajadusega tegelevate uurijate ring laienes just eriti 1990ndatel aastatel (Virkus, 2003). Seega on tegemist võrdlemisi uue kasutajakesksete uuringute haruga.

Üheks varasemaks argiinfo vajadusi käsitlevaks uuringuks võib pidada Brenda Dervini 1976. aastal avaldatud artiklit. Dervin toob välja, et info hankimine ja kasutamine sõltuvad suuresti situatsioonist ning varieeruvad seetõttu erinevates olukordades (Virkus, 2003). Soome uurija Reijo Savolainen (1995) kohaselt võib argielulise informatsiooni hankimise (*everyday life information seeking*) all mõista mitmesuguse informatsiooni omandamist selle kohta, mida inimesed vajavad oma igapäevaelus või probleemide lahendamiseks valdkonnas, mis ei seostu otseselt töökohustuste täitmisega. Savolainen esitas ka argielu infohankimise mudeli (vt Joonis 2), mis annab holistilise raamistiku sotsiaalsete ja psühholoogiliste faktorite mõistmiseks argiinfo kasutamisel.



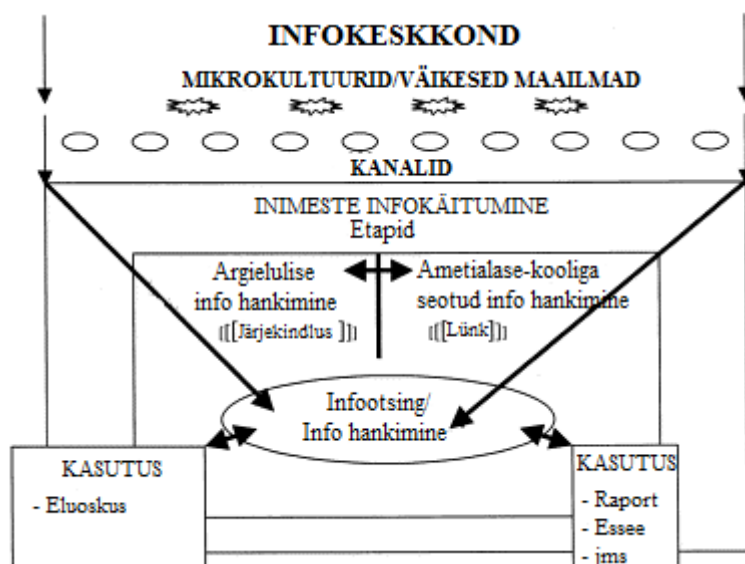
Joonis 2: Argielulise info hankimise mudel (Savolainen, 1995) [autori tõlge]

Savolaineni (1995) mudeli keskmeks on „eluvii“ (*way of life*) ehk „kord asjades“ (*order of things*), mis on lihtsustatult inimeste ettekujutus sellest, kuidas asjad on, kui nad on „normaalsed“ (*normal*). Teatud korrapärasus igapäevastes asjades aitab indiviididel oma valikuid planeerida ning tähenduslikult käituda. Inimesed on huvitatud selle korra hoidmisest ning selle korra hoidmiseks kantavat hoolt nimetab Savolainen „eluoskuseks“ (*mastery of life*). Eluoskus võib olla nii passiivne kui aktiivne. Kui inimesed on rahul sellega, et kõik läheb plaanipäraselt, on tegemist passiivse eluoskusega. Aktiivset eluoskust seostatakse probleemide lahendamiseiga olukordades, kus „kord asjades“ on ohustatud. Eluoskust mõjutavad nii indiviidi kultuuriline keskkond kui ka sotsiaalne klass ja põlvkond. Informatsiooni hankimise harjumusi (nt hoiakuid selle kohta, milliseid infoallikaid ja -kanaleid teatud probleemide lahendamiseks kasutada) peab Savolainen eluoskuse tähtsaks osaks. Inimesed hangivad informatsiooni probleemide lahendamiseks ning selle eesmärk on kõrvaldada ebakõla ettekujutustes „kuidas asjad hetkel on“ ning „kuidas nad peaksid olema“.

Oma mudelis eristab Savolainen (1995) nelja eluoskuse tüüpi (optimistlik-kognitiivne (*optimistic-cognitive*), pessimistlik-kognitiivne (*pessimistic-cognitive*), kaitsev-afektiivne (*defensive-afective*), pessimistlik-afektiivne (*pessimistic-afective*)), mis mõjutavad indiviidide infootsikäitumist ning aitavad seda ennustada. Optimistlik-kognitiivse eluoskusega inimesi iseloomustab uskumus, et peaaegu kõik probleemid on lahendatavad. Probleemide lahendamiseks hangitakse süstemaatiliselt infot erinevatest allikatest ja kanalitest. Pessimistlik-kognitiivse eluhoiakuga isikud aga aktsepteerivad tõsiasi, et kõiki probleeme ei saa alati edukalt lahendada. Sellegi poolest on ka nende info hankimine ning probleemide lahendamine süstemaatiline. Kaitsev-afektiivse eluoskuse puhul ollakse küll probleemide lahendatavuse osas optimistlikud, kuid probleemide lahendamisel ja info hankimisel domineerivad tunnetuslikud faktorid. Seda tüüpi inimesed võivad vältida läbikukkumisega lõppeda võivaid situatsioone ning samuti jäävad nad üsna lihtsalt kinni soovunelmatesse. Pessimistlik-afektiivset eluoskust iseloomustab õpitud abitus – individ ei kasuta oma oskusi ja võimeid probleemide lahendamiseks, vaid pigem väldib süstemaatilist pingutust, mis aitaks tal oma olukorda parandada. Probleemide lahendamisel domineerivad emotsioonid ja ettenägematus, seega ei

saa ka rääkida süstemaatilise info hankimisest. Lisaks eluoskusele mõjutavad argielu infokäitumist ka inimeste väärtused, hoiakud, huvid ning omatav kapital.

Spink ja Cole (2001) toovad välja, et erinevalt ametialase või kooliga seotud informatsiooni hankimisest, kus informatsiooni otsitakse kontrollitud keskkonnas mingile kindlale probleemile või küsimusele, on argieluline infokäitumine väga muutlik ja ebasüstemaatiline ning sõltub indiviidide motivatsioonist, haridusest ning mitmesugustest teistest teguritest. Argielu informatsiooni hankimist mõjutavad tunduvalt rohkem ka tegurid nagu vajadus järjepidevuse järele, ebakindlustunne ning irratsionaalne informatsiooni vältimine. Nad pakuvad välja kontekstilise argielu infokäitumise mudeli (vt Joonis 3), mis sisaldab infokanaleid ja -vooge, aga ka sotsiaalseid mikrokultuure (*microcultures*) ja väikesi maailmu (*small worlds*). Spinki ja Cole'i kohaselt on argieluline infokäitumine inimeste infokäitumise oluline komponent, mis suhestub ametialase või kooliga seotud informatsiooni hankimisega. Mõlemat tüüpi info hankimine sisaldab sageli süstemaatilisi üksikuid või üksteisele järgnevaid otsingusessioone, mis viiakse läbi näiteks Internetis või digitaalraamatukogu kataloogides.



Joonis 3: Argielu infokäitumine kontekstis (Spink ja Cole, 2001) [autori tõlge]

Kokkuvõtvalt võib öelda, et igapäevaselt vajavad inimesed väga mitmesugust informatsiooni. Argieluline infokäitumine on keeruline ja mitmeetapiline

protsess. Argiinfo hankimisele ja kasutamisele avaldab mõju rida sotsiaalseid ja psühholoogilisi tegureid. Argieluline infokäitumine moodustab olulise osa inimeste infokäitumisest ning on tihedalt seotud tööalase või kooliga seotud info hankimisega.

1.2 Välisüliõpilaste infokäitumine

Käesolev alapeatükk käsitleb magistritöö põhiteemaks oleva välisüliõpilaste infokäitumise alaseid uuringuid ning nende olulisemaid tulemusi. Suur osa infokäitumise alaseid uuringuid on tehtud üliõpilastega. Viimastel aastatel on suurenenud ka välistudengeid käsitlevate uuringute osakaal. Valdav osa välisüliõpilaste infokäitumise alaseid uuringuid on keskendunud just akadeemilise eluga seotud informatsiooni hankimisele, otsingule ja kasutamisele ning raamatukoguteenuste kasutamisele ja nendega rahulolule. Välistudengite infokäitumist mõjutavate faktoritena on välja toodud näiteks keelebarjääri, kultuurilisi erinevusi ja pakutavate raamatukoguteenuste varieeruvust riigiti, aga ka näiteks haridustaset. Käesoleval ajal huvitab infokäitumise uurijaid üha rohkem ka välisüliõpilaste argieluline infokäitumine.

1.2.1 Akadeemilise elu uuringud

Hughes (2005) uuris 12 Austraalias õppiva välisüliõpilase veebiallikate (*online resources*) kasutamist ning nende kasutamisega seotud reaktsioone ja takistusi. Tulemused näitasid, et tudengid kasutasid oma otsingutes üsna limiteeritud hulgal neile varasemalt juba tuttavaid üldotstarbelisi allikaid. Kõige populaarsemaks infoallikaks osutus Internet, litsentseeritud andmebaase kasutati mõõdukalt, erialaseid infoallikaid aga väga vähe. Ülikooli raamatukogu poolt pakutavad inforessursid osutusid samuti ebapopulaarseks. Kõige edukamad olid osalejad Interneti kasutamises, raamatukogukataloogid valmistasid kõige rohkem raskusi. Samuti leidis Hughes, et üldjoontes ei näinud välisüliõpilased paju vaeva oma otsingute planeerimise ja läbiviimisega ning tulemuste kriitilise hindamisega. Enim kasutati katse-eksituse meetodit, mitte aga süstemaatilisi otsingustrateegiaid. Otsingutulemustest eelistati nimekirjas ülevalpool asuvaid vasteid. Osalejate poolt kirjeldatud raskused elektrooniliste inforessursside

kasutamisel olid näiteks tehnilised probleemid, informatsiooni üleküllus, infoallikate ning vastete rohkus. Kõige rohkem valmistasid välisüliõpilastele raskusi lingvistilist laadi probleemid nagu akadeemilise inglise keele ebapiisav valdamine ja kirjavead otsingute sooritamisel. Enamik osalejatest oli veebiressursside kasutamisel abi küsinud raamatukogutöötajatelt. Sõbrad ja õppejõud osutasid samuti sagedasti kasutatavaks infoallikaks. Hoolimata mitmesugustest takistustest hinnati elektrooniliste inforessursside kasutamist üldjoontes positiivseks just mugavuse, kiiruse ja kasulikkuse tõttu. Peamise kriitikana toodi välja ajamahukust ning pikka otsinguprotsessi.

Song (2005) võrdles ärijuhtimist õppivate kohalike- ja välisüliõpilaste infokäitumist raamatukoguteenuste kasutamisel Põhja-Ameerikas. Ta leidis, et raamatukogu kasutamise põhjused nende kahe rühma vahel erinesid suuresti. Välitudengid kasutasid raamatukogu peamiselt õppimiskohana, kohalikud üliõpilased aga uurimistöö läbiviimiseks. Võrreldes välisüliõpilastega külastasid kohalikud tudengid raamatukogu üsna vähe. Mõlema grupi eelistatud otsingutööriistaks osutasid pigem Interneti otsingumootorid kui raamatukogu koduleht.

Liao, Finni ja Lu (2007) poolt korraldatud välisüliõpilasi ja Põhja-Ameerika tudengeid võrdleva uuringu eesmärgiks oli leida sarnasusi ja erinevusi nende infokäitumises – kuidas üliõpilased leiavad, valivad ning kasutavad erinevaid infoallikaid. Oma uuringus keskendusid nad raamatukoguteenuste kasutamisele. Sarnaselt Songi (2005) uuringule näitasid tulemused, et välitudengid kasutasid raamatukogu palju rohkem ja palju sagedamini kui Põhja-Ameerika tudengid. Samuti olid nad tunduvalt enam huvitatud abi küsimisest ning erinevatest infootsingu ja viitamise aladest töötubadest (*workshops*). Mõlemad rühmad eelistasid nende paindlikkuse ning kergesti ligipääsetavuse tõttu elektroonilisi ressursse ja otsinguvahendeid. Kuigi paljud Põhja-Ameerikas pakutavad raamatukoguteenused osutasid välisüliõpilaste jaoks uudseteks (nt polnud välitudengid oma päritoluriigis kokku puutunud Interneti vahendusel pakutava infootsingu ja viitamise teemalise nõustamisega, raamatukogudevahelise laenutuse ning veebipõhistest andmebaasidest kirjanduse otsimisega), ei takistanud see nende kasutamist. Uuringu tulemused näitasid ka, et varasemate

uuringute tulemusena üsna laialdaselt levinud keelelised ja kultuurilised takistused raamatukoguteenuste kasutamisel eksisteerisid küll endiselt, kuid oluliselt vähemal määral.

Yi (2007) otsis oma uuringuga vastuseid küsimustele, millist informatsiooni Ameerika Ühendriikides õppivad välisüliõpilased vajavad, kust nad seda leiavad, kui sageli nad selleks raamatukogu poolt pakutavaid ressursse ja teenuseid kasutavad, millises formaadis informatsiooni nad eelistavad ning milliseid andmebaase ja otsingumootoreid nad kõige sagedamini kasutavad. Kõige enam vajasisid välistudengid akadeemiliste probleemide lahendamise seotud informatsiooni. Üle poolte välisüliõpilastest kasutasid vajaliku info leidmiseks Interneti. Samuti loetleti infoallikatena näiteks raamatukoguhoidjaid, sõpru ja kaastudengeid ning elektroonilisi inforessursse. Yi leidis, et nii elektroonilised kui ka paberressursid osutusid välisüliõpilaste seas oluliseks. Uuringu tulemused näitasid ka, et välistudengite haridustaseme ning nendepoolse raamatukoguressursside ja -teenuste kasutamise vahel esines märkimisväärne positiivne seos. Mida kõrgema haridustasemega üliõpilased, seda rohkem kasutati andmebaase, ajakirjade veebiväljaandeid jne. Soo ja vanuse ning raamatukogu kasutamise vahel olulisi seoseid ei leitud.

Mehra ja Bilal (2007) uurisid Põhja-Ameerikas õppivate Aasia üliõpilaste infovajadusi, nende otsingustrateegiaid erinevate infokanalite ja infootsinguvahendite, aga ka akadeemilise raamatukogu poolt pakutavate teenuste kasutamisel. Kõige rohkem vajasisid tudengid akadeemilist laadi infot (nt info õppeainete kohta, aine läbimiseks vajalike tingimuste täitmine jne). Sellele järgnes igapäevaelu puudutav informatsioon nagu toiduainete ostmine ning juhised ülikoolilinnakus ja linnas liikumiseks. Kõige vähem vajati infot reisimise ja vaba aja veetmise kohta ning arvutite ja Interneti kasutamisega seonduvat abi. Otsingumootorite ja Interneti kasutamisel esinenud peamisteks probleemideks osutusid mitmekeelsete kasutajaliideste puudumine, kehvad otsingu läbiviimise oskused ning limiteeritud ingliskeelne sõnavara. Välisüliõpilased pidasid oma ülikooli raamatukogu poolt pakutavate teenuste kasutamist üsna edukaks. Peamisteks väljatoodud probleemideks olid limiteeritud oskus otsingute sooritamiseks, kasutajaliideste piiratud otsinguvõimalused ning ebasõbralik

tehnoloogiline tugi. Kultuurilise eripära tõttu olid kõik osalejad alguses tundunud kõhklusi ja hirmu raamatukoguhoidjalt abi paluda. Samuti töid välistudengid välja, et nad leidsid huvipakkuvat informatsiooni kohalike ürituste ja vaba aja tegevuste kohta või avastasid mõne põneva koha sageli üsna juhuslikult.

1.2.2 Argielu uuringud

Sin, Kim, Yang, Park ja Laugheed (2011) uurisid välisüliõpilaste akadeemilise- ja igapäevaeluga seotud infovajadusi ning nende rahuldamiseks kasutatavaid infokanaleid ja -allikaid. Nad leidsid, et enim vajasis tudengid hariduslikku infot. Sellele järgnes töö/karjääriga seotud info, finantsalane info ning tervishoiualane info. Oluliseks peeti ka päritoluriigi uudistega kursis olemist. Kõige raskemaks peeti töö/karjääriga seotud info leidmist, järgnesid juriidilist laadi info, rahandusalane teave, eluaset puudutav informatsioon ning tervishoiualane info. Populaarseimaks infootsingutööriistaks osutusid Interneti otsingumootorid nagu Google. Sagedasemad infoallikad olid asutuste veebilehed nagu ülikooli välisüliõpilastalituse kodulehekülg, raamatukogu elektroonilised ressursid, üldised veebilehed ning sotsiaalvõrgustikud nagu Facebook. Sin et al. (2011) uuringu tulemused näitasid ka, et argiinfo leidmine valmistas välisüliõpilastele rohkem raskusi kui haridusliku informatsiooni leidmine.

Sin ja Kim (2013) keskendusid oma välisüliõpilaste argielulist infokäitumist uurivas uuringus sotsiaalvõrgustike infoväärtusele. Sotsiaalvõrgustikud nagu Facebook, Google+, Myspace jt aitavad välistudengitel nii lähedal kui kaugel paikneva pere ja sõpradega kontakti hoida ning uusi sotsiaalseid sidemeid luua. Enamus uuringus osalejatest kasutasid sotsiaalvõrgustikke argielulise informatsiooni leidmiseks. 41% vastanutest tegi seda väga sageli, 28% sageli. Kõige olulisemad infovajadused olid järgmised: rahandus, tervishoid, päritoluriigi uudised, majutus ning meelelahutus. Nooremad, esimest akadeemilist kraadi omandavad ning ekstravertsed välistudengid kasutasid sotsiaalvõrgustikke suurema tõenäosusega. Soolisi erinevusi Sin ja Kim oma uuringus ei leidnud. Uuringus osalenud välistudengid pidasid sotsiaalvõrgustikest omandatud informatsiooni oma infovajaduste rahuldamiseks piisavaks. Seega näitasid uuringu tulemused, et sotsiaalvõrgustikud on väärtuslikuks infoallikaks eesmärgipärase argielulise informatsiooni hankimisel.

Alzougool, Chang, Comes ja Berry (2013) uurisid välisüliõpilaste infoallikate kasutamist nii akadeemilise- kui ka igapäevainfo leidmisel. Tulemused näitasid, et välistudengid kasutavad väga erinevaid infoallikaid ning nende allikate kasutusmustrid varieeruvad sõltuvalt allika tüübist (*online* või *offline*), päritolust (koduriigi, kohalikud ja rahvusvahelised allikad) ja hulgast (kas otsinguks kasutatakse üksikuid või paljusid allikaid) ning tudengite haridustasemest. Kuigi üliõpilased kasutasid laialdaselt nii *offline* kui *online* allikaid, varieerus nende kasutatavus vajitava informatsiooni tüübist lähtuvalt. *Online* allikaid (nt Google, Yahoo, BBC World Service, Wiki, Facebook) kasutati akadeemilist arengut puudutava info leidmiseks ning uudiste lugemiseks. *Offline* allikatest nagu näiteks ülikooli töötajad hangiti akadeemilise edukusega seotud informatsiooni. Mõlemat tüüpi infoallikaid (nt sõbrad, linna koduleht) kasutati sotsiaalsete tegevuste kohta info leidmiseks. Samuti hangiti tervishoiualast informatsiooni nii *offline* kui *online* infoallikatest – näiteks külastati haiglat või kasutati Google'i otsingumootorit. Majutuselast infot hangiti nii veebipõhistest allikatest (nt kinnisvara veebilehed), aga ka näiteks sõpradelt. Meelelahutusliku info otsimiseks kasutati nii *offline* allikaid (nt plakatid ja ajalehed) kui ka *online* allikaid (nt YouTube). Sõltuvalt informatsiooni tüübist kasutasid välisüliõpilased infoallikaid kas kitsalt (*narrowly*) (tudengid otsisid infot üksnes vähestest spetsiifilistest infoallikatest) või laialt (*widely*) (infootsing viidi läbi kasutades suurt arvu infoallikaid). Väikest arvu spetsiifilisi infoallikaid kasutati akadeemilise info, saabumiseelse info, sotsiaalseid tegevusi puudutava info ning tervishoiualase info leidmiseks. Akadeemilise arengu, uudiste, majutuse ning meelelahutuse kohta otsiti infot paljudest infoallikatest. Kohalikke infoallikaid (nt ülikooli koduleht, postrid) kasutasid välisüliõpilased laialdaselt leidmaks informatsiooni tudengite akadeemiliste ja mitteakadeemiliste tegevuste kohta. Sagedasti kasutati ka päritoluriigi infoallikaid (nt saabumisele eelneva info saamiseks ning majutuse leidmiseks) ning rahvusvahelisi infoallikaid (nt akadeemilise edukuse ja meelelahutusega seotud info hankimiseks). Tervishoiualase informatsiooni leidmiseks ja uudiste lugemiseks kasutati nii kohalikke kui ka päritoluriigi infoallikaid. Üldjoontes näitasid tulemused, et välisüliõpilased kasutasid akadeemilise info leidmiseks sarnaseid infoallikaid. Mitteakadeemilise info leidmiseks eelistavad tudengid aga erinevaid infoallikaid.

Oh, Butler ja Lee (2014) uurisid välisüliõpilaste infokäitumist uue keskkonnaga kohanemisel. Tulemused näitasid, et välistudengite jaoks oli väga oluline üldise elukorraldusega seotud informatsioon. Kõige olulisemaks peeti majutuse, kooliga seotud hoonete leidmise, toiduainete ostmise, transpordi ning pangandusega seotud informatsiooni. Kõige vähem huvitas välisüliõpilasi õpingute alguses info vaba aja ja spordi, tervishoiuasutuste, kino ja kontsertide, ürituste ja festivalide ning religioosete paikade kohta. Erinevat tüüpi informatsiooni leidmiseks kasutasid välisüliõpilased erinevaid infoallikaid. Väga suurel määral kasutati Internetipõhiseid infoallikaid ning info leidmiseks viidi läbi veebiotsinguid. Elektroonilised ja mobiilsed kaardid, sõbrad ning võrgukogukonnad (*online communities*) nagu Facebooki grupid olid kõige populaarsemateks infoallikateks. Sotsiaalset informatsiooni hangiti enim sõpradelt ja võrgukogukondadest. Muu informatsiooni leidmiseks kasutati veebiotsingut ning elektroonseid ja mobiilseid kaardirakendusi. Elektrooniliste infoallikate kasutamise kõrval omandasid paljud uuringus osalejad uut infot ka lihtsalt uues kohas ringiliikumise ning avastamise teel. Näiteks otsisid nad mõnda spetsiifilist poodi või asutust ning leidsid juhuslikult uue huvipakkuva koha. Sõbrad (enamasti samast rahvusest vanema astme üliõpilased või kaastudengid) olid peamiseks infoallikaks erinevat tüüpi informatsiooni leidmisel. Võrgukogukonnad olid populaarseks majutuse leidmise ning üldist elukorraldust puudutava informatsiooni leidmise kohaks. Võrgukogukondade kasutamine erines olenevalt välisüliõpilaste päritolumaast. Näiteks kasutasid Indiast pärit tudengid Facebooki gruppi väga suurel määral, Ladina-Ameerikast pärit tudengid ei kasutanud seda aga peaaegu üldse. Elektroonilisi kaarte kasutati uues kohas ringi liikumiseks ning transpordiinfo leidmiseks. Samuti kasutati ülikooli ametlikke veebilehti ja e-posti teenuseid uute üliõpilaste jaoks olulise informatsiooni leidmiseks.

Sin (2015) uuris, kui sageli välisüliõpilased erinevaid infoallikaid kasutasid, kui raske oli nende jaoks erinevat tüüpi informatsiooni leida ning kuidas erinevad probleemid nende argielulist infokäitumist mõjutasid. Välistudengite poolt kasutatavateks peamisteks infootsinguvahenditeks ja infoallikateks olid Interneti otsingumootorid, sotsiaalvõrgustikud, uued sõbrad, trükitud materjalid (*printed resources*) ning traditsiooniline massimeedia. Need tulemused näitavad, et kuigi elektroonilised infoallikad on välisüliõpilaste seas väga populaarsed, ei tohi

unustada ka traditsiooniliste allikate rolli infokäitumises. Sin leidis, et üldiselt ei peetud argielulise informatsiooni leidmist keeruliseks. Kõige raskemaks pidasid tudengid õigusliku, finantsalase ning personaalse arengu alase informatsiooni leidmist. Ostlemisalase info leidmine osutus kõige lihtsamaks. Peamiste probleemidena toodi välja ebausaldusväärset, ebaolulist ning vananenud informatsiooni.

Chung ja Yoon (2015) huvitusid välisüliõpilaste argiinfokäitumise uurimisel nende infovajadustest, infoallikatest ja -seadmetest. Tulemused näitasid, et välistudengid kasutasid suurel hulgal infoallikaid oma mitmekülgsede infovajaduste rahuldamiseks. Kõige sagedamini vajasid välisüliõpilased akadeemilist infot (28%). Selle järgnes ostlemise (15%) ja meelelahutusega (11%) seotud info ning üldine elukorraldust puudutav info (10%). Uuringus osalejad kasutasid kõige sagedasemate infovajaduste rahuldamiseks enim otsingumootoreid. Infoallikatena kasutati sotsiaalvõrgustikke, sõpru ja perekonda ning spetsiifilisi veebilehti. Infootsinguteks kasutasid välistudengid kõige sagedamini sülearvuteid ja nutitelefone. Infoallikate ja -seadmete kasutus erines vastavalt sellele, millist tüüpi informatsiooni vajati. Näiteks peeti akadeemilise info leidmisel oluliseks ülikooli raamatukogu allikaid, meelelahutusliku informatsiooni leidmiseks kasutati lisaks otsingumootoritele suuresti ka spetsiifilisi veebilehti ning YouTube'i. Kuigi lauarvuteid kasutati üldiselt väga vähe, osutusid need akadeemilise info kontekstis oluliseks info hankimise vahendiks. Chungi ja Yooni uuringu tulemused näitasid ka, et välisüliõpilased otsisid infot pea igal hetkel oma päevast. Enamus info hankimise tegevustest kestis 5-30 minutit.

Oh ja Butler (2015) uurisid, millist georuumilist (*geo-spatial*) infot välisüliõpilased vajavad ning millistest kanalitest seda hangivad. Tulemused näitasid, et välistudengite jaoks oli kõige olulisem majutuse, ühistranspordi ja ostlemisega seotud info. Kõige vähem oluliseks peeti kohvikute ja restoranide ning vaba aja veetmise kohtadega seotud informatsiooni. Info hankimiseks kasutati kõige enam veebi- ja elektroonilisi kaarte, mobiilseid kaarte ja asukohapõhiseid mobiilirakendusi ning samast rahvusest sõpru. Võrreldes meessoost välisüliõpilastega osutus transpordi ja asukoha leidmisega seotud info

naissoost tudengite jaoks olulisemaks. Magistriõppe tudengid kasutasid doktorantidest enam ülikooli poolt pakutavaid *offline* allikaid nagu näiteks infotahvleid. Rahvuskaaslastest sõpru ja *online* kogukondi kasutasid tunduvalt rohkem need välisüliõpilased, kes omasid paljusid Ameerika Ühendriikides õppivaid kaasmaalasi.

Oh ja Butleri (2016) poolt välisõpinguid alustavate välisüliõpilastega korraldatud longituuduuringu tulemused näitasid, et tudengite infovajadused ning infokäitumine muutusid ajaga ning sotsiaalsete suhete muutumisega. Uue keskkonnaga kohanemise algaasis vajasisid välisüliõpilased enim majutuse, transpordi, toidupoodide, kooli ning pangandusega seotud infot. Olles mõnda aega sihtriigis viibinud muutusid varasemast olulisemaks kohvikute ja restoranide, tervishoiu, vaba aja veetmise võimaluste, ürituste ja festivalide ning meelelahutusega seotud info, mida hangiti tunduvalt aktiivsemalt kui välisõpingute alguses. Siiski oli toidupoodide, ühistranspordi ning kooliga seotud info ka siis välistudengite jaoks kõige olulisem. See näitab, et igapäevase elukorraldusega seotud infovajadus edastab vabaajalist infovajadust. Infoallikadena kasutasid välistudengid mitmesuguseid mobiilseid, elektroonilisi ja georuumilisi IKT vahendeid ja rakendusi nagu nutitelefon ja mobiilsed kaardirakendused, Internet, *online* kaardid ning asukohapõhised teenused nagu transpordirakendused jms. Sotsiaalset informatsiooni hangiti alguses enam vanematelt samast rahvusest üliõpilastelt, õpingute hilisemas järgus aga rohkem erinevast rahvusest kaastudengitelt. Oh ja Butler leidsid, et aja möödudes hankisid välisüliõpilased üha vähem informatsiooni *offline* meediast, paberkaartidelt, uues kohas ringi uidates (*wander around*) ning juhuslikul teel infot leides.

Valdavalt on varasemates uuringutes kasutatud kvantitatiivseid uurimismeetodeid. Nagu infoteaduses üldiselt, on palju rakendust leidnud elektroonilised küsimustikud (nt Oh & Butler, 2015; Sin, 2015; Sin et al., 2011; Sin & Kim, 2013). Alzougool oma kolleegidega (Alzougool et al., 2013) kasutas oma uuringus kvalitatiivset meetodit ning viis läbi intervjuud seitsme fookusgrupiga. Teatud määral on kasutatud ka kombineeritud meetodit. Näiteks Oh et al. (2014) ning Oh ja Butler (2016) kasutasid nii *online* küsimustikku kui

poolstruktureeritud intervjuusid. Chung ja Yoon (2015) omakorda kasutasid nii küsimustikku kui ka elektroonilisi päevikuid.

Üks osa teadlastest (nt Oh et al., 2014; Oh & Butler, 2015; Oh & Butler, 2016) on oma uuringud teinud üksnes magistrantide ja doktorantidega (*graduate students*). Teised on kaasanud ka bakalaureuseastme välisüliõpilased (nt Alzougool et al., 2013; Chung & Yoon, 2015; Sin, 2015; Sin et al., 2011; Sin & Kim, 2013) ning ka kolledžiõpilased (Alzougool et al., 2013). Uuritud on, kuidas mõjutavad välisüliõpilaste infokäitumist ning infoallikate valikuid näiteks isiksuseomadused (Sin et al., 2011; Sin & Kim, 2013), õppeaste (Alzougool et al., 2013; Oh & Butler, 2015; Sin, 2015), probleemide lahendamise viis (Sin, 2015) ning demograafilised näitajad nagu sugu ja vanus (Oh & Butler, 2015; Sin, 2015).

Uuringutulemustes esineb nii erinevusi kui sarnasusi. Valdavalt peavad välisüliõpilased väga oluliseks finantsalast infot, sh infot pankade ja sularahaautomaatide kohta (Oh et al., 2014; Oh & Butler, 2015; Oh & Butler, 2016; Sin et al., 2011; Sin & Kim, 2013) ning infot ühistranspordi kohta (Chung & Yoon, 2015; Oh et al., 2014; Oh & Butler, 2015; Oh & Butler, 2016; Sin & Kim, 2013). Meelelahutuse ja vaba ajaga seotud infot, sh üritused ja festivalid, kino ja kontserdid, sportimisvõimalused, on välistudengid väga oluliseks pidanud näiteks Chungi ja Yooni (2015) ning Sini ja Kimi (2013) uuringutes. Oh et al. (2014) ning Oh ja Butleri (2015, 2016) uuringute tulemused näitavad aga vastupidist – pigem vajavad tudengid üldise elukorraldusega seotud informatsiooni ning meelelahutuse ja vaba aja veetmisega seotud infovajadused jäävad pigem tagaplaanile.

Uuringutulemustest saab järeldada, et välisüliõpilased eelistavad infoallikatena elektroonilisi allikaid. Näiteks kuulus Internet viie kõige sagedamini kasutatud infoallika hulka nii Chungi ja Yooni (2015), Oh et al. (2014), Oh ja Butleri (2016), Sini (2015) kui ka Sini ja tema kolleegide (Sin et al., 2011) uuringus. Nimetatud uuringutes olid otsingumootorid populaarseimaks otsingutööriistaks. Üha rohkem kasutatakse infoallikana ka sotsiaalvõrgustikke (Chung & Yoon, 2015; Oh et al., 2014; Sin, 2015; Sin et al., 2011; Sin & Kim, 2013). Samuti hangitakse suur osa igapäevaste infovajaduste rahuldamiseks vajalikust infost

sõpradelt (Chung & Yoon, 2015; Oh et al., 2014; Oh & Butler, 2015; Sin, 2015). Prinditud materjale (raamatud, ajakirjad) ja traditsioonilist massimeediat kasutavad välistudengid infoallikatena harva (Oh et al., 2014; Oh & Butler, 2016; Sin et al., 2011). Erinevalt teistest uuringutest osutasid need aga Sini (2015) uuringus väga populaarseks ning sagedasti kasutatavaks infoallikaks.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kuigi valdav osa välisüliõpilaste infokäitumise uuringuid on korraldatud akadeemilises kontekstis, on viimastel aastatel uurijate seas populaarsust kogunud ka välistudengite argielulise infokäitumise uurimine. Uuringute tulemustena on leitud, et välisüliõpilased kasutavad oma infootsingutes erinevaid infoallikaid ja -kanaleid ning ka nende infovajadused on mitmekülgsed. Samuti kogevad välistudengid argiinfo hankimisel mitmesuguseid probleeme ja takistusi, mis nende infokäitumist mõjutavad.

2 UURIMISTÖÖ METOODIKA

Antud peatükk annab ülevaate uuringu eesmärgist ning kirjeldab uurimisküsimustele vastuste leidmiseks kasutatud uurimismeetodeid ja -strateegiaid. Peatükk jaguneb järgmisteks alapeatükkideks: „Uurimisküsimused ja -strateegia“, „Valimi moodustamine“, „Andmete kogumine“, „Andmeanalüüsi meetodid“ ning „Andmekogumise ja -analüüsi eetilised aspektid“.

2.1 Uurimisküsimused ja -strateegia

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on analüüsida ja kirjeldada välisüliõpilaste argielulist infokäitumist – nende infovajadusi, info hankimise protsessi, infoallikate, -kanalite ja -seadmete kasutamise eelistusi ning argiinfo hankimisel esinevaid probleeme ja takistusi. Põhieesmärgile lisaks aitab välistudengite kaasamine nii Tallinna Ülikoolist kui Grazi Ülikoolist tulemusi kõrvutada ning leida erinevusi ja ühisjooni kahe erineva sihtriigi välisüliõpilaste infokäitumises.

Magistritöö eesmärkide saavutamiseks kasutas töö autor kvalitatiivset lähenemisviisi. Poolstruktureeritud intervjuude läbiviimise teel koguti võimalikult põhjalikke andmeid uurimisküsimustele vastamiseks ning teema mitmekülgselt avamiseks. Uurimisküsimusi on põhjalikumalt käsitletud magistritöö sissejuhatuses. Intervjuude käigus kogutud andmeid analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi abil. Tulemusi võrreldi varasemate uuringute tulemustega.

2.2 Valimi moodustamine

Käesoleva magistritöö valimi moodustasid Tallinna Ülikoolis ja Grazi Ülikoolis õppivad välisüliõpilased. Valimisse kuulusid nii kraadiõppurid kui ka erinevate vahetusprogrammide raames välismaal õppivad üliõpilased.

Tallinna Ülikool on suuruselt kolmas avalik-õiguslik ülikool Eestis, mis keskendub järgmistele valdkondadele: haridusuuendus, digi- ja meediakultuur, kultuurilised kompetentsid, terve ja jätkusuutlik eluviis ning ühiskond ja avatud valitsemine. Tallinna Ülikoolis õpib üle 8000 üliõpilase ning töötab üle 400 õppejõu ja teadlase (Tallinna Ülikool, kuupäev puudub).

Grazi Ülikool (saksa keeles *Karl-Franzens-Universität Graz*, inglise keeles *University of Graz*) on Austria vanuselt teine ning üks suuremaid ülikoole. Grazi Ülikool keskendub rahvusvahelise hariduse ja teaduse pakkumisele ning edendamisele. Ülikool kuulub mitmesugustesse globaalsetesse võrgustikesse ning osaleb paljudes rahvusvahelistes projektides. Grazi Ülikoolis õpib 32 500 üliõpilast ning töötab 4 300 isikut, kellest 3 000 on teadlased (University of Graz, 2017).

Uuringus osalenute valiku kriteeriumiks osutus välisüliõpilaste õpitav eriala. Tallinna Ülikoolist kaasati infoteaduse (*information science*) eriala välistudengid. Grazi Ülikoolist kuulusid valimisse ärijuhtimise (*business administration*) eriala välisüliõpilased. Nimelt kuulub infoteadus Grazi Ülikoolis ärijuhtimise õppekavasse ning üliõpilased saavad selle valida oma spetsialiseerumise suunaks.

Käesoleval kevadsemestril õpib Tallinna Ülikoolis seitse infoteaduse välistudengit, kellest kõigiga ühendust saada ei õnnestunud. Seetõttu püüti uuringusse kaasata ka infoteaduse ainetest osa võtvaid muude erialade välisüliõpilasi. Kuna ka nende välistudengitega ei saadud kontakti või ei soovinud viimased intervjuus osaleda, kaasati uuringusse liiga väikese valimi vältimiseks üks eelmisel õppeaastal Erasmuse programmi raames Tallinna Ülikoolis õppinud infoteaduse välisüliõpilane. Seega kuulusid Tallinna Ülikoolist

valimisse viis *Digital Library Learning* (DILL) magistriprogrammi kraadiõppurit ning kaks Erasmuse programmi vahetusüliõpilast.

Grazi Ülikoolist kuulusid valimisse üks rahvusvahelise ühismagistriõppekava *Global Studies on Management and Information Science* (GLOMIS) tudeng, kolm Erasmuse programmi vahetusüliõpilast, üks *International Student Exchange Programs* (ISEP) programmi välistudeng, üks bilateraalse lepingu raames välisülikoolis õppiv üliõpilane ning üks kraadiõppur. Kokku intervjueriti 14 välisüliõpilast – seitse Tallinna Ülikoolist ning seitse Grazi Ülikoolist. Intervjuudes osalejad värvati nii emaili teel (vt Lisa 1) kui ka sotsiaalvõrgustiku Facebook vahendusel. Vastavalt vajadusele saadeti välisüliõpilastele ka lisameeldetuletus uuringus osalemise kutsega.

Intervjuudes osalejate vanus jäi 20 ja 37 eluaasta vahele. Uuringust võttis osa kaheksa nais- ja kuus meessoost isikut. Uuringus osalenud välisüliõpilased olid pärit väga erinevatest riikidest: Ameerika Ühendriigid, Austria, Bhutan, Hiina, Horvaatia, Kuuba, Lõuna-Korea, Mehhiko, Nigeeria, Poola, Serbia, Soome, Süüria, Venetsueela. Kõige rohkem osales uuringus magistritaseme välistudengeid, keda oli 10, bakalaureusetaseme välisüliõpilasi osales neli. Välisõpingute kestus varieerus ühest semestrist kahe aastani, ühe kraadiõppuri õpingud välisriigis olid intervjuu läbiviimise ajaks kestnud viis aastat.

2.3 Andmete kogumine

Antud magistritöös kasutati andmete kogumiseks kvalitatiivset uurimismeetodit. Meri-Liis Laheranna (2008, lk 21) kohaselt võimaldab kvalitatiivse andmekogumismeetodi kasutamine saada terviklikku empiirilist andmestikku, mis erinevalt kvantitatiivsest meetodist hõlmab ka kvalitatiivseid ja detaile iseloomustavaid seiku. Kvalitatiivse uuringu puhul kasutatakse andmete kogumiseks nähtuste ja sündmuste loomulikku keskkonda. Ilminguid püütakse mõista nendes osalevate inimeste silmade läbi ning tähenduste kaudu, mille inimesed neile ilmingutele omistavad.

David R. Krathwohl (2004, lk 229) rõhutab, et kvalitatiivsed lähenemised sobivad ideaalselt komplekssete ilmingute korral, kus eksisteerib vähe kindlapiirilisi teadmisi. Kvalitatiivne uurimismeetod sobib käsitlemaks nähtusi, mida ei saa hästi kvantitatiivselt väljendada. Üheks taoliseks nähtuseks võib pidada infokäitumist.

2.3.1 Poolstruktureeritud intervjuud

Varasemates välisüliõpilaste argielulise infokäitumise uuringutes on kasutatud valdavalt kvantitatiivseid uurimismeetodeid, mis võimaldavad teha järeldusi statistiliste andmete alusel. Kuna autorile teadaolevalt pole taolisi uuringuid Eestis ega Austrias varem korraldatud, puudub ka teemakohane ülevaade. Antud magistritööga soovis autor kirjeldada välisüliõpilaste infokäitumist ning uurida ka selle tagamaid ja põhjusi. Seetõttu kasutati andmekogumismeetodina poolstruktureeritud intervjuud (*semi-structured interview*).

Laheranna (2008, lk 181) kohaselt on poolstruktureeritud intervjuud levinud andmekogumisviisiks kvalitatiivsetes uuringutes. Ka Hilary Arksey'i ja Peter T. Knighti (2009, lk 7) hinnangul on poolstruktureeritud intervjuud kõige levinumaks ja mitmekülgsemaks meetodiks info kogumisel. Oma paindlikkuse tõttu sobib antud meetod tegeliku elu kirjeldamiseks. Uuriija kasutab küll ettevalmistatud küsimuste raamistikku, kuid intervjuueeritavalt oodatakse ettemääratud vastuste asemel mõtisklemist ja arutlemist ning oma kogemuste kirjeldamist. Vastavalt vajadusele saab uurija muuta küsimuste järjekorda ja nende sõnastust ning esitada täiendavaid küsimusi (Flick, 2011, lk 112). Samuti võib intervjuueeritavalt paluda oma mõttekäikude selgitamist ning arvamuste põhjendamist. See kõik võimaldab vastuste sügavuti mõistmist.

Poolstruktureeritud intervjuud leidsid aset ajavahemikus 30.03.2017–24.04.2017. Intervjuude läbiviimiseks kasutati Tallinna Ülikooli ja Grazi Ülikooli seminariruumi ja õpitubasid, et tagada kontrollitud keskkond intervjuude segamatuks läbiviimiseks. Kaks intervjuud viidi läbi ka Skype'i vahendusel, sest välisriigis viibimise tõttu puudus intervjuueeritel võimalus magistritöö autoriga isiklikult kohtuda.

Enne põhiküsimuste juurde asumist koguti uuringus osalejatelt järgmisi demograafilisi andmeid: sugu, vanus, päritoluriik, õppetase ning välisõpingute ajaline kestus. Seejärel liiguti intervjuu küsimuste juurde. Intervjueeritavatelt küsiti kokku 17 avatud küsimust, mis olid jagatud erinevateks osadeks. (vt Lisa 3) Viis küsimust käsitlesid infovajadusi, kolm info hankimise protsessi, neli kasutatavaid infoallikaid, -seadmeid ja -kanaleid, neli infokäitumist mõjutavaid probleeme ja takistusi ning üks sihtriiki kui infokäitumise mõjutajat. Küsimuste koostamisel ja valikul lähtus autor antud magistritöö teooriaosas käsitlust leidnud varasematest uuringutest (Alzougool et al., 2013; Chung & Yoon, 2015; Oh et al., 2014; Oh & Butler, 2015; Oh & Butler, 2016; Sin, 2015; Sin et al., 2013; Sin & Kim, 2013).

Intervjuude käigus küsiti kõikidelt osalejatelt samu küsimusi, kuid vastavalt vestluse käigule võis intervjueerija küsimuste järjekorda muuta. Vastusevariante ette ei antud ning osalejad vastasid oma sõnadega. Intervjuu lõpus anti uuringus osalejatele täiendav võimalus omapoolsete mõtete ja kommentaaride jagamiseks.

Intervjuude keskmine kestus oli 41 minutit. Kõige lühem intervjuu kestis 22 minutit ning kõige pikem 1 tund ja 2 minutit (vt Tabel 1). Intervjuude salvestamiseks kasutati nutitefonis helisalvestusrakendust Voice memos ning sülearvutis helitöötlustarkvara Audacity. Kahe salvestusviisi kasutamine aitas tagada helifailide kvaliteeti ja andmete säilimist.

Tabel 1. Intervjuude kestus ja läbiviimise aeg

Intervjuu järjekorranumber	Intervjuu kestus (tunnid/minutid/sekundid)	Intervjuu läbiviimise aeg (kuupäev/kuu/aasta)
Intervjuu 1	00:49:01	30.03.2017
Intervjuu 2	01:02:05	31.03.2017
Intervjuu 3	00:45:11	02.04.2017
Intervjuu 4	00:35:19	02.04.2017
Intervjuu 5	00:22:59	03.04.2017
Intervjuu 6	00:50:45	03.04.2017
Intervjuu 7	00:36:08	06.04.2017
Intervjuu 8	00:35:52	10.04.2017
Intervjuu 9	00:35:24	13.04.2017
Intervjuu 10	01:01:12	19.04.2017
Intervjuu 11	00:35:46	19.04.2017
Intervjuu 12	00:32:05	22.04.2017
Intervjuu 13	00:45:55	24.04.2017
Intervjuu 14	00:34:35	24.04.2017

Andmekogumismeetod osutus töö autori hinnangul põhjendatuks ja tulemuslikuks. Intervjueeritavad avaldasid julgelt oma arvamust ning põhjendasid oma seisukohti. Juba pärast paari intervjuu läbiviimist märkas autor sarnaseid mustreid välisüliõpilaste argielulises infokäitumises. Samas lisas iga intervjueeritu midagi uut ja huvitavat ning tõi välja just enda infokäitumisele iseloomulikke jooni.

2.3.2 Pilootintervjuude läbiviimine

Intervjuu küsimuste sobivuse väljaselgitamiseks viis töö autor käesoleva magistritöö raames läbi kolm pilootintervjuud (*pilot interview*) ehk prooviintervjuud. Pilootintervjuud leidsid aset 16.03.2017, 27.03.2017 ning 29.03.2017. Prooviintervjuudes osalenud välisüliõpilased põhiintervjuudes ei osalenud.

Prooviintervjuude eesmärgiks oli välja selgitada, kas küsimused on intervjueeritavale arusaadavad ning kas kogutud andmed võimaldavad leida vastuseid magistritöös püstitatud uurimisküsimustele. Pilootintervjuude läbiviimine andis töö autorile võimaluse intervjuu küsimusi korrigeerida ning

oma intervjuu läbiviimise oskusi testida ja arendada. Ühtlasi aitasid pilootintervjuud määrata ka intervjuudeks kuluvat aega. Seda teadmist kasutati põhiintervjuude planeerimisel.

Pilootintervjuude kestus jäi 30 ja 50 minuti vahele. Prooviintervjuude tulemusena täpsustati küsimuste nr 1 ja 9 sõnastust. Lisati küsimused 15 ja 16, et saada täielikumad ülevaadet info hankimisel esinevatest probleemidest ja takistustest. Samuti muudeti küsimuste 2 ja 7 ülesehitust ning täiendati neid sisuliselt. Ülejäänud küsimused kohendamist ei vajanud.

Töö autor leiab, et pilootuuringu läbiviimine oli tulemuslik. Pilootintervjuude käigus kogutud andmeid käesoleva töö tulemuste analüüsis ei kasutata.

2.4 Andmeanalüüsi meetodid

Andmete analüüsiks transkribeeriti salvestatud intervjuud hiljemalt kahe ööpäeva jooksul pärast nende läbiviimist. Keskmiselt kulus ühe intervjuu transkribeerimiseks 8-9 tundi. Transkribeeritud intervjuude töötlemiseks ja analüüsimiseks kasutati tekstitötlustarkvara Microsoft Office Word 2007.

Intervjuu tekstide analüüsiks kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi. Hsieh'i ja Shannoni (2005, viidatud Laherand, 2008, lk 290 kaudu) kohaselt saab antud analüüsimeetodit rakendada tekstiandmete sisu subjektiivseks tõlgendamiseks süstemaatilise liigendamise- ja kodeerimisprotsessi ning teemade ja muustrite kindlakstegemise abil. Kvalitatiivne sisuanalüüs võimaldab keskenduda teksti peamistele ning kõige olulisematele tähendustele ning käsitleda teksti kui tervikut.

Teksti põhjalikuks uurimiseks ja mõistmiseks kodeeriti ja kategoriseeriti selle sisu intervjuude käigus esitatud küsimuste alusel. Andmed jaotati osadeks ja süstematiseeriti, vastuseid võrreldi omavahel. Tulemuste kirjeldamisel on näitlikustamiseks kasutatud intervjuudest pärinevaid tsitaate. Intervjueeritavatele omase väljenduslaadi ja isikupära säilitamiseks otsustas töö autor tsitaate eesti

keelde mitte tõlkida. Intervjuude tsitaatides on kasutatud järgmisi transkriptsioonimärke:

(.) lühike paus

(...) pikem paus

- poolelijäänud sõnad

[naer] autoripoolsed märkused

[...] välja jäetud tekst

Märgistuse kasutamisel lähtus töö autor juhendajapoolsetest soovitustest ning Laheranna (2008) poolt välja toodud näidetest.

Magistritöö autori hinnangul osutusid kasutatud andmeanalüüsi meetodid tulemuslikuks, sest võimaldasid intervjuude tulemusi piisaval määral analüüsida, interpreteerida ja võrrelda.

2.5 Andmekogumise ja -analüüsi eetilised aspektid

Enne iga intervjuu läbiviimist tutvustati selles osalejale lühidalt antud uuringu eesmärki ning läbiviimise põhimõtteid. Kõiki uuringus osalenuid informeeriti, et intervjuust osavõtmine on vabatahtlik. Osalejad olid teadlikud, et intervjuud salvestatakse ja transkribeeritakse ning et väljavõtteid transkriptsioonidest võidakse kasutada antud magistritöös. Intervjuude salvestused hävitatakse magistritöö autori poolt pärast magistritöö valmimist ja kaitsmist. Intervjuudes osalejatel paluti allkirjastada nõusoleku vorm (vt Lisa 2).

Andmete kogumisel ja analüüsimisel ning uurimistulemuste esitamisel on tagatud osalejate konfidentsiaalsus. Tulemuste esitamisel ei kasutata intervjuueeritud isikute nimesid, samuti ei ole intervjuudest pärit tsitaatide juures välja toodud vastaja vanust, sugu ega päritoluriiki. Nurksulgudes on märgitud üksnes intervjuueeritu järjekorranumber. Tallinna Ülikooli välisüliõpilased on tähistatud vastavalt T1-T7 ning Grazi Ülikooli välistudengid G1-G7.

Antud peatükis kirjeldati magistritöös kasutatud andmete kogumise ja analüüsi meetodeid, mis on valitud vastavalt töö eesmärgile ja uurimisküsimustele.

Andmeid koguti poolstruktureeritud intervjuude teel, mis kuuluvad kvalitatiivse uurimismeetodi alla. Andmete analüüsimiseks kasutati sisuanalüüsi. Välja on toodud ka uuringuga seotud eetilised aspektid.

3 UURIMISTÖÖ TULEMUSED

Käesolevas peatükis esitatakse välisüliõpilastega tehtud intervjuude tulemused. Alapeatükkides kirjeldatakse välisüliõpilaste infovajadusi välisriigis õppides, nende infoallikate, -kanalite ja -seadmete eelistusi, argiinfo hankimise protsessi ning selle käigus esinevaid takistusi ja probleeme. Kuna originaalintervjuud viidi läbi inglise keeles, on ka intervjuude väljavõtted toodud inglise keeles ning muutmata kujul, et uuringus osalejate mõtteid ja seisukohti võimalikult täpselt edasi anda. Peatükk jaguneb järgmisteks osadeks: „Välisüliõpilaste infovajadused“, „Argiinfo hankimine“, „Infoallikad, -kanalid ja -seadmed“, „Argiinfo hankimisel esinevad probleemid ja takistused“, „Sihtriik infokäitumise mõjutajana“ ning „Välisüliõpilaste täiendused ja soovitused“. Nimetatud osad jagunevad omakorda alapeatükkideks.

3.1 Välisüliõpilaste infovajadused

Antud alapeatükis antakse ülevaade välisüliõpilaste argielulistest infovajadustest välisõpingute jooksul ning sellele eelneval perioodil. Samuti kirjeldatakse infovajaduste ajalist muutumist.

3.1.1 Argielulised infovajadused

Välisriigis õppides vajavad üliõpilased igapäevaselt väga mitmesugust informatsiooni pangakonto avamisest vabaaja tegevusteni. Uuringus osalejate vastustest ilmnes, et kuigi välisüliõpilastel paluti keskenduda argiinfo vajadustele, moodustab väga suure ja olulise osa nii Tallinna Ülikooli kui Grazi Ülikooli kraadiõppurite ja vahetustudengite igapäevastest infovajadustest õpingutega seotud info. Informatsiooni vajatakse nii pakutavate õppeainete ning

nende toimumisaja ja -koha kohta, kodutööde tegemiseks kui ka üldiseks ülikooliga seotud paberimajanduseks nagu näiteks õppelepingute muutmine.

Like (.) today I like (.) I'm here till now (.) for me like, the most important is what's happening in the university (.) because I'm very much related. I'm here because of this so I want to know every update of the university, what's happening and like (.) what's like, you know, what we have to do and what's going around me. So I think like for me this is the priority of my life. I mean when I'm here in this university. [T2]

I need to know like when my classes are and where my classes are. [G6]

Basically I need information for accomplishing all my assignments at the university. [...] So mostly, right now that's the (.) I, I, I could say (.) the basic information I need the, for my daily activities. They're mostly linked to studying. [T1]

I think the most imp- information I need is for my courses like (...) for example about the, like my homework and the content of my courses. [G2]

Välisüliõpilaste argieluliste infovajaduste hulgas on tähtsal kohal ka igasugune praktiline info. Näiteks vajavad välistudengid infot ilma, võõrkeeleõppe ja liikluse, aga ka toidupoodide asukoha ning selle kohta, milline on kõige parem mobiilioperaator ja kust saada nende sim-kaart.

Information about like the weather is probably something I use every day. [G6]

Also about Estonian language course (.) because I, I, I'm also taking a basic A1 level of Estonian language. So I also need to, to consult the (...) some websites linked to or that are meant for, for teaching the Estonian language. [T1]

A lot of practical things like where is the nearest supermarket, how to get a sim card in Estonia. [T3]

Järgnevalt on välisüliõpilaste infovajadusi kirjeldatud kategooriate kaupa.

- Õiguslane (*legal*) info

Õiguslasest infost on välisüliõpilased valdavalt vajanud elamislubade ja viisa taotlemisega seonduvat informatsiooni. Euroopa Liidu liikmesriikidest pärit välisüliõpilastel taoline infovajadus puudub. Üks välistudeng leidis, et elamisloaga seotud info on eriti oluline, sest ilma selleta on ta justkui eikeegi.

Most importantly how to get your permit of residence of course because without that you are [naer] no-, nobody. [T1]

Viisa ja elamislubadega seotud infovajadus on aktuaalne pigem õpingute alguses või sellele eelnevalt, hiljem vajatakse õiguslast infot harva. Üks Tallinna Ülikooli välistudeng on oma õpingute jooksul vajanud juriidilist abi seoses probleemiga korteri üürileandjaga. Tema õpingukaaslane on otsinud üldist infot Eestis kehtivate seaduste kohta. Sama on teinud ka üks Grazi Ülikooli välisüliõpilane. Lisaks on viimane otsinud infot seoses sellega, kas ja kui palju võib ta oma viisa alusel välisriigis töötada. Üks välistudeng on vajanud infot rahvusvahelise pakiteenuse kohta, täpsemalt, mida võib saata, mida mitte.

- Finantslane (*financial*), sh pankasid ja sularahaautomaate puudutav info

Finantslast infot on vajanud või vajab veidi üle poole uuringus osalenutest. Näiteks vajavad välisüliõpilased infot pangakonto avamise kohta sihtriigis, sularahaautomaatide asukoha või ka näiteks valuutakursside kohta. Samuti koduriigi krediitkaardiga maksmisel või raha väljavõtmisel lisanduvate teenustasude kohta. Kraadiõppurid on lisaks vajanud informatsiooni erinevate stipendiumite kohta.

Information about banks, well I did my research when I first came here, you know, what banks to use and how to use them and what are the conditions and what are the regulations. [T6]

For the ATMs at first (.) I wanted to find an ATM where they don't charge. Like when I'm getting cash. So (.) I tried to find out that at first and then I found one which is good and I'm like, since then I'm using it. [naer] But I think (.) nothing else (.) about banks or ATMs. [G2]

Osa välistudengitest nentis, et kasutavad välisõpingute ajal koduriigi pangakontot ning seetõttu finantsalast infot ei vaja. See tendents on tugevam vahetusüliõpilaste puhul.

Not really. I made an account in [name of the country] that works here so I had every-, everything settled. [G5]

Üks Grazi Ülikooli välisüliõpilane tõi välja, et enne välisriiki suundumist püüdis ta välja arvutada, palju tal õpingute jooksul raha võiks kuluda – näiteks söögile, elamisele jne. Üks Tallinna Ülikooli välisüliõpilane aga rääkis, et soovib pikemalt Eestisse jääda ning on mõelnud koduriigis kinnisvara müümisele ja Eestis elamispinna soetamisele. Seetõttu vajab ta ka infot välisraha sissetoomise ja selle maksustamise kohta. Samuti on ta huvitatud välismaalastele pakutavatest laenuvõimalustest.

- Majutusala (housing) info

Majutusala infot vajasisid välisüliõpilased valdavalt oma välisõpingute alguses või juba enne sihtriiki kolimist. Kuigi mõned välistudengid tutvusid enne välismaale elama asumist ka korterivõimalustega, elavad kõik peale kahe uuringus osalenu hetkel ühiselamutes. Välisüliõpilased märkisid, et ülikoolide ja Interneti kaudu saadi piisavalt informatsiooni ning seetõttu oli elukohta leidmine võrdlemisi lihtne.

It was pretty easy because every studenthome has a web page and the university also provides a list of (.) of different kinds of accommodations so it's pretty easy. [G7]

Aktiivselt tegeles intervjuude läbiviimise ajal majutuse otsimisega üks Grazis õppiv välistudeng. Uut elukohta otsis ta aga hoopis oma päritoluriigis, sest vajab seda pärast oma välisõpingute lõppu.

- Sihtriigi kultuur ja normid (culture and norms)

Sihtriigi kultuuri ja norme puudutava info osas lahknesid välistudengite arvamused ja infovajadused. Üks osa tudengeid leidis, et kuna sihtriigi kultuur ei erine oluliselt nende enda kultuurist, siis pole nad ka taolist infot vajanud. Samuti

ei vajata infot sihtriigi kultuuri kohta juhul, kui ollakse riiki varasemalt korduvalt külastanud.

[naer] *Not really (.) I think (.) The culture is not so different that I didn't like search for anything that what I have to say or what I have to like do.*
[G2]

Teine osa välisüliõpilasi otsis aktiivselt infot välisriigi kultuuri ja normide kohta enne sinna kolimist. Näiteks vaadati dokumentaalfilme, loeti raamatuid ajaloost ning uuriti keele kohta. Mõned tudengid tõid esile, et enne välisõpinguid leitud info ei vastanud kohapeal olles alati tõeale, seega on parem kultuuri ise vahetult kogeda.

Well I was looking for information before coming here, in fact, because I didn't know how was (...) I wanted to know a little bit more about the country where I was going to. [T1]

Kolmas osa välisõppureid vajab infot kultuuri ja normide kohta välisõpingute alguses, et paremini ühiskonda sulanduda.

I think I needed that when I newly came because I felt for me to be fully integrated into the system I need to know about the culture. [T4]

Neljäs osa välisüliõpilasi on endiselt huvitatud kultuuri ja norme puudutava info saamisest. Näiteks aitab taoline informatsioon mõista kohalike käitumismustreid ja teatud olukordi.

Of course, that might be daily basis. Yeah (...) because you know, when you move out for a new culture, it's, somehow you feel the need to adopt into the culture. And sometimes I witness some kind of (.) experiences or actions with Estonians that it might be a bit strange to my culture and then I open Google and try to figure out why this or that person behaved like that. So yeah, of course, this, this happened quite a lot. [T6]

Üks kraadiõppur leidis, et kuna tema õpingud kestavad kaks aastat, siis pole sihtriigi kultuuriga kursis olemine niivõrd oluline. Küll aga on tähtis normide tundmine. Infot selle kohta on ta saanud oma kohalikelt sõpradelt.

I think like if (.) if I'm planning to stay here for two years then (.) culture is not really something I think I will focus on. It's not that I don't need it, I would like to know about it. But norms, yes, definitely. [...] I'd like to know the norms and yeah (.) I, I used to ask my friends like what's good and what's bad like. So like yeah. I do that, through my friends. [T2]

- Tervis ja heaolu (*health and wellness*)

Tervise ja heaoluga seotud infost rääkides keskendus valdav osa välisüliõpilasi tervisekindlustusele, mille kohta nad on infot vajanud. Näiteks on Erasmuse programmi välisüliõpilastele tervisekindlustus kohustuslik. Paar välisüliõpilast tõi välja, et nad omavad ka Euroopa ravikindlustuskaarti. Arsti vastuvõtuaegade ja -koha kohta on välisõpingute jooksul infot vajanud üksikud välistudengid nii Tallinnas kui Grazis.

I, I already had to go to the doctor here (.) and (.) so twice actually [naer] so I had to look that up (...) and I was also googleing that and blablabla so. [T5]

Üks välisüliõpilane tõi välja, et otsib aeg-ajalt infot tervisliku toitumise ja toiduvalmistamise kohta. Paar tudengit märkisid, et vajavad tervishoiualast infot alles siis, kui haigeks jäävad. Sel juhul otsivad nad infot erinevate terviseprobleemide kohta. Muul ajal nad taolist infot aga ei vaja. Üks Grazis õppiv välisüliõpilane kirjeldas, et alguses püüab ta haigust ise diagnoosida, seejärel küsib abi perelt ja sõpradelt, järgmisena otsib infot Internetist ning viimase variandina pöördub haiglasse.

First of all I just, I diagnoses myself [naer] and then secondly I ask my friends or family and then I fin-, I try to search some information on the Internet and then lastly I go to hospital [naer]. [G1]

Üks välistudeng nentis, et nii Eestis kui Euroopas üldiselt erineb tööpäeva pikkus tema kodumaal tavaks olevast. Nimelt võivad inimesed siin töötada hommikust õhtuni ning palka arvestatakse tunnipõhiselt. See võimaldab neil rohkem tööd teha ning seetõttu on ka suurem tõenäosus, et tervis ei pea vastu. Seega on tervist puudutav info äärmiselt oluline vältimaks haigeksjäämist. Tema kaastudeng

arvas, et ülikool peaks pakkuma rohkem infot selle kohta, mida haigestumise korral teha, kuidas rahvusvahelist või kohalikku tervisekindlustust kasutada.

- Transport (*transportation*)

Transporti puudutav info on midagi, mida kõik uuringus osalenud välisüliõpilased on ühel hetkel vajanud. Infot vajatakse piletihindade ning sõidugraafikute kohta. Mõne välistudengi jaoks on see igapäevane infovajadus, teised aga vajasid infot ühistranspordi kohta valdavalt välisõpingute alguses. Viimane kehtib eriti Grazi välisüliõpilaste kohta, sest paljud neist on aja jooksul soetanud jalgratta, millega hetkel peamiselt liikleavad.

What kind of information I usually need in everyday life? First, to start with, is wha-, what time does the bus leave. [T4]

Yes, at first I need some, some information about transportation. [...] But now I don't need it anymore because I, I, I have a bike so I can go anywhere I want. [G3]

- Koduriigi ja kohalikud uudised (*home country and local news*)

Välisriigis õppides tunnevad üliõpilased endiselt üsna suurt huvi koduriigi uudiste vastu. Põhjuseks on näiteks koduriigi poliitiline olukord ja sealsed valimised. Samuti ka see, et ollakse huvitatud pere ja sõprade käekäigust.

Oh yes, yes, news about, informations about my country was really (.) in spotlight because now it's president elections. [G4]

Yes, sure. I'm pretty interested because my family lives there. I don't have any-, anyone here so all my worries, my personal worries are concerned to my home country and (.) the welfare of my family (.) and how is the situation in my country. [T1]

Üks välisüliõpilane nentis, et tema koduriigi uudiste vastu huvi ei tunne, sest keskendub üksnes sellele, mis toimub tema ümber. Ameerika Ühendriikidest pärit välistudengit aga valdasid koduriigi uudistest rääkides kahetised tunded.

Nimelt häirib teda Trump'i valitsus ning seetõttu leidis ta, et on üsna hea mõneks ajaks kõigest sellest eemal olla.

Mõned välisüliõpilased on samuti huvitatud sellest, mis toimub maailmas üldiselt, näiteks selle poliitilisest olukorrast.

I would say more or less global news is the most interesting for me. Local Austrian news, yes, but not as much. Maybe fif-, fifteen percent maybe and I would say also fifteen percent local news from, from my origin country. Mhmm. Everything else is global and according to my interests. [G7]

Sihtriigi uudistest rääkides läksid välisüliõpilaste arvamused lahku. Kraadiõppurid, kes pikemalt sihtriigis elavad ja õpivad, on kohalikest uudistest väga huvitatud. Vahetusüliõpilased aga seda oma infovajaduseks ei pidanud.

I think for me, as of now, the more important is keeping update of what's happening in this country. That's what I value most. [naer] [T2]

I haven't really followed any local (...) local Austrian news. [G6]

- Söök-jook, sh kohvikud, restoranid, baarid (*food and drink, including cafes-restaurants-bars*)

Suurem osa nii Grazi Ülikooli kui Tallinna Ülikooli välisüliõpilastest vajab oma välisõpingute jooksul söögi-joogiga seotud infot, näiteks millised on head söögikohad või baarid ning kus need asuvad. Enamasti eelistatakse sõprade või Tripadvisor'i poolt soovitatud kohti. Aja jooksul kujunevad välisüliõpilastel välja teatud lemmikkohad.

Of course, yeah. When I, when I (.) Now no, I know the good places and I already have a list of my favourite restaurants and bars so. But at first, you know, you wanna try a lot and then figure out what kind of atmosphere suites you best and yeah. At first I searched for tha-, for such things. [T6]

That kind of information for me (.) usually friends recommended me. So I prefer some places my friends recommended before. [G1]

Paar Eestis õppivat välistudengit nentisid, et neile ei meeldi väljas söömas käia ning seetõttu nad ka taolist infot ei vaja. Üks välisüliõpilane tõi välja, et vajab infot üksnes selle kohta, kust saada Aafrika toitu, sest sihtriigi köök pole talle erineva kultuuri ja maitsete tõttu sobilik.

Nii mõnigi välisüliõpilane otsib aeg-ajalt Internetist toiduvalmistamiseks retsepte ja õpetusi.

Sometimes, for example, I need to cook something so I go to the Internet and I figure out some receipts. [T6]

- Meelelahutus, sh üritused, festivalid, kontserdid (*entertainment, including events-festivals-concerts*)

Nii Eestis kui Austrias õppivate välisüliõpilaste igapäevaste infovajaduste hulka kuulub meelelahutuslik info. Näiteks otsitakse infot erinevate ürituste ja festivalide, kino ja kontsertide kohta. Mõni välistudeng vajab taolist infot rohkem, mõni veidi vähem. Peamiselt tuntakse huvi Erasmus Student Network'i (ESN) või ülikooli poolt organiseeritud ning välisüliõpilastele mõeldud ürituste vastu.

Basically I, I always look for (.) for all kinds of events that are organised by ESN (.) ESN, Erasmus, linked to uni-, to university. [T1]

A lot of that [information about entertainment] is given by the ESN office. I found (.) I (.) Like a lot of the events I go to are through ESN. [G6]

Meelelahutuslikku infot peetakse oluliseks, sest pidudel ja üritustel osalemine aitab uusi suhteid luua ning paremini ühiskonda sulanduda.

Some (.) some events or some parties around students or other people. Because I can make relationships through the party or through the event. So it's really, really necessary for foreigners (.) to get in the society. [G1]

Üks Eestis õppiv kraadiõppur mainis, et tema meelelahutuslikku infot ei vaja, sest töö ja kooli tõttu pole tal selleks lihtsalt aega.

- Ostlemine, sh toidupood ja kaubanduskeskused (*shopping, including grocery and retail stores*)

Valdav enamus Tallinna Ülikooli ja Grazi Ülikooli välisüliõpilasi vajab ostlemisalast infot. Näiteks nii toidupoodide ja kaubanduskeskuste asukoha ja lahtiolekuaegade kui ka allahindluste kohta. See kehtib nii nais- kui meessoost tudengite puhul. Toidupoodide lahtiolekuajad on eriti olulised just Grazis õppivatele välistudengitele, sest peaaegu kõik poed on pühapäeviti suletud ning ka nädala sees on need tunduvalt vähem avatud kui paljud üliõpilased oma koduriigis harjunud on.

For example the supermarkets, when it's open and when it's closed. And, and the open times especially during the vacation, because [...] the supermarkets, they are not open during the vacation, during (.) Sundays, yeah. [G3]

I like doing shoppings. [...] I think like especially those shopping malls, you know like, I would, I would love to hear about this, like you know, these new discounts. [...] Definitely I need this information. [T2]

Samas on ka välisüliõpilasi, keda taoline info otseselt ei huvita. Nimelt pole nad seda sihilikult otsinud, vaid pigem on juhuslikult leidnud toidupoe asukoha või allahindluste ajal poodi sattunud.

I think I've never looked that up. I just (.) passed by and saw them and then buy. [naer] [T5]

- Sport, hobid ja vaba aja tegevused (*sport, hobbies and leisure time activities*)

Kuna üldjuhul on välisüliõpilased üsna aktiivsed, siis vajavad nad ka infot sportimisvõimaluste, hobide ja vaba aja veetmise võimaluste kohta. Siinkohal puuduvad soolised või vanuselised erinevused. Näiteks otsitakse sobivat jõusaali või jalgpalli mängimise võimalusi. Grazi Ülikooli välisüliõpilased tõid välja, et neil on võimalus valida väga paljude erinevate sportimisvõimaluste vahel.

I was trying to look up some sports (.) things or activities to do. [T5]

I was actually trying to, to play soccer somewhere here. [G5]

Uuringus osales ka neid välistudengeid, kes taolist infot ei vajanud. Näiteks väitis üks välistudeng, et on spordi tegemiseks liiga laisk. Samuti pole mõnel üliõpilasel kõige muu kõrvalt lihtsalt aega spordi ja hobidega tegeleda.

No because we (.) I, I was really busy with travelling and with school, so no, not really. [T7]

- Töö/karjäär (*work/career*)

Töö- ja karjäärialast infot on välisõpingute jooksul vajanud kõik uuringus osalenud kraadiõppurid. Enamus neist töötab hetkel õpingutega paralleelselt ning on igapäevaselt huvitatud uutest töopakumistest. Samuti on infot otsitud näiteks selle kohta, kuidas CV'd koostada.

We search every day for a better job. [T4]

Work and career? Yes, definitely because I'm working and I get daily information about new jobs. [...] I'm always getting new information, I'm looking (.) daily. So I have a sub- newsletter subscription to several sites informing me on, on those things. And (.) yeah, I'm looking always for internships, I'm looking so I'm always on the lookout, sure. [G7]

Ka mõned vahetusüliõpilased huvituvad töö- ja karjäärialasest infost. Üks osa neist puhtast uudishimust, teine osa aga sooviga vahetusõpingute ajal töötada ja lisaraha teenida.

Sometimes just because I'm curious I'm checking the job (.) job offers. For example, what they have here or what they have in [name of the country]. Like what kind of (...) jobs, yeah, they have and what would be suitable for me. [G2]

- Asukohad, sh marsruudid ja tänavad (*location, including routes/streets*)

Kõik välisüliõpilased peale ühe Austrias õppiva välistudengi märkisid, et vajavad igapäevaselt või väga sageli infot asukohtade ja marsruutide kohta. Mitu

välisüliõpilane ütles, et nad kipuvad sageli uues linnas ära eksima ning seetõttu on taoline info äärmiselt oluline.

I think this is, is something important for the new people like us. [T2]

Yes that's really important because when I was here I got lost nearly every day. Especially the buildings, the, the university buildings, there's everywhere in the city. So sometimes I take class in this building and then another class in another building. So that is quite important for me. [G3]

Üks Tallinnas õppiv välisüliõpilane lisas, et asukoht on oluline ka elukoha mõttes, sest paraku pole välisüliõpilastel igal pool ohutu elada.

- Reisimine, sh vaatamisväärsused (*travelling, including sightseeing*)

Välisriigis õppides on välisüliõpilased üldjuhul huvitatud reisimisest ning vajavad selle jaoks mitmesugust infot. Avastada soovitakse õpingute sihtriiki ja sealset vaatamisväärsusi. Samuti soovivad välisüliõpilased külastada ka teisi riike. Selleks vajavad nad infot näiteks sihtkohta jõudmise ja sealsete majutusvõimaluste kohta. Ainult üks välisüliõpilane ütles, et tema turismindusega seotud infot ei vaja, sest reisib väga harva.

I wanted to know Tallinn and I wanted to know other cities. So I, basically I, I'm also looking for information about how to get to different cities and (...) The application, but also the transportation – what buses should I take, what are the main attractions in those places, local attractions and what should I see and so on. [T1]

I'm, I've been travelling quite a lot since I'm here. So I'm (.) searching for travelling opportunities like (.) when we decide to go somewhere I'm searching for what to do there and then for the accommodation and travelling there, so the transportation. [G2]

- Muu info (*something else*)

Üks Eestis õppiv välisüliõpilane ütles lisaks muule informatsioonile väga huvitatud sellest, mis toimub raamatukogudes. Näiteks sooviks ta taolist infot saada

uudiskirjadest või mõnel muul sarnasel viisil. Tema kaasüliõpilane märkis, et kuigi ülikool pakub orientatsiooninäda käigus infot selle kohta, kuidas Eestis tööd leida, oleks väga teretulnud ka info tööõiguse kohta, näiteks millised on töötaja õigused puhkusehüvitise saamiseks ning töölepingu lõpetamiseks. Grazi Ülikoolis õppiv välisüliõpilane tõi välja, et sooviks saada rohkem ohutusega seotud informatsiooni – näiteks millised piirkonnad linnas on ohtlikud, mida tuleks teatud kellaaegadel vältida jne. Nimelt tunneb ta, et hetkel pole talle keegi taolist infot jaganud, samas on see aga väga oluline.

Viie kõige olulisema infovajaduse nimetamisel tõi välisüliõpilased kõige sagedamini välja akadeemilist ja õpingutega seotud infot (kaheksa vastajat) ning tervishoiualast infot (kaheksa vastajat). Akadeemiline info oli eriti oluline just Eestis õppivatele magistrantidest välisüliõpilastele ning samuti Austria magistritaseme tudengitele. Tervishoiualast infot pidasid võrdselt oluliseks nii Grazi Ülikooli kui Tallinna Ülikooli erinevas vanuses, erinevast soost ning erineva õppetasemega välistudengid. Väga oluliseks peeti ka meelelahutusliku sisuga infot ning reisimise ja turismindusega seonduvat informatsiooni. Ka siin puudusid vanuselised, soolised ja õppetasemelised erinevused. Väljastpoolt Euroopat pärit välisüliõpilased hindasid kõrgelt õigusala infot, näiteks elamislubade ja viisa taotlemisega seotud informatsiooni. Võrdlemisi oluliseks osutus Tallinna ja Grazi välistudengite seas ka transpordi ja majutusega seotud info.

Uuringu tulemused näitasid, et välisüliõpilaste argielulised infovajadused on väga mitmekülgsed. Sellest hoolimata on need Grazi Ülikooli ja Tallinna Ülikooli välisüliõpilaste puhul võrdlemisi sarnased. Kõige olulisemaks hindasid välistudengid tervishoiu, meelelahutuse, reisimise, transpordi ja majutusega seotud infot. Lisaks moodustab argiinfo kõrval väga suure infovajaduse akadeemiline ja õpingutega seonduv info.

3.1.2 Välisõpingute eelsed infovajadused ja info hankimine

Välisriiki puudutavat informatsiooni vajasisid välisüliõpilased juba enne kodust lahkumist. Kõige enam vajasisid nii Grazis kui Tallinnas õppivad välisüliõpilased

saabumiseelselt informatsiooni majutuse ning õpingute kohta. Näiteks millised on elamisvõimalused ning milliseid õppeaineid ülikoolis pakutakse.

Yeah about accommodation (.) for example. And also what courses I will take at the university. So all of that stuff. [T5]

Mostly about the university that which courses they offer, how for, from which month, which is the semester, when are the exams and how do I register for the courses. And (.) then about accommodation – where can I live when I come here. [G2]

Paljud välistudengid vajasisid enne välisõpingute algust sihtriigi õigusruumi puudutavat infot, sh informatsiooni viisa ja elamislubade, aga ka kehtivate seaduste kohta. Taoline info oli oluline just väljastpoolt Euroopa Liitu saabuvatele üliõpilastele.

I needed also to know about the (.) all the documents I would need in order to get my residence permit once I arrived (.) because I needed to prepare all those documents in my home country. So, so yeah. [T3]

I needed information about getting the residency and the visa. [T6]

And also some administrative information – how to do the visa or something like that. [G3]

Huvi tunti ka sihtriigi kohta üldiselt. Näiteks otsiti infot kultuuri, elukalliduse, ilma, söögi-joogi, teiste üliõpilaste kogemuste ning sihtriiki reisimise kohta.

Info-, just general information about the country, about the country – what is the way of life. The information about the weather so because of that you know what kind of clothes to travel with. Then what is their culture like, what type of food they eat, is it possible for you to get your local food there. [T4]

I also looked for something about Graz, how is it and like just some basic information. [G2]

Before I came I also (...) had to do a lot of research on like what to pack, what I needed to bring, which kind of clothing [...] How much of it I should bring. [G6]

Valdav osa saabumiseelsest informatsioonist hangiti Interneti ja Google'i vahendusel. Akadeemilise info leidmisel oli välisüliõpilastele abiks ülikooli koduleht. Samuti saadi abi ülikooli koordinaatoritelt ja tulevastelt õppejõududelt, kellega oldi e-maili teel kirjavahetuses või peeti telefonivestlusi.

I was in contact with International Relations Office of the university and they answered all my questions. Well the information was actually clear on the website too but I still wrote. [...] I also was exchanging e-mails with my professors, my future professors and with a international student advisor, yeah. [T3]

Yeah on the Internet typically and again with (.) I called to the International Student Office (.) to ask. [T4]

Exclusively over the Internet. And exclusively via the information that was provided by me from the university. That was the, my primary source informa- of information. [G7]

Lisaks õpingutega seotud infole saadi sihtriigi ülikoolist väga palju ka üldise elukorraldusega seotud informatsiooni, näiteks infot majutusvõimaluste kohta. Infot ühiselamute ja korterite kohta leiti ka Facebooki gruppidest ja Internetist, sh kinnisvara veebilehtedelt ja ühiselamute kodulehekülgedelt.

At university homepage. [naer] All of it actually, I think. But I also looked for accommodation in Facebook groups and stuff like that, just in case. (...) Oh and there was another homepage I just, I just found for accommodation as I just looked for it on Internet. [...] I just googled it and there were some websites and I just clicked like on first one. [naer] Something like that. [T5]

Õiguslase info leidmiseks kasutati Google'it ja spetsiifilisi veebilehekülgi nagu näiteks Politsei- ja Piirivalve koduleht või erinevate saatkondade kodulehed.

Honestly (.) mostly I either found directly on the websites of either the Boarder Police or the university website. [T3]

And the visa I had to just search it for myself in the Austrian embassy. But it was easy because it's really clear, the webpage. [G5]

Paljud välisüliõpilased omasid juba enne välisriiki suundumist sihtriigis õppivaid või õppinud sõpru ja tuttavaid, kes oma väärtuslikke teadmisi ja kogemusi nendega jagasid.

When I was still in my home country (.) I had one friend who was already living in Estonia, so I did ask a few things. [T3]

And I also (.) I had a friend who was here already two years ago and then she told me a lot of things about Graz. [G2]

Samuti olid välisüliõpilastele enne välisriiki suundumist abiks tudengiorganisatsioonide nagu ESN vabatahtlikud ning kohalikud tuutorid ja mentorid.

There was a lot of (...) communication with my buddy actually of how to make the transfer from arriving to get into my apartment, my flat because (.) I got here a few days early so I had to spend a night in a hotel. And that was information I was given by my buddy who (.) I'm glad (.) helped me out because I had no idea what I was doing. [G6]

Välisüliõpilaste peamised infovajadused enne välisriiki suundumist olid seotud majutuse ja õpingutega. Samuti vajati üldist informatsiooni tulevase elukeskkonna kohta. Valdav osa saabumiseelsest infost hangiti Interneti ja Google'i vahendusel. Palju kasulikku informatsiooni saadi ka ülikoolidelt, sh selle kodulehelt ning õppejõududelt ja koordinaatoritelt. Abiks olid ka välisriigis elavad või elanud sõbrad ning kohalikud tuutorid ja mentorid.

3.1.3 Infovajaduste muutumine ajas

Enamus uuringus osalenud välisüliõpilasi leidis, et välisriigis viibitud aja jooksul on nende infovajadused muutunud, seda olenemata õpingute kestusest. Näiteks vajati alguses tunduvalt rohkem informatsiooni väga mitmesugustel teemadel.

Yes, my information need has changed. When I came I needed information about everything. And after spent almost two years (.) I think I've had more than enough. Though, I still need information, not as much as I needed at the beginning. [T4]

Välisõpingute alguses peeti prioriteediks igapäevase elukorraldusega seotud informatsiooni. Näiteks otsiti elukohta, tutvuti uue linnaga, vajati infot seoses elamislubadega. Oluliseks peeti ka uute sõprade hankimist.

When I arrived I was barely looking for a place to live and, you know, getting my residence permit. [T3]

Like all the navigation stuff. I'm pretty good at finding my way around. So after the first few days of (.) learning where the grocery store was and where campus was and where, you know, hauptplatz was and all that kind of thing like (.) now I, I, I know the city and I don't really need a map. [G6]

The party or events (.) news. At the first time I really focused on that information because I really wanted to make relationships and getting into the society. [G1]

Vahetusprogrammides osalejad vajasisid infot õppelepingute ja välisülikoolis pakutavate õppeainete kohta. Nimelt muudab suur osa välisüliõpilasi kohapeal olles enne välisõpingute algust koostatud õppelepingut. See eeldab tihedat suhtlust nii kodu- kui välisülikooliga.

Yeah at the beginning I, I, I had to look up like new courses and stuff like that because I had to change my learning agreement. So there was a lot of university stuff I need- needed to do. [T5]

When I got here I was still signing up for classes and I didn't know what I was doing for that (.) And I needed a lot of kind of help with that because I was working with my university at home and university here trying to make sure everything was working. But now that's all done and I'm in my classes so I don't have to do anymore work for that (.) yeah. [G6]

Just suure hulga vajatava informatsiooni tõttu võib välisõpingute algusperioodi pidada välisüliõpilaste jaoks väga intensiivseks. Tundma tuleb õppida seadusi ja norme, kultuurilisi aspekte ning isegi seda, kuidas kohalikega suhelda. Samuti tuleb tegeleda paberimajandusega. Ühe välistudengi jaoks oli õpingute algus nii raske, et ta kaalus isegi koduriiki naasmist. Õnneks muutub ajaga asi lihtsamaks.

Yeah I moved on from a really difficult period. Was (.) I was very (...) upset and depressed and whatever, because it's the beginning (...) You find everything so difficult for you to survive here at that point and I was just try- (.) I was saying if things get (...) still are so difficult (.) during the, the following mon-, weeks then I will just go back to my country and. Because it was really a difficult period so I was basically stuck in (...) among those formalities that I couldn't get it accomplished with on my own because even though I was trying to look for information. [...] I was in need of a lot of kinds of information and (...) the procedures were very difficult for me. So right now I, this period is over (.) luckily. [T1]

The information need would be very intensive and (...) like really annoying in the beginning at the two or three months. So you need to, to, you know, understand a lot of, all the rules and all the (.) I don't know, the cultural regulations or and all the law thing and how to even, how to communicate with the locals and how to respect their values and this kind of things. But with time (.) it becomes much easier and then it's sort of like one time information. Like when you get it, ok you don't have to update it and make more effort. [T6]

Pärast mõnda aega välisriigis elamist tunnevad välisüliõpilased, et nende peamised infovajadused on rahuldatud ning nad ei vaja igapäevaselt enam nii palju informatsiooni kui õpingute alguses. Enam keskendutakse õpingutele,

reisimisele või igapäevaelule – näiteks püsivalt sihtriiki kolimisele, perele ja karjäärile.

I moved right, right now to a (.) to a phase of looking for information basically about my, my studies only (.) practically (...) only about this (.) assignments and for the thesis and so on. [T1]

And now it's (.) mostly about travelling. [naer] Just looking up the best connec-, like ways to get somewhere and where to go and what to do and something like that. [T5]

Now, when I have some basic needs fulfilled (.) I can use which bus is cheaper, which train is cheaper, how to get one place to another, how to, I don't know (.) which pub is better, which beer is better, which wine, meal is better. But those informations are just like (...) for fun and I really like don't, now I really don't need some crucial informations. [G4]

I'm at a point where I'm pretty self-sufficient. I don't really have to ask many, as many questions as I was at the beginning. [...] So definitely needed more at the beginning. And now I'm kind of just hanging out and living. (.) Don't have to google everything. I still look up, you know, what's exciting going on and, you know, that kind of thing. (.) Just to stay on top of it. But, yeah, I don't have to do much research anymore. [G6]

Üksikud intervjuus osalejad leidsid, et nende infovajadused pole ajaga väga palju muutunud.

I don't know. [naer] (...) I think (.) well at first I only, I didn't have all the courses yet, I only had the German course. So then, at first I didn't search much about my courses. So that changed but, I don't know. (...) I think not, not a big difference in anything. [G2]

I think I got enough information when I came here. I was fine. Maybe more like transportation was the most difficult but (.) I mean, we figured it out just with, with Busbahnbim and asking (.) and yeah. I don't think they have changed a lot. [G5]

Seega muutuvad suure osa välisüliõpilaste infovajadused ajaga. Siinkohal puuduvad soolised ja vanuselised erinevused, samuti ei avalda infovajaduste muutumisele mõju haridustase ega õpingute kestus. Välisõpingute alguses vajatakse uue keskkonnaga kohanemiseks väga palju erinevat informatsiooni alustades transpordist ning lõpetades kultuurinormidega. Aja möödudes saavad peamised infovajadused rahuldatud ning igapäevaselt enam nii palju infot ei vajata.

3.2 Argiinfo hankimine

Antud alapeatükis kirjeldatakse välisüliõpilaste argiinfo hankimise protsessi ning selleks kuluvat aega. Samuti käsitletakse juhuslikul teel info leidmist kui ühte võimalikku infovajaduste rahuldamise viisi.

3.2.1 Info hankimise protsess

Intervjuude käigus paluti osalejatel kirjeldada oma argiinfo hankimise protsessi. Välisstudengid tõid välja, et info hankimine sõltub suuresti nende infovajadustest. Valdavalt alustavad nii Tallinna Ülikooli kui ka Grazi Ülikooli välisüliõpilased infootsingut Google'i otsingumootorist või mõnelt konkreetselt veebilehelt. Erinevat tüüpi infot hangitakse erinevatest infoallikatest ja -kanalitest. Põhjalikumalt on seda kirjeldatud infoallikate ja -kanalite alapeatükis.

Well Google [naer] it's the (.) the first thing I do and (.) if I already know that it's something very specific, I will go directly to the website. So (.) yeah, I, I, I would try to (.) find information online. [T3]

Tallinna Ülikooli infoteaduse välisüliõpilane märkis, et enne otsingu alustamist tuleb kindlaks määrata sobivad otsisõnad. See on oluline jõudmaks kohe vajaliku infoni.

Before I do that I need to list out my search terms that ok for me to get directly to the information that I need what are the key words I need to key in. [T4]

Üks välisstudeng tõi välja, et kui tal puuduvad teadmised, kust täpselt vajalikku infot leida, avab ta tavaliselt Google'i ning sooritab otsingu. Enamasti külastab ta seejärel viit esimest otsingu tulemusel kuvatavat veebilehte.

If it's, if it's just something that I, I don't know a specific site where to find the information then I just open Google and write, write something and check the first five options [naer] it gives me. (.) Then, yeah, and then I like look through the pages it offers and if I'm satisfied then it's fine. [G2]

Mõned välisüliõpilased eelistavad esmajoones infot hankida teistelt inimestelt. Näiteks nentis üks välisstudeng, et tavaliselt küsib ta alguses abi oma sõpradelt, sest neile on lihtsam oma infovajadusi seletada. Seejärel otsib ta infot Internetist ning kui ka see ei aita, pöördub oma ülikooli koordinaatori poole.

Mhmm, well if I have a question (.) I usually ask my friends first (.) because if they know it's easier to explain. And most of my friends here in Graz are American or Canadian or, I don't know, English speakers who (.) can kind of relate to my kind of questioning. So yeah I'll definitely ask my friends first. But if they don't know, I usually go to the Internet, Internet helps a lot. (.) And then if the Internet doesn't know and it has something to do with (.) Graz or something in Austria I'll usually go to my advisor, my ISEP exchange kind of advisor. [G6]

Ka teine välisüliõpilane tõi välja, et kui viibib parasjagu kellegagi koos, eelistab ta esmajärjekorras isiklikku pöördumist. Üksi olles kasutab intervjueritu vajaliku info leidmiseks Interneti. Pärast otsingu sooritamist sorteerib ta info vastavalt selle kasulikkusele ning lõpetab otsingu siis, kui tunneb, et on leidnud oma küsimusele vastuse.

Oma info hankimise protsessi kirjeldades rääkis üks välisüliõpilane, et alustuseks eelistab ta ametlike veebilehekülgi nagu näiteks ülikooli koduleht. Samuti kasutab ta üsna palju telefoni infoliine, kui midagi veebilehelt leidmata jääb. Alles seejärel otsib ta infot mitteametlikest infokanalitest nagu näiteks foorumid või Facebook.

Mitmed uuringus osalejad märkisid, et igapäevaseks info hankimiseks kuluvat aega on raske määratleda, sest see sõltub suuresti vastava päeva infovajadustest. Päevased infovajadused võivad aga suuresti varieeruda. Näiteks ei pruugita mõnel päeval üldse infot otsida. Teinekord võib aga info hankimiseks kuluda kogu päev, eriti kui tegemist on akadeemilise informatsiooniga.

Because it depends on (...) this is circumstantial. If I have to study (.) probably I can spend (...) oh I don't know. For example, I can spend the whole morning or (.) sometimes I spend a whole day. It all depends. [T1]

It just depends on my need. [...] Today I would say I spent like, I don't know, maybe one hour trying to find about one publisher, about one information. I spent one hour to try figure it out. But (.) like yesterday I didn't look for anything because I got like visitors so I didn't spend any time on my laptop or my phone. So yeah, I (.) I think it's depends, it all depends what I need. [T7]

Enamasti kulub välisüliõpilastel keskmiselt 1-2 tundi igapäevaseks infootsinguks.

I think like most of the time one hour. But if I have off days [...] from the work (.) so that time I just browse as much as I can. [naer] [T2]

On average, probably an hour or two a day, you know. I'm kind of looking up stuff or just searching on the Internet, finding new things. [G6]

Paar intervjuus osalejat teadvustasid, et informatsioon on väga lai mõiste ning ümbritseb meid igal ajahetkel kõikjal. Seetõttu kulub neil ka info hankimisele ja -otsingule mitmeid tunde päevas.

It's quite a lot, it is a big part of my day. It's (...) average five to six hours. [T6]

I don't know, three-four hours, sure. Sure, maybe even more. I don't know, five hours, five hours, sure. Because information is such a broad term, sure five hours. [G7]

Üks intervjueeritav tõi välja, et tänapäeval ei valmista info leidmine enam suuri raskusi ning võtab seetõttu üsna vähe aega.

Because now, nowadays you get information really fast. And even whenever I ask somebody in Facebook group they will answer me in, in minutes. So there're not so many challenges, challenges more, anymore.
[G4]

Üldiselt on välisüliõpilaste argiinfo hankimise protsess üsna sarnane. Vastavalt infovajadusele alustatakse infootsingut Internetist või hangitakse infot teistelt inimestelt. Infootsing lõpetatakse, kui tuntakse, et leitud on piisavalt informatsiooni ning infovajadused on rahuldatud. Infootsinguks kuluv aeg on väga individuaalne ning sõltub suuresti infovajadustest. Kõige sagedamini märkisid nii Grazi Ülikooli kui Tallinna Ülikooli välisüliõpilased, et kulutavad keskmiselt 1-2 tundi päevas argiinfo hankimiseks. Kui siia lisada ka õpingutega seotud info, on see aeg tunduvalt pikem.

3.2.2 Info juhuslik leidmine

Alati ei pea infokäitumine olema sihipärane ning vahel leitakse kasulikku infot ka siis, kui seda otseselt ei otsita. Kõik peale ühe intervjuus osalenu kinnitasid, et on välisõpingute jooksul juhuslikul teel infot leidnud. Viimane väitis, et ta keskendub üksnes sellele infole, mida vajab ning isegi kui on juhuslikult infot leidnud, ei paku see talle mingisugust huvi.

Kõige sagedamini avastavad nii Tallinna kui ka Grazi välisüliõpilased huvipakkuvat infot sotsiaalvõrgustikest nagu Facebook. Näiteks jagavad sõbrad midagi põnevat või on huvitatud mõnel üritusel osalemisest. Samuti on Facebookist leitud kasulikke gruppe.

Sometimes in Facebook, for example, I see something interesting because my friends share the content in Facebook. So that's one way of like getting information. [G2]

In Facebook, for example, I have found those, I have found a group of Latins living here in Estonia accidentally. [T1]

Tallinna Ülikooli välisüliõpilased on juhuslikult leidnud ka näiteks õpinguteks vajalikku infot. Näiteid toodi nii teadusartiklite ja -ajakirjade kui ka veebinare pakkuva veebilehe kohta.

I have also fo-, trying to find information, yes, about different things in Google that are related to my studies. I have found some useful articles that I wasn't looking for. That has happened with me (.) quite often. [T1]

Well, I would say on Instagram (...) yeah, I would say on Instagram because there's so many profiles of academic journals or something and I found two really good journals on Instagram I didn't know about. [...] And one more stuff, there is this. I had this homework to create (.) How do you call it? Oh, webinar and I found this website just totally accidentally about webinars and now I just every week almost take part in some webinar because it's so frigging cool. Really, I love it. So yeah that was two stuff like Instagram and webinars. [T7]

Üks Grazi välistudeng tõi juhuslikult leitud info kohta toidupoe näite. Nimelt on ta aeg-ajalt poodi sattunud ajal, mil mõni muidu kallis toiduaine nagu näiteks mango on sooduspakkumises ning hea hind on teda ajendanud seda korraga rohkem ostma. Sihilikult ta aga allahindluste kohta infot otsinud pole. Teine osaleja sai täiesti juhuslikult tänaval oma ratast lukustanud noormehe käest kasulikke informatsiooni jalgrattaid puudutava ohutuse kohta Grazis. Juhuslikult on leitud ka sihtriiki puudutavaid uudiseid või ülikoolis ja linnas toimuvaid üritusi – näiteks reklaamplakatitelt.

Üsna sageli on välistudengid uues linnas ringi liikudes juhuslikult avastanud häid söögikohti ja kohvikuid, aga ka näiteks juuksurisalongi või koguni vangla asukoha. Valdavalt kehtib see Grazi Ülikooli meessoost välisüliõpilaste kohta.

When I walk I just see oh look at this. So I discovered that the prison is, prison is, is, is in the centre of Graz. [...] I didn't know it. I was walking from one club and in the like in the morning and there was like big walls. And the next morning I asked a friend is there prison. Yeah, is over there, oh yes. [G4]

And then in the (.) How do you call this event where there was like a big party in the streets? Car-carnival? Yeah, I was there and I went to, I needed to go to the bathroom and then I see, I saw this place, a restaurant, Italian restaurant, and I just went to the bathroom there. And I smelled the place and then I came back another day because of the smell and it was really good and it turns out it's a kind of popular place here. [G5]

I've definitely found new places by just kind of walking around and seeing the town like (.) I found a place where I get my haircut completely randomly. (.) I just walked by and there I noticed they are getting a haircut and I was like that place, yeah. And then I've found cool coffee shops. [G6]

Üks intervjuueeritu tõi välja, et leiab lausa igapäevaselt huvitavat informatsiooni tänu oma lugemisharjumustele. Nimelt ei loe ta üksnes oma infovajaduste rahuldamiseks vaid ka lihtsalt harjumusest. Samuti märkis ta, et juhuslikult leitud info on tema jaoks kõige olulisem info üldse.

So, yes, probably the most important things in my life I've heard while simply going to things just because, just because or reading something out of curiosity. No strict reason. Sure, yeah. [G7]

Välistudengid usuvad, et valdavalt on juhuslikul teel leitud info kasulik ning neile meeldib sel viisil infot saada. See on justkui boonus, sest enamasti ei osata seda oodata. Samuti võib see rahuldada mõne muu või varasema infovajaduse.

I think it helps. [T2]

For instance [...] I went to a conference. And I won a small scholarship to attend that conference. And I found out that information completely by accident (.) So we, I was talking to a former student of my master's programme and (.) she just remembered oh, by the way, a few years ago I went to this conference and maybe it's useful for you. So I wasn't purposefully looking for it but it turned out that it's exactly in the field what I'm researching and it was like perfect tiny bit of information. And if she hadn't made that comment in that moment I would have never found out. And I ended up applying and, and winning this little scholarship. And I

went to this amazing conference with experts in the field and I'm still like wow. [T3]

Sometimes, not every day, but sometimes it is really useful. [G1]

Sometimes it just (...) fulfils another kinds of needs of information. [T1]

Aeg-ajalt võib juhuslikult leitud info olla ka tüütu. Eriti kui see ei lange kokku isiku huvidega.

If the information was related to my, my area then I like it but sometimes I just (.) I, I scroll down my Facebook and I just see information that I'm really not interested in. And then just unfollow the page. It can be useful and sometimes it's annoying. [T6]

Üks intervjuueeritu leidis, et juhuslikult avastatud info on aeg-ajalt väga üllatav. Samuti näitab see, kui piiratud infoallikaid inimesed kasutavad ning kui laialivalgus on informatsioon. Valdavalt on seda tüüpi info selline, mida hetkel otseselt ei vajata, sest vastasel juhul otsitaks seda sihilikult.

Välisüliõpilased märkisid, et enamasti ei saa juhuslikul teel leitud infot ning selle kasulikkust võrrelda sihilikult otsitava informatsiooniga. Nimelt rahuldab see mõne muu infovajaduse ning on seetõttu kasulik teistsugusel moel. Samuti pole võimalik ette ennustada, millal infot juhuslikult leitakse.

It's not comparable to the information you were looking for because it fulfils another need. [T1]

I don't know, I think it's not that comparable. [G2]

It's hard to compare because (.) there's no way to tell when you'll find information that's random. [G6]

Üks välisüliõpilane aga uskus, et juhuslikul teel leitud info on sihipäraselt otsitud infoga võrreldes tasuvam ja rahuldustpakkuvam.

It's more rewarding, let's say it's more rewarding. That's a good word maybe. Mhmm. [G7]

Oma välisõpingute jooksul on välisüliõpilased leidnud kasulikku informatsiooni juhuslikult. Mõnel juhtub seda igapäevaselt, teistel veidi harvem. Näiteks on avastatud Facebooki vahendusel uudiseid ja üritusi. Uues kodulinnas ringi uidades on välisüliõpilased leidnud häid söögikohti ja kohvikuid. Enamasti meeldib välistudengitele sel viisil infot leida ning nad peavad seda kasulikuks.

3.3 Infoallikad, -kanalid ja -seadmed

Käesolev alapeatükk annab ülevaate välisüliõpilaste poolt kasutatavatest infoallikatest, -kanalitest ja -seadmetest. Lähemalt on kirjeldatud nende eelistusi ja kasutamise põhjuseid.

3.3.1 Infoallikad ja -kanalid

Välisüliõpilaste poolt kasutatavatest infootsinguvahenditest osutus vaieldamatult kõige populaarsemaks Google'i otsingumootor, mille töid välja kõik uuringus osalenud.

Most of the time I use Google. (.) I just google it and I just look, you know, this informations. [T2]

Yes, search engines, so Google. [G2]

Üksikutel kordadel nimetati ka koduriigi otsingumootoreid, näiteks Hiinast ja Koreast pärit välisüliõpilaste poolt. Infoallikate ja -kanalite all toodi välja Internetti üldiselt ning erinevaid veebilehti nagu näiteks ülikoolide või erinevate institutsioonide kodulehed.

Välisüliõpilased saavad suurel määral infot teistelt inimestelt nagu kohalikud ja välismaalastest sõbrad ja tuttavad ning töökaaslased. Näiteks eelistatakse neid Google'ile sihtriigis heade söögikohtade ja vaatamisväärsuste leidmisel. Selle põhjusena tõi üks intervjuueritu välja, et Google saab osa oma sissetulekust reklaamidest ning seetõttu kuvatakse enim maksvate ettevõtete ja organisatsioonide veebilehed esimestena. Mitu välisüliõpilast nõustasid, et

kohalikud inimesed, sh ülikoolide või tudengiorganisatsioonide poolt pakutavad mentorid või tuutorid, on väga oluliseks argiinfo allikaks.

When we come here we, everyone gets a buddy, a mentor. So that's quite important for me, yes. It helps a lot, especially for the daily life. [G3]

Väärtuslikuks infoallikaks on ka suhtlusvõrgustik Facebook, mille erinevatelt lehtedelt ja gruppidest leitakse väga eriilmelist informatsiooni. Näiteks on väga populaarsed erinevad Erasmus, ESN'i ja välismaalaste grupid.

I am a very active user of Facebook. So (.) there are (.) in every country I've lived, there are expat groups. So it's like expats living in lalala, so. And there is also like the Erasmus Facebook group for this. And usually when you are wondering something somebody has already asked that question. So you can look back and see if that conversation was already there or you can ask. [T3]

For example Facebook really helped (.) or is still helping to get information related to entertainment. For example, I, I have bars' or mm bars' yeah pages and I see what kind of events they are having in the weekend. Also museums and national library's events also are posting there. And I also use Facebook, I told you, for finding information about accommodation when I, when I first came. There are a lot of groups. And there are also some sort of pages which are related to job seeking on Facebook. We have this group which is international (.) or English based jobs in Tallinn and something like that. [T6]

Argiinfo hankimiseks kasutavad välisüliõpilased mitmesuguseid mobiilirakendusi, sh nii ülemaailmseid nagu Facebook Messenger kui ka teatud riikides laialtlevinud suhtlusaplikatsioone nagu Wechat. Erinevatest rakendustest saadakse infot näiteks ühistranspordi, reisimise ja meelelahutuse kohta. Samuti kasutatakse rakendusi üksteisega suhtlemiseks.

I have some apps like, for example, for the public transport and for Flixbus, for example. And then (.) I use Airbnb application when I'm travelling, so I try to find an accommodation there. [G2]

Teatud määral kasutavad välisüliõpilased ka raamatukogu elektroonilisi andmebaase. Peamiselt kehtib see Tallinna Ülikooli välistudengite kohta. Kaks uuringus osalejat nimetasid ka füüsilist raamatukogu. Üksikutel kordadel mainiti infoallika või -kanalina YouTube'i, e-maili, telefoni infoliine (*hotlines*) ning veebilehtedel pakutavat teenindajaga suhtlemise võimalust.

Maybe e-mail with my advisor or (.) I don't know, my school back home. Those are, that's the main way I communicate with those kind of people. [G6]

Erinevat tüüpi info leidmiseks kasutavad välisüliõpilased erinevaid infoallikaid ja -kanaleid. Välistudengid on suurel määral teadlikud sellest, kust mida leida. Infovajadusest lähtuvalt valitakse ka infoallikas või -kanal. Näiteks kasutatakse formaalse info leidmiseks teatud veebilehti. Üldist infot otsitakse aga Google'i vahendusel.

If it's for a university thing I will just go, I'm not going to Google, I'm going to go straight to the university website. [T3]

And if I'm looking for something else I'm just googleing it. So it's, everything is on the Internet usually. [T5]

If I know that something I found on a certain website then I go there. And usually, usually if I find (.) I try to find formal information I know which website offers it. [...] But if it's just like general I (.) like (.) I just want to know this, I just google it. [G2]

Sotsiaalse sisuga ning meelelahutuslikku infot saadakse suurel määral sotsiaalvõrgustikest nagu Facebook. Näiteks informatsiooni toimivate ürituste ja korraldatavate reise kohta.

So and for informal information or for information related to events or, I don't know, this student activities, trips and so on I, I use Facebook mainly. Because ESN, Erasmus, all (.) and Tallinn University have profiles on Facebook. And I, since I check it every day so I, I, I get informed through all those things that I, I'm interested in through Facebook (.) mainly. [T1]

Usually it's Facebook (.) cause there are the events and other Facebook pages for different things. So for social information it's usually Facebook. [...] Facebook is the best for finding social information or about events or what is happening (.) and where. [G2]

Lisaks kasutatakse LinkedIn'i, Instagram'i ja SnapChat'i. Ürituste kohta saadakse infot näiteks ka ühiselamutes ja ülikoolis rippuvatelt plakatitelt või ESN'i infokirjadest. Samuti pärineb meelelahutuslik info sõpradelt-tuttavatelt. Seda hangitakse kas vahetu suhtluse käigus või kasutades mobiilirakendusi ja suhtlusaplikatsioone nagu näiteks Whatsapp. Üks välisüliõpilane mainis ka Heyevent rakendust.

My friends that I've made here usually can help me out, you know, telling me where to go and what's going on. [G6]

Something about my daily life come from the buddy or some Austrian people, the local people. [G3]

Yes I'm subscribed to a kind of a newsletter that's called Heyevent and it's (.) I've been using it for a long time now. I've lived in four different countries so whenever I move, I change my location and it sends me information about events where I am. So I get information about Estonian events through that. So it's, it's very useful and there's always something going on in Tallinn, so yeah. [T3]

Töölase info saamiseks hinnatakse kõrgelt kolleege, sest nemad omavad ka sellist infot, mida näiteks kuskil kirjas pole.

Work related stuff I would probably get, the most reliable stuff is from other people (.) definitely. [G7]

Samuti saadakse infot Internetist, aga ka näiteks ülikooli õppejõududelt ja kohalikelt inimestelt. Mõned välisüliõpilased on loonud endale konto tööpakkumisi vahendavatel veebilehtedel ning saavad seekaudu infot uute tööpakkumiste osas automaatselt e-mailile.

Uudiste lugemiseks kasutavad välisüliõpilased nii kohalikke, sihtriigi kui ka rahvusvahelisi allikaid. Näiteks nimetati Postimehe *online* versiooni ja Estonianworld'i veebilehte Eestis. Rahvusvahelistest allikatest mainiti näiteks BBC'd ja CNN'i. Üks Grazi välisüliõpilane rääkis ka, et tema ühiselamu fuajees on tasuta ajakirjad, mida ta aeg-ajalt sirvib ja kust kohalikke uudiseid loeb. Samuti kasutatakse uudiste lugemiseks Facebooki.

News from newspaper, actually Internet newspaper and Facebook. [G1]

For example if I look up the news [...] I usually look for it on Facebook because I, I follow some yeah sites that post the news. So that's how I, I, yeah, I know that. [T5]

Reisimise ja turismindusega seotud infot hangivad välisüliõpilased Internetist ja mobiilirakendustest nagu näiteks GoEuro või Airbnb. Samuti hinnatakse sõprade soovitusi. Ühel korral toodi välja ka turismiinfopunkti ning kaks välisüliõpilast mainisid paberkandjal reisijuhti.

And if it's about travelling I, I, I have some apps like Tripadvisor and for the accommodation like booking.com, Airbnb blablabla. So I have those apps and I just use them and just try to find out. [T5]

Basically (.) Internet, GoEuro to see prices and (...) yeah, just searching in Google. [G5]

Asukohtade leidmiseks ning linnas ringi liikumiseks kasutatakse palju elektroonilisi kaarte ja mobiilseid kaardirakendusi. Näiteks toodi väga palju välja Google Maps'i, üks välisüliõpilane mainis ka Maps.Me rakendust.

Ülikooli ja õpingutega seotud infot hangitakse peamiselt andmebaasidest ja ülikoolide kodulehtedelt. Üks intervjuueeritav tõi välja, et eelistab õpingute jaoks vajaliku info leidmiseks füüsilist raamatukogu. Samuti saadakse infot Moodle'i, Google Scholar'i ja õppeinfosüsteemi vahendusel. Aeg-ajalt konsulteerivad välisüliõpilased oma kaastudengite, õppejõudude ja koordinaatoritega. Infoallikaks võib pidada ka ülikooli infokirju.

For my studies basically [...] I use those Tallinn University databases. Because they are very comprehensive and I think almost everything is, is, is there. (...) Or Moodle platform which is very useful because our professors try to, to make available for us all the basic literature. [T1]

Moodle or Uni Graz Online – this is, this is formal official websites so I prefer to use. And then I ask my colleague again. [G1]

Usually the Uni Graz Online (.) the webpage usually has lots of information. That's where I go if a class is cancelled or moved. (...) Yeah, and then (.) even more, after that it would be an e-mail with my advisor or an e-mail with my professor to get information about, you know, (.) whatever I can't find anywhere else, yeah. [G6]

For a school (.) I would rely on (.) official newsletters that we get from the university. I do read them, every single one. [G7]

Märkimisväärne osa välisõpingute jaoks vajalikust informatsioonist pärineb ülikoolide orientatsiooninädalatelt ning infomaterjalidest (*survival guide* Tallinna Ülikoolis ja *welcome package* Grazi Ülikoolis). Nimetatud infoallikatest ja -kanalitest saavad välisüliõpilased nii akadeemilist infot, aga ka näiteks informatsiooni pangakonto avamiseks, elukoha leidmiseks, samuti infot kohaliku kultuuri ja eluolu kohta.

Välisüliõpilased kasutavad infoallikate ja -kanalitena nii teisi inimesi, Interneti ja erinevaid veebilehti kui ka Facebooki, sest need on lihtsad, kiired, praktilised ja usaldusväärsed ning pakuvad ajakohast informatsiooni.

Well, the quality of the information. [T3]

Because access is easy. [T7]

Because they are easy and practical. [G5]

They are quick, reliable (.) they're official and (.) yeah, I can rely on them. That's the most prob-, probably the most important thing. [G7]

Üheks kasutamise põhjuseks võid pidada ka aastate jooksul välja kujunenud oskusi ja harjumusi. Näiteks märkis üks välisüliõpilane, et võib-olla leidub ka paremaid infoallikaid, kuid ta kasutab neid, millega üles kasvas.

I kind of know how to use them. [G2]

Maybe because I get used to them as well. Maybe there are betters but I'm just (.) I grow with this ones so (.) I'm used to them. [G5]

Andmebaase eelistavad välistudengid nende usaldusväarsuse tõttu.

When it is a databases I know they are trusted. (...) They are trusted because they are product of a research. [T4]

Lisaks sellele tõi üks intervjuus osalenu välja, et eelistab õpinguteks vajalikku infot leida andmebaasidest, sest sel viisil ei pea ta aega kulutama info kvaliteedi ja infoallikate usaldusväarsuse hindamisele. Teatud olukordades peetakse andmebaaside ja raamatukogu kasutamist lausa elementaarseks.

Well I think because every student will agree with me, like. If you're doing your research the first thing you will go is to the library. You check the traditional collection and then you go to the database that you already have access to. Otherwise we have to pay yourself to got good resources for your literature review or something. And (.) yeah, it's not like I prefer it, it's like the way to do it, you know. Like, I, I see, for example, no other way to really do (...) to really like investigating your research other than libraries and the scientific databases. [T6]

Facebook on paljude välisüliõpilaste lemmikuks just seal leiduva erinevat tüüpi informatsiooni tõttu. Näiteks leitakse Facebookist nii uudiseid, tööpakkumisi, majutust kui ka palju muud. Seega ei pea välisüliõpilased kasutama paljusid erinevaid allikaid ja kanaleid vaid saavad kogu vajaliku info ühest kohast kätte.

I prefer Facebook because everything is included there so you have a whole package – you have information or you have a news about all those groups. So (.) you receive all, all those things in one, only through one channel. So everything is there published in your wall and you don't have

to worry, to look for spread information in different sources. That's why I prefer Facebook mostly. (...) And eventually I also, I have some news about my country. [T1]

Facebook is the only social networking site that I use. (...) And it's (...) I, I use it for many things. So I have found summer jobs through Facebook, I have found accommodation (...) For example, my accommodation for my Erasmus I found on Facebook, I have found friends, I have my family there, I follow the news there. So is like a one stop for everything. So (...) instead of going to different places I just stick to the same thing. [...] And I'm always picking up things from there. So Facebook, I use it a lot for my professional development, not for just social things. [T3]

Otsingumootoritest eelistatakse Google'it, sest seda peetakse teisteks paremaks ja kõikehõlmavamaks.

I prefer Google, yeah. Google is my number one research engine. I prefer it, I prefer it on Yahoo or ask.com. [...] I used Yahoo like long long time ago when Yahoo was [...] as good level as Google [...] but then it's, it's not anymore. I feel it's not anymore and Google is basically covering everything. [T6]

Teisi otsingumootoreid kasutatakse aga näiteks nende keskkonnasäästlikkuse tõttu.

Ecosia [...] it's, I just started using it because it's like Google, it's the same, but they plant trees with eighty percent of their incomes. They plant trees so I'm starting to change to Ecosia. [G5]

Samuti võib määravaks saada otsingumootorite spetsiifilisus. Näiteks tõi üks Grazi välisüliõpilane välja, et kui ta otsib koduriiki puudutavat infot, kasutab ta koduriigi otsingumootoreid. Kui teda aga huvitab Grazi või Austriaga seotud informatsioon, otsib ta seda Google'ist või Facebookist.

The specific search engine has more information than others in my opinion. So for example [name of the country] search engines have more

[name of the country] *information than Google. [...] So if I have question, something like that I, about [name of the country], then I use the [name of the country] search engine or if I want to get information about Austria I use Facebook or Google first. [G1]*

Kohalikelt ja sõpradelt eelistavad välisüliõpilased infot saada just nende asjatundlikkuse, aga ka usaldusväärse tõttu.

When you ask locals (.) this is their land, so they know it better than everyone. [T4]

I believe in them. [...] I trust the locals because they know, they live in here and the friends because I know their tas-, their taste. [G4]

Üks intervjuus osaleja, kes nimetas oma infoallikate ja -kanalitena Google'it, Facebooki, teisi inimesi ja e-maili, tõi nende eelistamise põhjusena välja, et need on lihtsad ning laialdaselt levinud, ta oskab neid kasutada ning ühtlasi on need ka ainsad talle teadaolevad infoallikad ja -kanalid. Näiteks mainis ta, et ta ei tea, kust infot hangiks, kui Google'it poleks.

They're easy and well-known, I know how to use them and they're simple. (...) And they're kind of the only sources that I know of. Yeah, I don't know, I don't know where else I would go (.) if there was no Google, I don't know. [G6]

Seda, et välisüliõpilased eelistavad oma infootsingud läbi viia just elektroonilistes kanalites ilmestab ka teise intervjuueeritava poolt kasutatud väljend "Interneti-tüüpi inimene".

I do everything online. And it's also nice because you can do it from everywhere, you don't have to carry anything around. So (.) I don't know, I'm just (.) Internet kind of person. [T5]

Välisüliõpilased kasutavad informatsiooni hankimiseks mitmesuguseid infoallikaid ja -kanaleid. Väga populaarne on välistudengite seas Google'i otsingumootor. Info leidmiseks kasutatakse suurel määral Interneti, Facebooki, kohalikke inimesi ja sõpru ning ülikooli infomaterjale ja andmebaase. Antud

infoallikate ja -kanalite eelistena toodi välja nende lihtsust, kiirust, praktilisust, usaldusväärsust ja ajakohasust. Oma osa info hankimisel on ka aja jooksul välja kujunenud oskustel ja harjumustel. Erinevat tüüpi informatsiooni hangivad välisüliõpilased erinevatest allikatest ja kanalitest.

3.3.2 Infoseadmed

Antud uuringu tulemused näitavad, et eranditult kõik osalenud välisüliõpilased kasutavad info hankimiseks (nuti)telefoni ja sülearvutit. Muid infoseadmeid nagu näiteks tahvelarvuti ja televiisor nimetati vaid üksikutel kordadel. Intervjueeritute lemmikseadmeks osutus telefon, mida eelistas 10 vastanut 14-st. Nutiseadmetest sõltumist iseloomustab hästi järgnev väljavõte:

I'm addicted to my phone and all the gadgets. I use mostly my phone. [T4]

Kaks isikut eelistasid võrdselt nii sülearvutit kui telefoni ning kahe intervjuus osalenu lemmikseadmeks oli sülearvuti. Seega puuduvad infoseadmete kasutamises ja eelistuses soolised, vanuselised ja õppetasemelised erinevused. Samuti ei avalda infoseadmete kasutamisele mõju siht- ega ka päritoluriik. Siiski väärib märkimist üks vanuseline tähelepanek. Nimelt teatas üks 25-aastane välisstudeng, et tema lemmik infoseadmeks on nutitelefoni, sest ta on sellega algkoolist alates harjunud. 37-aastane välisüliõpilane aga tõi välja, et tema eelistab sülearvutit, sest nutitelefoni omanikuks sai ta alles hiljuti.

Telefoni kasutamise eelistena toodi välja selle kättesaadavust. Telefoni saab igal pool ja igal ajahetkel kaasas kanda ning see võimaldab nõ käigupealt tegutseda ja optimaalselt oma aega kasutada, nt bussi oodates vajalikku infot otsides. Infovajaduse tekkides saab telefoni kasutades koheselt infot hankida.

You can also take, make use of your commuting time (.) or if you are waiting, you know, for something, sitting down you can make good use of that time. [T3]

Samuti peetakse telefoni kasutamist lihtsaks ja mugavaks. Intervjueeritud välisüliõpilased leidsid, et telefoni saab alla laadida mitmesuguseid kasulikke aplikaatioone, mis võimaldavad infot kiiremini leida kui näiteks arvutist.

I also have a lot of apps that I really use, so it's just faster sometimes than using the computer because I just open the app and everything is there.

[naer] [T5]

Telefoni plussiks peavad uuringus osalenud ka seda, et lisaks Internetist info otsimisele pakub see võimalust ka sõprade-tuttavatega vahetult suhelda.

With the mobile phone I can (.) connect with people, not only the Internet, not only searching some information from Internet. [G3]

Kuna välisüliõpilased kasutavad igapäevaselt väga suurel määral nutitelefone, on erinevate veebilehtede mobiilsed versioonid nende jaoks väga olulised.

I'm a very heavy mobile user and (.) I usually get little frustrated when sites are not device responsive. [...] If you have a site that is not responsive to mobile it's really uncomfortable. [T3]

Arvutit eelistavad välistudengid pigem tööks ja õppimiseks. Näiteks on suuremalt ekraanilt parem ja mugavam pikemaid tekste ja teadusartikleid lugeda. Samuti kasutatakse arvutit ajamahukamateks infootsinguteks. Positiivseks küljeks on ka arvuti suur hoiustusmaht.

I like my computer if I'm (...) yeah, just kind of sitting in one place and trying to (.) do research. But, you know, if I'm moving and need to talk to my friends or I need to google where something is, it's always my phone. [G6]

Üks intervjuueritustest tõi välja, et näiteks Apple tooteid kasutades on võimalik telefon ja arvuti pilveteenuse kaudu ühendada ning sel viisil lihtsalt ja kiirelt kogu vajaminevale infole ligi pääseda. Samas teadvustas intervjuus osaleja, et asjal on ka oma pahupool. Nimelt võib telefoni varguse puhul omada keegi ligipääsu kogu arvutis olevale infole.

But it's also dangerous because [...] my phone was stolen [...] and I had to like close everything super fast because someone could have just accessed to my documents and everything via my phone. [T7]

Infoseadmete kasutamisel mängib oma rolli ka IKT kiire areng ning infoseadmete kasutusoskus. Näiteks leidsid kaks uuringus osalenut, et osaliselt on nad sunnitud tänapäeva maailmas info saamiseks antud infoseadmeid kasutama.

No technology, no life. [T2]

You cannot get information any other way. Probably today everything is going this way. [G7]

Seega on tegemist pigem vajaduse kui eelistusega. Samuti ei pruugi teised seadmed olla igas olukorras kättesaadavad. Näiteks tõi üks intervjuueritu välja, et tal puudub Eestis elades igapäevaselt ligipääs televiisorile või raadiole.

Olenemata soost ja vanusest kasutavad välisüliõpilased igapäevaselt info hankimiseks nutitelefone ja sülearvutit. Telefoni eelistamise põhjustest rääkides kasutati märksõnu nagu kiirus, lihtsus ja mugavus, samuti kättesaadavus ning kaasaskantavus. Telefon võimaldab kasutada nii Internetti kui ka sõpradega suhelda. Arvuti plussiks on selle suur ekraan ning ka suur hoiustusmaht.

3.4 Argiinfo hankimisel esinevad probleemid ja takistused

Käesolevas alapeatükis kirjeldatakse argiinfo hankimisel esinevaid probleeme ja takistusi ning nende mõju välisüliõpilaste infokäitumisele.

Teema alustuseks küsiti välisüliõpilastelt, millist tüüpi info on välisõpingute ajal olnud nende jaoks kõige raskemini leitav. Üks osa välisüliõpilasi leidis, et taolist infot polegi. Siia alla kuulusid Tallinna Ülikooli infoteaduse tudengid.

In general there is no information that right now is difficult because Estonian, here in Estonia is, is quite easy to (.) You can find information of formalities. The police office website and the banks have their websites. They are quite informative in general. They have, I think, all kinds of needs, of basic needs covered. Tallinn University is quite comprehensive also, as well (.) databases I use (.) they is, is user friendly. [T1]

*Well [naer] I'm a librarian there is no hard information for me to find.
[naer] Otherwise I'd through all my whole career in the wall. [T6]*

Grazi Ülikooli välisüliõpilased tõid kõige enam välja töö ja karjääriga seotud info raskesti leitavust. Nende seas oli nii kraadiõppureid kui ka vahetustudengeid. Välisüliõpilased on kogenud probleeme nii tööturualase ja uute töopakumistega seotud info leidmisel kui ka välisriigis töötamist reguleerivate seaduste ja normide kohta infot hankides.

For me, nowadays (.) information about job. [...] About job application or job market there is really little information, so it is really hard to get it (.) for me. [G1]

Work related stuff, definitely. So about new jobs, new openings, new possibilities. Yes, definitely, it's very closed. [G7]

Working permit, permit, yeah. It was is there any possibility to work. [G4]

Ka paar Eestis õppivat välistudengit nentisid, et neil on esinenud raskusi töopakumiste leidmisega, sest suur osa infost on üksnes eesti keeles. Näiteks on üks välisüliõpilane kokku puutunud töökuulutustega, kust ei saa informatsiooni kopeerida ning seetõttu pole võimalik neid ka tõlkida.

Olenevalt intervjueeritust peeti raskesti leitavaks näiteks ka majutusala infot, asukohtade leidmise, tervishoiu ning kohaliku kultuuri, normide ja sündmustega seotud informatsiooni. Näiteks tõi üks Austrias õppiv välistudeng välja, et kuigi talle oli juba enne sihtriiki tulekut ülikooli poolt garanteeritud majutus, ei teadnud ta, mida oodata. Nimelt ei leidnud ta Internetist pilte, kodulehel oli toodud väga vähe infot ning seegi ainult saksa keeles. Välisüliõpilased märkisid ka, et sihtriigi kultuuri ja norme puudutav info võib samuti olla problemaatiline, sest see on tihti väga subjektiivne. Erinevatel inimestel on erinev arvamus, seetõttu on sageli kõige parem kultuuri vahetult kogeda ning sellest oma järeldused teha.

Mitu intervjueeritust leidsid, et just igapäevaste, praktiliste ja spetsiifiliste asjade kohta on raske infot leida. Põhjustena toodi näiteks seda, et taolist infot ei leita

ametlikelt kodulehtedelt. Samuti võib info hankimist raskendada selle pidev ajaline muutumine.

I think that very practical things because the things that are more official, they tend to be carefully explained and, and on institutional websites. But for instance (.) things like what is the best mobile plan you can get or which sim card you should get, with which company. [...] It's not something that you are going to find in the institutional website. So it's the kind of thing that you need to ask a friend. [T3]

About daily life [e.g information about the opening times of cafes and shops and public transportation schedules], yes, because it has a lot of things and for different things it has different informations and some, some informations are so detailed. So I cannot get them for one time. I should try (.) so many times to get it because sometimes it changes, it changes a lot so that's the main challenge. [...] Is just the daily life is more complicated because you always need to search. For example, for the university if something change some- someone will inform you but for the daily life you just have to find it yourself. [G3]

Ühele välistudengile valmistas aga muret hoopis see, et Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu missioon ja visioon on hetkel leitavad üksnes eesti keeles. Seetõttu pidi ta oma koolitöök need ise ümber tõlkima ning see oli üsna raske ülesanne arvestades tema praktiliselt olematut eesti keele oskust.

Kuigi välisüliõpilased on argiinfo hankimisel kogenud mitmesuguseid probleeme ja takistusi, märkis enamus tudengitest, et väga tihti neid ette ei tule. Esinenud probleemid ja takistused varieeruvad suuresti indiviiditi. Kõige sagedamini raskendab info omandamist keelebarjäär – näiteks ei osata piisavalt sihtriigi keelt. Paraku on mõne teema kohta pakutav info aga üksnes kohalikus keeles. Näiteks võib selleks olla toiduainete pakenditel olev info koostisosade kohta. Keeleprobleemiga on kokku puutunud nii Eestis kui Austrias õppivad välisõppurid.

Especially when I go to food stores, you know like, everything is written in Estonian language and we don't know what's inside that. And like since

I'm a vegetarian I have to be very conscious with the things. And this is one, this is not only in the beginning but I think I'm still facing that difficulty right now. (...) So it'd be like (.) I don't know why they don't provide English. [T2]

Is usually language, at first (.) language barrier. There are some useful information that are not available in English language. [T4]

If I, if I want to get some information here at, actually at first problem is language. So (.) many people can speak English, of course, but I don't speak English really well as much as [home country language] [...] So sometimes I, many times I experienced (.) I give up to get information because of the language. If I speak in [home country language] I try, I would try to explain more but in English or German I, I giving up to explain because it is really difficult to translate. So after moving here language is the first problem for me. [G1]

Info hankimist võib välisüliõpilaste arvates raskendada Interneti puudumine. Näiteks uskus üks intervjuueeritav, et Internetita puudub tal ligipääs umbes 80% informatsioonist.

There was no wifi at my apartment [naer] and that was a problem (.) cause I couldn't access the Internet for a while. That was a problem trying to access information. [G6]

I don't have access to I would say eighty percent of information without Internet. [T7]

Info üleküllus ja allikate rohkus võivad samuti olla probleemiks info otsimisel ja kasutamisel. Nimelt võivad need tekitada ülekoormatuse tunnet ning vajaliku info leidmine võtab sageli väga kaua aega.

Sometimes I'm just overwhelmed (...) because there is so many information about everything and so many sources. And like, you see, I told you that I use only one browser because it con-, it includes everything. And if I had to

like look for something like every sources like one after another it would just take ages. So I really feel overwhelmed. [T7]

Üks välistudeng tõi välja, et on püüdnud töö- ja karjäärialast infot hankida näiteks nii õppejõududelt, teistelt üliõpilastelt kui ka inimestelt, kes hetkel töötavad. Paraku on saadud info olnud aga üsna erinev ning seetõttu on raske otsustada, kelle poolt pakutud info on kõige õigem ja täpsem. Samuti oli ta üsna üllatunud, et Austrias puuduvad veebilehed, mis erinevaid tööpakkumisi koondavad ning seetõttu peab ta iga ettevõtte või organisatsiooni poole eraldi pöörduma.

Üks välisüliõpilane aga leidis, et kõige suuremaks probleemiks on just sotsiaalse võrgustiku puudumine välisriigis.

It's difficult because I was not born here, I don't have the contacts that people that were born here have. I simply do not have the social connections. Because it takes years and years and years to, to build those. [...] Everything else can, can be solved but this, this cannot be solved overnight or simply by, phh I don't know, going to university. You have to build your social (.) circle. [G7]

Vahel võib välisüliõpilastel juhtuda, et lihtsalt ei leita vajalikku infot või on seda suurest infohulgast raske otsida. Samuti ei teata alati, kust infootsingut alustada ning milliseid infoallikaid ja -kanaleid selleks kasutada.

Sometimes I just can't find what I'm looking for. [G5]

Well one is that I don't find it easily on a website so I have to search and ask. And (...) maybe sometimes there's so much information that it's hard to find the one thing I need. [...] If it's something like, for example, long long text or something I try to find it with a search function. Or if I find like many websites about something I just (.) I just try to look which is, which looks the best [naer] and easiest to read. [G2]

Like (.) first is like (.) job vacancies like. When I first came here this like, everyone was looking for that and I was looking. [...] And I didn't even

know where to go (.) like for me to find those informations. Then after I joining university only then I came to know about all the websites. [...] I think not only me, all the students faced this (...) because this is the first priority, every student keep looking for job, you know. And we don't know where do begin. [T2]

Sometimes I don't know how can I get those informations, which tool I, I should use. [G3]

Ühe intervjuus osalenu kohaselt võib ülikooli poolt pakutav info olla ebaselge:

There are problems about understanding the information that was provided us, provided with university – what they mean. I (.) for me one can mean another and for them can mean another totally different thing. It was, for me was really like double guessing or double checking the, the provi- the provided information. That is the most challenging thing. [G4]

Aeg-ajalt võib leitav info olla liiga riigispetsiifiline. Näiteks vajas üks välisüliõpilane infot Venemaa viisa kohta ning leidis küllaldaselt infot nii inglise kui saksa keeles. Paraku puudutas aga kogu leitud info Saksamaa mitte Austria elanikke. Seetõttu pidi ta kulutama rohkesti aega telefonikõnedele ning kirjade kirjutamisele. Intervjuus osaleja tõi välja, et Saksamaa ja Austria puhul juhtub seda paraku üsna tihti.

Info hankimisel on takistuseks uuendamata info ning veebilehtede vanad versioonid.

For example, I want to (.) find some place but sometimes I cannot find it from the map. Especially when the information are, informations, informations are not updated quickly. And sometimes if I use the school website or some governmental website is not so convenient because this is the old version and we cannot find everything we want. [G3]

Paraku on ka ette tulnud, et välisüliõpilased loobuvad info küsimisest kohalike ajanappuse ja ebasõbralikkuse tõttu.

Sometimes it's hard to ask people in the streets cause they are hurry and they are not that friendly. So you get, just get used to it not, not to ask sometimes because you don't want to have any trouble with anyone. [G5]

Lisaks välisüliõpilaste enda poolt välja toodud probleemidele ja takistustele esitati neile ka rida väiteid, mille juures küsiti, kas ja kuidas on need nende infokäitumist mõjutanud.

- P1. Leitava informatsiooni usaldusväärsus on küsitav (*Information you find is of questionable credibility*)

Antud väitega nõustusid kõik Grazi Ülikooli välisüliõpilased ning ka üks Tallinna Ülikooli vahetustudeng ja üks kraadiõppur. Enamus Tallinnas õppivaid infoteaduse kraadiõppureid leidis, et nende infokäitumisele taoline tegur mõju ei avalda. Need tudengid olid ka teistega võrreldes vanemad. Näiteks märkis üks tudengitest, et tänu infoteaduse õpingutele oskab ta praeguseks ridade vahelt lugeda ning tunneb kohe ära, millise väärtusega leitud informatsioon on – kas see on tõene või on tegemist hoopis nalja või libauudisega. Seega tekivad vastavad oskused aja ja kogemusega. Samuti avaldab oskuste kujunemisele mõju õpitav eriala.

Väitega nõustunud välisüliõpilased tõid välja, et näiteks sotsiaalvõrgustikest leiab sageli infot, mida ei saa usaldada. Ka Google'i otsingu tagajärjel leitakse tihti veebilehekülgi, millega varasem kokkupuude puudub ning seetõttu ka ei teata, kui võrd usaldusväärne on seal pakutav informatsioon.

Yes, that happens. It, yeah, like I said for accommodation for instance. You will going to a group and there will be a lot of people offering things and (.) for instance in our expat group in Estonia, there is people who will offer rooms. And then it turns out that it's a scam and other users will say you know don't trust this person because it, it's a scammer and he stole money from my friend or, or things like that. So you are really unsure if you are a student and you are looking for place to live. You're really unsure on who to trust and that can be very difficult. [I3]

Üks välisüliõpilane märkis, et alati ei usalda ta Google Maps'is välja toodud informatsiooni. Näiteks poodide lahtiolekuaegade osas.

Yes, yes. Sometimes (.) For example, I want to find opening time of the shop from the Google Map but maybe is not true or is not correct. Sometimes is wrong. [G3]

Välisüliõpilaste vastuste kohaselt ei saa alati usaldada kaastudengitelt saadud informatsiooni. See info tuleb teistelt üle kontrollida. Samuti leiab üsna palju kahtlase väärtusega informatsiooni Internetikommentaariumitest või nõ liba-uudiste veebilehtedelt.

Yes some (.) some news, new news websites that are not like official, that, for example, people share in Facebook just because of the title or something. And then well some comments if there are like websites where people can comment. And then you know it's (.) I don't always trust [naer] everything they say. [G2]

Enamasti püüavad välisüliõpilased probleemi esinedes otsida samasisulist infot teistest infoallikatest või kasutada teistsuguseid infokanaleid info võrdlemiseks ning selle usaldusväärsuse kindlaksmääramiseks. Seetõttu võib vajaliku info leidmine võtta tavapärasest veidi rohkem aega.

Not every information I believe so that's why I really behave (.) use another source (.) to get same information. So it takes time more. [G1]

Üks Grazi Ülikooli välistudeng leidis aga, et nii Austrias kui Saksamaal ning teistes saksa keelt kõnelevates riikides on inimesed väga täpsed. Seega usaldab ta praktiliselt kõike, mis kirja on pandud. Eriti kui tegemist on ametliku informatsiooniga.

- P2. Leitav informatsioon ei vasta sinu (info)vajadustele (*Information you find is not relevant to your needs*)

Mitmed Tallinna Ülikooli välisüliõpilased nentisid, et leiavad aeg-ajalt oma vajadustele mittevastavat informatsiooni ning peavad seetõttu läbi kerima palju

ebaolulist infot. Üks tudeng märkis, et informatsioon ümbritseb meid pidevalt ning meid lausa pommitatakse sellega. Seetõttu tuleb õppida seda lehitsema.

There's so much information around us of all kinds. You are being bombarded with it. [naer] So yeah (.) you have to learn to skim through it. [T3]

Tema õpingukaaslane leidis, et enamus Internetis leiduvast informatsioonist on ebavajalik. Seetõttu soovitab ta aja raiskamise vältimiseks kasutada andmebaase.

Oo is possible one find some information that are not relevant for his need. Especiall when you are searching through Internet. It has a lot of junks. In fact what you get most time is non-relevant information so you have to scroll down. So it waste your time. That is why you, I advise to always make use of the database. [T4]

Eestis õppivate välisüliõpilaste hulgas oli ka neid, kes ütlesid, et püüavad keskenduda sellele informatsioonile, mida vajavad ning näiteks piiritlevad selle nimel kasutatavaid infoallikaid ja -kanaleid, et antud probleemi vältida.

Grazi Ülikooli välisüliõpilastest kinnitasid eranditult kõik, et on leidnud oma infovajadustele mittevastavat informatsiooni ning kulutanud seetõttu rohkem aega vajaliku info leidmiseks. Paar välistudengit arvasid, et vahel võib selle põhjuseks olla see, et ei kasutata õigeid otsisõnu.

Yes, sometimes that happens too but (.) maybe it's because I don't search correctly, like with correct words. [G2]

Maybe your questions like, they're wrong like, you're searching for the wrong question. So you should just change them. [G5]

Üks välisüliõpilane märkis, et ta on kohati saanud informatsiooni, mis ei vasta täielikult tema infovajadustele kommunikatsiooniprobleemide tõttu. Näiteks ei saada üksteisest lõpuni aru või mõistetakse teineteist valesti. Seda on tal ette tulnud eriti reisisid, aga ka kohaliku mobiilioperaatoriga suheldes.

- P3. Leitav informatsioon on vananenud (*Information you find is outdated*)

Tallinna Ülikooli välisüliõpilaste seas oli enam neid tudengeid, kes vananenud infoga kokku pole puutunud või pole see nende infokäitumist mõjutanud. Grazi Ülikooli välisüliõpilaste hulgas oli aga olukord vastupidine.

Mitu Eestis õppivat välisüliõpilast leidsid, et Eestis uuendatakse veebilehtedel olevat infot üsna sageli ning enamasti on välja toodud info viimase uuendamise kuupäev.

I think the, the, the information resources here are updated frequently, very frequently and you can say in any website, Estonian website, when was the last time the information was updated. And it would be most of the cases be recent. So no, I, I haven't find such difficulties. [T6]

Üks välistudeng tõi välja, et vananenud informatsiooni võib leida näiteks uurimistööd läbi viies. Nimelt pidas ta silmas, et paljud uurimistulemused aeguvad teatud aja möödudes ning seetõttu tuleks jälgida, et neid magistritöö koostamisel ei kasutata. Teine välisüliõpilane tõi näite, kuidas ta on leidnud uudiseid mõnele stipendiumile kandideerimise kohta. Lähemal uurimisel on aga selgunud, et kandideerimistähtaeg on juba möödas.

Grazis õppivatest välisüliõpilastest märkis üks, et Internetist leiab palju uuendamata infot, teistelt inimestelt saadud info on aga enamasti ajakohasem. Üks välisüliõpilane tõi toidupoe näite. Nimelt on tal juhtunud, et kauba juures on vahetamata jäänud juba möödunud kampaaniahind ning kassasse maksmas minnes selgub, et tegelikult tuleb selle eest tasuda rohkem.

Grazi Ülikooli välisüliõpilaste hulgas leidis ka neid, kes vananenud infoga kokku pole puutunud. Näiteks märkis üks välistudeng, et üldjuhul hoolitsevad austerlased selle eest, et pakutav info oleks ajakohane.

- P4. Leitav informatsioon on konfliktne (*Information you find is conflicting*)

Grazi Ülikooli välisüliõpilaste hulgas oli enam neid, kes väitsid, et pole konfliktset informatsiooni leidnud. Üks välistudeng tõi konfliktsest infost

rääkides näite ülikooli loengute kohta. Nimelt on tal välisõpingute jooksul paar loengut ära jäänud. Ta on sellest teada saanud aga alles kohale minnes, sest õppeinfosüsteemis oleva info kohaselt pidi loeng toimuma.

Vastupidiselt Brazile on Tallinna Ülikooli välisüliõpilastest enamus konfliktset infot leidnud. Näiteks on ühe välistudeng puhul seda ette tulnud turismialase info otsimisel. Nimelt on ta leidnud erinevat infot turismiobjektide sissepääsude osas – ühes allikas on märgitud, et sissepääs on tasuta, teises allikas aga vastupidi.

I looked up some places and then someone said that you can go there for free or it's like really cool and the other web page was like no you can't blablabla. [T5]

Üks tudeng märkis, et Eestis üldjuhul konfliktset infot ei leia või juhtub seda väga harva. Üks välisüliõpilane teatas, et tema konfliktset infot leidnud pole.

Konfliktse info leidmine ajab välisüliõpilased segadusse ning vahel ka endast välja. Nad peavad kulutama oma aega, et välja selgitada, milline info on tõene. Näiteks tuleb selleks erinevatest allikatest pärit infot võrrelda. Vahel on selle juures abiks klienditoe poole pöördumine.

It confuse me all the time and it takes more time to prove one statement and to find like the right answer. So it just, and just makes me angry also cause (.) what the hell actually. But yeah, just confuse me and it takes my time to like make sure what thing is proper for me. [T7]

- P5. Sa pole kindel, kuidas info kvaliteeti hinnata (*You are uncertain about how to evaluate the quality of information*)

Eestis õppivate Tallinna Ülikooli infoteaduse välisüliõpilaste seas leidus rohkem neid, kes nõustusid antud väitega. Nimelt märgiti, et eriti tuleb seda ette Internetist infot otsides. Üks välisüliõpilane rõhutas just blogidest leitava info raskesti hinnatavust.

When it is through the Internet or blogs, especially blogs, you might not be able to evaluate the quality. [T4]

Kolm välisüliõpilast aga märkisid, et on taolistest probleemidest teadlikud ning on oma info hindamise kriteeriumites üsna kindlad.

I know about those struggles, so I always second guess the value and all. Like evaluate of this information or sources. [T7]

Grazi Ülikoolist leidsid ainult kaks uuringus osalenud välisüliõpilast, et neil ei esine probleeme info kvaliteedi hindamisega. Ülejäänud välisüliõpilased märkisid, et näiteks Internetist leiab palju kahtlase väärtusega informatsiooni. Kui tegemist on tundmatu veebilehega on ka sellel pakutavat informatsiooni üsna raske hinnata. Seetõttu kontrollivad paljud tudengid leitava info mitmest allikast üle.

Yes, sometimes if I (.) like if I don't know the website or the source, so I don't know if it's reliable or not. [G2]

- P6. Sa pole kindel, millised infoallikad on kättesaadavad (*You are uncertain about what information sources are available*)

Antud väitele andsid välisüliõpilased erinevaid vastuseid. Nii Grazi Ülikooli kui Tallinna Ülikooli välistudengite seas oli neid, kes kindlalt väitsid, et nendega pole midagi taolist juhtunud. Osa välisüliõpilasi märkisid, et seda juhtub aegajalt. Näiteks ei tunta uues riigis kõiki infoallikaid. Sel juhul küsitakse abi näiteks sõpradelt.

Sometimes, yeah. That's when I ask my friends and be like "Hey do you know how to do this?" or, you know, "How did you get this information?". [G6]

Intervjueeritute hulgas oli ka neid, kes leidsid, et see väide kehtib kindlalt nende kohta. Näiteks polnud üks Eestis õppiv välisüliõpilane varem kokku puutunud andmebaasidega ning talle tutvustati neid siinsete õpingute alguses. Teine välisüliõpilane tõi näite Archimedese veebilehest ja seal pakutavatest stipendiumitest, millest ta kuulis juhuslikult oma kaastudengilt ning on nüüd antud veebilehe sagedane külastaja.

- P7. Info otsimine on liiga ajamahukas (*Searching for information is too time consuming*)

Paar uuringus osalenud Tallinna Ülikooli välisüliõpilast nõustusid kindlalt väitega, et info otsimine on liiga ajamahukas. Näiteks nentis üks neist, et eriti on see nii uue keskkonnaga kohanedes.

Oh definitely, yes, searching for information is too much time consuming. Especially when you are new to the environment. It takes all your time and sometimes it looks as if the day is even shorter when you don't have the right information. [T4]

Osa välisüliõpilasi arvas, et vahel on info otsimine liiga ajamahukas, vahel mitte. See sõltub suuresti sellest, millist infot vajatakse. Näiteks võib õpingute raames mõne teema kohta lisainfo hankimine kohati olla väga ajakulukas. Üks välisüliõpilane rääkis, et kulutab palju aega reisimisega seonduva info otsimisele, sest soovib omada parimat võimalikku informatsiooni.

I, I don't know if it is time consuming or if I just spend a lot of time on it but I spend a lot of time finding like where I'm travelling to and like where I'll stay, what hostels I'm staying and, you know, that kind of thing. That is time consuming but only because I want to know and have the best information I can find. Yeah, I think travelling, yeah. That's what I spend a lot of time on. [G6]

Mõned välisüliõpilased nii Grazi Ülikoolist kui Tallinna Ülikoolist aga leidsid, et infootsing on küll ajamahukas, kuid mitte ülemäära. Pigem on see vajalik.

It is time consuming but not too time consuming I think. [T5]

It takes time but I don't think it's time consuming, it's necessary. [G1]

Mõlemas ülikoolis leidis ka neid, kes väitsid, et info hankimine pole kindlasti liiga ajamahukas. Üks Eestis õppiv välistudeng tõi esile, et kuigi infootsing võib alguses olla ajamahukas, saab sellest aja jooksul justkui eluhoiak, eriti infoteadlaste jaoks.

- P8. Sa leiad liiga palju informatsiooni (*You find too much information*)

Grazi Ülikooli ja Tallinna Ülikooli välisüliõpilaste seas oli rohkem neid, kes on mingis kontekstis leidnud liiga palju informatsiooni. Näiteks nentis üks Grazis õppiv välisüliõpilane, et ööelu kohta on nii palju informatsiooni, et sageli on tal raske otsustada kuhu minna ja mida teha.

Leides liiga palju infot peavad välisüliõpilased kulutama oma aega selle sorteerimisele ning usaldusväarsuse ja kvaliteedi hindamisele. Kuna infot on väga palju, raskendab see otsustamist, millist infot kasutada, millist mitte. Samuti võib see tekitada ülekoormatuse tunnet.

It takes my time because, you know, you have to sort it, you have to value, you have to decide which one do you really need, which is irrelevant, what is not so important. So just takes my time to like value this and to sort it in some proper order or yeah. [T7]

If there's too much [information] then I just kinda get lost and I'm not sure what to think if there's too much because (...) I don't know, I'll be overwhelmed with what to do and how to handle something. [G6]

Üks välistudeng märkis, et leiab pidevalt liiga palju mitteolulist infot. Kui aga rääkida infost, mida ta tõepoolest vajab, pole ta liiga palju infot leidnud, pigem on olukord vastupidine.

Irrelevant one that I'm not interested in yes, all the time. There are lots of cat videos but, but (.) but of the kind that I really need I wouldn't say too much. Sometimes actually lacking. [T3]

Teine välisüliõpilane rääkis aga, et ta leiab küll vahel liiga palju informatsiooni, kuid tuleb sellega hästi toime. Nimelt eelistab ta leitud informatsiooni esialgu osadeks jagada ning seejärel kõik läbi töötada. See võib võtta küll rohkem aega, kuid on tema sõnul tulemuslikum.

Samuti oli osalejate hulgas üksikuid välisüliõpilasi, kes väitsid, et pole liiga palju informatsiooni leidnud.

- P9. Sa pole kindel, milliseid otsisõnu kasutada (*You are uncertain about what search terms to use*)

Enamus Tallinnas õppivaid infoteaduse välisüliõpilasi leidis, et see väide nende kohta ei kehti. Enamasti teavad nad üsna kindlalt, mida ja kuidas otsivad. Üks tudeng lisas, et üheks põhjuseks on nende poolt õpitav eriala.

I think that because of what we are studying we are a little bit more used to, you know, choosing the proper key words. And when one thing fails you just go back and keep trying. But usually it, it worked fairly goodly. [T3]

Üks välisüliõpilane ütles, et kui ta oma otsingule ühtegi vastet ei leia, kaalub ta otsisõnade muutmist ning teistsuguse otsingustrateegia kasutamist. Samuti leiti, et valede otsisõnade kasutamine raiskab palju aega. Nimelt viib see hoopis teistsuguste tulemusteni ning sunnib otsingut otsast peale alustama.

Grazi Ülikooli välisüliõpilastest leidis üks osa, et neil esineb aeg-ajalt probleeme õigete otsisõnade leidmisega. Üks välisüliõpilane tõi välja, et mõnikord takistab keeleprobleem tal otsingute sõnastamist. Saksa keelt ta ei oska, küll aga räägib inglise keelt. Siiski pole viimane tema emakeel ning võib seetõttu probleeme tekitada.

Even if I don't know German, I know English. But still, English is not my first language. So I still have problems with language, even if it's English. [G5]

Otsingu ebaõnnestumisel sõnastavad välisüliõpilased selle ümber ning seejärel kordavad seda.

Then I just try to think about how to search it different way, like which terms to use. [G2]

Osa Grazis õppivatest välistudengitest on oma otsisõnade kasutamises üsna kindlad.

- P10. Sa pole kindel, millisest infoallikast alustada (*You are uncertain about which source to start first*)

Nii Grazi Ülikooli kui ka Tallinna Ülikooli välisüliõpilaste seas oli nii neid, kes antud väidet tõeseks pidasid kui ka neid, kes sellega ei nõustunud.

Osa välisüliõpilastest leidsid, et nad ei tea alati, kust teatud sorti info otsimist alustada. Põhjuseks võib olla allikate paljusus, aga ka näiteks teadmatus, milline infoallikas pakub kõige täielikumat informatsiooni. Näiteks märkis üks infoteaduse tudeng oma õpingutega seotud infost rääkides, et sageli on neil kasutada nii videod, raamatud, artiklid kui ka muud allikad. Sel juhul on raske ennustada, kust võiks leida kõige väärtuslikumat informatsiooni ning millisest allikast tuleks alustada.

Yeah, because I, I just don't know where I am going to find the most complete information about what I'm looking for. [T1]

Üks Grazi välisüliõpilane lisas, et kuna ta ei tea sageli, millisest allikast alustada, pöördub ta paralleelselt mitme infoallika poole korraga. Näiteks küsib sõpradelt ja otsib Facebookist.

Väitega mittenõustujad märkisid, et nad teavad täpselt, kust infootsingut alustada. Näiteks kasutavad nad esmajärjekorras kas Google'it või mõnda spetsiifilist allikat.

Yeah, if it's something connected to the university I look it up from the university webpage because usually it just works. And if I travel I already have, yeah, my apps. [T5]

No, Google. [G4]; [G7]

- P11. Sa leiad liiga vähe informatsiooni (*You find too little information*)

Nii Tallinna Ülikooli kui Grazi Ülikooli välisüliõpilaste hulgas on ülekaalus need tudengid, kes on ühel hetkel leidnud liiga vähe informatsiooni. Näiteks on mõni külastatav veebileht infovaene või ei leita piisavalt infot magistritöö kirjandusülevaate koostamiseks. Grazi tudengid tõid välja, et näiteks ei saa nad

vahel ülikooli õppejõududelt piisavalt infot mõne õppeaine kontekstis või oleks soovinud veidi enam infot ülikooli orientatsiooninäda kohta.

Yeah that's an example I can say for my, for my thesis because I was, I'm doing the literature review and the gap was very big. Like I remember with my supervisor we did a research about aa the topic and we had only three resources as results. [T6]

Some of the orientation stuff at the beginning of this year. There was not a lot of information given. Then I kind of had to just show up and hope that I was in a right place the right time. [G6]

Liiga vähese informatsiooni leidmine sunnib välisüliõpilasi infootsingut jätkama kuni infovajadus rahuldatakse. Väga väikese infohulga puhul ei saa ka alati kindel olla, kas leitud informatsioon on tõene, sest seda pole millegagi võrrelda. Üks välisüliõpilane kirjeldas, et püüab esialgu ise infot leida kasutades esmajärjekorras ametlikke veebilehti, seejärel Google'it, erinevaid foorumeid ja Facebooki. Kui see ei õnnestu, kirjutab ta kellelegi, kes võiks osata teda aidata, näiteks õppejõududele, ülikooli koordinaatorile või sõpradele.

Ülejäänud välistudengid märkisid, et nad pole kunagi liiga vähe infot leidnud.

Never, like seriously, never happened. It's, and I hope it will never happen actually. [T7]

Üks Grazi välisüliõpilane ütles, et pigem leiab ta liiga palju infot. Tema õpingukaaslane lisas, et tänapäeval on üsna raske midagi saladuses hoida, seetõttu leitakse üldjuhul seda, mida vajatakse.

- P12. Sa ei eelista professionaalidelt küsimusi küsida ja abi paluda (*You prefer not to ask questions and help from professionals*)

Eestis õppivatest välisüliõpilastest mainis üsna mitu nii nais- kui meessoost tudengit, et neile meeldib iseseisvalt infot otsida. Professionaalidelt küsitakse abi viimase variandina.

I will do my best to figure out things on my own because I know that they are very busy. So I don't want to be the annoying person who is asking something that, that they could have found themselves. But if I really couldn't find it on my own I will write an e-mail without problem. [T3]

I prefe-, if the information is accessible somewhere else, is the last thing that I ask. So if the information, if I knew that I can find the information somewhere on the Internet or, I don't know, wherever, then I don't ask. When I ask my professors or even my friends it means that I searched for the information already in somewhere. I couldn't find it anywhere, then yes. [T6]

Samas osales uuringus ka Tallinna Ülikooli välisüliõpilasi, kellel pole midagi küsimise või abi palumise vastu.

No, I don't care, I ask them if something happens, yeah. [T5]

Üks Eesti välisüliõpilane tõi välja, et õpingutega seotud info leidmisel palub ta vajadusel abi oma õppejõududelt. Teiste raamatukogutöötajate poole ta aga ei pöördu, kuna on ise erialalt raamatukoguhoidja ning leiab, et kui tema infot leida ei suutnud, siis miks peaksid kolleegid.

Grazis õppivatest välisüliõpilastest märkisid kõik peale ühe, et neil pole midagi professionaalidelt abi palumise vastu.

I like asking professionals. [G3]

Always ask, why not. [G7]

Üks noormees lisas, et natuke sõltub see siiski olukorrast. Talle küll meeldib professionaalidelt abi küsida, kuid kui ta peab selleks ootama ja oma aega kulutama, siis eelistab ta iseseisvalt vajaliku info välja uurida.

Käesoleva väitega nõustus üks Grazi Ülikooli välisüliõpilane, kes märkis, et palju parema meelega otsib ta infot Internetist või küsib sõpradelt.

Yes, I would much rather ask the Internet or my friends. [G6]

- P13. Informatsiooni otsimine või kasutamine on kallis (*Information is expensive to find or obtain*)

Mitmed Tallinnas ja Grazis õppivad välisüliõpilased leidsid, et nende jaoks pole informatsiooni leidmine ja kasutamine kallis. Enamasti ei pea nad otsitava ja/või kasutatava informatsiooni eest raha maksma. Samas oli nii mõnigi neist teadlik, et näiteks ülikoolid maksavad suuri summasid andmebaaside kasutamise võimaluse eest.

Expensive? At least not for the student but I, I'm aware it should be very expensive for the university because (.) of the so many databases available. I, I know this is very costly. [T1]

Üks Grazi välistudeng märkis, et telefoni pidev tööhoidmine on kallis ning seega on see hind, mida ta peab informatsiooni eest maksma:

Sometimes (...) I mean it's expensive to have my phone working all the time and that's kind of a price to pay for information. [G6]

Üks Eestis õppiv välistudeng leidis, et informatsiooni hankimine pole kallis senikaua kuni Internetiühendus on olemas. Tema õpingukaaslane märkis aga, et info omandamine pole kallis juhul, kui inimene teab, kuidas seda otsida. Vastasel juhul võib see osutuda üsna kulukaks. Samal seisukohal olid ka paar Grazi Ülikooli üliõpilast, kes lisasid, et informatsiooni kalliduse all ei pea nad alati silmas rahalist kulu. Teatud info hankimiseks tuleb kulutada väärtuslikku aega ning näha palju vaeva. Ühe näitena toodi viisa taotlemiseks vajalikku infot.

Üks välisüliõpilane nentis, et üldiselt on informatsioon väga kallis, näiteks kui rääkida poliitilisest või majanduslikust infost. Igapäevast infot ta aga kulukaks ei pidanud.

In generally, yes (.) but about living here, no. I (.) when (.) if we, if we talk about economics, politics and much higher economies and macroeconomics, yes, information is expensive. [G4]

- P14. Arvuti- ja Internetisüsteeme on keeruline kasutada (*Computer and Internet systems are difficult to use*)

Arvuti ja Interneti kasutamine erinevast vanusest ja soost ning erineva päritolu ja haridustasemega välisüliõpilastele üldjuhul probleeme ei valmista. Nimelt tunnevad nad end selles üsna kindlalt. Ainult üks Tallinnas õppiv välistudeng märkis, et kuna ta kasutab üksnes väga piiratud veebilehti ning otsib infot üksnes tema jaoks vajalikel teemadel, tunneb ta vahel, et Internetis on veel nii palju, mida avastada. Miskipärast tundub see tema jaoks aga keeruline.

Üks Tallinna Ülikooli välisüliõpilane ning üks Grazi Ülikooli vahetustudeng tõid välja, et probleem tekib üksnes siis, kui wifi ühendus on halb või Interneti kasutusmaht väga väike. Näiteks on Internetijuhtme kasutamine väga ebamugav või pole 50 GB kuus piisav muusika kuulamiseks, filmide vaatamiseks ning muu info otsimiseks.

- P15. Kultuurilised erinevused (*Cultural differences*)

Rääkides kultuurilistest erinevustest kui infokäitumist mõjutavatest probleemidest ja takistustest leidsid mõned Eestis õppivad välisüliõpilased, et eestlaste kinnise loomu tõttu on nendega veidi raske suhelda ning samuti pole viimased alati alid informatsiooni jagama. Välistudengid nentisid, et eestlaste suhtlusstiiliga harjumine võtab aega. Näiteks tõi üks välisüliõpilane välja, et Eestis peab igaks kohtumiseks eelnevalt aja kokku leppima, mis on erinev paljudest teistest riikidest.

So just to give you an example. In, in Estonia you are not supposed to show up to the office before sending an e-mail first. So if I'm going to talk with one of my professors or I need a signature from someone or something like that in person I must write an e-mail first and set a date and a time. When I went to [name of the country] I tried doing the same and they, they were asking me like why are you doing this we are working in the same building just come and, you know, knock on the door. And here in [name of the country] people usually work the door open. So you know it's (.) I haven't seen anybody in, in Tallinn University work with their door open, the door is always closed. So you know, you get (.) a little bit confused. [T3]

Üks Grazis õppiv välisüliõpilane leidis, et ka austerlased on üsna kinnised ning seetõttu on raske nende seltskonda pääseda. Ta märkis, et kultuuribarjäär on küll olemas, kuid see pole väga sügav.

Yeah, yes, it's (.) as I said, you need the, the (.) you need the connections, you need personal relationships. And Austrians are, although they are open, more open than, I don't know, Germans or Swiss people but they're pretty closed. I mean it's difficult to get in. (.) It's manageable, it's not the. But yeah. So if you wanna make friends, wanna make (.) in the workplace, university where you could possibly get information, it's a bit difficult. Sure, sure. But (.) I mean (.) the culture barrier is not that steep but it is still there. [G7]

Üksikud välisüliõpilased nii Grazi Ülikoolist kui Tallinna Ülikoolist leidsid, et neil pole kultuuriliste erinevuste tõttu probleeme esinenud. Üks välistudeng rääkis, et talle on kultuurilised erinevused hoopis positiivselt mõjunud, sest ta on saanud palju uut infot ning on seetõttu hoopis avatum inimene. Positiivse külje pealt mainis ta ka, et enne Austriasse tulekut ei oodanud ta austerlaste poolt nii sooja vastuvõttu.

Mitmed välisüliõpilased tõid kultuurilistest erinevustest rääkides esile keeleprobleeme. Üks Eestis õppiv välistudeng märkis, et kohalikelt võib olla üsna raske informatsiooni saada, kui sa nende keelt ei räägi.

Oo definitely, as an international student in a new country you always have difficulties with culture or cultural related problems. Especially with the locals. If, when you are, when you are looking for something, you are searching for information, not everyone will be open to help. Not that they don't want to but some of them know that you don't understand their language and they don't want to speak English. Even when they have the mind to help. [T4]

- P16. Keelelised erinevused (*Language differences*)

Keeleprobleemi on info hankimisel tajunud kõik peale ühe Eestis õppiva välisüliõpilase. Viimane märkis, et talle meenub küll üks juhtum Politsei- ja

Piirivalveametist, kus teda teenindanud isik ei osanud inglise keelt, kuid teiste teenindajate abil sai probleem lahendatud. Samuti leidis ta, et eestlased räägivad väga hästi inglise keelt ning kogu kirjalik info, mida ta välisõpingute jooksul vajab, oli inglise keelde tõlgitud.

See vastandub tema õpingukaaslase arvamusele, kelle hinnangul räägib üksnes umbes 30% eestlastest inglise keelt. Samuti puudub viimase väitel osadel kodulehekülgedel nagu näiteks majutusalsed veebilehed ingliskeelne versioon. See sunnib tudengeid kasutama Google Translate'i, mis eesti keele puhul pole väga efektiivne. Sarnase probleemiga on kokku puutunud ka teised välisüliõpilased. Samuti on neil esinenud juhuseid, kus näiteks toidupoes või pangas ei räägita inglise keelt.

Yeah so sometimes, it doesn't really happen that often, but sometimes I found like Estonian information about something but I just couldn't find the translation. And then I just tried to use like a translator or something like that [naer] but it's not working out that good always. So, yeah. [T5]

Grazi Ülikooli välisüliõpilastest märkis üks tudeng, et tal keeleprobleeme pole esinenud, sest ta räägib saksa keelt. Tema õpingukaaslane mainis, et kuigi ka tema oskab veidi saksa keelt, esineb aeg-ajalt ikka probleeme näiteks siis, kui keegi räägib liiga kiiresti või mõnes imelikus murdes. Kirjaliku infoga tal enamasti probleeme ei esine.

Kõik ülejäänud Grazi Ülikooli välisüliõpilased on oma õpingute jooksul keeleprobleemi tajunud. Näiteks tõi üks välistudeng välja, et ülikool saadab üliõpilastele uudiskirju, mis on üksnes saksa keeles ning seetõttu paljudele välisüliõpilastele kasutud. Teine välisüliõpilane omas sarnast kogemust panga poolt saadetavate e-kirjade osas.

All the e-mails I get from my bank are in German and I always feel terrible because I've no idea what they mean. [naer] And I hope they're not important because I can't read them. It's like well call me. [G6]

Välisüliõpilased leidsid, et erinevad probleemid ja takistused üldiselt nende infokäitumist olulisel määral ei mõjuta. Peamiselt toodi välja, et vajaliku info

leidmiseks kulub lihtsalt rohkem aega. Üks välistudeng märkis ka, et kuna aeg on niivõrd oluline faktor, tuleb vahel otsustada, kui sügavuti infot otsitakse.

It makes me waste a lot of time to get the right sources I should use. [G3]

It maybe takes more time, it's all about time like (.) yeah, I mean time is essential. If you, you have to spend more time just to get what you need but time is important so you have to just make a decision. Maybe it's not worth it to spend that much time depending on what you are looking for. If it's something really formal or really important then you have to search to be sure. And if it's not that important you can just try to find an answer and if it's wrong who cares. You know, depending what you need. [G5]

Probleemid ja takistused võivad muuta info veidi raskemini leitavaks ning tekitada rahulolematusetunnet. Samuti tuleb informatsiooni otsida erinevatest allikatest ning seda omavahel võrrelda. Näiteks Internetist leitud konfliktse info korral võib abi küsida teistelt inimestelt või professionaalidelt.

I think it's not really affecting my (.) my behaviour. I'm just (.) if a problem occurs I just (.) yeah, try to ask someone about it or something like that. [T5]

Usually it's like (.) first I (.) try to search myself and then if I have some problems then I ask someone or go somewhere to ask. [G2]

Erinevad probleemid ja takistused võivad mõjutada saadava info kvaliteeti. Paraku tuleb aeg-ajalt sellega leppida.

If I try to get information from locals and I know they won't want to talk to me even if they are the most reliable source of information I will try to look elsewhere. Even if the elsewhere would cost more. So with that it delays the progress of the time of getting the information. [...] The quality of the information can be affected because since the locals know their environment but they are not willing due to the language barrier. If I now go to another source to get it, it might not be as quality as what I would get from this source. [T4]

Üks välisüliõpilane märkis, et kui ta saab infot mõnelt tema jaoks ebameeldivalt inimeselt, siis ta lihtsalt ei aktsepteeri seda või kahtleb selle usaldusväärsuses. Ta tõi näite ühe kaastudengi kohta, kes valdavalt välisüliõpilastest koosnevas ingliskeelses loengus saksa keelt rääkis ning õppejõuga nalju tegi, millest teised keelebarjääri tõttu aru ei saanud. Nimelt ei võtaks uuringus osalenud välisüliõpilane antud isikult soovitusi ega käitüks vastavalt tema juhendamisele.

Üldiselt püütakse probleemide ilmnemisel neile lahendus leida ning välja selgitada ka nende põhjused. Seda meelt olid nii Tallinna kui Grazi välisüliõpilased. Tuleb lihtsalt olla nutikas ning vajalik info teistmoodi kätte saada. Oluline on mitte alla anda.

Well you (.) you have to find a way around it, you can't get stuck in the problem. So if you have a problem with a cultural difference you have to learn what the cultural norms are in your host country and adopt to it. If you have, for example, a language barrier then you have to try, you know, try to make an effort to find the information in the language that you can understand or try to find a translator. Or if all that fails [...] ask help from a friend. [T3]

The thing is (...) I think I will always find the, the, the way to, to get rid of the problems. Even if it will be you will use more time and you will put more effort into the information seeking process but eventually I, I find the way. If everything, if all the basics are provided and good like the IT structure and Internet access and database access (.) then you can deal with other difficulties. [T6]

If there's obstacles I usually try to work around them and find a way to get the information that I need. [G6]

Kokkuvõttes võib öelda, et kõige raskemini leitav info on väga subjektiivne ja sõltub individist. Kõige sagedamini mainiti töö ja karjääriga seotud info keerulist leitavust. Suurele osale infoteaduse tudengitest info leidmine raskusi ei valmista. Info hankimisel on välisüliõpilased kogunud mitmeid probleeme ja takistusi. Õnneks ei esine need sageli. Kõige olulisemaks probleemiks peetakse

keelebarjääri, arvuti- ja Internetisüsteemide kasutamine seevastu välisüliõpilastele probleeme ei valmista.

3.5 Sihtriik infokäitumise mõjutajana

Uuringus osalenud välisüliõpilastelt küsiti, kas õpingute sihtriik või -linn mõjutab mingil moel nende infokäitumist. Enamus intervjuueeritud välisüliõpilasi leidsid, et see on tõepoolest nii. Ühelt poolt mõjutab see nende poolt kasutatavaid infoallikaid ja -kanaleid. Näiteks tõi üks välisüliõpilane välja, et kuigi see pole tema jaoks väga mugav, on tal välisriigis õppides võimalik kasutada Facebooki, mis päritoluriigis on keelatud.

For me Facebook is not so convenient because in [name of the country] we can't use it, we cannot use this. So sometimes I don't like use it, is just sometimes I have to use it, everyone use it. [G3]

Akadeemilise ja argielu tihe põimitus tuli esile ka selle küsimuse juures. Nimelt on õpingute raames väga oluliseks infoallikaks erinevad e-andmebaasid, millele pakuvad ligipääsu nii Tallinna Ülikool kui Grazi Ülikool. Eriti hindavad nende kasutamise võimalust kõrgelt Eestis õppivad välisüliõpilased. Näiteks puudub nii mõnelgi neist koduülikoolis andmebaasidele ligipääs, kuna viimased on kallid ning ülikoolid ei rahasta nende kasutamist. See aga raskendab õpingute jaoks vajaliku info leidmist.

The university has all those databases that in my country most universities, most universities cannot afford. (.) Because they don't have the budget for doing that. So this (.) for students trying to, to, to find what they need or to obtain further information for their studies is quite, quite difficult. [T1]

For example, in my home university, in [name of the country] I didn't have access to the databases. The, the, the university just didn't pay for it and we were only using paper based collection there at the library. And some private institution offered to provide students access, very very limited access to some, some specific databases. And then you pay for it as a

student which was of course, it's different here. I'd say it's, it's more easier. [T6]

Võib ka juhtuda, et välisriigis kasutatavad infoallikad osutuvad kodus olles üsna kasutuks. Näiteks võivad selleks olla nii kohalik õppeinfosüsteem, teatud Facebooki lehed, aga ka välisriigis leitud sõbrad.

I definitely use Uni Graz Online only because I'm in Uni Graz. [...] The ESN Facebook, like, that's something I'll only use while I'm here. (.) And sadly my friends that are here. I probably won't (.) You know, they're not from my home so I won't need their, I won't have their, you know, expertise. [...] I mean besides the Internet then every (.) most of the other things that I use when I'm here don't really apply when I'm back home. [G6]

Üks välistudeng märkis, et isegi kui kasutatavad infoallikad ja -kanalid on sarnased, varieerub nende kasutamine. Näiteks on Eesti küll väga väike riik, kuid IKT on siin hästi arenenud ning seetõttu sõltuvad inimesed suuresti Internetist.

The sources of information are similar but how one use them are different. Internet is Internet everywhere but Estonia is a little country but they are fast in times of ICT. [name of the country] is like times thirty of Estonia, even more than that, but we are not fast in ICT. So the Internet broadband is very low in [name of the continent]. So here in Estonia people depend heavily on Internet but in [name of the country] no, we don't depend heavily on Internet. So that is the difference. [T4]

Teine välistudeng tõi aga välja, et kuigi Facebook ja Google on arvatavasti peamised infokanalid hoolimata sellest, kuhu ta läheb, leidub igas linnas ja igas riigis väga spetsiifilisi infoallikaid nagu näiteks uudiskirjad, brošüürid, linna tutvustavad veebilehed jms, mida ta kasutab.

Kui välistudengid kasutavadki samu infoallikaid ja -kanaleid, otsitakse neist välisriigis viibides sageli teist laadi informatsiooni, mis vastab muutunud infovajadustele. Kuna kõik on ümberringi uus, vajatakse igapäevaselt tunduvalt

rohkem infot kui koduriigis viibides. Ühelt poolt on need infovajadused sarnased elule kodus – näiteks info toimuvate ürituste ja õpingute kohta.

Well (.) everything related to my life here in Graz, every event and like what's happening here. That's because that's something I don't need back home. [...] And well for my courses (.) I (.) it's different information because it's different courses. I like, I also need information for my courses in [name of the country] but it's just different. [G2]

At home I know everything so I don't need some extra information. But here everything's new so I need nearly every information in my life, in my study. [G3]

Teiselt poolt võivad infovajadused olla väga spetsiifilised. Teatud tüüpi infot vajavad välisüliõpilased üksnes sihtriigis viibides. Selleks infoks võib olla näiteks elanikuks registreerumine, ilm, valuutakursid või ühistranspordi sõidugraafik. Siinkohal mängib teatud rolli ka välisüliõpilase päritoluriik.

When I'm in [name of the continent], even if it's not in my country, we have so many similarities. But when you are in a foreign land you don't have anything so most of the things are not in common, yes. So the city, everything affect what kind of information you need. If you are in [name of the continent] you don't need information about the weather, you don't need information about what you need to eat. Here we need information about what you need to eat and we need information about the security – how do you react when something happens, what do you do, where do you go, how do you call for help. [T4]

The two sides. Actually I really need the information in [name of the country] but not here – that is air condition. Because in [name of the country] these days air is really dirty so every time I really check, every time but nowadays I never use it, the information here. Then other-otherwise I (...) I, I frequently check currency because I need money but before coming here, in [name of the country], I never checked it [naer]. [G1]

The schedules of the transportation maybe because here I move, here I move by public transportation and my country I don't. So, yeah, here it's different for me everything about transportation. And actually [naer] in [name of the county] even if I used the transportation public, they don't have schedules. You just have to wait for the bus if it comes or not. So yeah this is [naer] this is really different. [G5]

Mitu välisüliõpilast märkisid, et näiteks välisriigis õppides reisivad nad tunduvalt rohkem kui kodus olles ning vajavad seetõttu ka enam sellekohast infot.

While I've been travelling I've needed lots of information that I would never need when I'm back home. [G6]

Ainult paar intervjueeritavat leidis, et nende infovajadused ning kasutatavad infoallikad ja -kanalid on välisriigis õppides jäänud samaks.

Mitmed intervjueeritud välistudengid olid väga rahul Eesti tehnoloogilise infrastruktuuri, pakutavate e-teenuste ning ametlikelt veebilehtedelt saadava informatsiooniga. See kõik lihtsustab ja kiirendab info leidmist ja kasutamist.

I had the impression that is quite, everything is quite available and organised in general. The information is there – things have its own information or its, its website. For example you are trying to go to the police and you have all the, almost all the, the information you need in the police website. The basic stuff are in the survival guide and (.) I guess it's quite, is quite, everything is quite available. (...) Maybe that's something that is, has been fostered because of the Estonian technological infrastructure maybe. [T1]

Ühe välisüliõpilase näite kohaselt on võrreldes Itaaliaga Eestis tunduvalt mugavam infot elektroonilistest kanalitest leida, sest need on disainitud eesmärgiga muuta inimeste elu lihtsamaks. Nimelt märkis ta, et Itaalia institutsioonilistelt veebilehtedelt leitav info on sageli puudulik või vananenud. Eestis on aga info alati uuendatud ning kõik on väga ilusti lahti seletatud. Seetõttu on võimalik Eestis elades paljud toimingud Interneti teel läbi viia.

Üks välisüliõpilane, kes oli lisaks Eestile õppinud ka Horvaatias, kiitis väga Tallinna Ülikoolilt, sh õppejõududelt ja koordinaatoritelt saadud informatsiooni. Horvaatias õppides tundis ta aga, et talle pakutud info polnud piisav tema infovajaduste rahuldamiseks.

Austria puhul toonitati samuti head juurdepääsu andmebaasidele ja informatsioonile üldiselt, näiteks raamatukogude või mitmesuguste institutsioonide kaudu.

Austria has a very, very good basis, base when regarding institutions. So you have better institutions where do you can ask questions. (.) It's more, everything is more accessible on the Internet. So you, you don't have to necessarily go somewhere and ask and stand in line and wait all day. It's easier, definitely easier. [G7]

Ka abivalmid kohalikud innustavad välisüliõpilasteid rohkem küsima ja infot aktiivsemalt hankima.

For example, I think Graz people are really kind for strangers so if I have, if I, if they look me having problems, for example, in Spar or in Bipa then they always contact me. [...] They really try to communicate with me and they really want to help me. [...] If others helped me, tried to contact me even I didn't expect then I (.) then I try to get the information more actively, otherwise I give up. [G1]

Kokkuvõtvalt võib öelda, et sihtriik mõjutab välisüliõpilaste infokäitumist – nende infovajadusi ning kasutatavaid allikaid ja kanaleid. Kuigi Facebook ja Google võivad ka välisriigis õppides endiselt olla peamisteks infokanaliteks, kasutatakse lisaks ka teatud spetsiifilisi veebilehti, uudiskirju ja infosüsteeme. Üks osa välisüliõpilaste infovajadusi on üldised ning sarnanevad infovajadustega koduriigis. Teine osa infovajadusi on spetsiifilisemad ning sõltuvad õpingute sihtriigist.

3.6 Välisüliõpilaste täiendused ja soovitused

Intervjuu lõpus anti välisüliõpilastele võimalus lisada oma mõtteid ja kommentaare ning jagada infokäitumisega seonduvaid põnevaid seiku, mis neil välisriigis õppides on ette tulnud. Üks välisüliõpilastest leidis, et välismaal õppimine on teinud temast väga osava „guugeldaja“ ja info otsija. Suuresti on see seotud sellega, et uues keskkonnas tuleb nõ otsast alata, vaeva näha ning kõik ise välja uurida. Seda kõike peab ta aga välisõpingute loomulikuks osaks.

I've become a very good googler, good at, you know, finding the information that I need. Especially being here, I've definitely become better at, you know. Everything is kind of very simple when I'm back home and, you know, when you're thrown into a foreign country you kind of have to start from the beginning and figure everything out. So that was (...) a fun part of kinda going abroad. I think it's all part of the being abroad experience. [G6]

Üks intervjuueeritustest rääkis kuivõrd ta on välisriigis elades õppinud hindama nende inimeste väärtust, kellega koos üles kasvas. Nimelt on sõbrad ja tuttavad ülimalt väärtuslikud infoallikad. Teatud vanuses muutub sõprade leidmine raskemaks ning seetõttu on ka informatsiooni hankimine tunduvalt keerulisem.

I've learned the value of (.) of the friends you have when growing up because it's, now it's very difficult to make friends in the university when you're this advanced in your studies. (.) So I learned how valuable that was (.) when I was back home. It was much easier to get (.) to get information. Yeah, that's, that's probably the most important thing that changed for me. [G7]

Mitu intervjuudes osalenut tõid veelkord eraldi välja, et välisriigis elades ja õppides on teised inimesed, eriti just kohalikud, kõige väärtuslikumaks infoallikaks. Välisüliõpilased hindavad kõrgelt nende soovitusi ja igakülgset abi ning soovivad investeerida sotsiaalsete kontaktide loomisse.

Even though you can find a lot of (...) very valuable information online, still, a source of really valuable information for me, for example, for jobs come from interpersonal relationships. [...] So investing in your social network in real life is very, still very valuable. (.) And often more useful than, than looking for it online. [T3]

Just one point for me – if you are in a foreign country people is the most important, especially the local people or the, the, some professionals. Because (.) when you are in a foreign country you cannot do everything by yourself. Even you want to search something but without some good recommendations you just do some mistakes instead of finding some good information which is (.) useful or good for you, yes. [G3]

Üks osaleja märkis, et üldiselt on välisüliõpilaste infovajadused Eestis rahuldatud, sest infoallikad ja -kanalid on kättesaadavad ning pakutav info enamasti usaldusväärne. Vajaliku info hankimine võtab aga kohati üsna kaua aega.

The only thing I like to add is that if international students are fulfilled with information need, yeah, I would say yes, yeah. If they have enough, if their information needs have been met on a daily basis and generally – yes, I would say yes. Because we, in Estonia, we have different sources of information and almost all the sources of information are reliable. And we have group of, different groups of expats who are also ready to rent their help when it comes to information needs. So in yeah, I can say information needs of international students have been met but it doesn't come easily. Yeah, like for instance I have been here for like two years so is only now I can say that ok I know almost everything. So it takes time. [T4]

Lisaks andis üks välisüliõpilane mitmeid soovitusi. Nimelt leidis ta, et Eesti valitsus peaks rohkem keskenduma ingliskeelse info tootmisele, olgu selleks siis uudised või toiduainete pakenditel olev info. Sellest oleks suur kasu välisüliõpilastele.

Government of this country should (...) have to come up with some more information in English rather than being in Estonian. Be it a news channel,

be it anything in the shop. [...] It will help all the international people living in this country. [T2]

Samuti meeldiks talle saada rohkem erinevat õigusosalast informatsiooni, näiteks uute seaduste ja regulatsioonide kohta. Ka sooviks ta rohkem kohalikega suhelda, kuid on praeguseks nende kinnise ja tõsise loomuga üsna harjunud. Välisõpingute alguses tundis ta end aga üsna üksildasena.

Edukas info hankimine on ühe välistudengi sõnul suuresti hoiakute küsimus. Tema soovitusel tuleb infot otsides jääda optimistlikuks ning takistustest hoolimata otsingut jätkata, mitte kohe alla anda.

And I also think that when it comes to finding information you need to be optimistic and like adopt because I've also met a lot of people who (.) when they find an obstacle they feel like they are facing a wall and they get frustrated and they quit and they just get angry. So if you can't find what you're looking for from one channel then just move to another channel and on to another channel until you find what you need. But yeah, some people find, will find an obstacle and will just like stop. So I think it's a matter of attitude as well. [T3]

Üks välisüliõpilane tõi esile, et erinevate otsingukeelte kasutamine mõjutab leitavat infot, kuigi sageli ei pruugi me seda teadvustada. Näiteks võivad otsingu tulemusel saadud vasted erinevate otsikeelte puhul suuresti erineda. Samuti usub ta, et Austrias kui esimese maailma riigis on lihtsam infot leida kui tema koduriigis, kuid pingutades leiab vajamineva info mõlemas riigis üles.

I usually search the same way here and back to [name of the country]. I just change the language just to English here and maybe that changes the, the sources. And yeah, somehow I get different information even if I search the same thing here in English and back in [name of the country] in [home country language] the same thing I will get different things. But I don't notice that so for me it's the same but indirectly it's not the same. [...] In general information (.) it's easier to have it here, to get it here because it's, it's first world and everything is better informed. Like, you get, you have

the information easier than in [name of the country] but at the end if you search for it you'll find it. [G5]

Ühe intervjuus osalenu kohaselt on informatsioon kõige väärtuslikum asi maailmas. Selle abil saab maailma valitseda ning samuti ühendab informatsioon inimesi. Seetõttu meeldib talle väga teiste inimestega suhelda ning infot vahetada.

I think the information is the most valuable thing in a world because all the powerful people or the richest people provide informations or give informations or no informations and then how they, they get (.) advantages from other countries, people, companies, whatever. So money and everything goes and pass (.) but information stays. Who knows informations, knows the or who rules with informations, rule the world. [...] Probably in, in all around the information is the key point of what can and will connect the soul. [G4]

Üldiselt jagasid välisüliõpilased väga huvitavaid mõtteid ja tähelepanekuid nii informatsiooni, selle hankimise kui ka kasutamise osas. Seisukohti pakuti nii isiklikel kui ka üldistel teemadel. Lisaks anti mõningaid edaspidiseid soovitusi.

4 DISKUSSIOON JA SOOVITUSED

Käesolevas peatükis analüüsitakse antud magistr töö tulemusi ning kõrvutatakse neid varasemate analoogsete uurimustega. Samuti käsitletakse autori ettepanekuid välisüliõpilastega tihedalt seotud asutustele ja institutsioonidele nagu ülikoolid, raamatukogud ja tudengiorganisatsioonid ning jagatakse soovitusi edaspidiste uuringute läbiviimiseks. Peatükk jaguneb järgmisteks alapeatükkideks: „Arutelu ja järeldused“ ning „Soovitused ja ettepanekud“.

4.1 Arutelu ja järeldused

Antud uuring on esimeseks taoliseks Eestis ning töö autorile teadaolevalt ka Austrias. Varasemalt on valdav osa välisüliõpilaste argielulise infokäitumise uuringuid korraldatud Ameerika Ühendriikides ja Austraalias. Uuringu tulemused annavad esmase ülevaate Tallinna Ülikoolis ja Grazi Ülikoolis õppivate välistudengite argielulisest infokäitumisest – nende infovajadustest, info hankimise protsessist, infoallikate, -kanalite ja -seadmete eelistusest ning arginfo hankimisel esinevatest probleemidest ja takistustest.

Uuringu tulemustest nähtub, et Tallinna Ülikoolis ja Grazi Ülikoolis õppivad välisüliõpilased vajavad igapäevaselt väga mitmesugust informatsiooni. Kahe erineva sihtriigi välisüliõpilaste infovajadused on võrdlemisi sarnased. Näiteks on kõik uuringus osalenud välisüliõpilased oma välisõpingute jooksul vajanud transpordi ja majutusega seotud infot. Populaarsemad infovajadused on seotud ka meelelahutuse, reisimise ning asukohtade leidmisega. Viie kõige olulisema infovajaduse nimetamisel töid Tallinna ja Grazi välisüliõpilased kõige sagedamini välja tervise ja heaoluga seonduvat informatsiooni, meelelahutusega seotud infot ning reisimist ja turismindust puudutavat infot. Oluliseks peeti ka

transpordi- ja majutusala infot. Väljastpoolt Euroopa Liitu pärit välistudengite jaoks oli tähtsal kohal õigusala info.

Käesoleva uuringu tulemused sarnanevad suuresti varasemate uurimistulemustega. Nimelt hindasid välisüliõpilased transpordialast infot kõrgelt ka Chungi ja Yooni (2015), Oh et al. (2014), Oh ja Butleri (2015, 2016) ning Sini ja Kimi (2013) uuringus. Arvatavasti on see seotud uues keskkonnas ringi liikumisega ning linna avastamisega. Majutusala info olulisust on rõhutanud Oh et al. (2014), Oh ja Butleri (2015, 2016) ning Sini ja Kimi (2013) uuringud. Nimelt on majutus üks esmaseid vajadusi, mille peale välisriiki kolides mõeldakse. Sageli alustatakse elukoha otsinguid juba enne õpingute sihtriiki suundumist. Tervishoiuala info oli olulisemate infovajaduste hulgas Sini ja kolleegide (Sin et al., 2011) ning Sini ja Kimi (2013) uuringutes. Meelelahutust ja vabaajalisi tegevusi puudutavat infot hinnati oluliseks näiteks Chungi ja Yooni (2015) ning Sini ja Kimi (2013) uuringus. Oh ja Butleri (2016) uuringu tulemused näitasid, et võrreldes õpingute algusega muutus meelelahutuslik info välisüliõpilaste jaoks hiljem olulisemaks. Samas jäi see siiski alla üldise elukorraldusega seotud infovajadustele. Meelelahutuse ja vaba ajaga seotud infot ei pidanud välisüliõpilased oluliseks näiteks Oh et al. (2014) ning Oh ja Butleri (2015) uuringus.

Erinevalt käesoleva uuringu tulemustest pole välisüliõpilased varasemalt nii kõrgelt hinnanud reisimisega seonduvat infot. Seega on tulemused uudsed ning näitavad uuringus osalenud välistudengite liikuvat loomust ning avastamistahet. Näiteks märkisid ka välisüliõpilased ise, et reisivad välisõpingute ajal tunduvalt rohkem kui kodus elades. Seega on antud info kasulik näiteks tudengiorganisatsioonidele innustamaks neid välisüliõpilastele rohkem ekskursioone korraldama. Kõige olulisemate infovajaduste hulka pole varasemalt kuulunud ka õigusala info. Selle populaarsus antud uuringus võib tuleneda väljastpoolt Euroopa Liitu pärit välisüliõpilaste suurest osakaalust uuringu valimis.

Märkimist väärrib tähelepanek, et kuigi välisüliõpilastel paluti intervjuudes keskenduda argiinfo hankimisele ja vajadustele, tõi enamus neist sisse ka akadeemilise info. Nimelt moodustab ülikooli ja õpingutega seotud info väga

suure osa välisüliõpilaste argielust. Mõni kraadiõppur märkis lausa, et praktiliselt vajabki ta igapäevaselt üksnes akadeemilist infot. Ülikooli ja õpingutega seotud info kuulus ka kõige olulisemate infovajaduste hulka. Akadeemilise info olulisust argielu kontekstis on näidanud Chungi ja Yooni (2015) ning Sini ja kaasuuriijate (Sin et al., 2011) uuringud. Ka Mehra ja Bilali (2007) uuring näitas, et kõige rohkem vajasisid välisüliõpilased akadeemilist infot ning alles seejärel argiinfot nagu ostlemise ja liiklemisega seotud info. Õpingutega seotud info oli eriti oluline käesolevas uuringus osalenud kraadiõppuritele ning magistrantidest välisüliõpilastele. Võib eeldada, et kraadiõppurid on välisriiki kolinud mingi kindla eriala omandamiseks mõnes kindlas ülikoolis ning seetõttu keskenduvad nad ehk ka rohkem oma õpingutele.

Sin et al. (2011) uuringus kuulusid päritoluriigi uudised viie kõige olulisema infovajaduse hulka. Seda tendentsi kinnitasid ka käesoleva uuringu tulemused, milles koduriigi uudistest olid välisõpingute ajal rohkemal või vähemal määral huvitatud kõik peale ühe välisüliõpilase. Sihtriigi uudiseid pidasid oluliseks kraadiõppurid, vahetusüliõpilased aga mitte. Siinkohal võib eeldada, et kuna kraadiõppurid elavad välisriigis kauem, tunnevad nad ka rohkem huvi selle uudiste vastu. Näiteks aitab ümberringi toimuvaga kursis olemine kohalike seltskonnas viibides paljudest vestlustest osa võtta. Vahetusüliõpilased seevastu aga viibivad sihtriigis lühemat aega ning pigem keskendutakse selle aja jooksul muudele faktoritele nagu näiteks reisimine ja üritused.

Lisaks uudistele osutus kraadiõppurite jaoks väga oluliseks ka töö- ja karjääriga seotud info leidmine. Nimelt töötab enamus neist õpingutega paralleelselt ning on seetõttu pidevalt huvitatud uutest ja parematest tööpakkumistest. Üllatavalt vajab sellekohast infot ka üsna mitu valdavalt magistriõppe vahetusüliõpilast. Ühest küljest võib põhjuseks pidada üldist uudishimu ja silmaringi laiendamist. Põhjuseks võib aga olla ka see, et kuna tegemist on magistrantidega, on nad varsti oma õpinguid lõpetamas ning soovivad end tööturule sisenemiseks ette valmistada. Töö ja karjääriga seotud info oli populaarseks infovajaduseks ka Sin et al. (2011) uuringus.

Poolstruktureeritud intervjuude tulemustest selgus, et välisüliõpilaste infovajadused muutuvad ajaga. Välisõpingute alguses tutvutakse ümbritseva

keskkonnaga ning vajatakse üldise elukorraldusega seotud informatsiooni, näiteks toidupoodide asukoha ja ühistranspordi kohta. Õpingute hilisemas faasis keskendutakse enam sellele, mis kõige rohkem huvitab. Osade välisüliõpilaste jaoks on need õpingud, teised tunnevad huvi aga näiteks reisimise või ümberringi toimivate ürituste vastu. Sarnase tulemuseni jõudsid oma uuringus ka Oh ja Butler (2016).

Tulemuste analüüsimisel selgus, et lisaks infovajadustele on Tallinna Ülikoolis ja Grazi Ülikoolis õppivate välisüliõpilaste puhul sarnane ka nende info hankimise protsess. Infootsingut alustatakse sageli Google'i otsingumootorist ning seejärel külastatakse otsingu tulemusel kuvatud veebilehti. Veidi üllatuslikult mainis ainult üks Tallinnas õppiv välisüliõpilane õigete otsisõnade valimise olulisust enne otsingu alustamist. See võib tuleneda sellest, et pigem otsivad välisüliõpilased informatsiooni üsna juhuslikult kasutades katse-eksituse meetodit, mitte aga kindlaid otsingustrateegiaid. Infootsing lõpetatakse kui on leitud piisavalt informatsiooni ning infovajadus on rahuldatud. Kasulikku infot leitakse ka juhuslikult, näiteks Facebooki lehitsedes või uues linnas ringi liikudes. Ka Mehra ja Bilali (2007) ning Oh et al. (2014) uuringutes oli ringiuitamine (*wander around*) oluline info leidmise viis.

Erinevat tüüpi info hankimiseks kasutavad välisüliõpilased erinevaid infoallikaid ja -kanaleid. Sotsiaalset ja meelelahutuslikku infot saadakse peamiselt Facebookist ja sõpradelt, sh kohalikelt. Akadeemilise ja ülikooliga seotud info hankimiseks kasutatakse andmebaase ja ülikoolide veebilehti. Intervjuude põhjal võib järeldada, et Tallinna Ülikooli infoteaduse välistudengid kasutavad andmebaase tunduvalt rohkem kui Grazi Ülikooli välisüliõpilased. Töölase info hankimiseks eelistavad välisüliõpilased kolleege ja ka Internetti. Erinevate infoallikate kasutamist erineva info hankimiseks leidsid oma uuringus nii Chung ja Yoon (2015) kui ka Oh et al. (2014). Esimeses uuringus kasutasid välisüliõpilased õpingutega seotud info leidmiseks sarnaselt käesoleva uuringuga raamatukogu elektroonilisi inforessursse. Sotsiaalset infot saadi Oh et al. (2014) ning Oh ja Butleri (2016) uuringus kaastudengitelt ja sõpradelt ning sotsiaalvõrgustikest. Muu info leidmiseks kasutati viimati nimetatud uuringus Internetti ja kaardiotsingut.

Uuringu tulemuste kohaselt kasutavad välisüliõpilased info hankimiseks valdavalt elektroonilisi infoallikaid ja -kanaleid. Vaieldamatult kõige populaarsemaks infootsinguvahendiks osutus Google'i otsingumootor. Infot otsitakse sageli Internetist üldiselt, näiteks külastades mitmesuguseid veebilehti. Võrreldes teiste sotsiaalvõrgustikega kasutatakse märgatavalt enam Facebooki. Populaarsed on ka mitmesugused mobiilirakendused, eriti kaardirakendused nagu Google Maps või Maps.Me. Lisaks elektroonilistele infoallikatele ja -kanalitele saadakse palju väärtuslikku infot ka sõpradelt ning kohalikelt inimestelt.

Interneti märkimisväärset rolli välisüliõpilaste argielulises infokäitumises näitasid ka Sini (2015) uuringu tulemused, kus domineerisid otsingumootorid ning sotsiaalvõrgustike olulisus. Samuti olid võrdlemisi olulisel kohal sõbrad ja pere. Ainsa erinevusena nimetati käesoleva uuringu kontekstis väga harva pereliikmeid. Sotsiaalvõrgustike tihe kasutatavus argiinfo hankimisel tuli esile ka Sini ja Kimi (2013) uuringus. Sin et al. (2011) uuringus olid kõik esiviisikusse kuuluvad infoallikad ja -kanalid ning infootsinguvahendid elektroonilised: Google, asutuste veebilehed, raamatukogu e-teenused, üldised veebilehed ning sotsiaalvõrgustikud. Chungi ja Yooni (2015) uuringus kasutasid välisüliõpilased kõige sagedamini veebi otsingumootoreid, sotsiaalvõrgustikke, sõpru ja peret ning spetsiifilisi veebilehti. Jättes taaskord kõrvale pereliikmete kasutamise infoallikana ühtivad ka need tulemused käesolevate uurimistulemustega. Internetipõhised ressursid, veebiotsing ja sotsiaalvõrgustikud, elektroonilised ja mobiilsed kaardid ning sõbrad oli välisüliõpilaste eelistatud infoallikateks ja -kanaliteks Oh et al. (2014) uuringus. Nagu ka Oh ja Butleri (2015, 2016) uuringutes toodi viimati nimetatud uuringus eriti esile elektrooniliste ja mobiilsete kaartide olulisust. Kaardirakenduste kasutamine on tähtis ka käesolevas uuringus osalenud välisüliõpilastele.

Huvitaval kombel ei toonud välisüliõpilased käesolevas uuringus esile paberressursse või traditsioonilist massimeediat. Jutu sees mainiti üksikutel kordadel ajakirju ja paberil reisiraamatuid. Sarnase tulemuseni jõudsid ka Oh et al. (2014), Oh ja Butler (2016) ning Sin et al. (2011). Need tulemused vastanduvad aga Sini (2015) uuringule, milles traditsiooniline massimeedia ning paberressursid olid elektrooniliste kanalite ja allikate kõrval välisüliõpilaste

hulgas võrdlemisi populaarsed. See on mõttekohaks näiteks ülikoolide raamatukogudele. Võib-olla tasuks erinevate koolituste käigus antud allikaid ja nende väärtust välisüliõpilastele rohkem tutvustada ning neid kasutama suunata.

Elektrooniliste infoallikate ja -kanalite kasutamisel puudusid soolised, vanuselised ja haridustasemelised erinevused. Nimelt loeb info hankimisel välistudengite jaoks palju ajaline faktor. Kasutada soovitakse allikaid ja kanaleid, millest infootsing on kiire ja lihtne. Just seda elektroonilised inforessursid ka võimaldavad. Samas soovitakse leida usaldusväärset ja kvaliteetset infot. Samuti eelistatakse infoallikaid ja -kanaleid, mis koondavad palju eriilmelist informatsiooni uudistest ümberringi toimuvate üritusteni. Seekaudu hoitakse kokku väärtuslikku aega, mis on eriti oluline näiteks vahetusüliõpilastele, kelle välisõpingute aeg on üsna piiratud.

Märkimata ei saa jätta ka ülikoolide kodulehtede ja infomaterjalide olulisust ning välisüliõpilaste koordinaatorite ja õppejõudude töö väärtuslikkust. Nimelt saavad välisüliõpilased akadeemilise info kõrval suure osa oma argielulisest infost just nendest allikatest ja kanalitest. Sageli hangitakse infot juba enne välisõpingute algust. Väga palju vajalikku informatsioon saadakse ka ülikoolide orientatsiooninäda käigus. Ka Oh et al. (2014) uuringus oli ülikooli veebileht kohaks, kust hangiti uute tudengite jaoks olulist informatsiooni.

Oma mitmesuguste infovajaduste rahuldamiseks ning info hankimiseks kasutavad välisüliõpilased kõige sagedamini nutitelefoni ja sülearvutit. Lemmik infoseadmeks peetakse valdava osa välistudengite poolt nutitelefoni. Sülearvutit kasutatakse valdavalt tööks ja õpinguteks. Seadmete valikul on välisüliõpilaste jaoks väga oluliseks märksõnaks nende kaasaskantavus. Nutitelefoni laialdane kasutamine on märgiks erinevatele infoteenuste pakkujatele mobiilsete kasutajaliideste loomiseks. Näiteks peaksid sellega kindlasti arvestama ülikoolid oma kodulehtede disainimisel. Nutitelefoni ja sülearvuti olid kõige populaarsemateks infoseadmeteks ka Chungi ja Yooni (2015) uuringus. Küll aga ületas tookord sülearvutite kasutamissagedus nutitelefoni oma. Ka nimetatud uuringus kasutasid välisüliõpilasi erinevaid seadmeid vastavalt ülesande liigile.

Töö autorile veidi üllatuslikult toodi kasutatavate infoseadmete küsimuse juures ainult üks kord välja tahvelarvutit. See võib näidata, et tahvelarvutite trend on oma aktuaalsust minetamas. Samuti nimetati televiisorit üksnes paaril korral. See võib tuleneda ühelt poolt sellest, et välisõpingute jooksul puudub välisüliõpilastel võimalus igapäevaselt televiisorit vaadata. Aga ka sellest, et tänapäeva noored ei tunne selle vastu erilist huvi. Pigem eelistatakse sarju ja saateid vaadata arvutist, näiteks Netflix'i vahendusel.

Intervjuude käigus uuriti välisüliõpilastelt, kas neil on esinenud raskusi teatud tüüpi informatsiooni leidmisel. Valdav osa infoteaduse tudengitest leidis, et neile ei valmista erinevat tüüpi info leidmine raskusi. Kindlasti võivad selle põhjuseks olla õpingute käigus omandatud teadmised ja oskused. Üldjoontes toodi kõige sagedamini välja töö- ja karjäärialase info leidmise keerukust. Antud tüüpi infot peeti välisüliõpilaste poolt kõige raskemini leitavaks ka Sin et al. (2011) uuringus. Võib-olla peaksid ülikoolid pakkuma antud teemal rohkem infot – näiteks kust leida tööpakkumisi ning millised on välismaalastele kehtivad piirangud ja reeglid. Ülejäänud raskesti leitava info näited olid väga erinevad ning indiviidist sõltuvad. Võib eeldada, et see sõltub suuresti kasutaja infopädevusest ning infootsingu oskustest.

Kui välisüliõpilastelt küsiti, milliseid probleeme ja takistusi on nad argiinfo hankimisel kogenud, ei osatud alguses väga palju näiteid tuua. Väidete esitamine aitas saada laiemat pildi esinevatest probleemidest. Siiski võib väita, et kuigi välisüliõpilased kogevad info otsimisel ja kasutamisel mitmesuguseid probleeme, ei esine neid sageli. Infoteaduse tudengid on õpingute käigus omandatud teadmiste tõttu võimalikest takistustest paremini teadlikud ning oskavad neid oskuslikumalt vältida. Kuigi ka neil esineb aeg-ajalt probleeme, ei mõjuta need nii palju nende infokäitumist. Grazi Ülikooli ärijuhtimise välisüliõpilased keskenduvad oma õpingutes rohkem ärimaailmale ning kuigi infoteadus on osaks ärijuhtimise õppekavast, ei oma nad nii laialdasi teadmisi info otsimisest ja kasutamisest.

Kõige suuremat mõju avaldab Tallinna Ülikooli ja Grazi Ülikooli välisüliõpilaste infokäitumisele keelebarjäär. Seetõttu peaksid ülikoolid võimalusel pakkuma ülikooli puudutavate uudiste ja sündmuste osas mitmekeelset informatsiooni.

Sagedaseks probleemiks on nii Tallinna Ülikooli kui Grazi Ülikooli välisüliõpilaste jaoks leitava informatsiooni mittevastavus nende vajadustele. Kord leitakse liiga vähe, kord liiga palju infot. Ebaolulise info leidmine oli üheks suuremaks takistuseks ka Sini (2015) uuringus. Ainsa probleemina ei valmista välisüliõpilastele raskusi arvutiprogrammide ja Interneti kasutamine. Ülejäänud probleemid varieeruvad suuresti.

2011. aasta uuringus leidsid Sin ja tema kaasuurijad, et välisüliõpilased eelistasid professionaalidelt abi küsimisele infot elektroonilistest allikatest ise hankida. Sini (2015) uuringus olid just meessoost välistudengid tõrksamad abi küsima. Ka mitmed käesolevas uuringus osalenud välisüliõpilased väitsid, et alustuseks püüavad nad ise vajalikku infot leida ning raamatukogu või ülikooli töötajate poole pöörduvad nad viimase variandina. Nende hulgas oli nii nais- kui meessoost tudengeid. Teine osa välisüliõpilasi aga hoopis eelistas professionaalidega suhelda ning neilt abi paluda. Seega ei tulnud antud uuringus esile mingit kindlat tendentsi vaid abi küsimine sõltus pigem indiviidist.

Uuringu tulemustest selgus ka, et teatud määral mõjutab välisüliõpilaste argielulist infokäitumist välisõpingute sihtriik. Näiteks kasutatakse mõningaid riigispetsiifilisi infoallikaid ja -kanaleid. Samuti on üks osa infovajadusi seotud konkreetse linna või riigiga, kus õpitakse. Üldiselt täheldas töö autor, et mida sarnasem on koduriik ja selle kultuur välisriigi omale, seda väiksem on sihtriigi mõju välisüliõpilaste infokäitumisele.

4.2 Soovitused ja ettepanekud

Käesolevas alapeatükis esitatakse autori soovitused välisüliõpilastega tegelevatele haridusasutustele ja tudengiorganisatsioonidele. Samuti on välja toodud edaspidise uurimistööga seotud ettepanekud.

4.2.1 Soovitused ülikoolidele, raamatukogudele ja tudengiorganisatsioonidele

Magistritöö autor leiab, et ülikoolid ja akadeemilised raamatukogud saavad antud uuringu tulemusi kasutada infoteenuste parendamiseks ning infopädevuse alaste koolituste läbiviimiseks. Infoteenuste pakkumisel tuleb arvestada välisüliõpilaste mitmekülgsete infovajadustega. Näiteks on siinkohal abiks välisüliõpilaste enda poolt uuringu kontekstis välja toodud vajadused, millist tüüpi informatsiooni lisaks hetkel pakutavale veel soovitakse saada. Teades seda, millist tüüpi infot on välisüliõpilastel kõige raskem leida, saavad ülikoolid ja raamatukogud välisüliõpilastele oma abi pakkuda. Antud uuringu tulemustest lähtudes aitaks välisüliõpilasi näiteks välismaal töötamise ning tööpakkumiste leidmisega seotud inforessursside tutvustamine ja pakkumine.

Paljude välisüliõpilaste vastustest ilmnes, et ülikoolid pole üksnes olulised akadeemilise info vahendajad, vaid omavad välisüliõpilaste jaoks kandvat rolli ka argielulise info jagamisel. Samuti on ülikoolide töötajad ja veebilehed üheks esimeseks kontaktiks välisriigiga. Seetõttu peaksid ülikoolid ehk veelgi rohkem sellega arvestama infomaterjalide koostamisel ning orientatsiooninädalate organiseerimisel. Juba praegu sisaldavad nii Tallinna Ülikooli kui Grazi Ülikooli kodulehed üsna palju argielulist infot, mis on äärmiselt oluline, sest kodulehekülg on välisüliõpilaste poolt väga sagedasti kasutatavaks infoallikaks. Kuna välisüliõpilaste probleemid ja küsimused on sageli võrdlemisi sarnased, võiksid ülikoolid kaaluda näiteks korduma kippuvate küsimuste rubriigi lisamist. Just sel viisil saavad ülikoolid anda omapoolse panuse aitamaks välistudengitel uude keskkonda paremini sisse elada ning eluga välisriigis kohaneda.

Kindlasti saavad ka mitmesugused tudengiorganisatsioonid nagu näiteks ESN välisüliõpilasi vajaliku info leidmisel aidata. Üheks võimaluseks on kasulikku informatsiooni jagada oma kodulehel, kuid ka vahetu suhtluse käigus. Näiteks hindavad välisüliõpilased kõrgelt tuutorlus- ja/või mentorlusprogramme, mille raames saavad välistudengid nõ kohaliku sõbra, kes aitab neid eriti just õpingute alguses erinevate probleemide ja küsimustega. Näiteks toodi intervjuudes välja, et tuutorid või mentorid on väga oluliseks infoallikaks just sihtriiki puudutava argiinfo hankimisel. Seega võiksid ka ülikoolid võimalikult palju

tudengiorganisatsioone toetada ning nendega välisüliõpilaste aitamise nimel tihedat koostööd teha.

Käesoleva uuringu tulemused näitasid ka, et välisüliõpilastel esineb probleeme näiteks sobilike otsisõnade kasutamise, infoallikate leidmise ning info kvaliteedi hindamisega. Üheks põhjuseks võib näiteks olla see, et ei tunta kõiki sihtriigi allikaid ning nende tausta piisavalt, et usaldusväärset hinnata või puuduvad välisüliõpilastel sobivad oskused vajaliku info leidmiseks. See on märgiks nii ülikooli õppejõududele kui ka raamatukogutöötajatele, et välistudengid vajavad infopädevuse alaseid koolitusi ning seda mitte üksnes akadeemilise info leidmiseks vaid ka argielulise info hankimiseks ja oskuslikuks kasutamiseks.

4.2.2 Soovitused edaspidisteks uuringuteks

Käesolevas magistritöös analüüsiti ja kirjeldati välisüliõpilaste argielulist infokäitumist 14 välisüliõpilasega tehtud poolstruktureeritud intervjuude tulemustest lähtuvalt. Teema edasiseks arendamiseks ning laiemapõhjaliste teadmiste ammutamiseks soovitab töö autor järgnevates uuringutes kasutada kombineeritud uurimisdisaini. Ühe võimalusena pakub autor välja küsimustiku ja intervjuude kombineerimist. Suurema valimi kaasamine omakorda võimaldab teha üldistusi.

Teistes Eesti ja Austria ülikoolides samalaadsete uuringute läbiviimine võimaldaks võrrelda antud uuringu tulemusi ning leida ühisjooni ja erinevusi välisüliõpilaste argielulises infokäitumises. Tulevikuuuringud võiksid võrrelda ka välisüliõpilaste ja kodutudengite argielulist infokäitumist, et leida võimalikke erinevusi ja sarnasusi. Näiteks võivad üliõpilased kogeda sarnaseid probleeme info hankimisel. Teemakohased teadmised on olulised edukate infoteenuste ja koolituste pakkumiseks.

Samuti soovitab töö autor edaspidi korraldada uuringuid, mis keskenduvad mõne konkreetse piirkonna või kultuuri välisüliõpilaste infokäitumise uurimisele. Nimelt võimaldab see saada täielikumaid teadmisi selle kohta, kuidas päritoluriik ning selle kultuuriline kontekst välisüliõpilaste infokäitumist mõjutavad. Näiteks

võib rahvuskaaslastest kaastudengite hulk välisriigis mõjutada välisüliõpilaste infoallikate ja -kanalite kasutamist.

Kaaluda tasuks erinevate tegurite nagu näiteks individuaalsed erinevused, isiksusejooned, probleemilahendusviisid ja demograafilised näitajad kaasamist, sest varasemad uuringud on näidanud nende mõju välisüliõpilaste infokäitumisele. Käesolevas uuringus nimetatud faktoritele tähelepanu ei pööratud. Samuti ei piiritletud antud uuringus välisriigis viibitud aega ja välisüliõpilaste haridustaset, millega võiks arvestada edaspidiste uuringute läbiviimisel. Nimelt võivad erinevad fookused samuti uurimistulemusi mõjutada.

KOKKUVÕTE

Informatsiooni oskuslik hankimine ja kasutamine on kaasaegses ühiskonnas märkimisväärse tähtsusega. Igapäevaselt vajavad inimesed väga mitmesugust informatsiooni, mida hangitakse erinevatest infoallikatest ja -kanalitest. Kuigi infokäitumine on väga individuaalne protsess, esineb teatud inimrühmade infokäitumises ühisjooni. Üheks taoliseks rühmaks on välisüliõpilased, kes moodustavad üha suurema osa ülikoolide üliõpilaskonnast. Välisriigis eluga kohanemiseks peavad välistudengid ületama mitmesuguseid takistusi ning vajavad selleks erinevat tüüpi informatsiooni.

Käesoleva uuringu eesmärgiks oli analüüsida ja kirjeldada Tallinna Ülikooli ja Grazi Ülikooli välisüliõpilaste argielulist infokäitumist – nende infovajadusi, info hankimise protsessi, kasutatavaid infoallikaid, -kanaleid ja -seadmeid ning argiinfo hankimisel esinevaid probleeme ja takistusi. Eesmärgi täitmiseks kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit ning viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud 14 välisüliõpilasega. Andmete analüüsiks kasutati sisuanalüüsi.

Intervjuude tulemustest selgus, et välisüliõpilaste argielulised infovajadused on väga mitmekülgsed. Infot vajatakse näiteks majutuse ja ühistranspordi, meelelahutuse ja reisimise kohta. Üldise elukorralduse ja vabaaja tegevustega seotud informatsiooni kõrval on välisüliõpilaste jaoks väga oluline ka akadeemiline info, mis moodustab suure osa nii kraadiõppurite kui ka vahetusüliõpilaste igapäevastest infovajadustest. Kõige olulisemateks infovajadusteks peavadki välisüliõpilased ülikooli ja õpingutega, tervise ja heaoluga ning meelelahutuse ja reisimisega seotud informatsiooni ning majutus- ja transpordialast infot. Väljastpoolt Euroopa Liitu pärit välisüliõpilaste jaoks on oluline ka viisa ja elamislubadega seonduv informatsioon.

Välisüliõpilaste infovajadused saavad alguse juba enne sihtriiki suundumist. Näiteks vajatakse saabumiseelselt infot majutuse ja õpingute kohta ning õiguselast informatsiooni. Välisüliõpilasi huvitab ka üldine sihtriiki puudutav info nagu sealne kultuur, ilmastikutingimused ja elukallidus. Vastavat infot hangitakse valdavalt Internetist, aga ka teistelt inimestelt. Aja jooksul välisüliõpilaste infovajadused muutuvad. Kui välisõpingute alguses vajatakse pigem üldise elukorraldusega seotud infot, muutuvad õpingute hilisemas faasis olulisemaks näiteks õpingute või reisimisega seotud infovajadused.

Kirjeldades oma argiinfo hankimise protsessi märkisid välisüliõpilased, et sageli alustatakse infootsingut Google'ist või spetsiifilistelt veebilehtedelt. Üks osa välisüliõpilasi eelistab alustuseks infot hankida sõpradelt-tuttavatelt ja kohalikelt. Infootsing lõpetatakse, kui infovajaduse rahuldamiseks on leitud piisavalt informatsiooni. Argiinfo hankimiseks kulub välisüliõpilastel keskmiselt 1-2 tundi päevas. Enamasti on see aeg aga väga individuaalne ning sõltub vastava päeva infovajadustest. Lisades argiinfole ka õpingutega seonduva informatsiooni, kulub infootsinguks tunduvalt rohkem aega.

Aeg-ajalt leiavad välisüliõpilased kasulikku informatsiooni ka juhuslikult. Näiteks sõprade poolt jagatud uudiseid Facebooki lehitsedes või häid söögikohti linnas ringi liikudes. Välisüliõpilased ise arvavad, et juhuslikul teel leitud info on kasulik, kuid selle peale ei saa infootsingul lootma jääda. Nimelt ei oska keegi ette ennustada, millal parajasti infot juhuslikult leitakse. Seetõttu pole see ka võrreldav sihipäraselt otsitud infoga. Pigem täidab see mõne muu infovajaduse.

Infootsinguvahenditest kasutavad välisüliõpilased kõige sagedamini Google'i otsingumootorit. Populaarseteks infoallikateks ja -kanaliteks on Internet ja veebilehed, Facebook, sõbrad ja kohalikud ning mobiilirakendused. Erinevat tüüpi infot hangivad välisüliõpilased erinevatest infoallikatest ja -kanalitest. Sotsiaalse info saamiseks eelistatakse näiteks Facebooki, sõpru-tuttavaid ja kohalikke. Õpingutega seotud infot hangitakse peamiselt andmebaasidest ja ülikooli kodulehelt. Tööalast infot eelistatakse saada kolleegidelt, aga ka Internetist. Reisimisega seonduvat infot hangitakse Internetist ja mobiilirakendustest.

Kasutatavate infoallikate ja -kanalite eelistamise põhjusena töid välistudengid välja nende kiirust ja praktilisust, kasutamise lihtsust, samuti usaldusväärse ja ajakohase info pakkumist. Facebooki eelistatakse selle kõikehõlmavuse tõttu – näiteks leiab sealt uudiseid, üritusi, erinevaid huvigruppe ning söögikohtade ja baaride lehekülgi. Andmebaaside puhul hinnatakse seal leiduva info usaldusväärset ja kvaliteeti. Google'it peetakse teiste otsingumootoriga võrreldes paremaks ja rohkem infot pakkuvamaks. Kohalikke ja sõpru hinnatakse nende asjatundlikkuse ja usaldusväärse tõttu. Infoallikate ja -kanalite kasutamist mõjutavad osaliselt ka aja jooksul kujunenud oskused ja harjumused.

Infoseadmetest kasutavad kõik välisüliõpilased igapäevaselt nutitelefoni ja sülearvutit. Valdava osa välisüliõpilaste lemmikseadmeks on nutitelefoni. Just selle kättesaadavus ja kaasaskantavus, lihtsus, kiirus ja mugavus teeb selle välistudengite seas nii populaarseks. Samuti saab telefoni alla laadida mitmesuguseid kasulikke rakendusi. Lisaks võimaldab telefon Interneti kasutamise kõrval infot hankida ka sõpradega suheldes. Sülearvutit eelistatakse töö ja kooliga seotud ülesannete sooritamiseks. Arvuti eeliseks peetakse suuremat ekraani ning suurt mälu mahtu.

Argiinfo hankimisel puutuvad välisüliõpilased kokku mitmesuguste probleemide ja takistustega. Õnneks need välistudengite infokäitumist aga oluliselt ei mõjuta, sest esinevad võrdlemisi harva. Kõige rohkem valmistab nii Tallinna Ülikooli kui Grazi Ülikooli välisüliõpilastele raskusi keelebarjäär. Nimelt toodi välja, et teatud info on vastavalt ainult eesti või saksa keeles. Näiteks koostisosade kirjeldus toiduainetel või ülikooli poolt saadetavad infokirjad. Ülejäänud probleemid varieeruvad suuresti indiviiditi. Tallinna Ülikooli infoteaduse välisüliõpilased on probleemidest paremini teadlikud ning oskavad neid mõnevõrra rohkem vältida. Siiski esineb ka nende infootsingus takistusi.

Peamiselt peavad välisüliõpilased erinevate probleemide ja takistuste tõttu kulutama rohkem aega vajaliku info leidmiseks. Samuti tuleb kasutada erinevaid allikaid ning võrrelda erinevatest kanalitest pärinevat infot. Üldiselt püüavad välisüliõpilased probleemide ja takistuste ilmnemisel neile lahenduse leida ning oma infovajadused neist hoolimata ikkagi rahuldada. Eriti rõhutasid

probleemidest üleolemise vajadust infoteaduse tudengid, kes märkisid, et oluline on mitte alla anda ning otsingut jätkata.

Käesolevast uuringust selgus, et nii Grazi Ülikooli kui Tallinna Ülikooli välisüliõpilaste infokäitumine on võrdlemisi sarnane. Välisüliõpilased vajavad argieluliselt sama tüüpi informatsiooni ning kasutavad selle hankimiseks sarnaseid infoallikaid ja -kanaleid. Erinevusena võib tuua Tallinna Ülikooli infoteaduse välisüliõpilaste tunduvalt sagedasema andmebaaside kasutamise. Mõlema rühma lemmik infoseadmeks on nutitelefon. Ka info hankimise protsess on kahe erineva sihtriigi välisüliõpilastel sarnane. Õpingute käigus omandatud teadmiste ja oskuste tõttu suudavad Tallinna Ülikooli infoteaduse välisüliõpilased oma argielulises infokäitumises veidi paremini probleeme ja takistusi vältida ning tulevad nendega paremini toime kui Grazi Ülikooli ärijuhtimise välistudengid. Samuti ei avalda info hankimisel esile kerkivad raskused nii suurt mõju Tallinna Ülikooli välisüliõpilaste infokäitumisele.

Välisüliõpilastele mõeldud infoteenuste pakkumisel tuleb arvestada nende mitmekülgsede infovajaduste ning eelistustega. Näiteks on väga olulised veebilehekülgede mobiilsed kasutajaliidesed. Akadeemilise info kõrval mitmesuguse argielulise info koondamine ülikoolide veebilehele ning infomaterjalidesse aitab välisüliõpilastel kogu vajaliku info ühest kohast hankida. Välisüliõpilastele on abiks ka tuutorid ja mentorid ning tudengiorganisatsioonide vabatahtlikud, keda peetakse hindamatuks infoallikaks sihtriiki puudutava info saamisel. Seetõttu tasub nende ettevõtmisi kindlasti toetada. Akadeemilised raamatukogud peaksid kaaluma välisüliõpilastele infopädevuse alaste koolituste pakkumist, mille käigus tutvustatakse lisaks elektroonilistele allikatele rohkem ka paberressursse ning õpetatakse info edukaks hankimiseks ja kasutamiseks vajalikke oskusi. Just ülikoolide, akadeemiliste raamatukogude ning tudengiorganisatsioonide koostöö aitab välisüliõpilastel uue keskkonnaga kiiremini kohaneda ja paremini sisse elada ning eluga välisriigis edukalt hakkama saada.

SUMMARY

The master's thesis „Everyday Life Information Behaviour of International Students at Tallinn University and the University of Graz“ is written in Estonian and consists of 138 pages, including one table, three figures, three appendices and 41 references. The list of references includes books, journal articles, conference proceedings and Internet websites.

The keywords of the thesis are: EVERYDAY LIFE INFORMATION BEHAVIOUR, EVERYDAY LIFE INFORMATION SEEKING, FOREIGN STUDENTS, INFORMATION, INFORMATION BEHAVIOUR, INFORMATION NEED, INFORMATION RETRIEVAL, INFORMATION SEEKING, INTERNATIONAL STUDENTS.

The aim of the current thesis is to describe and analyse everyday life information behaviour of international students at Tallinn University (Estonia) and at the University of Graz (Austria). In order to fulfill the aim of the study the following research questions were raised:

- What are the everyday life information needs of international students?
- How do international students seek everyday life information?
- Why do international students prefer the information channels, sources and devices that they use?
- How do different problems and difficulties affect international students' information behaviour?
- What are the similarities and differences in everyday life information behaviour of international students in different host countries?

To find answers to those questions qualitative research methods were used in this master's thesis. Data was collected by using semi-structured interviews with 14

international students. Qualitative content analysis was used to analyse collected data.

The results of the study indicate that international students' need various types of information in their everyday life from accommodation and transportation to entertainment and travelling. In addition to everyday life information international students also need academic and study-related information on a daily basis. Certain information is already needed prior arrival. International students' information needs also change over time.

The information seeking process of international students is fairly similar. International students often start their search in Google or by visiting specific websites. Different sources are used for finding different kind of information. The search is completed when enough information has been found and information need is satisfied. International students often also find useful information accidentally, for example by browsing Facebook pages or wandering around.

International students mostly use online sources such as Internet in general, specific websites, applications and Facebook and other people such as friends and locals as their information sources and channels. University websites, information materials and orientation weeks are especially important for finding both academic and non-academic information. International students prefer those sources because they are easy and comfortable to use, they offer a fast way of finding information, they are comprehensive and provide trustworthy and up to date information.

Smartphones and laptops are the most preferred information devices among international students wherein smartphones are being the favourites. Smartphones are accessible and portable, they are fast and simple to use and offer the possibility to download various applications. Besides using Internet and searching for information the smartphone also allows its user to communicate with friends. Laptop is mainly used for work and school activities and is preferred because of its larger screen and storage capacity.

From time to time international students face different problems and difficulties while searching for information. These can range from language barrier to finding irrelevant information. Luckily those obstacles don't occur very often. Nevertheless, various problems and difficulties still affect international students' information behaviour. When faced with problems international students are forced to spend more time on finding necessary information. They also need to use various sources to compare the information. International students themselves stress the importance of resolving problems, continuing the search and not giving up.

International students' everyday life information behaviour has not been researched before in Estonia or Austria. Therefore, the result of the study offer a first insight of the topic and can be used by universities, academic libraries and student organisations to make the adoption process of international students as painless as possible and offer them help and support in their everyday life.

KASUTATUD KIRJANDUS

Alzougool, B., Chang, S., Gomes, C., & Berry, M. (2013). Finding Their Way Around: International Students' Use of Information Sources. *Journal of Advanced Management Science*, 1(1), 43-49. <http://dx.doi.org/10.12720/joams.1.1.43-49>

Arksey, H., & Knight, P. (2009). *Interviewing for Social Scientists: an Introductory Resource with Examples*. Los Angeles: SAGE.

Buckland, M. K. (1991). Information as Thing. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 351-360. [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5<351::AID-ASI5>3.0.CO;2-3](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<351::AID-ASI5>3.0.CO;2-3)

Case, D. O. (2012). *Looking for Information. A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior* (3rd ed.). Bingley: Emerald Group Publishing.

Chung, E., & Yoon, J. (2015). An Exploratory Analysis of International Students' Information Needs and Uses. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 39(1), 36-59. <http://dx.doi.org/10.1353/ils.2015.0000>

Erdelez, S. (2005). Information encountering. Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. E. F. (toim), *Theories of Information behavior* (lk 179-184). Medford, New Jersey: Information Today, Inc.

Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. E. F. (2005). *Theories of Information Behavior*. Medford, New Jersey: Information Today, Inc.

Flick, U. (2011). *Introducing Research Methodology: a Beginner's Guide to Doing a Research Project*. Los Angeles: SAGE.

Hughes, H. (2005). Actions and Reactions: Exploring International Students' Use of Online Information Resources. *Australian Academic & Research Libraries*, 36(4), 169-179. <http://dx.doi.org/10.1080/00048623.2005.10755308>

Krathwohl, D. R. (2004). *Methods of Educational and Social Science Research: An Integrated Approach*. Long Grove: Waveland Press.

Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.

Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrükk.

Liao, Y., Finn, M., & Lu, J. (2007). Information-Seeking Behavior of International Graduate Students vs. American Graduate Students: A User Study at Virginia Tech 2005. *College & Research Libraries*, 68(1), 5-25.

Liu, M., & Redfern, B. (1997). Information-Seeking Behavior of Multicultural Students: A Case Study at San Jose State University. *College and Research Libraries*, 58(4), 348-354. Loetud aadressil <http://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15142/16588>

Misra, R., Crist, M., & Burant, C. J. (2003). Relationships Among Life Stress, Social Support, Academic Stressors, and Reactions to Stressors of International Students in the United States. *International Journal of Stress Management*, 10(2), 137. <http://dx.doi.org/10.1037/1072-5245.10.2.137>

Mehra, B., & Bilal, D. (2007). International Students' Perceptions of their Information Seeking Strategies. *Proceedings of the Annual Conference of Canadian Association for Information Science (CAIS/ACSI)*. Loetud aadressil <http://www.cais-acsi.ca/ojs/index.php/cais/article/viewFile/712/468>

Nicholas, D. (2000). *Assessing Information Needs: Tools, Techniques and Concepts for the Internet Age* (2nd ed). London: Aslib.

Oh, C. Y., & Butler, B. S. (2015). Different Geospatial Information Behaviors of New Domestic and International Graduate Students. *Proceedings of the*

American Society for Information Science and Technology, 52(1), 1-4.
<http://dx.doi.org/10.1002/pra2.2015.1450520100143>

Oh, C. Y., & Butler, B. S. (2016). Newcomers from the Other Side of the Globe: International Students' Local Information Seeking During Adjustment. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 53(1), 1-6. <http://dx.doi.org/10.1002/pra2.2016.14505301118>

Oh, C. Y., Butler, B. S., & Lee, M. (2014). Information Behavior of International Students Settling in an Unfamiliar Geo-Spatial Environment. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 51(1), 1-11. <http://dx.doi.org/10.1002/meet.2014.14505101068>

Raamatukogusõnastik. (2017). Loetud aadressil <http://termin.nlib.ee/>

Savolainen, R. (1995). Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life". *Library & Information Science Research*, 17(3), 259–294. [http://dx.doi.org/10.1016/0740-8188\(95\)90048-9](http://dx.doi.org/10.1016/0740-8188(95)90048-9)

Sin, S.-C. J. (2015). Demographic Differences in International Students' Information Source Uses and Everyday Information Seeking Challenges. *The Journal of Academic Librarianship*, 41, 466–474. <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2015.04.003>

Sin, S.-C. J., & Kim, K.-S. (2013). International Students' Everyday Life Information Seeking: The Informational Value of Social Networking Sites. *Library & Information Science Research*, 35(2), 107–116. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2012.11.006>

Sin, S.-C. J., Kim, K.-S., Yang, J., Park, J.-A., & Laugheed, Z. T. (2011). International Students' Acculturation Information Seeking: Personality, Information Needs and Uses. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 48(1), 1-4. <http://dx.doi.org/10.1002/meet.2011.14504801222>

Song, Y.-S. (2005). A Comparative Study on Information-Seeking Behaviors of Domestic and International Business Students. *Research Strategies*, 20, 23-34. <http://dx.doi.org/10.1016/j.resstr.2005.07.001>

Spink, A., & Cole, C. (2001). Introduction to the Special Issue: Everyday Life Information-Seeking Research. *Library & Information Science Research*, 23(4), 301–304. [http://dx.doi.org/10.1016/S0740-8188\(01\)00090-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0740-8188(01)00090-1)

Zhang, Z., & Brunton, M. (2007). Differences in Living and Learning: Chinese International Students in New Zealand. *Journal of Studies in International Education*, 11(2), 124-140. <http://dx.doi.org/10.1177/1028315306289834>

Tallinna Ülikool. (kuupäev puudub). *Ülikoolist*. Loetud aadressil <http://www.tlu.ee/et/ylikool>

Taylor, R. S. (1962). The Process of Asking Questions. *American Documentation*, 13(4), 391-396. <http://dx.doi.org/10.1002/asi.5090130405>

Taylor, R. S. (1968). Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries. *College & Research Libraries*, 29, 178-194.

Toyokawa, T., & Toyokawa, N. (2002). Extracurricular Activities and the Adjustment of Asian International Students: A Study of Japanese Students. *International Journal of Intercultural Relations*, 26(4), 363-379. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(02\)00010-X](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(02)00010-X)

UNESCO Institute for Statistics. (2017). *Glossary*. Loetud aadressil <http://uis.unesco.org/en/glossary-term/international-or-internationally-mobile-students>

University of Graz. (2017). *About the University*. Loetud aadressil <https://www.uni-graz.at/en/university/information/about-the-university/>

Uverskaja, E., & Papp, Ü.-E. (2005). Kodanikuteabe pakkumise põhimõtted jätkusuutlikus teadmisteühiskonnas. Uverskaja, E., & Aarma, L. (toim), *Informatsioon. Kommunikatsioon. Ühiskond*. (lk 208-228). Tallinn: Tallinna Ülikooli Kirjastus.

Uverskaja, E., Papp, Ü.-E., Luht, K. (2005). Infospetsialistid – kasutamata ressursid Eesti avalikus sektoris. Uverskaja, E., & Aarma, L. (toim), *Informatsioon. Kommunikatsioon. Ühiskond*. (lk 171-198). Tallinn: Tallinna Ülikooli Kirjastus.

Virkus, S. (2003). *Infokirjaoskus ja infokäitumine infouuringute kontekstis: I*. Loetud aadressil <http://www.tlu.ee/i-foorum/ifoorum7/Artiklid/sirje.htm>

Wilson, T. D. (1981). On User Studies and Information Needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15. <http://dx.doi.org/10.1108/eb026702>

Wilson, T. D. (1999). Models in Information Behaviour Research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270. <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000007145>

Wilson, T., & Walsh, C. (1996). *Information behaviour: an interdisciplinary perspective*. Loetud aadressil <http://www.informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>

Yi, Z. (2007). International Student Perceptions of Information Needs and Use. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(6), 666–673. <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2007.09.003>

LISAD

Lisa 1. Intervjuus osalemise kutse

Dear ...

My name is Liis Vahe. I am studying Information Science at Tallinn University. At the moment I am doing my Erasmus exchange at the University of Graz. I am currently writing my master's thesis on topic „International students' everyday life information behaviour: a comparison of international students' information behaviour at Tallinn University and the University of Graz“. On my thesis I am concentrating on international students' information needs and their preferred information sources and channels. I am also studying what kind of difficulties do international students face while searching for everyday life information.

For collecting data for my thesis I would like to interview you on a given topic. The duration of the interview is approximately 1 hour. The interview will be recorded and the anonymity of the interviewee will be guaranteed.

If you are willing to participate in my research I kindly ask you to let me know what dates and times would be suitable for you. We can then arrange a meeting.

Your participation would be of huge help for me and for my thesis.

If you have any further questions, please do not hesitate to contact me.

Hope to hear from you soon.

All the best

Liis Vahe

[kontaktandmed: e-postiaadress, telefoninumber, ülikooli nimetus, instituudi nimetus]

Lisa 2. Nõusoleku vorm intervjuus osalejale

INTERVIEW CONSENT FORM

Researcher: Liis Vahe, e-mail: liisvahe@gmail.com

Research topic: „International students’ everyday life information behaviour: a comparison of international students’ information behaviour in Tallinn University and the University of Graz“

- I,, voluntarily agree to participate in this interview.
- The purpose and nature of the study has been explained to me and I have had the opportunity to ask questions about the study.
- I understand that I can refuse to answer any questions asked by the researcher.
- I agree to my interview being audio-recorded and transcribed.
- I understand that all information I provide will be treated confidentially.
- I understand that in any report on the results of this research my identity will remain anonymous.
- I understand that disguised extracts from my interview may be quoted in researcher’s master’s thesis.

Signature:

Date:

Lisa 3. Intervjuu küsimused

I Küsimused infovajaduste kohta:

1. What kind of information do you usually need in your everyday life?
2. In addition to that have you needed ... information during your stay?
What about ...?
 - Legal
 - Financial, including banks/ATM's
 - Housing
 - Culture and norms
 - Health and wellness
 - Transportation
 - Home country news
 - Local news
 - Food and drink, including cafes-restaurants-bars
 - Entertainment, including events-festivals-concerts
 - Shopping, including grocery and retail stores
 - Sport, hobbies and leisure time activities
 - Work/career
 - Location, including routes/streets
 - Travelling, including sightseeing
 - Something else?
3. Could you please name 5 most important types of information you need while studying in a foreign country.
4. Did you already need any kind of information before leaving your country and coming here?
 - 4a. What kind of information?
 - 4b. How did you find it?
5. Have your information needs changed compared to the beginning of your studies here?
 - 5a. How? Please explain.

II Küsimused info hankimise protsessi, infoallikate, -kanalite ja -seadmete kohta:

6. How do you usually search for information? Please describe the process
7. What kind of information sources and channels do you use to get information?
8. Why do you prefer those sources and channels?
9. Do you use different sources for different kind of information?
10. Have you ever found useful information accidentally?
 - 10a. What do you think about getting information this way?
 - 10b. Do you think that accidentally found information can sometimes be more useful than the information you have found while purposefully searching it? Please explain.
11. What kind of devices do you use to find information?
 - 11a. Do you have any favourites?
 - 11b. Why do you prefer those?
12. How much time per day do you usually spend for searching information?

III Küsimused info hankimisel esinevate probleemide ja takistuste kohta:

13. What kind of information is the hardest for you to find?
14. What kind of difficulties and problems have you experienced while searching for information?
15. Next I am going to read out some statements. Please indicate if those factors have affected your information behaviour and explain how:
 - P1. Information you find is of questionable credibility
 - P2. Information you find is not relevant to your needs
 - P3. Information you find is outdated
 - P4. Information you find is conflicting
 - P5. You are uncertain about how to evaluate the quality of information
 - P6. You are uncertain about what information sources are available

- P7. Searching for information is too time consuming
- P8. You find too much information
- P9. You are uncertain about what search terms to use
- P10. You are uncertain about which source to start first
- P11. You find too little information
- P12. You prefer not to ask questions and help from professionals
- P13. Information is expensive to find or obtain
- P14. Computer and Internet systems are difficult to use
- P15. Cultural differences
- P16. Language differences

16. How do different problems and difficulties affect your information behaviour in general?

IV Küsimused sihtriigi kui infokäitumise mõjutaja kohta:

17. Do you think your information needs and sources are also affected by the country or city you are studying at?

17a. Please explain.

18. Is there anything else you would like to add concerning the topic, e.g. about your preferences, information seeking habits, information needs or sources, interesting experiences?