

Maria Hjørdis Katrin Fyhn

Fagbibliotekarers informasjonsadferd

**En kvalitativ studie av HumSam-biblioteket og
Realfagsbiblioteket ved Universitetet i Oslo**

**Masteroppgave 2018
Master i bibliotek- og informasjonsvitenskap
OsloMet – Storbyuniversitetet, Institutt for Arkiv- bibliotek- og informasjonsfag**

Sammendrag: I denne masteroppgaven har jeg undersøkt informasjonsadferden til fagbibliotekarer ved HumSam-biblioteket og Realfagsbiblioteket ved Universitetet i Oslo.

Gjennom bruk av forskningsdagbøker og kvalitative intervjuer har jeg undersøkt informasjonsadferden til åtte bibliotekarer ved de to bibliotekene. Her har jeg sett på hvilke informasjonsbehov bibliotekarene opplever i ulike arbeidssituasjoner og hvilke strategier de benytter for å imøtekomme sine behov. I tillegg har jeg undersøkt hvordan bibliotekarene opplever samarbeid blant bibliotekarer i Norge, på tvers av organisasjoner.

Bibliotekarene opplever ulike informasjonsbehov avhengig av hvilke arbeidsoppgaver de gjennomfører. I hovedsak kan disse oppsummeres som systemorienterte informasjonsbehov, informasjonsbehov tilknyttet tilbud til brukere og informasjonsbehov i referansesituasjonen. For å imøtekomme disse behovene benytter bibliotekarene seg av ulike strategier. Disse kan oppsummeres i bruk av egen innhentet informasjon, bruk av digitale kilder og kanaler, og bruk av personlig kommunikasjon. Bibliotekarene opplevde i stor grad et positivt samarbeid blant bibliotekarer og en vilje til å dele informasjon. Undersøkelsen viser også at bibliotekarenes omgivelser spiller en viktig rolle for deres informasjonsadferd.

Abstract: In this master thesis I have examined the information behaviour of academic librarians at the Humanities and Social Sciences Library and the Science Library at the University of Oslo. Through the use of research diaries and qualitative interviews I have examined the information behaviour of eight librarians at the two libraries. I have looked at what information needs the librarians experience in different work situations and what strategies they use to meet these needs. In addition, I have looked at how the librarians experience collaboration between librarians in different organizations in Norway. The librarians experience different information needs depending on what tasks they are performing. In essence these can be summarized as system oriented information needs, information needs related to users and information needs in the reference situation. To meet these needs the librarians use different strategies. These can be summarized as use of self-acquired information, use of digital sources and channels, and use of personal communication. The librarians largely found it easy to collaborate with other librarians and experienced a willingness to share information. The thesis also shows that environment plays an important part in their information behavior.

Forord

Med denne masteroppgaven avslutter jeg mitt masterstudium ved OsloMet - Storbyuniversitetet. Det har vært fem interessante, tidvis slitsomme og veldig spennende år.

Jeg vil takke min veileder Nils Pharo for god støtte og veiledning.

Jeg vil rette en stor takk til alle bibliotekarene på Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket som har stilt til intervjuer og på andre måter bidratt i denne undersøkelsen. En særlig takk til Realfagsbiblioteket for at jeg fikk låne arbeidsplass.

Jeg vil også takke mamma, pappa og Thomas som har heiet, støttet, hjulpet og motivert meg dette året. Og tusen takk Andreas, for all støtte.

En takk går også til Kattfest for motivasjon, heiarop og support.

Table of Contents

1. Innledning	1
1.1. Motivasjon	1
1.2. Oppgavens mål.....	2
1.3. Hvorfor en slik oppgave.....	3
1.4. Problemstilling og forskningsspørsmål.....	4
1.5. Begrepsforklaring	4
1.6. Oppgavens struktur	5
2. Tidligere forskning	6
2.1. Tidligere forskning på informasjonsadferd.....	6
2.2. Tidligere forskning på informasjonsadferd hos bibliotekarer.....	7
3. Teoretisk rammeverk	11
3.1. Modell.....	11
3.2. Taylor om information use environments.....	14
3.2.1. Begrensninger.....	15
3.2.2. Strukturering av data om informasjonsbrukens omgivelser (UIE)	16
4. Metode	20
4.1. Case-studie	20
4.1.1. Realfagsbiblioteket	20
4.1.2. HumSam-biblioteket	22
4.1.3. Bibliotekenes rammeverk.....	23
4.2. Valg av metode	24
4.2.1. Kvalitative intervjuer.....	24
4.2.2. Semistrukturerte intervjuer.....	25
4.2.3. Intervjuteknikk	25
4.2.4. Pilotintervju	27
4.2.5. Intervjuguide.....	27
4.2.6. Forskningsdagbok	28
4.3. Gjennomføring og analyse.....	29
4.3.1. Analyse	31
4.4. Styrker og svakheter ved metodevalget	33
4.5. Etikk	34
5. Funn	36
5.1. Analyse av funn	36
5.1.1. Forskningsdagbøker.....	36
1. Hvilke informasjonsbehov oppstår i bibliotekarenes ulike arbeidssituasjoner?	37
2. Hvilke strategier bruker bibliotekarene for å løse sine arbeidsrelaterte informasjonsbehov?	45
3. Hvordan opplever bibliotekarene det er å samarbeide på tvers av organisasjoner?	58
4. Andre funn.....	63
5.1.2. Analyse av funn sett i lys av undersøkelsens teori	67
5.1.2.1. Teori	67
5.1.2. Andre funn	76
6. Diskusjon	78
6.1. Kilder og kanaler.....	78
6.2. Samarbeid	81
6.3. Ønske om et bibliotekforum	82
6.4. Veien videre	84

6.5. Undersøkelsens begrensninger.....	85
7. Konklusjon	87
Litteraturliste	88
Vedlegg 1: Intervjuguide	91
Vedlegg 2: Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt	93
Vedlegg 3: Mail til informanter ved HumSam	96
Vedlegg 4: Mail til informanter ved Realfagsbiblioteket	97
Vedlegg 5: Tekst i forskningsdagboken	98
Vedlegg 6: Tilbakemelding på endringsskjema.....	99
Vedlegg 7: Noder brukt til koding av datamaterialet i Nvivo	100
Vedlegg 8: Kvittering på meldeskjema fra NSD	103

1. Innledning

Hvordan personer oppfatter, søker etter, forstår og bruker informasjon er et stort forskningsområde som stadig fortsetter å vokse (Case og Given, 2016, s. 3).

Forskningsområdet kalles informasjonsadferd, eller *information behaviour*. Daglig møter alle mennesker på situasjoner der de må forholde seg til informasjon. Dette kan være alt fra å bestemme seg for en feriedestinasjon, fastsette en avreisedato og velge flyselskap (s. 4).

Wilson definerer informasjonsadferd som all menneskelig adferd knyttet til kilder og kanaler for informasjon, inkludert all passiv og aktiv informasjonssøking og bruk (2000, s. 49).

Informasjonsadferd begrenser seg ikke til hvordan mennesker aktivt går frem for å innhente informasjon, men omfatter også det å bevisst unngå informasjon (Case og Given, 2016, s. 7).

Case og Given inkluderer også hvordan personer generelt håndterer informasjon i sitt daglige liv, i ulike situasjoner og i ulike kulturer. Omstendighetene rundt informasjonsadferden er ofte også drøftet innenfor forskningsfeltet, da denne kan legge føringer eller begrensninger for informasjonsadferd.

1.1. Motivasjon

Informasjonsadferd har blitt forsket på i ulike sammenhenger for å undersøke ulike motiver, kontekster og mål (Case og Given, 2016, s. 12). Store deler av forskningen som blir gjort på informasjonsadferd er knyttet til prestisjefylte yrker som leger, forskere og ingeniører (s. 13). Å forske på en kur for hjerteproblemer som rammer millioner av mennesker hvert år, ansees som viktig forskning. Ved å undersøke på informasjonsadferden til forskerne som jobber med å løse dette og lignende problemer, vil man kunne tilrettelegge for forskernes informasjonsbruk. På denne måten kan forskerne bruke mindre tid på å lete etter informasjon og mer tid på å løse forskningsspørsmålene sine (s. 13). Dette er et eksempel som viser hvorfor det er viktig å kartlegge og tilrettelegge for informasjonsadferd. Mer kunnskap om hvordan ulike yrkesgrupper forvalter og finner frem til informasjon kan bidra til kunnskap som gjør det mulig å tilrettelegge for bedre informasjonsgjenfinning.

Kunnskap om informasjonsadferd, skriver Ford, kan bidra til å øke tilgangen til og bruken av informasjon for enkeltpersoner, organisasjoner og samfunn (2015, s. 8). Denne kunnskapen kan bidra til å øke effektiviteten hos informasjonsarbeidere i deres oppdrag med å hjelpe mennesker å finne og evaluere informasjonen de trenger, fortsetter Ford.

Ved å forske på informasjonsadferden til informasjonsarbeidere kan vi etablere kunnskap og en god praksis for informasjonsveiledning av enkeltpersoner og yrkesgrupper.

Trass i at informasjonsadferd er et forskningsområde det er blitt forsket mye på, finnes det lite kunnskap om informasjonsadferden til informasjonsarbeidere. Informasjonsarbeidere kan være bibliotekarer og andre som jobber med å tilrettelegge informasjon og veilede personer i bruken av denne. Forskning på hvordan bibliotekarer søker etter informasjon for å bygge videre på egen kunnskap er i stor grad fraværende (Sundin, 2004, s. 297). Sundin skriver at fokuset på informasjonssøk hos bibliotekarer i hovedsak har handlet om hvordan de søker etter informasjon på vegne av andre. Å søke etter informasjon på vegne av andre er en sentral del av bibliotekarens arbeid, og blir ofte kalt for referansearbeid (s. 299).

Det kan virke paradoksalt at det er forsket relativt lite på informasjonsadferd hos bibliotekarer, da denne yrkesgruppen har en spesiell interesse for informasjonsadferd hos andre.

1.2. Oppgavens mål

Denne masteroppgaven har som mål å undersøke informasjonsadferden til fagbibliotekarer ved store norske universitetsbibliotek. Dette vil utforskes gjennom kvalitative intervjuer med et utvalg fagbibliotekarer ved Realfagsbiblioteket og Humanistisk og samfunnsvitenskapelig bibliotek (heretter kalt HumSam-biblioteket) ved Universitetet i Oslo. Intervjuene vil forsøke å beskrive bibliotekarenes betraktninger om egne informasjonsbehov og informasjonsadferd knyttet til deres daglige arbeid. Videre vil oppgaven belyse bibliotekarenes valg av kilder, og hvilke strategier de bruker for å finne kildene.

I undersøkelsen vil informasjonsbehovene og fremgangsmåtene for å imøtekomme disse undersøkes i relasjon til tre hovedområder. *Informasjonsbehov i daglig arbeid* kan være knyttet til hvordan bibliotekarene går frem for å løse informasjonsbehov knyttet til katalogisering av dokumenter, vedlikehold av samlingen eller arbeid med å tilrettelegge for digitale ressurser. På bakgrunn av dette vil det også være gunstig å undersøke bibliotekarenes *strategi for å imøtekomme sine informasjonsbehov*. Samarbeid på tvers av egen organisasjon, og med eksterne organisasjoner, er for mange bibliotekarer en stor del av arbeidsdagen. *Hvilke informasjonsbehov samarbeidet skaper, og hvordan bibliotekarene opplever samarbeidet* vil derfor undersøkes.

Det er flere aspekter ved bibliotekarenes informasjonsbehov som kunne vært gunstige å undersøke. Ett av disse er hvilke informasjonsbehov som kan oppstå i en referansesituasjon,

der bibliotekaren veileder og informerer brukeren om bruken av tilgjengelige informasjonsressurser og søkestrategier. Imidlertid vil en slik undersøkelse kreve andre metoder for datainnsamling, eksempelvis som observasjon av disse referansesamtalene mellom studenter og bibliotekarer. Da en slik tilnærming også vil kreve deltakelse fra studenter anser jeg tilnærmingen som for omfattende for rammene av denne masteroppgaven. En annen del av bibliotekarenes informasjonsadferd som kunne være interessant å undersøke, er om bibliotekarenes informasjonsadferd i jobbsituasjonen skiller seg fra deres informasjonsadferd i det private. Case og Given peker på at vårt personlige liv påvirker vår adferd på jobb (2016, s. 8). De viser til at man eksempelvis kan tilegne seg informasjon på fritiden som man ikke nødvendigvis ville funnet i en arbeidssituasjon (s. 9). Årsaken til dette er at mange yrkesgrupper foretrekker en gitt type kilder, og dermed kan overse andre. Dette er imidlertid en problemstilling jeg ikke velger å undersøke. Til tross for at det er et interessant aspekt ved bibliotekarenes informasjonsadferd, mener jeg det rent metodisk er vanskelig å sammenligne informasjonsadferden deres i det private og på jobb. Da det i tillegg foreligger lite forskning på området, vil datainnsamlingen kunne være problematisk. Jeg vil i denne undersøkelsen fokusere på bibliotekarenes informasjonsadferd på arbeidsplassen.

1.3. Hvorfor en slik oppgave

Det er ofte bibliotekarene som formidler ulike digitale tjenester til de øvrige ansatte i en organisasjon. Bibliotekarene holder kurs for ansatte i blant annet referansetjenester som EndNote, søketeknikker i ulike databaser og andre digitale tjenester biblioteket tilbyr sine brukere. Derfor er bibliotekarene sentrale i formidlingen av informasjon, opplæring i bruk av tjenester, og veiledning i ressurser for øvrige ansatte. Hvordan ser så informasjonsadferden til bibliotekarene ut?

Bedre kunnskap om bibliotekarenes informasjonsadferd kan blant annet bidra til å tilrettelegge for en god praksis og øke bevisstheten om valg av informasjonskilder og kanaler. Denne undersøkelsen har som mål å kunne bidra til å øke bevisstheten rundt fagbibliotekarers informasjonsbehov, og bidra til et relativt lite forskningsområde.

1.4. Problemstilling og forskningsspørsmål

Oppgavens problemstilling er:

Hvordan går fagbibliotekarer ved Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket ved Universitetet i Oslo frem for å løse sine arbeidsrelaterte informasjonsbehov?

For å belyse denne problemstillingen vil jeg svare på følgende forskningsspørsmål:

1. Hvilke informasjonsbehov oppstår i bibliotekarenes ulike arbeidssituasjoner?
2. Hvilken strategi bruker bibliotekarene for å løse sine arbeidsrelaterte informasjonsbehov?
3. Hvordan opplever bibliotekarene det er å samarbeide på tvers av organisasjoner?

1.5. Begrepsforklaring

I denne undersøkelsen vil det bli benyttet flere begrep knyttet til informasjonsadferd. Under følger en kort oversikt over begrep som vil bli brukt.

Informasjon er råmaterialet til kunnskap. Brukt effektivt kan informasjon føre til visdom (Ford, 2015, s. 1).

Informasjonsatferd er et begrep som omhandler flere aspekter av hvordan en person søker etter informasjon, og andre aktiviteter tilknyttet videre behandling. Taylor definerer informasjonsadferd som ”the sum of activities through witch information becomes useful” (1991, s. 221). Informasjonsatferd kan også være serendipitive funn, eller å aktivt unngå informasjon (Case og Given, 2016, s. 6).

Informasjonsbehov er det behovet som melder seg når en person opplever at vedkommende sitter på utilstrekkelig informasjon for å tilfredsstille sitt behov (Case & Given, 2016, s. 6).

Informasjonssøking er en del av selve informasjonsadferden. På engelsk skiller man mellom begrepene *information seeking* og *information searching* (Wilson, 2000, s. 49). Da det ikke foreligger noen god oversettelse på disse begrepene på norsk, vil jeg i denne undersøkelsen benytte meg av de engelske begrepene.

Information seeking behaviour er søkeprosessen som har som formål å imøtekomme et mål (Wilson, 2000, s. 49). Søket kan gjennomføres i fysisk materiale som trykte dokumenter i et bibliotek, eller ved et digitalt søk i en database eller søkemotor.

Information searching behaviobr omfatter søkeprosessen på et ”micro-nivå”, og omhandler interaksjon med alle former for informasjonssystemer (Wilson, 2000, s. 49). Dette kan både vise til interaksjonen mellom datamaskin og menneske (som bruk av mus eller valg av

lenker), eller et mer intellektuelt nivå (som å velge en søkestrategi eller valg av ressurs). Valg knyttet til å avgjøre hvilken kilde som vil imøtekomme ens informasjonsbehov vil også tilhøre dette begrepet.

Informasjonskompetanse er kompetansen som kreves for å innhente, evaluere og behandle informasjon (Case og Given, 2016, s. 99).

1.6. Oppgavens struktur

Innledningsvis i kapittel 1 har jeg presentert temaet og problemstilling for masteroppgaven, samt undersøkelsens problemstilling og forskningsspørsmål. I kapittel 2 vil sentral forskning om informasjonsadferd hos ulike yrkesgrupper bli presentert, deretter vil forskning på informasjonsadferd hos bibliotekarer spesielt presenteres. I kapittel 3 vil oppgavens teoretiske rammeverk presenteres, med Wilson sin modell for informasjonssøkeadferd (1999) og Taylor sin teori om informasjonsbrukens kontekst (1991).

I kapittel 4 vil metoden for datainnsamling presenteres, med kvalitative intervjuer og analyse av kvalitative data. Deretter vil styrker og svakheter ved metodevalget gjennomgå.

I kapittel 5 presenteres undersøkelsens funn, og en analyse av disse. Deretter presenteres funnene sett i lys av undersøkelsens teori. I kapittel 6 vil funnene i undersøkelsen diskuteres. Deretter vil funnene diskuteres opp mot tidligere forskning, før en evaluering av undersøkelsens gjennomgå. Til sist presenteres konklusjonen for undersøkelsen i kapittel 7.

2. Tidligere forskning

I dette kapittelet vil jeg presentere tidligere forskning på området informasjonsadferd. Deretter vil jeg presentere forskning på informasjonsadferd hos bibliotekarer spesielt. Artiklene har jeg funnet ved å søke på termene *information behavio** og *librarian** i databasene *Library Information Science & Technology Abstracts (LISTA)*, *Library & Information Science Source* og *EBSCOhost*. Det ble gjennomført søk på de samme termene også i Google Scholar og Oria. Videre ble litteraturlister og siteringer i artiklene undersøkt.

2.1. Tidligere forskning på informasjonsadferd

Forskere har lenge vært interessert i informasjonsadferd. På starten av 1900-tallet fattet forskere interesse for å gjennomføre studier på informasjonssystemer og –kanaler, og på 1940-tallet kom den første evalueringen av denne forskningen (Case og Given, 2016, s. 7). Senere, på 1960-tallet, ble forskning på området mer vanlig, særlig om informasjonsbehov og informasjonsbruk hos forskere og ingeniører. Studiene fokuserte imidlertid på systemene og ikke på brukerne av informasjonen (s. 8). Ikke før på 1970-tallet skiftet fokuset over mot brukeren, og hvordan brukeren fant, forsto, skapte og brukte informasjon.

En av gruppene det har vært forsket mye på er forskere. En studie gjort ved Universitetet i North Carolina på forskeres informasjonsadferd viser at det digitale materialet som ligger tilgjengelig for forskere gjør at de ikke bare benytter seg av forskningstidsskrifter, men også digitale forskningsdata (Hemminger, Lu, Vaughan & Adams, 2007, s. 2214). Undersøkelsen viste at forskere i større grad benyttet seg av digitale kilder enn av personlig kommunikasjon. I hovedsak benyttet forskerne seg av elektroniske ressurser i sitt arbeid, som de enten fikk tilgang til via bibliotek- og databasesøk eller andre internettsøk i Google Scholar, som viste seg å være nesten like mye brukt (s. 2215).

Brown har undersøkt informasjonsadferden til astronomer, kjemikere, matematikere og fysikere ved Universitetet i Oklahoma (1999). Studien viste at matematikerne benyttet seg av monografier og preprints samt deltakelse på konferanser og personlig kommunikasjon i sitt arbeid med forskning (1999, s. 936). Videre oppga alle forskerne at de skummet gjennom de nyeste utgavene av tidsskrifter i sitt fagfelt for å holde seg oppdatert. Nesten alle forskerne oppga at de hadde en egen samling med relativt mange artikler. Disse holdt de styr på gjennom bruk av programmer som EndNote.

Clarke et. all. har gjennomført en oppsummerende studie om sykepleiere og legers informasjonsbehov og foretrukne kilder (2013). Studien er basert på en analyse av 47 studier

fra 1996 til 2011 (2013, s. 184). Informasjonsbehovene varierte noe mellom sykepleiere og leger, men i hovedsak dreide de seg om diagnoser, behandling og medisinerer (s. 185). Kollegaer var for begge gruppene en hyppig brukt kilde for informasjon, sannsynligvis grunnet tilgjengelighet (s. 185). Oppslagsverk for korrekt medisinerer og dosering var også en mye brukt kilde. Både legene og sykepleierne var mer skeptiske til å bruke trykte kilder enn digitale, da de var bekymret for at de trykte kildene ville inneholde utdatert informasjon (s. 186). Internett var en hyppig brukt kilde, og særlig søk i Google, MEDLINE og Cochrane library ble mye brukt.

Bryant har undersøkt informasjonsadferden til allmennlegene i området Aylesbury Vale, Buckinghamshire i England (2004). Legenes foretrukne informasjonskilde var deres egen personlige samling med informasjon, bestående eksempelvis av ulike oppslagsbøker (s. 89). Derest var elektroniske ressurser, som søk i databaser, oppgitt som den nest mest populære informasjonskilden. De av legene som hadde tilgang på en bibliotekar, oppga denne som den tredje mest brukte kilden til informasjon (s. 90). Kontakt med spesialister eller kollegaer var oppgitt som den tredje eller fjerde mest populære informasjonskilden. Alle oppga at de ved jevne mellomrom leste fagtidsskrifter for å holde seg oppdatert.

Freund har gjennomført en studie for å undersøke faktorer som påvirket en gruppe med programvareutviklere sin informasjonsadferd (2015). Funnene viste at programvareingeniørene foretrakk kollegaer med ekspertise når de hadde vage, spesifikke, nye problemer eller for å spare tid (2015, s. 1602). I tillegg benyttet de seg ofte av dokumenter de selv hadde samlet på sin maskin, ulike samlinger de hadde tilgang til, og søk på intranett og internett. Mange løste sine informasjonsbehov ved å forsøke å løse oppgaven på egen hånd, såkalt *learning by doing* (s. 1602).

2.2. Tidligere forskning på informasjonsadferd hos bibliotekarer

Frem til 2006 fantes det lite forskning på bibliotekarers informasjonsadferd (Hedman, 2006, s. 2). Særlig fantes det lite forskning på bibliotekarers yrkesrelaterte søkeadferd for eget bruk (s. 5). Hedman trekker frem at bibliotekarers søk etter informasjon ofte skjer på vegne av andre personer (2006, s. 3). Etter 2006 har det imidlertid kommet til forskning som viser informasjonsadferden til naturvitenskaplige fagbibliotekarer (Brown & Ortega, 2005), faktorer som påvirker bibliotekarers søk etter og bruk av informasjon (Huvila, 2013) og informasjonsadferden til fagbibliotekarer i New York (McDonald, Rosenfield, Furlow, Kron & Lopatovska, 2015).

Brown og Ortega har studert informasjonsadferden til bibliotekarer innenfor *Physical Science*, naturvitenskap (2005). Et spørreskjema ble sendt ut til naturvitenskaplige bibliotekarer i USA, Canada og andre land som ikke spesifiseres. Fokuset var hvordan bibliotekarene gikk frem for å finne informasjon som kunne forbedre egen arbeidspraksis. Deretter gjennomførte forskerne en innholdsanalyse av tidsskriftene som ble rapportert hyppigst brukt i undersøkelsen, for å danne et bilde av innholdet og siteringene i publikasjonene (s. 234). Bibliotekarene oppga at deres mest brukte informasjonsressurs var personlig kommunikasjon og epostlister. Etter dette fulgte vitenskapelige tidsskrift, nettsider, konferansedeltakelse og fagspesifikke magasiner (s. 235). Forskningslitteratur innenfor bibliotek- og informasjonsvitenskap ble rangert som vesentlig mindre relevant for daglig arbeid enn de andre formene for kommunikasjon som ble presentert. Trass i at bibliotekarene foretrakk personlig kommunikasjon som informasjonsressurs, kunne de aller fleste gi eksempel på når de sist brukte forskningslitteratur i egen praksis (s. 236). Innholdet og siteringsfaktorer på artiklene bibliotekarene oppga å lese ble analysert. Funnene tyder på at bibliotekarene i hovedsak benytter seg av informasjonskilder de anser som pålitelige og relevante, snarere enn å lese forskning basert på siteringer (s. 244). Tidsskriftene bibliotekarene oppga å lese oftest bar preg av å inneholde artikler med informasjon som kunne benyttes i deres praksis. Forfatterne konkluderer med at bibliotekarene i hovedsak benytter seg av personlig kommunikasjon og diskusjonsgrupper på nett for å innhente informasjon de trenger i sin daglige praksis (s. 245). Funnene viste også at bibliotekarene i større grad verdsatte meninger og innspill fra sine kollegaer og brukere i sitt arbeid, enn høyt siterte artikler.

Huvila har undersøkt hvilke faktorer som påvirker hvordan bibliotekarer søker etter og bruker informasjon (2013). Målet med studien var å få et innblikk i hvordan bibliotekarer jobber med informasjon, og hvordan de går frem for å tilegne seg den (s. 716). Datagrunnlaget for studien ble innhentet gjennom kvalitative intervjuer, forskningsdagbøker og etnografisk observasjon i biblioteket ved et stort offentlig universitet i Nord Europa (s. 718). De fleste respondentene oppga at de hovedsakelig søkte etter informasjon på vegne av brukere (s. 719). Videre sa bibliotekarene at de ofte søkte etter informasjon i sammenheng med arrangementer som skulle gjennomføres ved biblioteket. Bibliotekarene oppga at de både søkte på vegne av brukere av biblioteket, og for kollegaer (s. 720). På spørsmål om hvordan bibliotekarene selv søkte etter informasjon til eget bruk, var det kun et fåtall av dem som

opplevde et behov for å gjøre grundige litteratursøk i forbindelse med eget arbeid (s. 720). De gangene de søkte etter informasjon til eget bruk benyttet de seg ofte av Google eller spurte en kollega, enten ansikt til ansikt, ved å ringe eller sende epost (s. 721). Noen av bibliotekarene sa de sjelden aktivt søkte etter informasjon, men at de ble eksponert for eksempelvis bokanbefalinger via Facebook. Felles for alle respondentene var at de benyttet seg av et knippe informasjonskilder, som kollegaer, bibliotekets samling og katalog samt, til en viss grad, intranett. Den mest benyttede informasjonskilden var kollegaer fra deres egen organisasjon. En annen populær kilde til informasjon var bibliotekarer ved andre organisasjoner, enten som de hadde møtt på seminarer eller som hadde tilsvarende arbeidsoppgaver som dem selv (s. 722). Når det kom til å finne informasjon på internett oppga informantene Google som den hyppigst brukte kanalen (s. 724). Videre trakk flere frem Facebook som en populær kilde for nyheter og oppdateringer for bibliotekarene. Kun én bibliotekar oppga å lese fagtidsskrift for bibliotekarer med jevne mellomrom (s. 724-725).

Mønster i informasjonsadferden til akademiske bibliotekarer i New York og omegn er blitt forsket på av McDonald, Rosenfield, Furlow, Kron & Lopatovska (2015). Studien hadde som mål å undersøke hvilke faktorer som påvirker informasjonsadferd hos fagbibliotekarer og hvilke enheter de benytter seg av privat og på arbeid (2015, s. 375). Videre ønsket forfatterne å undersøke bibliotekarenes oppfatning av sine brukeres informasjonsadferd. Åtte fagbibliotekarer i New York og omegn ble intervjuet. Bibliotekarene var tilknyttet seks ulike akademiske bibliotek, fra et stort offentlig universitet med 60 000 studenter, til et mindre privat universitet med 2200 studenter (s. 379).

Samtlige bibliotekarer i undersøkelsen oppga at de hovedsakelig arbeidet digitalt med informasjon, ved å behandle e-post og lese eller skrive dokumenter på PC eller mobil (s. 380). Dette gjaldt også for bibliotekarenes informasjonsadferd hjemme, der de stort sett imøtekom sine informasjonsbehov digitalt. Flere av informantene oppga at de også satte pris på å lese fysiske bøker, hovedsakelig grunnet komfort og muligheten til å *browse* (s. 381).

På spørsmål om bibliotekarenes oppfatning av sine studenters informasjonsadferd, svarte de at denne også hovedsakelig foregikk digitalt. Alle opplevde at studentene benyttet digitale hjelpemidler for å dekke sine akademiske behov, som å lese forskningslitteratur og skrive akademiske oppgaver. Funnene viste at fagbibliotekarens institusjonelle tilhørighet ikke hadde noen effekt på deres informasjonsadferd (s. 385). Det som imidlertid påvirket dette var bibliotekarens kontekst, personlige preferanser og oppgaver.

I dette kapittelet ble en oversikt over noe av forskningen som er gjort på informasjonsadferd hos ulike yrkesgrupper presentert. Selv om artiklene omhandler forskjellige profesjoner og har ulikt forskningsdesign, finnes det fellesnevner hos de nevnte artiklene. En klar tendens er at yrkesgruppene ofte foretrekker personlig kommunikasjon når de skal innhente informasjon. Dette underbygger Case og Given ved å poengtere at mennesker foretrekker uformelle kilder som familie og venner, fremfor mer formelle kilder (2016, s. 359). Dette stemmer i stor grad overens med funnene i studiene jeg har presentert.

Den tidligere forskningen som er gjort på bibliotekarer begrenser seg til et lite antall artikler. Funnene gir et innblikk i tendenser i bibliotekarers informasjonsadferd. Undersøkelsene er gjort ved ett folkebibliotek, og to på fagbibliotek. Undersøkelsen til McDonald, Rosenfield, Furlow, Kron & Lopatovska (2015) gir ingen svar på bibliotekarenes informasjonsbehov, strategier for å imøtekomme disse eller foretrukne kilder. Brown og Ortega (2005) gir svar på foretrukne kilder og fremgangsmåter, men disse er begrenset til informasjon med mål å forbedre egen arbeidspraksis. Studien gjennomført av Huvila (2013) er begrenset til folkebibliotek, og vil derfor være vanskelig å bruke som indikasjon på informasjonspraksiser i fagbibliotek. Disse studiene kan tyde på at det er et behov for mer forskning på hvilke informasjonsbehov fagbibliotekarer opplever, og hvilke strategier de bruker for å imøtekomme disse. På bakgrunn av disse observasjonene vil jeg argumentere for at det er behov for mer forskning på bibliotekarers informasjonsadferd.

3. Teoretisk rammeverk

I dette kapittelet vil jeg presentere det teoretiske rammeverket for undersøkelsen. Jeg vil beskrive Wilsons modell om informasjonsadferd, og deretter Taylors *information use environments*.

3.1. Modell

Wilson skriver at en modell kan anses å være som et rammeverk for hvordan man kan tenke på et problem (1999, s. 250). Modeller innenfor forskningsområdet informasjonsadferd er klart definerte påstander, ofte i form av diagrammer. Disse, skriver Wilson, har som mål å beskrive en informasjonssøkesituasjon, årsakene og konsekvensene av informasjonssøking, eller relasjonene mellom de ulike stadiene i informasjonssøking (s. 250). Han sier at modeller sjeldent når det stadiet at de kan spesifisere koblinger mellom forskjellige teorier, men at de kan antyde sammenhenger mellom teorier som kan være gunstige å undersøke.

Innenfor forskningsområdet informasjonssøkeadferd finnes det mange kjente modeller. Noen av de mest kjente modellene er Kuhlthau sin modell som beskriver informasjonssøkeprosessen fra brukerens ståsted (*information search process, ISP*) (Kuhlthau, 1991, s. 362), Dervin sin *Sense-Making theory* (Dervin, 1998) og Ellis adferdsmodell om strategier innenfor informasjonssøking (Ellis, 1989).

I denne undersøkelsen vil jeg benytte Wilson sin modell for informasjonsadferd fra 1981 (Fig 1). Denne mener jeg gir et godt bilde på den helhetlige situasjonen som viser bibliotekarenes informasjonsadferd, og de omkringliggende faktorene som kan påvirke denne. Modellen gir et innblikk i omgivelsene bibliotekarere opplever informasjonsbehov i, hvilke barrierer de kan oppleve for å finne riktig informasjon, og hvordan adferden for å finne informasjonen utarter seg. Modellen skaper et naturlig overlapp mellom Wilsons fremstilling av informasjonsbehovets kontekst og Taylor sin teori om informasjonsbrukens kontekst (1991).

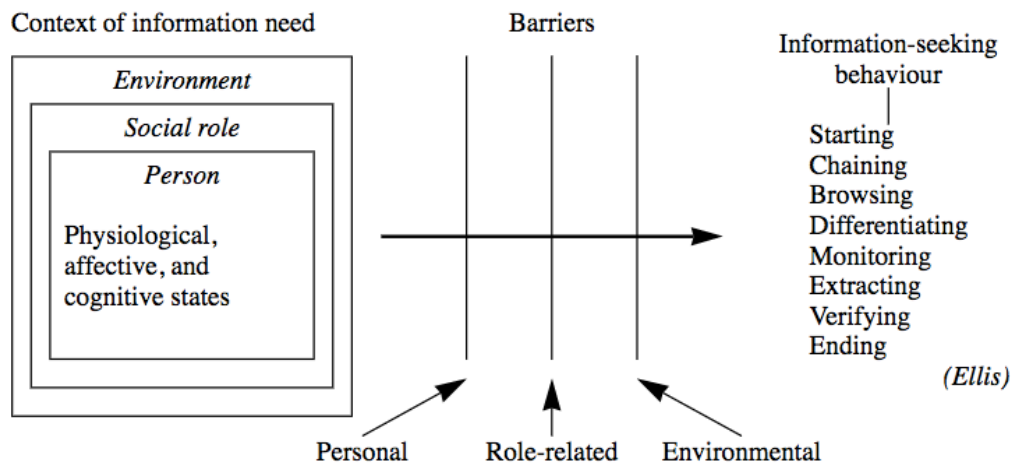


Fig. 1. Wilsons modell om informasjonsadferd (Wilson, 1999, s. 252).

Wilson sin modell fra 1981 bygger på to prinsipper (1999, s. 252). Det første er at et informasjonsbehov ikke er et primært behov, men oppstår som en reaksjon på et mer grunnleggende behov, og at i forsøket på å finne informasjon for å imøtekomme behovet er det sannsynlig at vedkommende vil møte på ulike barrierer. Wilson mener at de grunnleggende informasjonsbehovene kan beskrives med utgangspunkt i psykologien og er *psykologisk, kognitivt* eller *affektivt*. Wilson definerer de ulike informasjonsbehovene på følgende måte: *Psykologiske behov* handler om å imøtekomme behov for mat, vann eller husly (Wilson, 1981, s. 7). *Affektive behov* (noen ganger kalt psykologiske eller følelsesmessige behov) defineres som for eksempel behov for måloppnåelse eller dominans. *Kognitive behov* definerer Wilson som behovet for å planlegge eller lære seg en ferdighet. Wilson viser til at konteksten for informasjonsbehovet kan være personen selv, eller vedkommendes liv eller arbeide (1999, s. 252). Personens omgivelser (politiske, økonomiske, teknologiske osv.) kan også være en viktig del av denne konteksten. Wilson antyder at hindringene som personen møter i en søkeprosess oppstår fra disse samme omgivelsene. Modellen Wilson presenterer i artikkelen fra 1999 er en noe forenklet versjon av modellen fra 1981 og inkluderer Ellis sin definisjon av informasjonsadferd. Modellen viser et macro-nivå av informasjonsadferd, og illustrerer hvordan et informasjonsbehov oppstår og hva som kan hindre eller underbygge søkeprosessen for å imøtekomme informasjonsbehovet.

Som Wilson ønsker jeg å integrere Ellis sine definisjoner av informasjonsadferd til modellen.

Ellis har arbeidet med å lage en oversikt over adferd knyttet til informasjonssøking. Det er denne oversikten Wilson har valgt å implementere i sin modell for å kunne gi et mer helhetlig bilde på informasjonsadferd. I denne undersøkelsen vil jeg bruke Ellis sine begreper for å klargjøre aktivitetene bibliotekarene gjennomfører for å imøtekomme sine informasjonsbehov.

Starting - Aktiviteter som innleder søket etter informasjon (1987, s. 241).

Chaining - her følger brukeren lenker, eller rekker med siteringer eller andre former for referanser mellom dokumenter (s. 241). Et eksempel vil være hvis en bruker leter seg frem til informasjon gjennom referanselisten til en forskningsartikkel.

Browsing – eller gresse på norsk, er å semi-strukturert lete etter informasjon i et område av potensiell interesse (s. 241).

Differenaiting - Å være bevisst forskjellen mellom gode og dårlige kilder for å anslå hvor sannsynlig det er at de inneholder relevant informasjon (s. 242). Et eksempel på hvordan kildene kan skille seg fra hverandre vil være om de er trykket i et tidsskrift, er et konferansebidrag eller publisert i en avis.

Monitoring - Når brukeren overvåker gitte kilder for å se om noe aktuelt kan dukke opp (s. 242). Dette kan eksempelvis være å få tilsendt en mail hver gang artikler innenfor et gitt felt blir publisert.

Extracting - Å systematisk jobbe seg gjennom en kilde for å finne det brukeren leter etter (s. 242).

I en senere artikkel legger Ellis til to avsluttende aspekter av informasjonssøking: *Verifying* og *ending* (Ellis, Cox & Hall, 1993, s. 359). *Verifying* - Å validere kilden (s. 359). Til sist kommer aktiviteten *Ending*, som knytter seg til informasjonssøking i den avsluttende prosessen i et arbeid, eksempelvis med å forberede en artikkel for publikasjon.

Ellis skriver at modellen kan brukes for å beskrive et hvert individuelt mønster for informasjonsadferd (Ellis, Cox & Hall, 1993, s. 359). Det er imidlertid nødvendig å påpeke at modellen er fra starten av 90-tallet, og derfor er utviklet i en helt annen digital situasjon enn vi har i dag. Trass i at dagens digitale virkelighet er en helt annen enn i 1993, velger jeg å benytte denne beskrivelsen på informasjonsadferd. Det kan argumenteres for at den er generell nok til å beskrive informasjonssøkeadferd uavhengig av søkeverktøy. Den kan allikevel ha begrensninger for å beskrive moderne digital informasjonsadferd.

Ellis, Cox og Hall skriver at det er vanskelig å se relasjoner mellom ulike informasjonsadferd, da omstendighetene har stor innvirkning på søkeprosessen (1993, s. 359). På bakgrunn av dette vil det være gunstig å undersøke bibliotekarenes kontekst for

informasjonsadferd. For å belyse dette vil det være gunstig å supplere modellen med teori som aktualiserer omgivelsene til bruk av informasjon. Nettopp dette gjør Taylor med sin *information use environments* (1991).

Til tross for at Wilson sin modell er generell, har jeg valgt å benytte meg av denne da den gir et overordnet rammeverk for å undersøke bibliotekarenes informasjonsadferden. Det kan være gunstig å benytte en såpass generell modell da målet med denne undersøkelsen er å få et innblikk i bibliotekarenes egenoppfattede informasjonsadferd, samt deres valg av strategier i arbeidet med å imøtekomme sine informasjonsbehov. Jeg mener også at modellen overlapper godt med det teoretiske grunnlaget i denne undersøkelsen.

3.2. Taylor om *information use environments*

Informasjonssøkingens kontekst er et viktig begrep i denne undersøkelsen. Konteksten til en informasjonssøkeprosess oppstår ikke i et vakuum, men snarere på bakgrunn av søkerens bakgrunnshistorie, meninger og påvirkning (Case & Given, 2016, s. 48). Omgivelsene til søkeren er også viktige, da de enten avgjør, avgrenser eller tilrettelegger for behovene som oppstår. Videre kan søkerens egne forutsetninger være en påvirkende faktor, som minner og motivasjon. Taylor er en sentral forsker på området, og har skrevet om viktigheten av omgivelsene i en søkesituasjon (1991). Dette kaller han *Information use Environments* (UIE), eller informasjonsbrukens kontekst. De ulike elementene av søkerens omgivelser påvirker flyten og bruken av informasjon og hvordan den evalueres (1991, s. 218).

Taylor påpeker at personens utdanningsbakgrunn vil ha påvirkning på personens informasjonsbruk. Personer med såkalt *kontrollert* utdanning, som utdannede informatikere, vil ha et annet utgangspunkt enn personer med en mer praktisk bakgrunn, som eksempelvis bønder (s. 222). Taylor vektlegger tilgangen til informasjon som et viktig aspekt av omgivelsene. Mange anser tilgang til informasjon fra venner, bekjente og kollegaer som lettere tilgjengelig enn offisielle kilder (s. 228). Personlig dialog kan bidra til å klargjøre informasjonsbehovet og svaret. Informasjon kan filtreres ved at vi enten kaster den vekk eller filtrerer den gjennom andre personer. Forventningene om hva vi skal finne i en søkersituasjon kontrollerer på en måte hvor mye informasjon vi bruker (s. 229).

Taylor skriver at det finnes tre tilnærminger til studier på informasjonsoverføring (1991, s. 218). Den første kaller han *den teknologiske tilnærmingen*, som beskriver størrelse, form, funksjon, dynamikk og innholdet i informasjonssystemer. Den andre tilnærmingen er

content-driven, eller innholds-dreven tilnærming, som i hovedsak stammer fra det menneskelige fokuset på klassifiseringen av emner og organiseringen av informasjon, eksempelvis slik klassifikasjonssystemer i bibliotek fungerer. Begge disse tilnærmingene må imidlertid, i følge Taylor, forholde seg til en tredje aspekt, som handler om brukeren og bruken av informasjon. Her vektlegger han også konteksten til brukerne i de situasjonene der de tar avgjørelser knyttet til hvilken informasjon som er brukbar for dem til ulike tider. Det er disse omgivelsene som Taylor kaller for *information use environments* (IUE), eller informasjonsbrukens omgivelser (s. 218). Disse omgivelsene består av en rekke elementer som påvirker brukerens avgjørelser om evalueringen av informasjonen.

3.2.1. Begrensninger

Taylor skriver at det i hovedsak er to begrensninger knyttet til hans teori (s. 219). Den første er at gruppen personer i modellen *information use environments* er begrenset til en gruppe som er aktive, erfarne og kritiske i sin bruk av informasjon (s. 219). Med andre ord er det snakk om en gruppe som har erfaring med å håndtere og bruke informasjon, og kan være kritiske til den informasjonen de finner. Eksempler på slike grupper er forskere, lærere og ingeniører. Trass i at Taylor ikke nevner bibliotekarer som en del av denne gruppen, vil det kunne argumenteres for at de oppfyller hans kriterier og er bevisst sin informasjonshåndtering. På bakgrunn av dette mener jeg det vil være mulig å belyse bibliotekarers informasjonsadferd i lys av Taylor sin teori.

Den andre begrensningen for IUE er bruken av begrepet informasjon (Taylor, 1991, s. 220). I sin teori avgrenser Taylor definisjonen til formell informasjon. Her vektlegger han at dette ikke handler om informasjonens fysiske form, altså ikke hvorvidt den er trykket i en bok eller uttalt muntlig, men formell i den forstand at informasjonen er relevant for et bestemt problem. Et eksempel på dette, skriver Taylor, kan være en diskusjon mellom ingeniører knyttet til et konkret apparat, eller hvordan leger kan diskutere en spesifikk pasient. Faktisk, mener Taylor, kan slike interaktive utvekslinger av informasjon være mer gunstig for brukeren enn en skrevet rapport. Taylor sier at det som definerer informasjonssøkeprosessen er å gjenkjenne at det finnes et problem, og deretter prosessen med å søke etter en løsning på problemet.

Taylor skriver at data om IUE kan deles inn i fire kategorier: grupper med mennesker, typisk struktur og omfang av problemer for den gruppen mennesker, typiske situasjoner og hva som utgjør en løsning på problemene (s. 221).

Ved å følge dette mønsteret mener han at vi kan se at informasjonsadferd er et produkt av de følgende elementene av IUE:

- Hvilke antakelser, formelle eller ei, som en definert gruppe mennesker anser som en del av deres arbeidsnatur
- Strukturen på og typen av problemer som blir ansett som viktige og typiske av denne gruppen mennesker
- De begrensningene og mulighetene som er typiske for denne gruppens omgivelser, og som gruppen av jobber under
- De bevisste, og kanskje ubevisste, antakelsene om hva som utgjør en løsning på et problem, samt hva som gjør at informasjon er brukbar og verdifull i deres kontekst. (s. 221)

Taylor skriver at man med disse definisjonene kan vise ulik informasjonsadferd hos ulike yrkesgrupper, der eksempelvis bønder, advokater og leger har ulik informasjonsadferd (s. 222).

3.2.2. Strukturering av data om informasjonsbrukens omgivelser (UIE)

Som tidligere nevnt har Taylor fire kategorier for å organisere for data om informasjonsbrukens omgivelser, IUE (1991, s. 221). Disse kategoriene er; *grupper med mennesker, typiske strukturer og omfang for denne gruppens problemer, typiske settinger, eller situasjoner, og hva som kjennetegner løsninger på disse problemene.*

Grupper med mennesker: Den første kategorien Taylor skriver om *grupper med mennesker*. Her vektlegges hva som definerer en gruppe mennesker når vi snakker om informasjonsadferd, samt hvilke demografiske og ikke-demografiske karakteristikk som gjelder disse menneskene. Han skriver at disse gruppene med mennesker kan deles inn i fire kategorier: profesjonelle, entreprenører, grupper med spesielle interesser eller spesielle sosioøkonomiske grupper (1991, s. 222). I denne undersøkelsens kontekst vil det være gunstig å se på gruppen bibliotekarer som profesjonelle, da det er denne gruppen bibliotekarene har mest samhørighet med. Når vi ønsker å se på bibliotekarer i deres daglige arbeid, er vi ikke interessert i gruppens kjønn, alder eller sivilstatus, da dette har lite å si for definisjonen av deres IUE (s. 222 – 223). Imidlertid trekker Taylor frem utdanning som en viktig faktor for UIE. Han påpeker at det er to viktige aspekter ved utdanning her. Det første er den gruppen mennesker der utdanningen har en direkte effekt på hvordan arbeidsoppgaver gjennomføres, som hos leger, advokater eller forskere. Eller, i denne undersøkelsen, bibliotekarer. På den andre siden er det andre yrkesgrupper hvor arbeidet ikke nødvendigvis er direkte påvirket av utdanningen, men av kontekst og typer problemer som hos bønder eller eiere av små virksomheter.

Problemer: Den neste kategorien Taylor skriver om er *problemer*. Her handler det om hvilke karakteristikkene de typiske problemene en gitt gruppe mennesker opplever, samt hvorvidt og eventuelt hvordan disse problemene endrer seg over tid (1991, s. 224). Med problemer menes her en noe bredere definisjon av begrepet problem, snarere problemets natur og gruppen mennesker som møter problemet. I denne undersøkelsen kan et eksempel på dette være hvordan bibliotekarer opplever et informasjonsbehov i sin arbeidssituasjon, og valg av strategi for å løse behovet.

Taylor skriver at brukere er opptatt av å etablere en grad av klarhet når de opplever tvil (1991, s. 225). Dette kan de gjøre ved å (a) huske tidligere erfaringer de har gjort, (b) gjennom ny kunnskap eller bekrefte kunnskap som opplyser, løser eller endrer problemet eller (c) ved å oppdage at det ikke er noe løsning på problemet.

I møtet med problemer, er det tre aspekter man må ta hensyn til, sier Taylor (1991, s. 225). Det første er at problemer ikke er statiske, men endrer seg stadig i møte med ny informasjon eller i forhold til aktørens oppfatninger. Det andre er at hver av de delene av informasjonsbrukens omgivelser har underliggende klasser av problemer som oppstår i ulike situasjoner, på bakgrunn av profesjoner, arbeidsområde eller livsstil. Det tredje aspektet handler om et problems dimensjoner, og er et mer formelt sett med karakteristika som hver og en peker på kriterier for å dømme relevans og respons. Som et eksempel på disse trekker Taylor frem MacMullin og Taylor (1984) sin diskusjon om disse dimensjonene, og trekker frem fire som spesielt viktige:

- Hvorvidt problemet er dårlig eller godt strukturert – der godt strukturerte problemer ofte kan løses med harde data, mens dårlig strukturerte oftere trenger løsninger som baserer seg på sannsynlighet og hvordan man kan gå videre med det, snarere enn harde data
- Hvorvidt problemet er komplekst eller enkelt – der et komplekst problem har mange variabler
- Hvorvidt man er enige eller uenige om antakelser knyttet til problemet – der man kan risikere å snakke forbi hverandre om man ikke er innforstått med noen felles referanser innenfor området
- Hvorvidt man benytter kjente eller ukjente fremgangsmåter for å finne en løsning – der mange problemer krever en gitt fremgangsmåte for å finne en løsning (1991, s. 226).

Situasjoner: Videre trekker Taylor frem de ulike *situasjonene* for problemer. Her skriver han om variasjonene av situasjoner som denne gruppen mennesker jobber i, hvordan informasjon vanligvis beveger seg i disse settingene og hvordan informasjonen er strukturert i disse settingene (1991, s. 226). I denne undersøkelsen vil noen av aspektene ved bibliotekarenes situasjon være situasjonen bibliotekarene er i, hvordan de vanligvis utveksler informasjon og hvordan informasjon er strukturert og tilrettelagt for dem.

Selv om organisasjonen er en viktig del av omgivelsene i en slik setting, er den ikke alt. I en stor organisasjon mener Taylor at informasjonsadferden til eksempelvis lærere, trass i små variasjoner avhengig av lokale faktorer i stor grad vil være lik, selv om de befinner seg i ulike byer (s. 227). I lys av Taylor kan vi anta at denne undersøkelsen kan vise at informasjonsadferden til bibliotekarer ved store universitetsbibliotek i Norge vil ligne funnene i denne studien.

Taylor skriver at det er fire elementer ved situasjonen som påvirker informasjonsadferd (1991, s. 227). Det første er hvor viktig organisasjonen er, da strukturen og formen på organisasjonen kan påvirke informasjonsadferd. I denne undersøkelsen kan vi anta at organisasjonen bibliotekarene er ansatt ved vil ha en innvirkning på deres informasjonsadferd. Universitetet legger føringer for hva de ønsker at biblioteket skal bidra med, og hva de skal tilby brukere og ansatte. Videre vil bibliotekene legge føringer for hvordan de ønsker at bibliotekarene skal jobbe for å nå sine mål.

Det andre punktet Taylor trekker frem er interesseområdet til gruppen, der han ser på gruppen som en hel organisasjon eller en mindre avdeling med felles interesseområde (1991, s. 227). Disse gruppene, eller domeneene som Taylor kaller dem, vil ha en rekke egne attributter som eksempelvis i hvilken grad gruppen har tilgang til informasjon, formidling eller til en viss grad pålitelighet. Et bibliotek er tradisjonelt et sted for oppbevaring og formidling av informasjon, med vekt på at informasjonen som blir formidlet er pålitelig. Videre påpeker Taylor at hvorvidt organisasjonen er privat eller offentlig kan ha innvirkning på informasjonsadferden til de ansatte.

Taylor's tredje punkt gjelder tilgang til informasjon, og hvilken effekt den opplevde tilgangen til informasjon har på informasjonsadferden (1991, s. 228). Taylor skriver at bruken av kollegaer, venner, eget minne eller overordnede antas å oppleves som mer tilgjengelig enn bruken av mer formelle kilder. Taylor poengterer at tilgangen til informasjon ikke bare handler om fysisk tilgjengelighet, men også hvordan man kommer frem til hvilken informasjon man trenger.

Det fjerde punktet til Taylor handler om historie og erfaring, der ansatte som har gjort komplekse oppgaver over en lengere tid etter hvert gjør disse til rutiner, og derfor i mindre grad krever ny informasjon (1991, s. 228).

Problemløsning: Taylor sin fjerde kategori for data om IUE gjelder *problemløsning*. Denne siste kategorien handler om hvordan en gitt gruppe mennesker vanligvis løser sine problemer, og hva som ansees å være en løsning på problemene. Her dreier det seg også om hva de ansatte opplever som fordelene og kostnadene ved bruk av informasjon, samt hvilke kriterier som foreligger for valg av informasjon. Her kan man benytte sitt sosiale nettverk av kollegaer eller slektninger som en kilde til spesifikk og relevant informasjon (1991, s. 229). Imidlertid vektlegger Taylor at det som vil være av interesse på dette området er hvordan en gitt gruppe mennesker ser på sine problemer, og hvilke løsninger de forventer. Dette kan ofte fungere som en slags innebygd og ubevisst måte å kontrollere mengden av informasjon som blir brukt for å løse et problem.

Det kan her være nyttig å trekke inn en vanlig strategi for problemløsning, *the principle of least effort*, eller prinsippet om minste motstands vei (Zipf, 1949, s. 1). Zipf skriver at alle personer i møtet med å løse et problem, nødvendigvis vil veie dette problemet opp mot antakelser om potensielle fremtidige problemer (s. 1). Personen vil deretter forsøke å løse problemet sitt på en måte som minimerer hvor mye vedkommende må jobbe for å finne en løsning, også når det gjelder mulige fremtidige problemer.

Jeg anser Taylor sin teori om IUE som gunstig å benytte i denne undersøkelsen for å belyse omstendigheter for bibliotekarenes informasjonsadferd og mulige årsaker til strategier de velger for å imøtekomme sine informasjonsbehov. Jeg mener teorien utfyller bruken av Wilson sin modell om informasjonssøking, og at de sammen kan bidra til å danne et helhetlig bilde av bibliotekarenes informasjonsadferd.

4. Metode

I dette kapittelet vil jeg presentere hvilken metode jeg har valgt å benytte meg av i denne undersøkelsen. Først vil jeg presentere denne undersøkelsens forskningsdesign, der bibliotekene i undersøkelsen presenteres. Deretter gjennomgås metoden som ble benyttet for datainnsamlingen. Dette ble gjort gjennom kvalitative intervjuer og bruk av forskningsdagbøker. Deretter presenteres analyse, etikk og styrker og svakheter ved metodevalget.

4.1. Case-studie

En case-studie er et forskningsdesign som er en gunstig måte å undersøke et tilfelle med få entiteter (Choemprayong & Wildemuth, 2009, s. 52). En case-studie er godt egnet for å undersøke spørsmål som hvorfor eller hvordan noe skjer. Det er vanlig å bruke dette designet for å undersøke en gruppe individer (s. 53). Berg og Lune sier en case-studie er en måte å undersøke et enkelt eller komplekst fenomen, der antallet enheter som analyseres varierer fra individer til store organisasjoner (2012, s. 325). De fortsetter med å si at forskningsdesignet er en del av en større kontekst, der den enkelte studien er en “case” av flere (s. 326). En individuell case-studie innebærer at forskeren undersøker ett bestemt case, gjerne gjennom flere forskningsmetoder som intervjuer supplert av forskningsdagbøker eller observasjonsnotater (Berg og Lune, 2012, s. 331). Designet kan hjelpe oss med å få en dypere forståelse av forskningsobjektet vårt (s. 326).

Caset i denne undersøkelsen er to av de største bibliotekene ved Universitetet i Oslo.

Bibliotekene som undersøkes er Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket, med fokus på informasjonsadferden til fagbibliotekarene som jobber der. Caset ble undersøkt ved hjelp av to forskningsmetoder, der bibliotekarene først førte forskningsdagbøker og deretter ble intervjuet kvalitativt om sin informasjonsadferd.

4.1.1. Realfagsbiblioteket

Fra universitetets nettside kan vi lese at “[R]ealfagsbiblioteket er Norges største forskningsbibliotek innen fagområdene fysikk, astrofysikk, biofag, farmasi, geofag, kjemi, informatikk og matematikk” (Universitetet i Oslo A, udatert). Under Realfagsbiblioteket hører det til tre bibliotek, selve Realfagsbiblioteket, Informatikkbiblioteket og Naturhistorisk museum. Til sammen er det 48 ansatte fordelt på de tre bibliotekene, med hovedvekten av de ansatte tilknyttet realfagsbiblioteket (Universitetet i Oslo B, udatert). Realfagsbiblioteket er for

mange kjent gjennom sine arrangementer for studenter, ansatte og allmenheten. Radio og tv-programmet "Abels Tårn" på NRK P2 er et eksempel på et av Realfagsbibliotekets mange arrangementer.

På Realfagsbiblioteket sitter Rune, Rita, Ragna og Rakel. Rita, Ragna og Rakel sine kontorer er alle i samme etasje, der kontorene med glassvegger og dører vender inn mot samme fellesareal eller tilhørende gang. Midt mellom kontorene er det et større spisebord foran et lite kjøkken. Rune har midlertidig fått kontor plass et annet sted i biblioteket, og sitter ikke sammen med de andre i en periode grunnet problemer med hans egentlige kontor.

De ansatte på Realfagsbiblioteket har noe mindre klare arbeidsbeskrivelser enn sine kollegaer på HumSam. Stillingene til realfagsbibliotekarene dekker ofte flere arbeidsoppgaver, og bibliotekarene har ofte ansvar for flere arbeidsområder samtidig.

På universitetsbibliotekene er det nedsatt arbeidsgrupper, der representanter fra hvert av bibliotekene deltar i gruppevirksomhet. Dette er eksempelvis grupper som arbeider med Alma-problematikk, arrangementer eller kommunikasjon.

Rune ble ferdig med sin bibliotekarutdanning i 1996, men startet ikke å jobbe som bibliotekar før han startet ved Realfagsbiblioteket i 2016. Hans arbeidsområder er primært knyttet til arrangementer og kommunikasjon, samt foto og video. Han ønsker å få i gang flere brukerundersøkelser for å skape en klarere strategi for bruk av infoskopier og sosiale medier i biblioteket. Han har lite å gjøre med mer klassisk bibliotekarbeid som skrankevakter og katalogisering.

Ragna har vært ansatt i ulike stillinger ved Universitetsbiblioteket ved UiO siden 2002. I løpet av perioden hun har jobbet ved UiO sier hun selv at hun har vært innom det meste. I dag har hun flere arbeidsområder, blant annet fagansvar for et helt fagområde og arbeid med biblioteksystemet Alma, Oria, og innføringen av det nye læringsmiljøsystemet Canvas. I tillegg jobber hun noe med å indeksere bøker.

Rita har jobbet ved Realfagsbiblioteket de siste seks årene. Hennes arbeidsoppgaver har hovedsakelig vært klassifisering og skrankearbeid. Nå jobber hun med daglig drift og internopplæring, samt litt klassifisering innimellom når hun har tid. I tillegg sitter hun litt i skranken.

Rakel ble ferdig med sin bachelor i Bibliotek- og Informasjonsvitenskap i 2016. Hun var ansatt ved et annet bibliotek den første tiden, men i 2016 ble hun ansatt ved Realfagsbiblioteket. Rakel jobber mye med kommunikasjon og arrangementer ved biblioteket. Selv sitter hun lite i skranken.

4.1.2. HumSam-biblioteket

HumSam-biblioteket ved Universitetet er en forkortelse av humanistisk og samfunnsvitenskapelig bibliotek. Fra universitetets nettsider kan vi lese at ”HumSam-biblioteket er Norges største fag- og forskningsbibliotek og betjener først og fremst studenter og ansatte ved de 4 fakultetene vi hører til: Humanistisk, Samfunnsvitenskapelig, Utdanningsvitenskapelig og Teologisk fakultet” (Universitetet i Oslo C, udatert). Under HumSam-biblioteket hører det til fem bibliotekavdelinger: biblioteket i Georg Sverdrups hus, arkeologi, etnografi, biblioteket i Sophus Bugge og teologi. Biblioteket har 93 ansatte (Universitetet i Oslo D, udatert). HumSam er det største biblioteket ved Universitetet i Oslo, og mye av driften er lagt til hovedbygningen Georg Sverdrups Hus som ligger sentralt på universitetsområdet på Blindern. I likhet med de andre bibliotekene er det ved HumSam-biblioteket nedsatt arbeidsgrupper hvor representanter fra hvert av bibliotekene deltar i gruppevirksomhet.

Helge, Henrik, Hanne og Hilde ved HumSam-biblioteket har kontorene sine i ulike etasjer. Ved HumSam-biblioteket er det flere ansatte enn ved Realfagsbiblioteket, og disse er fordelt over fire etasjer. I kontorer i første etasje sitter bibliotekarene som arbeider med publikumsseksjonen. Her finner vi Helge, Henrik og Hilde sine kontorer. I andre etasje sitter bibliotekarer som jobber med katalogarbeid. Her finner vi Hanne sitt kontor. I tredje etasje sitter bibliotekets fagreferenter. I fjerde etasje ligger avdeling for digitale tjenester, som blant annet har mye å gjøre med biblioteksystemet Alma. Kontorene ligger langs lange ganger, og har glassvinduer som gjør det lett å se om noen er på sitt kontor.

De ansatte ved HumSam-biblioteket har relativt klare arbeidsbeskrivelser, der de er spesialisert innen ulike områder.

Henrik har jobbet ved Universitetsbibliotekene ved UiO i to år, og ved HumSam-biblioteket i et og et halvt år. Arbeidsoppgavene hans er i stor grad knyttet til IT, programmering og arbeid med infoskjermer i biblioteket. Dette er digitale skjermer som viser ulik informasjon, praktisk eller relatert til en utstilling i biblioteket. Han arbeider ikke med skrankevakter dette semesteret, men er av og til bakvakt hvor han svarer studenter som ringer på telefon. I tillegg til dette jobber han også med fjernlån av bibliotekets samlinger ut til andre bibliotek.

Helge har vært fast ansatt ved Universitetsbiblioteket i fem år og jobber nå ved HumSam-biblioteket. I tillegg til å jobbe med publikumsarbeid, jobber han også med fjernlån.

Helge har også en form for oppfølgingsansvar for sine kollegaer når det kommer til systemer, og jobber derfor også mye med Alma og Oria.

Hilde har jobbet ved universitetsbiblioteket i ulike stillinger fra hun ble ferdig utdannet i 1976, og nå er hun ansatt ved HumSam-biblioteket. Hun har vært med på store endringer i biblioteket, og jobbet med en rekke ulike arbeidsoppgaver. Nå jobber hun i hovedsak med publikumsarbeid. I tillegg jobber hun med internopplæring på biblioteket, kalt Speakers Corner, der en av de ansatte iløpet av 15 min kort kan presentere et dagsaktuelt tema for de andre ansatte.

Hanne ble utdannet bibliotekar i 1987, og er nå ansatt ved HumSam-biblioteket. Arbeidsområdene hennes knytter seg hovedsakelig til katalogisering, veiledning, regelverk og opplæring. I tillegg sitter hun i flere bibliotekfaglige grupper.

4.1.3 Bibliotekenes rammeverk

Som vi tidligere har sett påpeker Taylor at rammeverket og omstendighetene rundt personers informasjonsbehov påvirker informasjonsadferd (Taylor, 1991). Derfor vil jeg her kort presentere fellestrekk og forskjeller i bibliotekarenes omgivelser.

Trass i at bibliotekene skiller seg fra hverandre i størrelse og fagområder, har de mange fellestrekk som utgjør bibliotekenes rammeverk. Ved bibliotekene er det ansatt flere yrkesgrupper. I tillegg til de fagutdannede bibliotekarene er det ansatt bibliotekarer med ulik faglig bakgrunn og studentassistenter. I tillegg har bibliotekene fagreferenter, personer med master- eller doktorgrad som er spesialister innenfor sitt fagområde.

Felles for bibliotekarene i denne undersøkelsen er at alle er fagutdannede bibliotekarer. Som vi tidligere har sett skriver Taylor om hvordan utdanning er en viktig del av informasjonsomgivelsene og har en direkte effekt på hvordan arbeidsoppgaver løses (1991, s. 223). Dette er bakgrunnen for at bibliotekarer med fagbakgrunn ble valgt i denne undersøkelsen.

Felles for de to bibliotekene er deres digitale rammeverk. Begge bibliotekene benytter seg av biblioteksystemet Alma, og søkeportalen Oria. Arbeidsoppgavene til bibliotekarene avgjør i hvilken grad de arbeider med systemene.

Noen av bibliotekarene jobber i grupper på tvers av universitetsbibliotekene i ulike arbeidsgrupper. Disse gruppene har arbeidsoppgaver som knytter seg til et område av bibliotekdriften. Eksempelvis sitter Rakel og Rune i en gruppe med deltakere fra de ulike

universitetsbibliotekene som jobber med arrangementer og kommunikasjon. Dette bidrar til samarbeid mellom universitetsbibliotekene.

Et av punktene som skiller bibliotekene fra hverandre er bibliotekkontorenes utforming. Ved Realfagsbiblioteket er kontorene plassert i samme etasje, med glassdører som vender ut mot en felles gang og spiseområde. I midten av kontorlokalene er det et lite kjøkken, et spisebord og en sittegruppe. På HumSam-biblioteket er kontorene fordelt over fire etasjer. I kontorer i første etasje sitter bibliotekarene som arbeider med publikumsseksjonen. I andre etasje sitter bibliotekarer som jobber med katalogarbeid, og i tredje etasje sitter bibliotekets fagreferenter. I fjerde etasje ligger avdeling for digitale tjenester, som blant annet har mye å gjøre med biblioteksystemet Alma.

4.2 Valg av metode

Kvalitativ og kvantitativ metode er to ulike måter å tilnærme seg en studie, og legger føringer for hvordan datamaterialet samles inn. Kvalitativ data samles ofte inn gjennom tekst, lyd eller bilde, og vektlegger tolkning av dataen (Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2010, s. 99).

Kvantitative data er kategoriserte fenomener og vektlegger i større grad opptelling og utbredelse av fenomener (s. 99).

Tidligere studier på informasjonsadferd hos bibliotekarer har både blitt gjennomført kvantitativt og kvalitativt (Brown & Ortega, 2005, Huvila, 2013,). Begge formene for datainnsamling ville vært mulig å gjennomføre for å svare på undersøkelsens problemstilling. Jeg velger å benytte en kvalitativ tilnærming i denne undersøkelsen, da det i forkant av undersøkelsen foreligger lite kunnskap om fagbibliotekarers informasjonsadferd ved større norske undervisningsinstitusjoner.

4.2.1 Kvalitative intervjuer

For å belyse problemstillingen har jeg gjennomført kvalitative intervjuer med bibliotekarene. En god måte å undersøke hvordan mennesker opplever verden og livet sitt, er å spørre dem (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 19). Målet med et kvalitativt forskningsintervju er å forstå verden sett fra personen som blir intervjuet sin side (s. 21). Intervjuet er en samtale med en struktur og hensikt, og er varsomt spørre-lytte-orientert (s. 23). Intervjuet har ofte som mål å få en beskrivelse av informantens hverdag, slik at fenomenene som beskrives kan tolkes (Johannessen et al., 2010, s. 136). Denne formen for datainnsamling egner seg godt når målet

er å beskrive menneskers oppfatning og erfaringer, og der det vil være ønskelig at informanten gjenforteller hendelser (s. 136 - 137).

Intervjuer er en form for særlig meningsfulle samtaler, som i motsetning til daglige samtaler er mer organiserte og planlagte (Lou & Wildemuth, 2009, s. 232). Begge deltakerne i intervjuet er bevisste et felles mål som vil oppnås gjennom spørsmål og svar. Det finnes flere former for intervjuer, der informasjon kan innhentes via samtaler ansikt til ansikt, via e-mail eller telefon (s. 233). I denne oppgaven har jeg gjennomført intervjuer ansikt til ansikt med bibliotekarene.

4.2.2. Semistrukturerte intervjuer

Det finnes ulike former for intervjuer: strukturerte, semistrukturerte og ustrukturerte. Forskjellen på disse formene går i hovedsak ut på hvor strukturerte og formelle intervjuene er (Lou & Wildemuth, 2009, s. 233). Wildemuth og Lou beskriver strukturerte intervjuer som fastsatte spørsmål som krever konkrete svar på spørsmålene som blir stilt, og utelukker fleksibilitet i intervjusituasjonen. Ustrukturerte intervjuer åpner for større fleksibilitet, og der spørsmål kan dukke opp som følge av svar gitt i intervjusituasjonen. Denne formen for intervju krever ikke at man forholder seg til en intervjuguide, men i større grad har åpne spørsmål rundt et tema. Midt mellom disse to formene for intervjuer finner vi semistrukturerte intervjuer. Semistrukturerte intervjuer opererer med en intervjuguide som forskeren lager på forhånd, men åpner også opp for justeringer underveis i intervjuet. Intervjuformen gjør det mulig for intervjueren å legge til spørsmål underveis i intervjuet, om det viser seg å være behov for å undersøke et tema nærmere (Lou & Wildemuth, 2009, s. 233). Det er denne sistnevnte formen for intervju jeg har valgt å benytte meg av i denne undersøkelsen.

4.2.3 Intervjuteknikk

The critical incident technique, eller den kritiske hendelses-teknikken, er utviklet av Flanagan i 1954. Den består av en rekke handlinger for å samle direkte observasjoner av menneskelig atferd på en slik måte at man kan benytte dem til å løse praktiske utfordringer og utvikle psykologiske prinsipper (Flanagan, 1954, s. 327). Teknikken brukes for å samle viktige informasjon om personers atferd i ulike situasjoner (s. 335). Flanagan vektlegger at teknikken ikke er knyttet til et rigid sett med regler som må følges, men som et fleksibelt knippe prinsipper som må tilpasses studien. Bruk av teknikken innebærer å la intervjuobjektene trekke frem kritiske hendelser de har opplevd, som den mest suksessfulle hendelsen og den

minst suksessfulle hendelsen. Disse er det lettere for den som blir intervjuet å huske, og slik kunne gi mer detaljert informasjon om (Lou & Wildemuth, 2009, s. 235). Denne formen for intervjuteknikk er mye brukt for å undersøke hendelser som kan være vanskelige å kartlegge gjennom observasjon. Lou & Wildemuth skriver at man kan gjennomføre intervjuteknikken på to måter (s. 235). Den første, og mest vanlige, er å la informanten beskrive en vellykket hendelse og en mislykket hendelse. Den andre er å fokusere på en annen form for hendelse, som eksempelvis en nylig hendelse. Dette kan være svært gunstig i undersøkelser av informasjonsadferd da det vil være lettere for informanter å huske konkrete hendelser enn å huske hvordan hendelsene generelt skjer (s. 235-234). At intervjuobjektene på forhånd av intervjuene fører forskningsdagbøker håper jeg vil bidra til at de vil kunne huske konkrete situasjoner med informasjonsbehov de har opplevd.

Jeg anser denne intervjuteknikken som gunstig å benytte i mitt prosjekt. Trass i at hendelsene der intervjuobjektene har opplevd informasjonsbehov neppe kan defineres som kritiske, kan teknikken bidra til å innhente informasjon om spesielle informasjonsbehov. Intervjuteknikken kan bidra til å danne en oversikt over hvilke informasjonsbehov bibliotekarene har, i hvilken situasjon de oppstår og hvilke strategier de velger for å imøtekomme disse. Da Flanagan selv vektlegger at teknikken ikke er avhengig av regler for å benyttes, vil den kunne tilpasses undersøkelsens struktur (1954, s. 335). Ved å supplere intervjuet med å føre forskningsdagbok, vil det være lettere for intervjuobjektene å huske konkrete hendelser.

Et forskningsintervju har i grove trekk tre faser: oppvarming, refleksjon og avrundning (Tjora, 2017, s. 145). Oppvarmingen består av enkle konkrete spørsmål som arbeidsoppgaver og ansvar, som kan hjelpe informanten å føle en trygghet (s. 145 - 146). Her har jeg valgt å spørre informantene om deres utdanning, hvor lenge de har jobbet som bibliotekarer og ansvarsoppgaver knyttet til arbeidet deres. Den andre gruppen spørsmål er refleksjonsspørsmål der informantene går mer i dybden på forskningstemaet (s. 146). Tjora påpeker at her vil det variere hvor mange oppfølgingsspørsmål informantene behøver, da noen kan snakke uavbrutt utfyllende, mens andre trenger mer hjelp. I denne undersøkelsen ble denne delen innledet med å gjennomgå bibliotekarenes forskningsdagbøker, før vi gikk gjennom intervjuguiden (se vedlegg 1).

Den siste delen av intervjuet er avrundingen. Her skriver Tjora at informanten kan få informasjon om hva som skjer videre med prosjektet, hvordan informasjonen om personen

blir lagret og håndtert (s. 146 - 147). Intervjuene i denne undersøkelsen ble avrundet ved å informere bibliotekarene om håndtering av datamaterialet og informasjon om anonymisering.

4.2.4. Pilotintervju

I forkant av intervjuene er det viktig å teste intervjuguiden (Berg, 2012, s. 126). Berg mener intervjuguiden bør testes i to omganger. Først bør intervjuguiden undersøkes av noen som har god kjennskap til forskningsområdet som eksempelvis forskere på området eller personer som møter kriteriene for å bli intervjuet. Dette, skriver han, vil bidra til å identifisere dårlig formulerte spørsmål, ledende spørsmål eller spørsmål som avslører forskerens egne meninger. Deretter bør det gjennomføres flere pilotintervjuer for å avdekke hvorvidt intervjuguiden gir svar på de ønskede spørsmålene og hvor effektivt intervjuet blir gjennomført (s. 127). På bakgrunn av dette kan intervjueren avgjøre om noen av spørsmålene bør omformuleres for å oppnå et bedre resultat.

I forkant av intervjuene ble det gjennomført tre pilotintervjuer. Ett med en av de ansatte ved Realfagsbiblioteket, og to med bibliotekarer ved et annet fagbibliotek i Oslo. Den potensielle respondenten som ble intervjuet under pilotintervjuet ble ikke intervjuet i undersøkelsens datainnsamling. På bakgrunn av pilotintervjuene ble intervjuguiden endret noe, og tilpasset etter tilbakemelding fra bibliotekarene.

4.2.5. Intervjuguide

Lou og Wildemuth skriver at en intervjuguide brukt i et semistrukturert intervju inneholder en rekke spørsmål som ikke nødvendigvis behøver å bli stilt på den måten de er oppgitt i guiden, eller i den angitte rekkefølgen (2009, s. 233). De anbefaler å organisere spørsmål under overordnede temaer, men at man fritt kan endre på rekkefølgen av spørsmålene under intervjuene om det oppleves som mer hensiktsmessig (s. 234).

Berg skriver det er fire typer av spørsmål som viktige i en intervjuguide (2012, s. 120).

Essensielle spørsmål har som mål å få den viktigste informasjonen for å svare på undersøkelsens forskningsspørsmål (s. 120). *Ekstra spørsmål* komplimenterer de *essensielle spørsmålene* ved å utdype eller stille de samme spørsmålene på en annen måte (s. 121). Dette i hovedsak for å få belyst flere aspekter av et spørsmål eller kontrollsjekke informantens svar. Den tredje gruppen spørsmål er *"throw-away" questions*, eller *uttakbare spørsmål*, som har som mål å danne et bånd mellom intervjueren og intervjuobjektet. Dette kan være innledende spørsmål eller spørsmål for å skifte fokus under intervjuet. *Probing questions*, eller

undersøkende spørsmål, er den siste gruppen spørsmål og omhandler spørsmålene som oppfordrer informanten til å utdype eller klargjøre sine svar (s. 121).

På den andre siden trekker Berg også frem sine tre grupper med spørsmål som ikke bør være med i et intervju (2012, s. 124). Den første formen for spørsmål som bør unngås er *affektive spørsmål* som kan oppleves upassende, og i sin tur bidra til å vanskeliggjøre intervjuet.

Duble-barreled questions, altså spørsmål som krever svar på to spørsmål, men kun åpner for ett svar (s. 125). Dette kan både bidra til å forvirre informanten og gjøre analyseprosessen av svarene vanskelige. Den siste gruppen spørsmål er *komplekse spørsmål*, som kan vanskeliggjøre intervjuprosessen (s. 126). Her oppfordres det heller til å bruke korte og konsise spørsmål for å få klare svar. I utformingen av denne undersøkelsens intervjuguide har jeg vært bevisst disse formene for spørsmål, og forsøkt å unngå dem i intervjuguiden og under intervjuene.

4.2.6. Forskningsdagbok

For å supplere intervjuene har jeg også valgt å benytte forskningsdagbøker i innsamlingen av datamateriale i denne undersøkelsen. Forskningsdagbøker kan benyttes for ulike former for datainnsamling (Sheble & Wildemuth, 2009, s. 211). De strekker seg fra detaljerte protokoller med aktiviteter, via personlige tanker til ustrukturerte notater. Dagbøker som er ment for å være en del av et forskningsprosjekt varierer fra mer private dagbøker til at personen som skriver i den er bevisst at notatene senere skal leses og brukes av en forsker (s. 212).

Etterspurte dagbøker kan være strukturerte, semistrukturerte eller ustrukturerte. Definisjonen avgjør hvordan personen som fører dem skriver ned notater. De fleste forskningsdagbøker er semistrukturerte, og lar informanten selv bestemme hva vedkommende skal skrive. Jeg har i denne undersøkelsen valgt å bruke semistrukturerte forskningsdagbøker. Valget underbygges av at Huvila i sin studie oppnådde gode resultater ved bruk av strukturerte dagbøker (2013, s. 727).

Jeg anser bruken av forskningsdagbøker i denne undersøkelsen som hensiktsmessig, da dette kan bidra til å bevisstgjøre bibliotekarene på sin informasjonsadferd i forkant av intervjuene. Forskningsdagbøkene ble utdelt til bibliotekarene en til to uker før selve intervjuet. Disse inneholdt en kort beskrivelse av sentrale begreper innenfor forskningsområdet informasjonsadferd, og tre spørsmål jeg ønsket at de skulle svare på i møtet med et informasjonsbehov (se vedlegg 5).

Spørsmålene var: *Hvilket informasjonsbehov opplevde du? Hvordan gikk du frem for å løse det? Og Hvilke kilder eller kanaler brukte du for å løse informasjonsbehovet?*

Det var ønskelig at bibliotekarene skulle notere ned fem informasjonsbehov. Deretter ble forskningsdagboken medbrakt til intervjuet, der vi sammen gikk gjennom spørsmålene.

Ved å benytte meg av disse to formene sammen for datainnsamling, mener jeg at jeg vil få et bilde av bibliotekarenes informasjonsadferd.

4.3. Gjennomføring og analyse

Med utgangspunkt i at denne undersøkelsens omfang og tidsramme har jeg valgt å intervjuer åtte informanter. Av disse er fire tilknyttet HumSam-biblioteket, og fire tilknyttet Realfagsbiblioteket. Johannessen, Tuft og Christoffersen skriver at studentoppgaver ofte vil måtte begrense seg til under ti informanter, og støtter dermed opp under antallet informanter i denne undersøkelsen (2011, s. 104).

Utvelgelseskriteriet i undersøkelsen er at informantene må ha utdanningsbakgrunn innenfor bibliotekfag. Her har jeg valgt å ikke skille mellom bibliotekarer med master- eller bachelorgrad i studiet. Dette for å sikre at bibliotekarene har felles faglig bakgrunn. Flere av de ansatte ved bibliotekene har ulik utdanningsbakgrunn, noe som førte til at dette kriteriet ble nødvendig.

I forkant av intervjuene fikk informantene tilsendt informasjon om masteroppgaven. Informasjonsskrivet var utarbeidet på bakgrunn av malen til NSD, og inneholdt informasjon om oppgaven, intervjuene og hvordan dataene skulle håndteres (se vedlegg 2).

Informasjonsskrivet inneholdt også et skjema om samtykke som informantene måtte undertegne på forhånd av intervjuene, samt informasjon om anonymisering.

Tirsdag 3. oktober 2017 gjennomførte jeg pilotintervjuer med to fagbibliotekarer ved en privat høyskole i Oslo. Tirsdag 10. oktober 2017 gjennomførte jeg et pilotintervju med en bibliotekar ved Realfagsbiblioteket. Intervjuet varte i omtrent en time og ga meg en rask innføring i informasjonsadferden til en av bibliotekets ansatte.

Den 3. januar 2018 ble epost med forespørsel om å delta i min masteroppgave sendt til fire bibliotekarer ved Realfagsbiblioteket. I forkant av utsendelsen fikk jeg en liste over bibliotekarer ved biblioteket med bibliotekutdannelse av min kontaktperson ved Realfagsbiblioteket. Listen hadde tolv navn, og av disse sendte jeg epost til fire. Jeg prøvde å

være bevisst at intervjuobjektene skulle ha forskjellige arbeidsområder ved biblioteket. Jeg fikk positivt svar fra tre. Da den fjerde ikke svarte etter en uke, ble en epost til en annen person på listen sendt ut. Denne ønsket å delta i undersøkelsen. Dette møtte jeg de fire bibliotekarene på deres kontorer for å utlevere forskningsdagbøker og informere ytterligere om dagboken og intervjuene. Her presenterte jeg kort om hva jeg ønsket at de skulle notere og hvordan datamaterialet ville behandles.

På HumSam-biblioteket kontaktet jeg min kontaktperson for å i utgangspunktet gjennomføre samme rekrutteringsprosess der. Kontaktpersonen min tilbød seg imidlertid å gjøre denne prosessen for meg. Vedkommende rekrutterte fire bibliotekarer med bibliotekutdannelse som ønsket å stille til intervju. Den 8. januar hadde jeg et lite informasjonsmøte med disse. Her utleverte jeg forskningsdagbøker og fortalte kort hva oppgaven handlet om, hva jeg ønsket at de skulle skrive i sine forskningsdagbøker og hvordan jeg ville håndtere datamaterialet. Rekrutteringsprosessen ved HumSam-biblioteket gjorde at jeg hadde lite kontroll på hvilke bibliotekarer som ble rekruttert, noe som førte til at tre av intervjuobjektene er fra publikumstjenesten. Dette fører til at jeg får mer informasjon om informasjonsadferden til bibliotekarene ved publikumsavdelingen enn de andre avdelingen. Den ene bibliotekaren som jobber med katalogavdelingen bidrar til å gi et innblikk i denne gruppen. Det er imidlertid ingen intervjuobjekter fra fagreferenter eller avdeling for digitale tjenester.

Intervjuene ble gjennomført i perioden 22 januar til 5 februar. Jeg gjennomførte selv intervjuene på informantenes arbeidsplass. Intervjuene vil bli tatt opp med opptaksutstyr fra OsloMet. Opptakene ble lagret og bearbeidet i henhold til kravene fra NSD. I informasjonsskrivet ba jeg informantene sette av en time til intervjuene. Berg skriver at omfanget og lengden på et intervju vil variere avhengig av forskningsspørsmålene (2002, s. 127). En annen viktig faktor vil være hvordan samtalen flyter mellom intervjueren og den som blir intervjuet. Noen vil snakke lenger og gi flere detaljer enn andre i en intervjusituasjon. Dette ønsket jeg å ta høyde for, og derfor ha en litt fleksibel intervjutid.

For å anonymisere informantene er bibliotekarenes navn endret til å ha samme forbokstav som biblioteket de er ansatt ved. Bibliotekarene ved Realfagsbiblioteket har fått navn på R og bibliotekarene ved HumSam-biblioteket har fått navn på H. Alder på bibliotekarene og stillingstittel vil heller ikke bli oppgitt. Hvor lenge informantene har jobbet som bibliotekarer vil jeg imidlertid oppgi, da jeg anser dette som relevant. Det er mulig at måten bibliotekarene

løser eller imøtekommer sine informasjonsbehov er preget av hvor lenge de har jobbet som bibliotekarer.

Helge, Henrik, Hanne og Hilde jobber ved HumSam-biblioteket. Rune, Ragna, Rakel og Rita jobber ved Realfagsbiblioteket. Hvilket bibliotek bibliotekarene tilhører kan være gunstig å nevne, da den fysiske utformingen av kontorlokalene kan ha innvirkning på informasjonsadferden deres. Som tidligere nevnt er kontorlokalene ved de to bibliotekene svært ulike. Videre er organiseringen av de ansatte ved de to bibliotekene også noe annerledes, som tidligere er blitt nevnt.

4.3.1. Analyse

For å håndtere kvalitative data som transkriberte intervjuer, må datamaterialet organiseres og analyseres på en gunstig måte. Dette gjøres ofte gjennom koding og kategorisering.

Kvale og Brinkmann skriver: “Koding innebærer at det knyttes ett eller flere nøkkelord til et tekstavsnitt med henblikk på senere å kunne identifisere en uttalelse. Kategorisering innebærer en mer systematisk konseptualisering av et utsagn, som gir mulighet for kvantifisering” (2009, s. 208). De fortsetter med å påpeke at koding er et sentralt aspekt av å analysere intervjuetekster (s. 209).

For å analysere undersøkelsens datamateriale vil jeg benytte meg av *Qualitative Analysis of Content*, eller kvalitativ innholdsanalyse (Zhang & Wildemuth, 2009, s. 308). Zhang og Wildemuth skriver at de ulike variasjonene av innholdsanalyse har blitt brukt på flere ulike forskningsområder innenfor bibliotek og informasjonsvitenskap. Denne måten å analysere på handler ikke bare om å telle ord eller hente ut mer objektiv kunnskap fra dataene, men lar forskeren undersøke den sosiale virkeligheten på en subjektiv og vitenskapelig måte (s. 308). Metoden er hovedsakelig induktiv, og produserer beskrivelser og ulike utsagn fra informantene og hvordan de opplever den sosiale verden (s. 309).

Zhang og Wildemuth har delt prosessen av analyse for kvalitative data inn i åtte steg (2009, s. 310). Det første er å omgjøre intervjuene til skrevet tekst. Deretter defineres delen som skal analyseres. I denne undersøkelsen ble intervjuene i sin helhet benyttet som grunnlag for analysen. I steg tre utvikles kategorier for inndeling av intervjuene, og et kodingskjema (s. 311). Videre testes kodeskjemaet på en del av teksten, før man innlemmer hele datamaterialet i et skjema. Kodeskjemaet brukt i denne undersøkelsen ligger i sin helhet i vedlegg 7. I steg fem kodes den resterende delen av materialet (s. 312). Kontroll av hvor konsistent kodingen av teksten er, gjennomføres i steg seks. Her skriver forfatterne at det er

viktig å undersøke i hvilken grad kodingen er riktig gjennomført på hele datamaterialet, før man går videre. I punkt syv trekkes konklusjoner fra det kodede datamaterialet. Til sist rapporteres så ærlig og grundig som mulig hvilke metoder og valg som ligger til grunn for presentasjonen av funnene i undersøkelsen. Dette for å vise at dataene ble skapt på en troverdig måte, og åpne for gjentakelse og gjenbruk av samme metode.

Koding av datamaterialet foregår ved å knytte ett eller flere nøkkelord til et avsnitt av teksten, med formål om siden å kunne gjenfinne avsnittet (Berg, 2012, s. 208). Innholdsanalyse er en teknikk der forskeren systematisk beskriver det åpenbare innholdet et utsagn (s. 210). Ved å kode meningsinnholdet i teksten blir det mulig å kvantifisere antall ganger konkrete temaer nevnes i en tekst. Kategoriseringen av datamaterialet gjør at store mengder transkribert tekst kan presenteres i noen få tabeller og figurer. Kategoriene kan utvikles på forhånd av intervjuene, eller ad hoc under analysen av datamaterialet (s. 210). De kan dannes på bakgrunn av teori, dagligtale eller intervjuobjektens egne uttrykk.

Meningsfortetting innebærer å forkorte intervjuobjektets uttalelser til mindre utsagn (s. 212). Her gjengis det personen har sagt i en kort og konkret formulering. Denne analysen av intervjuet omfatter fem trinn, skriver Berg. Først leses intervjuet i sin helhet for å få en oversikt over teksten. Deretter bestemmer forskeren hvilke meningsenheter som er aktuelle. Etter dette presenteres meningen i enheten så kort og tydelig som mulig. Det fjerde trinnet går ut på å undersøke meningsenheten i lys av studiens mål. Til sist bindes de viktigste emnene i intervjuet sammen til et beskrivende utsagn (s. 212).

I denne undersøkelsen ble kategoriene for analyse av datamateriale skapt induktivt. I forkant av analysen ble intervjuene transkribert. Allerede i denne prosessen dannet jeg meg et bilde av fellestrekk ved bibliotekarenes informasjonsadferd, og interessante poenger. Dette var i grove trekk informasjonsbehov, hvilke strategier bibliotekarene foretrakk for å imøtekomme disse og hvordan de opplevde å samarbeide med andre bibliotekarer. Deretter ble intervjuene lest flere ganger. I løpet av denne prosessen ble de resterende kategoriene utviklet. Gjennom prosessen har jeg forsøkt å være bevisst Berg sine fem trinn i analyse av intervju.

I denne undersøkelsen benyttet jeg meg av programvaren Nvivo for å organisere datamaterialet. Kategoriene er hierarkiske med underordnede koder for bibliotekarenes uttalelser. En fullstendig liste oversikt over kategoriene og kodene ligger som vedlegg 7.

Et eksempel på hvordan funnene er kodet er denne delen av datamaterialet, der Rita forteller at hun ofte bruker kollegaer ved eget bibliotek som en informasjonskilde eller kanal. Rita ved Realfagsbiblioteket sier; ”Min primærkilde til informasjon er faktisk de jeg jobber med, på alle områder”. Hun sier at hvis hun eksempelvis opplever et informasjonsbehov knyttet til katalogisering spør hun sine kollegaer som arbeider med det samme om hjelp. Dette ble i Nvivo kodet i kategorien *Bruk av personlig kommunikasjon*, under koden 2.3.3 *Spør en kollega ved eget bibliotek*.

4.4. Styrker og svakheter ved metodevalget

Det er både styrker og svakheter ved valget av denne undersøkelsens forskningsdesign og metodevalg. En av svakhetene ved valget er at datagrunnlaget kommer fra et lite utvalg informanter. Dette gjør at det vil være umulig å generalisere på bakgrunn av de innsamlede dataene. Informasjonsbehovene som bibliotekarene opplever, og måten de velger å løse disse på, vil ikke nødvendigvis være representative for informasjonsadferden for øvrige bibliotekarer ved større universiteter i Norge. Det vil imidlertid være viktig å påpeke at funnene i undersøkelsen kan gi et verdifullt innblikk i dagens situasjon, og bidra til å stake ut veien for hva som vil være interessant i en eventuell senere studie. Som vi tidligere har sett påpeker Taylor at informasjonsadferden til en yrkesgruppe vil ligne på hverandre, selv om de bor i ulike byer (1991, . 227). Vi kan på bakgrunn av dette anta at informasjonsadferden hos bibliotekarene i denne undersøkelsen kan ligne på informasjonsadferden til bibliotekarer i lignende arbeidssituasjoner ved større norske universitet. Da det ikke finnes noen tidligere forskning på denne gruppen kan den kvalitative tilnærmingen være gunstig.

Huvila (2013) gjennomførte sin undersøkelse på biblioteket der bibliotekarene jobbet, og samlet inn data gjennom forskningsdagbøker og kvalitative intervjuer med åtte ansatte bibliotekarer. Denne undersøkelsen er inspirert av hans fremgangsmåte, og har bidratt til undersøkelsens utforming.

En kvantitativ spørreundersøkelse ville kunne produsere datamateriale til å generalisere om informasjonsadferd hos fagbibliotekarer ved større norske universitet. Det kan argumenteres for at den ville kunne gi et mer helhetlig bilde av situasjonen. Imidlertid krever en slik undersøkelse kunnskap om dagens situasjon for å kunne stille de riktige spørsmålene. Da dette ikke foreligger, vil undersøkelsen vanskelig kunne gjennomføres.

Det finnes flere fremgangsmåter for å samle inn data gjennom kvalitative intervjuer. En alternativ fremgangsmåte ville være å gjennomføre gruppeintervjuer med bibliotekarene. Dette ville kunne bidra til innblikk i informasjonsadferden til et større antall fagbibliotekarer ved universitetet ved bruk av kvalitativ tilnærming. Denne fremgangsmåten ville imidlertid forutsatt at bibliotekarene var komfortable med å dele detaljer om egen informasjonsadferd med sine kolleger. Det ville da også være en mulighet for at bibliotekarene ville pyntet på sine svar for å ikke fremstå dårligere enn de andre. Etter å ha overveid den mulige tilnærmingen valgte jeg å benytte individuelle intervjuer, i håp om at det ville være letter for bibliotekarene å snakke åpent og sannferdig om egen informasjonsadferd.

Flere av informantene hadde ikke notert ned informasjonsbehov i sine forskningsdagbøker, og dette er en svakhet ved undersøkelsen. Imidlertid hevdet disse informantene at forskningsdagboken hadde fungert som en påminnelse, og slik bidratt til at de kom forberedt til intervjuene. På denne måten bidro forskningsdagbøkene i undersøkelsen, trass i at de ikke ble utnyttet optimalt. Det er på den annen side ingen garanti for at bibliotekarene husket alle informasjonsbehovene de hadde forberedt til intervjuet. Da ikke alle hadde nedskrevet informasjonsbehov i disse ble det vanskelig å presentere funnene fra forskningsdagbøkene alene. Derfor valgte jeg å presentere informasjonsbehovene sammen med funnene i intervjuene, og ikke hver for seg.

4.5. Etikk

I forkant av intervjuene ble bibliotekarene informert om hva studien innebar og hvordan dataene skulle behandles. Bibliotekarene fikk alle tilsendt et informasjonsskriv skrevet på bakgrunn av forslaget utarbeidet av Norsk senter for forskningsdata (heretter kalt NSD) (Norsk senter for forskningsdata, 2017). Dette skrev samtlige under på. Kvale og Brinkmann vektlegger at et slikt informert samtykke er viktig i kvalitative undersøkelser (2015, s. 104). Det er viktig at personene som skal intervjues er innforstått med hvordan datamaterialet om dem skal behandles, og hvem som har tilgang på dette. I denne undersøkelsen har jeg selv gjennomført intervjuene, transkriberingen og analysen av de innhentede dataene. De kvalitative intervjuene er anonymisert i henhold til retningslinjene til NSD (Norsk senter for forskningsdata, udatert). Under arbeidet med denne undersøkelsen har jeg alene hatt tilgang på datamaterialet, og har selv transkribert intervjuene. Intervjuguiden ble godkjent av NSD før intervjuene ble gjennomført.

Under selve intervjuene har jeg forsøkt å være bevisst min situasjon som intervjuer, og ikke stille ledende spørsmål. Her har jeg tatt utgangspunkt i Berg sine betraktninger om hvilke spørsmål som bør være med i et intervju, og hvilke som ikke bør forekomme (2012, s. 120).

I hvilken grad undersøkelsen kan valideres og om forskeren har vært objektiv er sentralt for å avgjøre kvaliteten på en undersøkelse (Zhang & Wildemuth, 2009, s. 313). For å imøtekomme disse kriteriene har jeg forsøkt å presentere undersøkelsen så gjennomsiktig som mulig, slik at eventuelle valg som har bidratt til begrensninger for studien kan identifiseres.

5. Funn

I dette kapittelet vil jeg presentere funnene fra datainnsamlingen. Først vil jeg presentere funnene fra forskningsdagbøkene, og deretter funnene fra intervjuene. Funnene vil jeg presentere som svar på undersøkelsens forskningsspørsmål. Deretter presenteres andre funn som ikke var svar på forskningsspørsmålene. Til sist vil funnene presenteres i lys av undersøkelsens teori og tidligere forskning på området.

5.1. Analyse av funn

For å organisere funnene er kodene organisert i hver sin overordnede kategori. Kategoriene er organisert tematisk under forskningsspørsmålene. Til sist presenteres et avsnitt med andre funn. Dette er funn som ikke tydelig passer inn under forskningsspørsmålene, og vil derfor presenteres for seg.

Tallene i andre kolonne (*Bibliotekarere*), viser hvor mange av informantene som har svart på koden. Kolonne nummer tre (*Antall forekomster*) viser hvor mange ganger koden blir nevnt i løpet av intervjuene.

Eksempelet under viser at alle bibliotekarene oppga at de ofte spurte en kollega ved sitt eget bibliotek om hjelp til å imøtekomme informasjonsbehov. Gjennom intervjuene ble denne løsningen på et informasjonsbehov nevnt 27 ganger. Dette presenteres i tabellen på følgende måte:

Personlige kilder og kanaler	Bibliotekarere	Antall forekomster
Spør en kollegaer ved eget bibliotek	8	27

Eksempel på tabell for presentasjon av funn

5.1.1. Forskningsdagbøker

Forskningsdagbok	Bibliotekarere	Antall forekomster
Informasjonsbehov nedskrevet i forskningsdagboken	5	15
Ikke skrevet ned noen informasjonsbehov i forskningsdagboken	3	3

Tabell 1. Bibliotekarenes bruk av forskningsdagbøker

Fem av bibliotekarene brukte forskningsdagboken og skrev ned informasjonsbehov i forkant av intervjuene. Hvor mange informasjonsbehov bibliotekarene hadde skrevet ned varierte fra ett til fem. Informasjonsbehovene, og strategiene for å imøtekomme disse, ble gjennomgått i intervjuene. Tre av bibliotekarene hadde ikke brukt forskningsdagboken.

Flere av bibliotekarene oppga at det å ha forskningsdagboken liggende på deres kontor hadde bidratt til at de på forhånd av intervjuene hadde tenkt gjennom vanlige informasjonsbehov, og strategier for å imøtekomme disse behovene. Informantene som ikke hadde skrevet i bøkene sine, sa at de hadde tenkt seg frem til konkrete eksempler som de presenterte ad hoc under intervjuene.

Henrik, Hilde og Ragna hadde ikke skrevet noe i sine forskningsdagbøker, men oppga at dagboken hadde hjulpet dem med å huske på konkrete informasjonsbehov de hadde opplevd. De kom også med flere eksempler på informasjonsbehov de hadde opplevd under intervjuene.

Hanne og Rita hadde skrevet ned ett informasjonsbehov i sine dagbøker. Hanne hadde i tillegg en liste over informasjonskilder hun benyttet seg mye av, både trykte og elektroniske. Dette førte til at hun i stor grad kunne gi eksempler på typiske situasjoner hvor hun benyttet seg av de ulike kildene.

Rune hadde skrevet ned tre situasjoner hvor han hadde opplevd et informasjonsbehov. Rakel hadde skrevet ned fire informasjonsbehov.

Helge hadde skrevet ned fem informasjonsbehov i sin forskningsdagbok, og er den bibliotekaren i undersøkelsen som hadde notert ned flest. Alle ble gjennomgått i intervjuet.

1. Hvilke informasjonsbehov oppstår i bibliotekarenes ulike arbeidssituasjoner?

Hvilke informasjonsbehov bibliotekarene opplevde i løpet av sin arbeidsdag varierte avhengig av hvilke arbeidsoppgaver bibliotekarene jobbet med. De bibliotekarene som jobbet mye med skrankearbeid og brukere har svært forskjellige informasjonsbehov fra de bibliotekarene som i hovedsak jobbet med systemer og katalogarbeid. Her vil jeg også påpeke at det er en viss forskjell mellom bibliotekene knyttet til bibliotekarenes ansvarsområder. På HumSam-biblioteket oppgir bibliotekarene at de har klare arbeidsområder, og stillingene later til å være klart formulert. På Realfagsbiblioteket er det i større grad noe glidende overganger mellom arbeidsområdene til flere av bibliotekarene, som ofte har mange prosjekter gående samtidig. Jeg har fordelt informasjonsbehovene inn i tre kategorier, med underordnede informasjonsbehov. Under vil jeg presentere eksempler fra intervjuene som jeg synes best illustrerer kategoriene.

Flere av bibliotekarene sa at de opplever *informasjonsbehov i referansesituasjoner*. Trass i at jeg forsøkte å klargjøre at det er informasjonsbehovene og –adferden til bibliotekarene selv jeg er ute etter, var det flere av bibliotekarene som trakk frem informasjonsbehov knyttet til referansearbeid med brukerne. I en referansesituasjon opplever bibliotekarene informasjonsbehov som et resultat av brukerens informasjonsbehov, og dette er for flere av bibliotekarene en del av arbeidshverdagen. Derfor var det også flere av bibliotekarene som arbeider mye med brukere som vektla dette som viktige informasjonsbehov i sin arbeidshverdag. På mange måter kan det være et trefningspunkt mellom brukernes informasjonsbehov, og bibliotekarenes.

Den første gruppen informasjonsbehov som presenteres er *systemorienterte informasjonsbehov*. Her presenteres informasjonsbehov tilknyttet bruken av biblioteksystemer som Alma, og informasjonsbehov om fjernlån. Deretter presenteres informasjonsbehov knyttet til katalogisering og bruk av systemet Canvas. Så presenteres informasjonsbehov om Photoshop og skrive kode. Til sist presenteres informasjonsbehov knyttet til egen arbeidssituasjon og opphavsrett for videre bruk av musikk og bilder.

Deretter følger *informasjonsbehov bibliotekarene opplever knyttet til tilbud til brukerne*. Her presenteres informasjonsbehov knyttet til prosessen med å planlegge et arrangement og om hva biblioteket skal tilby sine brukere.

Til sist presenteres *informasjonsbehov tilknyttet referansearbeid*.

Systemorienterte informasjonsbehov

1.1 Systemorienterte informasjonsbehov	Bibliotekarere	Antall forekomster
1.1.1 Informasjonsbehov tilknyttet bruken av Alma	3	3
1.1.2 Informasjonsbehov om fjernlån	2	2
1.1.3 Informasjonsbehov om katalogisering	3	6
1.1.4 Informasjonsbehov om Canvas	1	4
1.1.5 Informasjonsbehov om Photoshop	1	1
1.1.6 Lurer på noe knyttet til å skrive kode	2	3
1.1.7 Informasjonsbehov om egen arbeidssituasjon	2	4
1.1.8 Lurer på opphavsrett for bruk av musikk eller bilder	1	2

Tabell 2. Systemorienterte informasjonsbehov

1.1.1 Informasjonsbehov tilknyttet bruken av Alma

Flere av bibliotekarene opplever informasjonsbehov i møtet med biblioteksystemet *Alma*. Dette gjelder både de som arbeider med katalogisering og de som sitter i skranken og er jobber med publikumsarbeid.

Hilde er glad de er flere som sitter i skrankeområdet, for da er det ofte noen hun kan spørre til råds i situasjoner der hun lurer på noe om bruken av Alma. Henrik blar ofte gjennom bibliotekets internsider for finne svar på informasjonsbehov han opplever knyttet til Alma. Det er ikke like ofte at Rita katalogiserer i Alma nå som hun gjorde før, og da er det fort å glemme fremgangsmåter. Da er hun raskt ute med å konsultere internsidene for fremgangsmåter og kilder.

Helge forteller at han ofte opplever informasjonsbehov knyttet til arbeid i Alma. ”En situasjon som jeg ofte er i da er også kollegaer som har noe konkret sånn type - hvor er den boka? Eller hva har skjedd her, eller den skulle vært der og låneren skulle hente den der men..” sier Helge. I slike situasjoner må han i inn programmet og undersøke historikken til boken det er snakk om. Han sier at løsningen på slike informasjonsbehov ofte baserer seg på hvilke erfaringer han har med lignende arbeid, og at:

”i den grad jeg trenger bistand der så har jeg andre kollegaer som sitter med samme oppgave ved de andre avdelingene som jeg kan kaste ball med da, eller som vi kan utveksle erfaringer med og tips og hjelpe hverandre i konkrete tilfeller”.

1.1.2 Informasjonsbehov om fjernlån

Et av arbeidsområdene til Henrik er å motta forespørsler om fjernlån i Alma. Her etterspør andre bibliotek dokumenter fra HumSam-bibliotekets samling, og får disse tilsendt om de finnes tilgjengelig. Imidlertid kan det være uklarheter knyttet til Alma, dokumentene som skal sendes eller andre uforutsette hendelser. For å imøtekomme dette informasjonsbehovet konsulterer Henrik ofte sine kollegaer for informasjon.

1.1.3 Informasjonsbehov om katalogisering

Hanne jobber til daglig mye med katalogisering, og et av de vanligste informasjonsbehovene hun opplever er å identifisere hva som skal katalogiseres. Hun forteller at informasjonsbehovene i stor grad handler å indentifisere hva som faktisk skal katalogiseres, og hva dokumentet handler om. Her må hun ofte benytte flere kilder for å finne tilstrekkelig informasjon om hva som skal katalogiseres. Informasjonsbehovet Hanne har skrevet ned i sin forskningsdagbok beskriver en situasjon der hun skulle katalogisere en avhandling i

buddhistisk filosofi, et område hun i forkant hadde lite kunnskap om. Hanne sier at det er viktig å identifisere hva man katalogiserer, og plukke fra hverandre den informasjonen som dokumentet inneholder. Med avanserte dokumenter kan det være en omfattende jobb å identifisere og destillere informasjonen om verket til en katalog.

Ragna opplever ofte informasjonsbehov når hun katalogiserer. Den siste tiden har arbeidsoppgavene hennes endret seg noe, og hun bruker ikke lenger like mye tid på å katalogiserer som hun gjorde før. Derfor opplever hun ofte informasjonsbehov knyttet til katalogiseringsprosessen. For å imøtekomme disse behovene benytter hun seg av bibliotekets veiledninger for katalogisering, som finnes på bibliotekets interne nettsider. For å løse sine informasjonsbehov forteller hun at hun også av og til må konsultere flere kilder. Det kan både være søk i databaser for å få en oversikt over termer, eller oppslag i ulike former for katalogiseringsverktøy.

1.1.4 Informasjonsbehov om Canvas

Innføringen av Canvas har ført til at Ragna opplever mange informasjonsbehov. Et overspennende behov er hvordan Canvas fungerer. Hun forteller at arbeidet med å innføre Canvas har ført til at hun har måttet sette seg inn i informasjon om programmet, og hvordan informasjonen deles internt og eksternt ved UiO. Svarene på disse spørsmålene finner hun ofte på universitetets internsider. Hvis hun ikke finner svar der, forsøker hun hjelpesidene til programmet. Imidlertid har det hendt at hun ikke har funnet det hun har sett etter noen av disse stedene, og da må hun søke i Google for å finne en løsning.

”Problemet utvikler seg gjerne underveis også. Altså at man liksom – man har kanskje klart å løse noe av det i den norske konteksten også [...] finner man jo ut at noen andre vet litt mer der ute i verden etter hvert”, sier hun.

Særlig har ett av informasjonsbehovene Ragna opplever knyttet til Canvas vært hvordan programmet samarbeider med andre programmer. Eksempelvis har hun lurt på hvordan det kan samarbeide med Word eller programmer som brukes for å skrive inn matematiske formler.

1.1.5 Informasjonsbehov om Photoshop

Rune forteller at han nylig opplevde et informasjonsbehov da han skulle endre størrelse på bilder i Photoshop. Informasjonsbehovet var lite komplekst, og ble løst ved et søk i Google som førte han videre til en hjelpeside for Adobe som hadde svaret.

1.1.6 *Lurer på noe knyttet til å skrive kode*

Henrik opplever ofte informasjonsbehov knyttet til sine primære arbeidsområder, hvor ett av disse er å skrive kode. Informasjonsbehovene han møter i arbeidet med koding er i stor grad knyttet til hvordan han skal løse feilmeldinger eller hvordan han skal kode frem ønskede funksjoner på bibliotekets nettbrett.

Hilde forteller at hun også opplever informasjonsbehov når hun skriver kode. Dette skjer hovedsakelig når hun konstruerer koder i HTML.

1.1.7 *Informasjonsbehov om egen arbeidssituasjon*

Et av informasjonsbehovene Rune har skrevet om i forskningsdagboken sin dreier seg om hans egen arbeidssituasjon. Han forteller at han ved siden av jobben som bibliotekar av og til tar oppdrag som fotograf. Inntekter fra fotografarbeidet må han registrere som bi-inntekt, noe han som relativt ny ansatt ikke var klar over hvordan ble gjort ved universitetet. Et raskt søk på ”bi-ervert UiO” i Google viste han imidlertid hvordan det skulle gjøres.

1.1.8 *Lurer på opphavsrett for bruk av musikk eller bilder*

Rakel jobber mye med å planlegge arrangementer ved Realfagsbiblioteket. Det hender at hun i prosessen med å planlegge et arrangement opplever informasjonsbehov knyttet til deling av musikk eller bilder som skal brukes. Hun har skrevet ned to situasjoner i forskningsdagboken sin der hun har måtte undersøke brukervilkår og delemuligheter for å benytte bilder og musikk i arrangementer. Den første situasjonen var da biblioteket skulle arrangere en bakekonkurranse i forbindelse med Pi-dagen. Da ønsket Rakel å dele inspirasjon med deltakerne i form av en samling bilder av fine kaker fra Pinterest. Før hun kunne dele en samling bilder fra siden, måtte hun imidlertid undersøke hvilke retningslinjer nettstedet hadde for å dele bildene. Etter å ha undersøkt nettstedets retningslinjer og brukervilkår fant hun imidlertid ikke et godt nok svar, og endte med å forkaste ideen. Den andre situasjonen Rakel leste opp fra forskningsdagboken sin var knyttet til Facebook sine nye algoritmer. Etter en endring i algoritmene fikk Realfagsbiblioteket langt færre visninger på publiseringer de gjorde på Facebook. Rakel forsøkte å undersøke Facebook sine egne sider med brukerinformasjon, men fant ikke en forklaring på hvorfor dette skjedde eller hva hun kunne gjøre for å løse det. Hun gjennomførte derfor flere søk i Google i et forsøk på å finne informasjon om problemet. Dette ga flere treff på flere magasiner som hadde skrevet om endringene, og innvirkninger disse hadde. Hun kom frem til at for å nå like mange brukere som før, måtte biblioteket betale for synlighet. Etter de to møtene med nettsidene

informasjonssider, forteller Rakel at hun opplever at det er vanskelig å finne frem i vilkårene til de ulike sidene. Hun mener teksten ofte er formidlet på en tåkete måte som kan gjøre vilkårene vanskelig å lese. Hun vektlegger at de som bibliotek kanskje har et særlig ansvar om å være bevisst hvordan ting deles og følge reglene. ”Vi skal vite om disse tingene, og gjøre det riktig”, sier hun.

Informasjonsbehov om hva biblioteket skal tilby sine brukere

1.2 Informasjonsbehov tilknyttet tilbud til brukerne	Bibliotekarere	Antall forekomster
1.2.1 Informasjonsbehov i prosessen ved å planlegge et arrangement	2	6
1.2.2 Lurer på hva brukerne ønsker at biblioteket skal tilby	1	2

Tabell 3. Informasjonsbehov om hva biblioteket skal tilby sine brukere

1.2.1 Informasjonsbehov i prosessen ved å planlegge et arrangement

Rakel jobber blant annet med å planlegge og gjennomføre arrangementer ved biblioteket. I dette arbeidet opplever Rakel flere informasjonsbehov. Hun forteller at et typisk arrangement ved Realfagsbiblioteket er at personer med spisskompetanse på et område blir hyret inn for å holde et foredrag eller på andre måter bidra i tilstelninger. Rakel forteller at da hun ikke har noen realfaglig kompetanse hender det ofte at hun kan lite om temaet for faglige arrangementer, og at hun derfor opplever informasjonsbehov knyttet til hva de ulike fagområder handler om. I forkant av arrangementene leser hun seg derfor ofte opp på arrangementets tema. Hun søker ikke en dyp forståelse av området, men mener det er en fordel å være forberedt. Hun forbereder seg gjennom å lese publiseringer av personer som skal delta på arrangementene, eller ved å spørre en fagreferent om en rask muntlig innføring i stoffet.

Selv om arrangementer ikke er en del av Ragna sine vanlige arbeidsoppgaver, har innføringen av Canvas ført til at hun har jobbet med å arrangere en konferanse om Canvas. I forbindelse med dette har hun opplevd en rekke informasjonsbehov tilknyttet det å arrangere en større tilstelning ved universitetet. Hun forteller at hun har måtte sette seg inn i en rekke nye arbeidsområder hun tidligere ikke har hatt, som å booker rom til foredrag, og catering av mat til arrangementet.

1.2.2 Lurer på hva brukeren ønsker at biblioteket skal tilby

Sammen med Rakel jobber Rune med å undersøke hva brukerne ønsker av biblioteket, og hvilken informasjon som skal nå ut til brukerne. Rune forteller at han jobber med å formidle informasjon fra biblioteket og ut til brukerne. For å gi brukerne den informasjonen de behøver og ønsker, benytter han seg av brukerundersøkelser for å kartlegge hva brukerne selv mener. Han forteller at det tidligere har vært litt tilfeldig hvilken informasjon som blir formidlet ut til brukerne, men at han nå ønsker en klarere strategi.

Informasjonsbehov tilknyttet referansearbeid

1.3 Informasjonsbehov tilknyttet referansearbeid	Bibliotekarere	Antall forekomster
1.3.1 Trenger mer informasjon om temaet brukeren søker etter	2	5
1.3.2 Trenger en klargjørelse av hva brukeren egentlig er ute etter	2	3
1.3.3 Lurer på hvilke ressurser som kan imøtekomme brukerens behov	2	3
1.3.4 Informasjonsbehov om bibliotekets samling	2	4

Tabell 4. Informasjonsbehov tilknyttet referansearbeid

1.3.1 Trenger mer informasjon om temaet brukeren søker etter

Rakel sier at hun på Realfagsbiblioteket ikke alltid forstår hva studentene spør om, og derfor må gjøre et søk i Google på begreper studentene bruker. Hun sier at hun først må forstå begrepene selv, før hun kan hjelpe brukerne med å finne det de leter etter. Realfag, sier hun, er jo et stort og vidt område med mange underordnede fagområdet. Imidlertid sier hun at det ofte løser seg; ”Jeg tenker at så lenge man har den holdningen at jeg gjør alt jeg kan for å kunne hjelpe, så går det som regel greit”.

1.3.2 Trenger en klargjørelse av hva brukeren egentlig er ute etter

Hilde sier at det er mange måter å tolke hva brukeren egentlig spør om. Gjennom referanseintervjuet sier Hilde at hun ofte må fiske ut av brukeren hva vedkommende egentlig er på jakt etter. Som et eksempel på dette forteller hun om en nylig hendelse der en student

kom for å spørre om hjelp til å finne juridisk litteratur om olje og gass, gjerne en form for introduksjon til feltet. ”Da må man prøve å finne ut, hva er det hun mener egentlig – brukerintervjuet, da er det sånn at de sier noe som – de har ikke fått satt de gode ordene på det – så jeg må lokke de frem”, sier Hilde. Etter at de så på trefflisten i Oria, legger brukeren til at det handler om menneskerettigheter og forflytning av folkegrupper i forbindelse med utvinning av olje og gass. Etter at de har søkt seg litt videre legger brukeren til at problematikken hun er ute etter knytter seg til Afrika og menneskerettigheter. Hilde forteller at det er vanlig at studenter ofte kan ordlegge seg på denne måten, altså veldig generelt, som fører til at hun må nøste sammen hva de *egentlig* er ute etter. Brukeren ble henvist til et stort digitalt leksikon biblioteket abonnerer på, som hadde fem velkrevne sider om temaet. Fra artikkelen kunne brukeren også benytte litteraturlisten, og på den måte finne mer relevant litteratur.

1.3.3 *Lurer på hvilke ressurser som kan imøtekomme brukernes behov*

Hilde har lenge jobbet i skranken ved HumSam-biblioteket der hun stadig hjelper brukere med referansespørsmål. I denne sammenhengen sier hun det er viktig å kjenne informasjonslandskapet, det vil si hvilke informasjonsressurser som finnes og som biblioteket har tilgjengelig. Dette må hun ha kjennskap til for å kunne presentere brukeren for de ressursene som vil imøtekomme deres behov.

Henrik fortalte at studentene ofte har mer oversikt over sitt eget fagfelt enn han selv har når de kommer til han med spørsmål. Ofte kan mindre komplekse informasjonsbehov møtes med et søk i Oria som gir Henrik og brukeren svar på om et dokument er tilgjengelig eller ikke. Hvis behovet er mer komplekst henviser han dem ofte til bibliotekets fagsider, der en fagreferent har samlet nyttig informasjon om ett fag på en egen side. I referansesituasjonen fungerer han i stor grad som et verktøy for studenten. Hans funksjon er å vise studenten hvor og hvordan vedkommende kan søke. Av og til blir han også kontaktet av privatpersoner som ønsker hjelp av biblioteket. Han sier at her er det også viktig å anerkjenne at hvis man ikke kan svare godt på et spørsmål, men vet om noen på huset som kan, så er det viktig å sende brukeren dit.

1.3.4 *Informasjonsbehov om bibliotekets samling*

Helge forteller om en situasjon der en kollega kom og hadde en situasjon hvor en bruker ønsket en oversikt over utgivelser fra 1940. For å finne svar på dette gjorde Helge først et søk i Google for å se om han kunne finne en oversikt over hvilke årspenn det fantes dekning for

og ikke. ”Det var spesielle greier med fullstendighet, siden Norge jo var i krig”, sier Helge. Til sist endte han opp med å gjøre et søk i Oria, før han gikk ned i magasinet og konsulterte verket personlig. Selv om han fant verket, fikk han ikke løst informasjonsbehovet. ”Det var jo ikke fullstendig, så jeg ga det jo bare til vedkommende og sa lykke til” smiler han.

2. Hvilke strategier bruker bibliotekarene for å løse sine arbeidsrelaterte informasjonsbehov?

Hvilke strategier bibliotekarene benytter for å imøtekomme sine informasjonsbehov varierer avhengig av personlige preferanser og deres arbeidsområder. Imidlertid er det noen strategier, kilder og kanaler som hyppig blir brukt av samtlige av bibliotekarene. Flere av bibliotekarene viser at de er bevisst sine fremtidige informasjonsbehov ved å tilrettelegge for gjenbruk av kilder de har brukt før.

Først presenteres bruken av *egen innhentet informasjon, og tilrettelegging av denne*, som en strategi på å imøtekomme egne informasjonsbehov, fulgt av bruken av *egne notater*.

Deretter vises funnene der bibliotekarene bruker egne informasjonsbehov som utgangspunkt for å *lage veiledninger for flere*. Så presenteres strategien ved å *lagre bokmerker* for senere bruk, fulgt av *brukerundersøkelser for å kartlegge hva brukerne ønsker av biblioteket*. Til sist vises funn som viser det å *prøve og feile* som en strategi for å imøtekomme informasjonsbehov.

Deretter presenteres bruk av ulike former for *digitale kilder og kanaler* som strategi for å imøtekomme informasjonsbehov. Her presenteres bibliotekarenes bruke av *forum* og *epostlister*. Videre presenteres deres bruk av *søkemotorer og oppslagsverk*, og deretter bruk av *internsider* og ulike *hjelpemidler for katalogisering*.

Til sist vises en oversikt over bibliotekarenes bruk av *personlig kommunikasjon* som strategi for å imøtekomme informasjonsbehov. Først presenteres strategien med å *spørre brukeren selv*, deretter bruk av *fagreferent og bibliotekarer ved eget bibliotek*. Deretter gjennomgås bruken av *kollegaer ved andre bibliotek ved universitetet*, fulgt av bruken av *bibliotekarer ved eksterne bibliotek*. Til sist presenteres bruken av *kontaktpersoner ved eksterne organisasjoner*.

Egen innhentet informasjon

2.1 Egen innhentet informasjon	Bibliotekarere	Antall forekomster
2.1.1 Tilrettelegger informasjon i egenkomponerte nettsider til senere bruk	2	7
2.1.2 Lager egne notater	2	4
2.1.3 Hvis jeg lurer på noe, noterer jeg det for å bruke i en veiledning til flere	3	3
2.1.4 Lagrer bokmerker i nettleser for senere bruk	2	2
2.1.5 Brukerundersøkelse for å undersøke hva brukerne ønsker av biblioteket	1	5
2.1.6 Prøve og feile selv for å finne en løsning	4	7

Tabell 5. Egen innhentet informasjon

2.1.1 *Tilrettelegger informasjon i egenkomponerte nettsider til senere bruk*

Henrik forteller at han benytter mulighetene hjemmeområdet han har på en egen server gir han. Her lager og eksperimenterer han med koder og andre løsninger, og sier at det på en måte fungerer som en form for notater og dokumentasjon på hvordan han kan løse ulike problemer.

Hilde har lenge jobbet med HTML, og benytter seg av dette når hun skal strukturere egen informasjon. Hun sier hun har flere nettsider hvor hun lagrer informasjon om ulike temaer, eller fremgangsmåter som hun har kommet frem til. Hun synes det er viktig å skrive ned informasjon, og ikke bare gå og ha alt i hodet for, som hun sier: ”hvis du har alt i hodet så blir det veldig vanskelig å skru av foreldet kunnskap”. Dette er en praksis hun har drevet med i årevis.

2.1.2 *Lager egne notater*

Hilde forteller at hun en gang gikk på et kurs som handlet om at man skulle skrive ned sin praksis, noe hun i stor grad i gjør i dag. ”Jeg skriver opp ting jeg har funnet ut, ting jeg får spørsmål om, hvordan jeg løste det, ting jeg fant ut på veien. Jeg skriver veldig mye”, sier Hilde. Her skriver hun om fremgangsmåter, hva ulike ting betyr, og legger gjerne med alternative søkeord til temaer. ”Jeg lager mine egne såkalte bi-innførsler”, sier Hilde. Hun forklarer at grunnen til at hun gjør dette er følgende: ”Jeg er litt grundig med å ville ha svar,

og jeg synes det er veldig kjedelig å ville gjøre jobben en gang til, en annen gang, når jeg da har funnet ut dette”.

Ragna samler også noen egne notater på gule lapper på skrivebordsbakgrunnen på PC-en sin. Her noterer hun i hovedsak snarveier og URL-strenger som hun bruker ofte. ”Det har jeg skjønt at det må jeg ha”, sier hun.

2.1.3 *Hvis jeg lurert på noe, noterer jeg det for å bruke i en veiledning til flere*

Helge forteller at han noterer løsninger på ulike utfordrende oppgaver når han opplever informasjonsbehov. Imidlertid gjør han dette med tanke på å utvikle veiledninger som skal legges ut på bibliotekets intranett. På denne måten sier han at han er bevisst sine informasjonsbehov for å kunne bruke de til inspirasjon de gangene han skriver veiledninger for andre.

Hanne jobber her mye på samme måte som Helge. ”Jeg lager meg ikke noe som er bare for meg. For med en gang jeg ser at vi har behov for det så vil det jo være noe som er aktuelt for flere. Så jeg er mer der at da lager vi noe – da lager vi en ny veiledning”, sier Hanne.

2.1.4 *Lagrer bokmerker i nettleser for senere bruk*

Henrik forteller at han er flittig til å lagre bokmerker med nettstedet som han synes er nyttige i sin jobb med koding. Dette gjør det lettere for han å finne frem til sider han har funnet løsninger på sine informasjonsbehov tidligere. Hanne er også bevisst hvilken informasjon hun kan få bruk for i fremtiden, og lagrer bokmerker med interessante nettsteder.

2.1.5 *Brukerundersøkelse for å undersøke hva brukerne ønsker av biblioteket*

Rune og Rakel jobber mye med bibliotekets kommunikasjon ut til brukerne av biblioteket. I den sammenheng har de gjennomført to brukerundersøkelser og planlegger nå en tredje. Brukerundersøkelsene benytter de for å finne ut hvordan de på en gunstig måte kan formidle informasjon ut til sine brukere, og hvilken informasjon de ønsker. Rune forklarer at de har gjennomført en undersøkelse der de gjennom noe ustrukturerte fokusgrupper undersøkte brukeres og ansattes syn på skiltingen i biblioteket, og hvordan denne kunne bli bedre. I tillegg spurte de studenter i biblioteket om hva de syntes om skiltingen. Dette ga dem et viktig innblikk i hvordan brukerne opplevde navigasjonen i biblioteket.

Senere gjennomførte de enda en brukerundersøkelse der målet var å finne ut hvilken informasjon brukerne ønsket å se på bibliotekets infoskjermer.

Nå er de i gang med å planlegge en undersøkelse for å samle informasjon om hva studentene ønsker å lese om på bibliotekets Facebook-side.

Rune sier det ikke alltid er like lett å vite hva studentene faktisk ønsker av informasjon.

”Jeg ser jo at vi lager mye sånn der – du kan lage en video på fem minutter om hvordan søke i Oria og Alma og sånn og folk, det er jo ingen som er interessert i det. Det er ikke noe spennende, det er ikke noe morsomt, det er noe du kanskje har bruk for ekstremt sjelden. Så hvordan skal vi klare å kommunisere, hvordan skal vi nå studentene. Da hjelper det ikke bare å sitte å tenke dette synes vi er viktig, dette synes vi, dette er viktig for de synes ikke nødvendigvis det. Og det – siden Facebook er sånn en av de mest brukte kanalene vi har for å nå de så er det viktig å finne ut av”, sier Rune.

2.1.6 Prøve og feile selv for å finne en løsning

Helge sier dette særlig ble en praksis for han etter innføringen av biblioteksystemet Alma.

Han forteller at det over natten ble veldig stor etterspørsel på hjelp til å gjennomføre arbeidsoppgaver i systemet. I starten var ryggmargsrefleksen hans å spørre en kollega, men de som kunne mest om systemet var allerede overarbeidet. Derfor valgte han å undersøke informasjonsbehovene sine selv. ”Det den andre personen til syvende og sist gjør, som regel kan man jo ikke det man blir spurt om. Det er jo å gå til kilden tenker jeg. Og det har jeg mer og mer lært selv da, når jeg havner i den situasjonen selv”, sier han.

Da Henrik var ny i jobben og skulle sette seg inn i arbeidsoppgaver som krevde koding, sier han at han forsøkte å søke i Oria. Imidlertid sluttet han fort med det, og gikk mer praktisk til verks. Han forteller at da koding er så praktisk og kreativt, lærte han seg det heller via prøving og feiling. Han sier det er en fordel at han kan se resultatet så raskt. ”Det er som å, jeg pleier å sammenligne det med å lage mat”, sier Henrik. “Du kan følge en oppskrift, men du kan gjøre det på din egen måte. Det finnes mange måter å lage en pizza på”.

Hilde forteller at hun ofte løser informasjonsbehov tilknyttet koding ved å prøve og feile. Hun trekker en parallell mellom å skrive kode og å strikke kofter med Selbumønster. ”Hvor ble den feilen med den lenken, hvorfor funker ikke den, hvorfor kommer ikke det opp. Det er liksom noe av den samme evnen, eller tålmodigheten med å strikke en lusekofte med et eller annet mønster som er litt krevende”, sier Hun.

I sitt arbeid med Canvas har Ragna opplevd flere informasjonsbehov hun løser ved å prøve og feile. Hun trekker frem et eksempel der noen av hennes kollegaer lurte på om Canvas ville fungere med Zotero og Word plugins. For å finne en løsning satt hun seg ned for å prøve på egenhånd.

Bruk av digitale ressurser som en strategi for å imøtekomme informasjonsbehov

2.2 Digitale kilder og kanaler	Bibliotekarer	Antall forekomster
2.2.1 Leser forum	2	3
2.2.2 Ønsker at det fantes bedre forum for bibliotekarer	1	3
2.2.3 Bruker sosiale medier for å holde seg oppdatert	1	1
2.2.4 Undersøker retningslinjer for sosiale medier	1	3
2.2.5 Bruker epostlister (utfyllende tabell under)	5	19
2.2.6 Bruker søkemotorer og oppslagsverk (utfyllende tabell under)	8	39
2.2.7 Bruker fagsider, internsider og guider (utfyllende tabell under)	6	20
2.2.8 Bruker hjelpemidler og verktøy for katalogisering (utfyllende tabell under)	3	11

Tabell 6. Digitale kilder og kanaler

2.2.1 Leser forum

En annen kilde til informasjon for Helge er BIBSYS forum. Her er han innom en gang i uka for å holde seg oppdatert på sine fagområder. Her finner han ofte interessante spørsmål og løsninger på problemer som ulike fagpersoner har stilt og besvart. Han har vært inne og søkt etter konkrete saker, eller skrevet selv for å få i gang diskusjoner. Stort sett sier Helge at han bruker forumet til å få en oversikt over problemer og løsninger, og holde seg oppdatert på detaljer han kanskje ikke hadde fått med seg ellers. ”Men det forumet roper jo ikke på deg akkurat, så man må jo huske på det med jevne mellomrom”, sier han.

En annen som benytter seg av BIBSYS sitt forum er Ragna. Imidlertid forteller hun at det skjer sjelden.

Henrik bruker ofte Google som kanal for å finne forum som diskuterer utfordringer han møter i arbeidet med koding. Han sier det er en veldig god måte å finne løsninger på kodeproblemer, da han enkelt kan prøve det andre foreslår for å se om det fungerer eller ikke.

2.2.2 Ønsker at det fantes et bedre forum for bibliotekarer

Ragna sier at det mangler gode nok forum for informasjonsutveksling om bibliotekfaglige temaer. ”Jeg har drømt om det i mange år at liksom – jeg har drømt om et Biblioteknorge-

forum, det har jeg til og med posta på den lista flere ganger. Altså burde vi ikke ha det?», sier Ragna. Hun ønsker seg et forum der man kan skille mellom fagbibliotek og folkebibliotek, eller felles arrangementer. Dette ville kunne bidra som inspirasjon for bibliotekene, sier hun. Videre savner Ragna den akademiske debatten rundt bibliotek. Hun sier det av og til kommer små utbrudd, men at disse raskt dør bort. Hun mener at et felles forum for bibliotekarer kunne bidratt til å holde denne debatten i live. Trass i at det hender at det kommer innslag i debatten om bibliotek i tidsskrifter med jevne mellomrom, sier hun at publikasjonsfrekvensen er såpass sakte at det ikke er ideelt.

2.2.3 Bruker sosiale medier for å holde seg oppdatert

Ragna holder seg oppdatert på sosiale medier på noen av sine arbeidsområder. Det hender hun følger med på Facebook-sidene til Norsk Bibliotekforening, men særlig trekker hun frem gruppen *Fantasy and Science fiction*. ”Der jo litt sånn man følger med. Følger med hva som beveger seg. Vi har jo en stor Science fiction samling her. Det binder jo verden sammen!”, sier Ragna. Videre sier hun at hun følger med på noen bibliotekpersonligheter på Twitter. Dette er imidlertid ofte de samme menneskene som går igjen på konferanser og sosiale medier, og at det derfor kan bli en form for ekkokammer.

2.2.5 Epostlister	Bibliotekarer	Antall forekomster
2.2.5.1 Holder seg informert på epostlister	5	9
2.2.5.2 Bruker ikke epostlister så mye	2	3
2.2.5.3 Stiller spørsmål på epostlister	4	6
2.2.5.4 Leter frem informasjon som er blitt tilsendt på epost	1	1

Tabell 7. Epostlister

2.2.5.1 Holder seg informert på epostlister

”Mailinglister er også viktige for informasjon. Følge med”, sier Hanne. Både for henne og de fleste andre bibliotekarene ved UiO er bruken av epostlister en viktig kilde til informasjon. De ansatte ved universitetsbiblioteket er tilknyttet mange ulike epostlister. De følger mer generelle lister som går til alle bibliotekets ansatte, og lister som er tilknyttet ulike arbeidsgrupper. Dette er grupper som arbeider med samme typer arbeidsoppgaver, og er organisert på tvers av bibliotekene. Gruppene benytter epostlister for å dele informasjon. Dette er for flere en viktig kilde i deres møte med daglige arbeidsoppgaver.

En av de som bruker epostlister aktivt er Helge. Han forteller at det finnes flere forskjellige epostlister til forskjellig bruk. Flere epostlister tilknyttet BIBSYS konsortiet og Alma sine egne lister trekker han frem som særlig gunstige i katalogiseringsammenheng. Biblioteknorge, en epostliste for alle bibliotek i Norge, blir også trukket frem av flere. Helge sier at listen er interessant for å holde seg oppdatert på hvilken informasjon som deles mellom bibliotekene. Han sier også at informasjon som deles med hele biblioteksektoren også blir sendt på denne listen, og er viktig å holde seg oppdatert på. Han bruker epostlister både for å stille spørsmål, svare på dem og følge med.

Ragna sier også at epostlister er viktig i hennes arbeidshverdag. Selv om hun i stor grad jobber med Alma, Canvas og andre tungt fagbibliotekariske oppgaver, sier hun at det er viktig å følge med på Biblioteknorge, som i stor grad retter seg mot folkebibliotek. ”Vi følger jo litt med for å se om det er noen trender eller utlysninger og sånn da, altså sånn skjer det noe med profilen på stillingsutlysninger, lønnsprofilen, ja. Så jeg følger litt med på det også”, sier Ragna. Hun savner imidlertid bibliotekfaglige debatter på Biblioteknorge. Hun sier at det tidligere var flere faglige debatter rundt fagbibliotek på epostlista, men at hvis det dukker opp noen slike debatter nå dør de veldig fort bort. ”Det har vært noen dominante personer der som har lagt lokk på diskusjoner og ingen andre orker å ytre seg”, sier hun.

2.2.5.2 Bruker ikke epostlister så mye

Henrik og Rune er de eneste to bibliotekarene som oppgir at de i liten grad benytter seg av epostlister. Rune sier det formidles så mye informasjon som ikke er relevant for hans daglige arbeid at han ikke leser eposter som kommer fra listene. Den eneste epostlisten han følger med på er arbeidsgruppen med kommunikasjon som han er en del av, resten leser han ikke.

2.2.5.3 Stiller spørsmål på epostlister

Hanne forteller at hun ofte stiller spørsmål på epostlister. Særlig er det lett å stille spørsmål i epostlisten til arbeidsgruppen hennes med bibliotekarer fra de ulike universitetsbibliotekene som jobber med katalogisering. ”Det er liksom første sted å gå hvis man lurere på noe”, sier hun.

Ragna forteller at hun også bruker epostlister ofte for å stille spørsmål, særlig knyttet til problemer med Alma og Oria. Hun forteller at hvis et problem dukker opp i Oria er det ofte forankret i Alma, og da er det fint å kunne snakke med ekspertene på området som er med i de ulike arbeidsgruppene.

2.2.6 Søkemotorer og oppslagsverk	Bibliotekarere	Antall forekomster
2.2.6.1 Søker i Google	8	27
2.2.6.2 Søker i Alma eller Oria	4	6
2.2.6.3 Søker på Wikipedia	2	2
2.2.6.4 Oppsøker programmenes egne hjelpesider	3	4

Tabell 8. Søkemotorer og oppslagsverk

2.2.6.1 Søker i Google

Henrik fortsetter med at han i stor grad bruker Google for å finne løsninger på informasjonsbehov knyttet til programmeringen. Dette kan være alt fra å søke i Google etter en konkret feilmelding, eller undersøke et noe mer omfattende behov i programmeringen. Han sier selv ”du kan søke så innmari kaotisk, ikke sant, også må du heller vurdere det du finner etterpå”. Henrik bruker også Google når han opplever informasjonsbehov i referansesituasjoner. Her bruker han Google flere måter, enten for å finne riktig stavemåte, for å undersøke om brukeren har oppgitt feil informasjon eller som en form for ordbok.

Helge sier han ofte bruker Google som en søkeinngang når han allerede vet hva han ser etter. Et eksempel på dette kan være hvis han er i kontakt med en ansatt ved et annet bibliotek, og lurer på hvem vedkommende er. Gjennom et søk i Google kommer han til kommunens hjemmeside. Et annet eksempel kan være i forbindelse med fjernlån, hvor han søker etter biblioteks LIB-nummer, adressenummer brukt i bibliotektransport. Dette finner han i Basebibliotek, en katalog over numrene, som han kommer frem til ved å Google. Helge forteller videre at det nylig kom en ansatt som hadde et problem med EndNote. Han forteller at han etter hvert har blitt ganske god på feilsøking, men valgte å gjøre et søk i Google for å finne en løsning. Løsningen på slike problemer forteller han at han vanligvis finner på programmets egen nettside eller hos andre høyskoler eller universiteter. ”Du veit hva du spør etter og ser etter men det er veldig ofte at du går gjennom Google”, sier Helge.

Hilde forteller noe lignende. Hun bruker ofte Google når hun skal finne frem til bestemte samlinger på Nasjonalbibliotekets hjemmesider. Fremfor å klikke seg frem fra hovedsidene til Nasjonalbiblioteket, søker hun i Google etter den bestemte samlingen hun er ute etter. I tillegg bruker Hilde ofte Google i referansesituasjoner i tilfeller der hun søker på begreper og termer studentene bruker, for å kunne hjelpe dem.

Rakel bruker også Google som hjelpemiddel i referansesituasjoner der hun ikke er sikker på betydningen av begrepene studentene bruker eller spør etter. Rakel forteller at studentene ofte blir glade for å være en del av søkeprosessen hennes, da de iløpet av prosessen kan plukke opp nyttig informasjon.

Rita forteller at hun bruker internsidene til biblioteket og universitetet mye i jobben sin, men at det ofte kan være litt vanskelig å finne frem i dem.

”Da er det nok dessverre nesten litt sånn at det nesten er litt enklere å google UiO, hehe, men informasjonen man får er jo fra de” sier hun. Derfor bruker hun ofte Google som kanal, fremfor å navigere seg frem gjennom internsidene. Andre ganger hun bruker Google er i situasjoner der hun er usikker på hvordan tittelen på en artikkel eller navnet til en forfatter skrives. I slike situasjoner dobbeltsjekker hun stavemåte i Google før hun gjør et søk i Oria.

2.2.6.2 Søker i Alma eller Oria

Henrik forteller at han ofte søker i Oria når det kommer studenter som ønsker konkrete bøker eller artikler. Her får han svar på hvorvidt biblioteket har dokumentet, og eventuelt om det er tilgjengelig.

Rakel forteller at de nylig skulle ha en barneboklansering på Realfagsbiblioteket. Da gjorde hun et søk i Alma for å se om de hadde flere barnebøker med vitenskapelige temaer. Her gjorde hun flere ulike tittelsøk rundt termene *children's book*, da biblioteket ikke har egne emneord for barnebøker. Hun fant noen bøker som hun tok med til et møte om arrangementen av barneboklanseringen.

2.2.6.3 Søker på Wikipedia

Rakel forteller at de nylig hadde en førpremiere på en russisk film på Realfagsbiblioteket. I forkant av filmvisningen skulle hun presentere filmen for de andre som var med på å planlegge arrangementet. På Wikipedia fant hun et handlingsreferat fra filmen som hun leste, og videreformidlet til de andre.

2.2.7 Bruker fagsider, internsider og guider	Bibliotekarer	Antall forekomster
2.2.7.1 Bruker Universitetets fagsider for å finne databaser og nyttig litteratur	2	2
2.2.7.2 Bruker biblioteket og universitetets egne internsider	6	15
2.2.7.3 Bruker andre biblioteks guider på nett	2	3

Tabell 9. Fagsider, internsider og guider

2.2.7.1 Bruker universitetets fagsider for å finne databaser og nyttig litteratur

Henrik forteller at i situasjoner der studenter kommer med spørsmål knyttet til et spesifikt fagområde viser han dem ofte videre til universitetets egne fagsider. Han forteller at fagsidene inneholder informasjon om nye bøker, aktuelle databaser og oppslagsverk. Her kan han og brukeren søke sammen for å undersøke tilgjengelige ressurser.

Hilde forteller at hun også viser studenter disse fagsidene i referansesituasjonen. Her viser hun brukerne tilgjengelige ressurser og hvordan de kan søke i dem.

2.2.7.2 Bruker biblioteket og universitetets egne internsider

Henrik sier at her ligger det eksempelvis ”Skrankens A til Å”, med en oversikt over hvordan man skal løse ulike arbeidsoppgaver i skranken.

Ragna har benyttet seg mye av ”UiO Webben”, som hun kaller det, i sitt arbeid med Canvas. Her har hun undersøkt hvilken informasjon om programmet som er interninformasjon og hva som skal nå ut eksternt, samt hvilke arbeidsgrupper som er tilknyttet Canvas. Dette arbeidet sier hun har vært ganske komplisert da det ikke er videre intuitivt å finne frem på universitetets nettsider. Ragna bruker også internsidene mye når hun katalogiserer. Etter at hun startet med implementeringen av Canvas har hun katalogisert mindre, og da er det lettere å glemme hvordan ting gjøres. ”Det er også en litt sånn spennende informasjonsadferd bit at når man ikke gjør det ofte nok, så glemmer man jo snarveiene sine”, sier hun. Da må hun inn på bibliotekets internsider for å finne de korrekte fremgangsmåtene for katalogisering.

Helge sier han brukte bibliotekets egne internsider mye da han var nyansatt. Nå er han med på å lage internsidene, og derfor bruker han sidene lite i dag.

Rune forteller at han opplever nettsidene til universitetet som vanskelige å navigere i.

”De er jo forferdelig designet internettsider i forhold til å prøve å finne informasjon. Det er jo sånn der labyrint av menyer og undersider og ja. Det er jo et søk som fungerer

ganske dårlig. Som regel finner du lettere ting ved å søke i google enn å søke i UiO sitt eget søk”, sier han.

Han fortsetter med å si at det ofte kan være vanskelig å finne frem hvis det er noe man lurer på.

2.2.7.3 Bruker andre biblioteks guider på nett

Hanne forteller at bibliotekene snart går i gang med et prosjekt knyttet til programmet MarcEdit. Fremfor å formulere alt selv fra starten, henter de her inspirasjon fra andre bibliotek som har laget gode veiledninger for bruk av programmet.

Rita forteller at de gangene hun eller en gruppe hun er tilknyttet gjør systematiske søk, hender det at de gjør et søk i Google for å finne nettsider der andre bibliotek har beskrevet hvordan de har gått frem for å gjennomføre tilsvarende systematiske søk. Hun forteller at dette ofte gjelder fagområder hun har lite kunnskap om, og derfor ønsker og hente inspirasjon om hvilke databaser andre bibliotek abonnerer på eller søker i.

2.2.8 Bruker hjelpemidler og verktøy for katalogisering	Bibliotekarere	Antall forekomster
2.2.8.1 Marc21	1	1
2.2.8.2 WebDewey	2	2
2.2.8.3 BISYS Verktøykasse for katalogisering	3	3
2.2.8.4 Store norske leksikon	2	2
2.2.8.5 VIAF (Virtual Authority)	2	2
2.2.8.6 Worldcat	1	1

Tabell 10. Hjelpemidler og verktøy for katalogisering

2.2.8.3 BISYS Verktøykasse for katalogisering

Bibliotekarene som jobber med katalogisering benytter seg av flere former for hjelpemidler. Ragna forteller at hun ofte er innom flere kilder når hun jobber med katalogisering. Hun starter ofte med å undersøke bibliotekets egne sider om fremgangsmåter for katalogisering. Deretter leter hun ofte opp BISYS sin verktøykasse for katalogisering, et nettsted der BISYS har samlet informasjon og nyttige verktøy. Ofte må hun videre konsultere både den norske og den engelske utgaven av WebDewey, da realfagstermer ofte ikke er så godt dekket her.

Hanne jobber mye med katalogisering, og har flere faste hjelpemidler. Hun bruker ofte BIBSYS sin verktøykasse. Videre forteller hun at hun ofte er innom Wikipedia for å finne litt utfyllende informasjon om verket.

2.2.8.5 VIAF (*Virtual Authority*)

Hanne benytter seg også ofte av registeret VIAF, *Virural Authority*, et internasjonalt autoritetsregister. Hver gang hun eller andre som katalogiserer oppretter nye autoriteter som navn, standardtitler eller konferanser, undersøker de alltid om autoritetene ligger i VIAF og tillegger dem identifikatorer herfra. Hun fortsetter med å fortelle at her kan de også finne alternative navneformer for hjelp til å identifisere verkets tittel eller forfatternavn.

Bruk av personlig kommunikasjon som strategi for å imøtekomme informasjonsbehov

2.3 Personlig kommunikasjon	Bibliotekarer	Antall forekomster
2.3.1 Spør brukeren selv for mer informasjon i en referansesituasjon	2	3
2.3.2 Spør en fagreferent	3	4
2.3.3 Spør en kollegaer ved eget bibliotek	8	27
2.3.4 Spør kollegaer ved et annet bibliotek ved UiO	4	4
2.3.5 Spør kollegaer ved et eksternt bibliotek	1	1
2.3.6 Spør kontaktpersoner ved andre organisasjoner	2	2

Tabell 11. Personlig kommunikasjon

2.3.1 Spør brukeren selv for mer informasjon i en referansesituasjon

Hilde forteller at hun ofte opplever informasjonsbehov i møte med brukerne, hvis de presenterer begreper hun ikke er kjent med fra før. Da har hun flere måter hun kan løse dette på; hun kan spørre en kollega i skranken, søke opp begrepet på egenhånd eller spørre brukeren om vedkommende kan forklare hva det er snakk om. ”Det gjør jeg veldig ofte”, sier Hilde, “det er brukeren som hjelper til å kaste lys over hva dette egentlig dreier seg om”.

2.3.2 Spør en fagreferent

Flere av bibliotekarene spør ofte en fagreferent om hjelp med informasjonsbehov knyttet til et spesielt fagområde. Ragna er en av dem som ofte må spørre fagreferenter om hjelp. Hun

poengterer at fagreferentene ofte har master- eller doktorgrad innenfor sitt fag, og derfor har en helt annen forståelse av fagene enn hva hun selv.

Rakel må ofte kontakte personer som skal delta på arrangementer ved Realfagsbiblioteket, og opplever stadig at hun vil vite litt om personens fagfelt. Selv har hun ikke noen bakgrunn i realfagene, og derfor vet hun ikke alltid så mye om fagområdene til personer som holder faglige foredrag eller på andre måter deltar i deres arrangementer. Derfor gjør hun ofte noen undersøkelser i forkant for å lære seg litt om hva personen driver med. Dette gjør hun enten ved å lese en artikkel vedkommende har skrevet, eller hun spør en av fagreferentene ved biblioteket som sitter med mye spesialkompetanse på ulike fagområder. Hun sier at det ikke er nødvendig at hun har kjennskap til fagområdene på forhånd, men at hun selv ønsker å ha litt kjennskap til personens fagområde i forkant.

2.3.3 Spør en kollegaer ved eget bibliotek

”Min primærkilde til informasjon er faktisk de jeg jobber med, på alle områder”, sier Rita ved Realfagsbiblioteket. Hun sier at hvis hun eksempelvis opplever et informasjonsbehov knyttet til katalogisering spør hun sine kollegaer som arbeider med det samme. Hun sier at det er godt klima for å spørre kollegaer om hjelp ved Realfagsbiblioteket, men påpeker at hun ikke tror det er slik alle steder. Hun sier:

”Veldig mange bibliotekarer er selvhøytidelige. Og redd for å ta feil, tror jeg. Jeg tror at dette handler om ledelse, og at vi har flinke ledere som er rause på våre vegne og at det ikke er en – og at det ikke nødvendigvis er sånn andre steder. Og jeg tenker at på UiO for eksempel så er det så mange skikkelig flinke folk som har så mye utdanning og – som gjør at mange blir ekstra redde for å si noe dumt for eksempel [...] men hos oss så er det liksom et helt annet klima for det der å prøve og feile litt eller for å være litt teit eller si litt rare ting og sånn. Det er ingen som rynker på nesa. Og det handler om ledelse, veldig mye. Og også selvsagt de ansatte. Men det handler om miljø og trygghet”.

Helge forteller at da han nylig hadde startet å jobbe ved HumSam-biblioteket var han litt usikker på når det var naturlig å spørre om hjelp fra kollegaer ved biblioteket. Imidlertid forteller han at han ikke lenger er like usikker. ”Jeg har blitt såpass sikker på mitt eget kunnskapsnivå, at når det går en alarm hos meg så er det antakeligvis en grunn til det, og da er det helt greit å løpe opp og videre bringe det direkte. Så det er ofte jeg er der oppe – og ofte de er nedom egentlig”, sier han.

Hilde forteller at på HumSam-biblioteket ofte sitter både bibliotekarer, fagreferenter og studentbetjenter i samme skranke. Dette, sier hun, er en fordel med tanke på kompetanseoverføring mellom de ulike gruppene. Her er det lett å spørre kollegaer om hjelp hvis de opplever informasjonsbehov i løpet av arbeidsdagen.

2.3.4 Spør kollegaer ved et annet bibliotek ved UiO

Henrik fra HumSam-biblioteket spør ofte sine kollegaer på Realfagsbiblioteket om hjelp hvis han opplever informasjonsbehov knyttet til programmering. Han mener det er lett å spørre bibliotekarer på andre bibliotek og sier: ”det oppfordres jo veldig til kompetansedeling mellom de forskjellige bibliotekene”. Denne flyten mellom bibliotekene ved universitetet mener han blir bedre av de ulike arbeidsgruppene som er nedsatt med representanter fra hvert bibliotek.

Helge forteller at han ofte bruker kollegaer for å møte sine informasjonsbehov, men at det er forskjell på hvordan han kontakter dem. ”Jeg ville nok sendt e-post til de fleste. Noen, eller en eller to kan jeg ringe til. Eller, vil jeg ringe til. Du vil jo ikke nødvendigvis forstyrre folk, men hvis dere har en sånn gjensidig du forstyrrer meg og jeg forstyrrer deg så er det litt annet”, sier han.

3. Hvordan opplever bibliotekarene det er å samarbeide på tvers av organisasjoner?

De fleste bibliotekarene jobber i varierende grad med oppgaver som krever at de samarbeider med andre bibliotekarer ved eget bibliotek, andre ansatte ved universitetet eller eksterne organisasjoner. Her vil bibliotekarenes opplevelse av samarbeid med ulike aktører presenteres.

Bibliotekarene stilte seg generelt sett positive til samarbeid med andre bibliotekarer på tvers av organisasjoner og institutter. Flere oppga å ha god erfaring med å kontakte andre bibliotek for hjelp i ulike arbeidssituasjoner.

Først vil bibliotekarenes *samarbeid innad i organisasjonen*, om hvordan bibliotekarene opplever samarbeid med andre avdelinger av universitetet presenteres. Deretter vises funnene som illustrerer *bibliotekarenes samarbeid med eksterne organisasjoner*. Til sist vil jeg gjennomgå hvordan bibliotekarenes opplever det er å *dele informasjon og kunnskap blant bibliotekarer*.

3.1 Samarbeid innad i organisasjonen	Bibliotekarer	Antall forekomster
3.1.1 Positivt samarbeid med andre bibliotek ved universitetet	7	8
3.1.2 Positivt samarbeid med andre ansatte ved universitetet	6	7

Tabell 12. Samarbeid innad i organisasjonen

3.1.1 *Positivt samarbeid med andre bibliotek ved universitetet*

Henrik sier at det er sjelden han har informasjonsbehov som ikke kan imøtekommes ved å be om hjelp av sine kollegaer på UiO. ”Man forholder seg jo på en måte mye til de problemstillingene man har på sitt bibliotek, eller på sitt sted, det er sånn jeg tenker i hvert fall”, sier Henrik. “Men det har vel også med, som du sier, hvis det hadde vært mye færre mennesker her så hadde det vært en annen sak”. Videre sier han at han opplever at bibliotekarer generelt er interessert i å dele kunnskap mellom seg. Som et eksempel trekker han frem et arrangement Realfagsbiblioteket arrangerer med jevne mellomrom, Library Carpentry, der biblioteket inviterer andre bibliotekansatte til å delta i en workshop med fokus på koding.

”Vi har veldig fint samarbeid på universitetsbiblioteket og på de forskjellige avdelingene, og vi har noen sånne faggrupper da, eller modulgrupper, Alma-modulgrupper”, sier Hanne. Hun forteller at flere av bibliotekarene er delt inn i grupper som jobber med ulike arbeidsoppgaver knyttet til biblioteksystemet Alma. I disse gruppene sitter det personer fra alle fire universitetsbibliotekene ved UiO som samarbeider om å løse problemer relatert til deres gruppe. Dette bidrar til et godt samarbeid på tvers av bibliotekene sier hun. I gruppene utarbeider de også felles retningslinjer for hvordan enkelte arbeidsoppgaver skal gjennomføres, som for eksempel katalogisering.

3.1.2 *Positivt samarbeid med andre ansatte ved universitetet*

Henrik samarbeider ofte med andre ansatte ved universitetet i sitt arbeid med utstillinger. Han forteller at ofte starter samarbeidet om en spesiell utstilling med et møte der han forteller om hvordan utstillingen kan organiseres med bilder, lyd og tekst på bibliotekets interaktive touch pad.

Ragna forteller at hun nesten er nødt til å samarbeide med andre ansatte enn bibliotekarene. En av disse gruppene er fagreferentene som er utdannet i fagområdene hun er kontaktbibliotekar for. Her stiller hun med sin bibliotekfaglige kompetanse, og fagreferentene med sin fagkompetanse. Et av hennes eksempler på slikt samarbeid er bruken av emneord som

tildeles dokumenter. Fagansvarlige med master- eller doktorgrad innenfor sine fagområder, har et annet forhold til emneordene enn det Ragna som kontaktbibliotekar har.

Rita forteller at det nok er varierende hvor lett samarbeidet med andre ansatte ved universitetet er, og at det avhenger av hvem man kontakter. Hun sier at det handler om å bruke nettverket sitt, noe som gjør samarbeid mye enklere. ”Men det er jo også derfor det er viktig å gå på disse kursene som er interne for det, man får jo også nettverk på UiO da, ikke sant, utenfor egen avdeling”, sier Rita.

3.2 Samarbeid med eksterne organisasjoner	Bibliotekarere	Antall forekomster
3.2.1 Positivt samarbeid med eksterne bibliotek	4	10
3.2.2 Positivt samarbeid med andre yrkesgrupper ved eksterne organisasjoner	3	4
3.2.3 Har ikke noen erfaring med samarbeid med eksterne bibliotek	1	1

Tabell 13. Samarbeid med eksterne organisasjoner

3.2.1 Positivt samarbeid med eksterne bibliotek

Helge forteller at de nylig har hatt et møte med ansatte ved biblioteket på OsloMet om fjernlån. ”De ville gjerne komme og se hvordan vi gjorde det”, sier han. ”Også var det veldig nyttig for oss også. Både hvordan vi gjorde ting konkret og tanker rundt nasjonal konfigurasjon, og hvordan man kan gjøre det for å samarbeide bedre”. Han sier at arbeidet med fjernlån har gjort at han ofte er i kontakt med andre bibliotek, og gjennom dette også knytter kontakter med enkeltpersoner som jobber med tilsvarende oppgaver andre steder. Han mener at det virker som bibliotekarere generelt er interessert i å dele kunnskap på tvers av organisasjoner. Han sier:

”Og som det er som det er en liten sperre der for min del, som sikkert er mental, at jeg ser for meg at det er en annen institusjon jeg er i kontakt med og at det er litt sånn, æsj ikke purr meg eller – at det er en interessekonflikt der. Men med en gang det er en form for kommunikasjon der så er det jo ikke det, og man er kjempeglad for å prate med et annet menneske og man er jo raus med hverandre [...] Jeg synes det virker som det – ja, man ser for seg at det er mange forskjellige institusjoner med hver sine interesser, men med en gang man prater sammen så er det bare god stemning”.

Imidlertid sier han at han opplever at det er en liten terskel for å først ta kontakt. Både fordi han ikke ønsker å mase på andre, men også at man er redd for å få arbeid tilbake. På tross av dette opplever han at når han først tar kontakt med et annet bibliotek er det god stemning og

hjelpsomhet. Helge sier at det er noen personer ved andre institusjoner han har mer jevnlig kontakt med enn andre. Dette kan være personer han har blitt satt i kontakt med grunnet felles arbeidsområder, at man har møttes på konferanser eller har opparbeidet seg en relasjon etter mye epostutveksling. Tidligere kollegaer hender det også at han holder kontakt med og kan utveksle informasjon med.

Hilde forteller at et av de eksterne bibliotekene hun jobber mye med er Nasjonalbiblioteket. Det er flere årsaker til samarbeidet, blant annet at noen av hennes tidligere kollegaer har startet å jobbe der, og at hun tidligere var med på et prosjekt om en referansetjeneste ved Nasjonalbiblioteket, OsloMet, universitetsbibliotekene ved UiO og Deichman. Gjennom dette arbeidet knyttet hun noen kontakter som hun har benyttet seg av i ettertid. Hun forteller at hun lærte mye av samarbeidet med folkebiblioteket, men nå samarbeider hun ikke med dem lenger. ”Jeg ringer ikke til folkebibliotekene, jeg gjør faktisk ikke det, det er ikke noe grunn til det for jeg ringer til hvem som helst jeg, som kan tenkes å hjelpe meg med dette, eller henvise,” sier hun. Nasjonalbiblioteket ringer hun derimot ofte, eksempelvis for hjelp om hvordan en database fungerer. Et annet eksempel på situasjoner der Hilde kontakter Nasjonalbiblioteket er for å finne gamle trykk. Hun forteller at på et tidspunkt ble dokumenter uten personlig forfatter behandlet som småtrykk, og dermed kreves det andre strategier for å finne frem disse. Da hun på et tidspunkt var ute etter nettopp et slikt dokument måtte hun kontakte Nasjonalbiblioteket for å finne plasseringen. Hun fikk hjelp, og personen som var på jakt etter nevnte dokument kunne hente det fra Nasjonalbiblioteket.

Rita forteller at hun også nylig har vært i kontakt med Nasjonalbiblioteket. Hun lurte på hvordan de organiserte formidlingsvirksomheten sin, og spesielt om hvem de hadde brukt for å lære om omvisning. Hun fikk utfyllende svar tilbake, og var fornøyd med samarbeidet. Rita forteller også at de nylig hadde et vellykket samarbeid med OsloMet om systematiske søk. Her hadde noen av bibliotekarene fra Realfagsbiblioteket et vellykket møte med to bibliotekarer fra OsloMet om hvordan de gjennomførte systematiske søk.

3.2.2 *Positivt samarbeid med andre yrkesgrupper ved eksterne organisasjoner*

Henrik jobber mye med ansatte ved andre bibliotek og organisasjoner i sitt arbeid med utstillinger og programmering av infoskjermer i biblioteket. Her bidrar han blant annet til utstillinger med å kode et større nettbrett til bruk i utstillinger. Dette er et tilbud HumSam-biblioteket har til bruk i utstillingssituasjoner. Henrik sier man ofte ikke har så god tid på å programmere klart til slike utstillinger, men at han har gode erfaringer med å jobbe med aktører fra andre organisasjoner.

Hanne har tilknytning til BIBSYS konsortsiet, og det hender ofte at hun kontakter fagpersoner her om hun har et informasjonsbehov. Her sitter det mange med ekspertkompetanse på områder som katalogisering, som hjelper henne for å imøtekomme informasjonsbehov.

3.3 Å dele kunnskap	Bibliotekarer	Antall forekomster
3.3.1 Opplever en vilje til å dele informasjon og kunnskap blant bibliotekarer	7	10
3.3.2 Opplever en motstand mot nytenkning	1	1

Tabell 14. Å dele kunnskap

3.3.1 Opplever en vilje til å dele informasjon og kunnskap blant bibliotekarer

Ragna sier at hun opplever at det er en vilje til å dele informasjon blant bibliotekarer. Hun sier:

”Ja, det tror jeg er viktig for profesjonen, eller sånn, altså bibliotekprofesjonen har jo vært en sånn åpen, altså en sånn delingsprofesjon. Man kan kanskje kalle det det. Og det har jeg hørt flere andre har sagt også at det – hvis man skal se på bibliotekarer så er de mer vant til å dele enn andre profesjoner hvor på en måte det å beskytte sin kunnskap er viktig for karrieren, altså for å få fortrinn ikke sant, men her er man kanskje ikke så - man har en litt mer sånn”. ”Man skjønner at denne ekspertkompetansen må flere ha ellers så faller korthuset sammen. Så jeg tror kanskje det ligger litt i ryggmargen, at man får det litt med seg fra utdanningen eller at det er sånn at profesjonen tiltrekker egne personer, hehe. Det er liksom en sånn åpen holdning til det meste”.

Hanne sier at hun opplever at det er en veldig vilje til å dele informasjon blant bibliotekarer.

”Det er utrolig morsomt faktisk å se hvordan kommunikasjonen går på de [epost]listene der, for det. Folk kommer ut med et spørsmål og det er som regel mange som svarer. Og som sagt til alle døgnets tider”, sier hun.

Rita sier hun opplever at bibliotekarer er positivt innstilt til å dele kunnskap med hverandre. Imidlertid opplever hun at det ikke alltid er rom for å spørre, og kanskje ta feil. Selv om hun føler at det er god takhøyde for å kanskje stille dumme spørsmål på Realfagsbiblioteket, sier hun at mange bibliotekarer nok er selvhøytidelige og redd for å ta feil. Hun mener dette kan føre til at man kan kvie seg for å delta i en samtale.

3.3.2 Opplever en motstand mot nytenkning

Den som skiller seg fra de andre bibliotekarene på spørsmål om bibliotekarene synes bibliotekarer generelt er villige til å dele kunnskap og erfaringer er Rakel. Hun sier:

”Nei. Det vil jeg ikke påstå. Nå er det veldig få av de jeg jobber med som egentlig er bibliotekarer, men jeg synes bibliotekarer ofte.. altså det er jo også veldig forskjell på de, det er jo ikke en generisk gruppe, men ofte så synes jeg at det er mye sånn motstand da mot en nytenkning”.

Hun sier at hun opplever en motstand blant noen av bibliotekarene for sitt arbeid med arrangementer i biblioteket, der hun opplever at flere ikke er like begeistret for at biblioteket blir brukt på noe utradisjonelle måter. Hun mener at noen av bibliotekarene blir veldig glade de gangene hun lager arrangementer som er med på å trekke bibliotekets samlinger ut til folket. Imidlertid opplever hun mer motstand når hun trekker arrangementene inn i selve biblioteket. Hun har et ønske om at alle kunne vært litt involvert i arrangementene, og slik kunne få en mer positiv holdning til endringene som biblioteket gjennomgår. Hun trekker frem flere av de ansatte i biblioteket uten en bibliotekarbakgrunn som en styrke, som kan bidra til kreativitet.

4. Andre funn

I tillegg til funnene som er blitt koblet direkte mot oppgavens forskningsspørsmål, ble det samlet inn flere interessante funn i undersøkelsen. Disse vil bli presentert her.

Først vil bibliotekarenes *kontor plassering og omgivelser* presenteres. Deretter vises funn knyttet til hvordan bibliotekarene *hever sin egen kompetanse* og til sist bibliotekarenes *bruk av tidsskrift*.

Kontor plassering som del av bibliotekarenes informasjonslandskap

4.1 Kontor plassering	Bibliotekarer	Antall forekomster
4.1.1 Kontor plasseringen gjør det lett å snakke med kollegaer	5	5
4.1.2 Går glipp av ting ved å ha kontor et annet sted	1	1

Tabell 15. Kontor plassering

4.1.1 Kontor plasseringen gjør det lett å snakke med kollegaer

Hvordan bibliotekarenes kontor løsninger er utformet later også til å ha en viss innvirkning på bibliotekarenes informasjonsadferd.

Henrik sier at han opplever at det er lett å benytte seg av kollegaene sine, særlig naboen som er autorisert Almabruker. Med andre ord bidrar kontor plasseringen til å tilgjengeliggjøre kollegaer som informasjonskilder for Henrik.

Hanne sier at selv om hun i stor grad bruker epost til å kontakte kollegaer, er det veldig fint at kollegaenes kontorer er så nære. Hun sier at det er en stor fordel at de andre som jobber med lignende arbeidsoppgaver som henne sitter i samme gang.

Rita og Ragna, som begge hadde lokaler i Realfagsbiblioteket med kort avstand mellom kollegaene sine, uttrykket at de var svært fornøyde med kontorløsningen. De mente begge to at den åpne løsningen i stor grad bidro til å senke terskelen for å spørre andre kollegaer om hjelp når de opplevde ulike informasjonsbehov. ”Ja, her er det jo kjempelett å gå til kollegaer, for her er vi alle sammen på samme etasje og – så her ville jeg jo gått bort og spurt”, sier Rita.

4.1.2 Går glipp av ting ved å ha kontor et annet sted

Rune hadde nylig måttet flytte kontor til en etasje der han ble sittende alene, uten kollegaene i umiddelbar nærhet. At han ikke har kollegaene i umiddelbar nærhet bidro til at han gikk glipp av ulik informasjon som de andre kunne plukke opp mens de eksempelvis satt i fellesområdet.

”Jeg savner ikke å dele kontor med noen, det gjør jeg ikke. Men jeg savner å ha de litt nærmere for det merker jo at det er en del ting du går glipp av da. En ting er jo det som du sier å bare kunne stikke hodet innom å spørre om noe, men det er jo sånn.. jeg får jo ikke med meg heller hvis [navn] kommer inn i lunsjen og sier at nå har det eller det skjedd, jeg får ikke den samme informasjonen som de andre får”, sier han.

Å heve egen kompetanse

4.2 Å heve egen kompetanse	Bibliotekarer	Antall forekomster
4.2.1 Hever egen kompetanse på et spesielt område gjennom kurs	7	12
4.2.2 Hever egen kompetanse gjennom å ta fag ved universitet/høyskole	1	2
4.2.3 Hever egen kompetanse gjennom å holde kurs for andre	3	3
4.2.4 Deltar på konferanser for å holde seg informert	5	9

Tabell 16. Å heve egen kompetanse

4.2.1 Hever egen kompetanse på et spesielt område gjennom kurs

Helge sier at han hvert semester forsøker å gjøre en ting som øker hans kompetanse på ulike områder. ”Det jeg gjør sånn veldig bevisst med tanke på å øke egen kompetanse, det er å prøve å gjøre noe hvert semester, altså ta et kurs, eller gjøre noe dokumenterbart

kompetanseheving hvert semester for å – det er vel litt for å utvikle meg da”, sier Helge. Videre sier han at det tilbys mye internopplæring eller kurs ved universitetsbibliotekene, og de forsøker han å delta på i den grad det lar seg gjøre.

Også for Hanne er en viktig måte for å tilegne seg ny kunnskap på å delta på kurs. Hun forteller at hun trengte å lære mer om programmet MarcEdit, og tilegnet seg kunnskap gjennom et kurs på internett som hun tok sammen med en kollega. Dette opplever hun som en god måte å heve egen kompetanse på. Dette er en god måte å imøtekomme større og mer komplekse informasjonsbehov som ikke bare kan løses med et enkelt svar, sier hun.

Henrik benytter seg av nettkurs når han ønsker å heve egen kompetanse innen koding. Han nevner W3Schools og codecat som eksempel på nettsteder som tilbyr kurs han har tatt.

Hilde har startet et arrangement på HumSam-biblioteket som heter Speakers Corner. Her samles bibliotekarene for uhyøytidelig internopplæring, der en av dem snakker i omtrent et kvarter om et tema de synes er interessant eller viktig å dele med andre. Hilde sier det kan være: ”Fordi noen har fått et spørsmål i skranken, da er det jo høyst relevant, eller at det knytter seg til noe som er sagt på et personalmøte eller en ny bok, eller et nytt verk som er kjøpt inn, og så videre”. Deltakerne på Speakers Corner har tilknytning til ulike deler av Universitetet, noe Hilde trekker frem som særlig positivt.

4.2.2 *Hever egen kompetanse gjennom å ta fag ved universitet/høyskole*

For å heve egen kompetanse tar Helge av og til fag ved universitet eller høyskoler. Tidligere har han tatt tre fag ved OsloMet, hvor han fullførte ett av dem. Nå holder han på med et fag på NTNU.

4.2.3 *Hever egen kompetanse gjennom å holde kurs for andre*

Helge har vært med å holde flere kurs for ansatte ved universitetsbibliotekene ved UiO. Han forteller at han opplever det å holde kurs som svært lærerikt også for seg selv. Å holde kurs for andre krever at han setter seg inn i stoffet kan skal presentere.

Henrik har også være med på å holde kurs, blant annet det han kaller *introkurs* for nye studenter ved universitetet, der han presenterer biblioteket og ulike ressurser studentene har tilgang til. I tillegg har han holdt kurs i EndNote både for studenter og ansatte ved universitetet. Han påpeker at han må sette seg godt inn i programmet før han holder kurs i det for andre, og på denne måten lærer han mye.

4.2.4 Deltar på konferanser for å holde seg informert

Hanne sier at hun ikke er så flink til å holde seg oppdatert gjennom fagtidsskrifter. Derfor sier hun at det er viktig for henne å dra på konferanser for å holde seg oppdatert. Hun trekker frem flere nasjonale konferanser som viktige og interessante for å være informert om hva som skjer på fagbibliotekfeltet.

Bibliotekarenes arbeidsoppgaver avgjør ofte hvem og hvor ofte man får dratt på konferanser. Helge sier han bare har vært på BIBSYS konferansen og KORGD-dagene (Kunnskapsorganisasjonsdagene), men at begge var veldig interessante. De samme to konferansene trekker Hanne frem som viktige i Norge. I tillegg reiser hun gjerne på internasjonale konferanser som Ex Libris og IGeLU, *The International Group of Ex Libris Users*.

Ragna er ofte mye ute og farter, sier hun. I tillegg til å prøve å få med seg de norske konferansene som BIBSYS konferansen og KORGD-dagene, er hun også på mer fagspesifikke konferanser for fagområdet hun er kontaktbibliotekar for. Her sier hun det er særlig mye interessant for henne å følge med på, blant annet om hvordan fagområdet håndterer deling av data og åpen publisering.

Bibliotekarenes bruk av tidsskrift

4.3 Tidsskrift	Bibliotekarere	Antall forekomster
4.3.1 Blar av og til gjennom <i>Bibliotekaren</i>	1	1
4.3.2 Leser av og til <i>Bok og Bibliotek</i>	4	4
4.3.3 Leser lite faglige tidsskrift	2	2
4.3.4 Leser ikke faglige tidsskrift	5	5
4.3.5 Leser av og til <i>Reference Librarian</i>	1	1
4.3.6 Leser litt tidsskrifter, med RSS-feed på viktige temaer	1	1

Tabell 17. Tidsskrift

4.3.1 Blar av og til gjennom *Bibliotekaren*

Hanne sier hun vet at hun burde lese flere faglige tidsskrift for å holde seg oppdatert, men at det er vanskelig å prioritere å lese i arbeidstiden. Hun ønsker ikke å bruke fritiden på å lese fag. Imidlertid blar hun av og til gjennom *Bibliotekaren*, Bibliotekarforbundets medlemsblad,

de gangene det kommer. Det hender også at hun titter i *Bok og Bibliotek*, men opplever at det er for rettet mot folkebibliotek.

4.3.3 *Leser lite faglige tidsskrift*

Helge sier at han ikke leser noen tidsskrift fast, men at det hender at han leser saker han blir tipset om av kollegaer eller gjennom en epostliste.

4.3.4 *Leser ikke faglige tidsskrift*

Rita sier hun ikke leser noen former for faglig tidsskrifter. Hun sier at hun opplever at de ansatte på Realfagsbiblioteket får såpass mye faglig påfyll av å delta på kurs, at hun ikke opplever at det er et behov for henne å lese tidsskrifter.

Henrik, Rakel og Rune oppgir at de heller ikke leser noen faglige tidsskrift.

4.3.5 *Leser av og til Reference Librarian*

Hilde forteller at hun av og til leser fagtidsskriftet *Reference librarian*.

4.3.6 *Leser litt tidsskrifter, med RSS-feed på viktige temaer*

Ragna sier at hun av og til bruker tidsskrift for å holde seg oppdatert på aktuelle områder. Hun sier følgende om å lese tidsskrift:

”Men det er sånn som har hengt ved meg veldig lenge. Så jeg har prøvd å lage meg en sånn RSS over alle bibliotektidsskriftene. For det er jo litt sånn i hverdagen så klarer man liksom ikke helt å følge med på alt i tillegg, vi genererer jo så innmari mye oss i mellom”.

5.1.2. [Analyse av funn sett i lys av undersøkelsens teori](#)

I dette kapittelet vil funnene presenteres i lys av undersøkelsens teoretiske rammeverk.

Funnene vil refereres til gjennom kodene de ble presentert under i forrige kapittel.

Eksempelvis vil en påstand om at bibliotekarene deltar på konferanser for å holde seg informert følges av dette funnets kode: **(4.2.4)**.

5.1.2.1. Teori

[Wilsons modell om informasjonsadferd](#)

Wilson skriver at informasjonsbehovet en person opplever kan beskrives med utgangspunkt i psykologien (1981, s. 7). Han definerer de ulike informasjonsbehovene som psykologiske, affektive og kognitive. I denne undersøkelsen er de *psykologiske behovene* lite representert.

Disse definerer Wilson som informasjonsbehov som handler om å imøtekomme behov for mat, vann eller husly (Wilson, 1981, s. 7).

Affektive behov definerer Wilson som behov for måloppnåelse eller dominans (s. 7). Dette kan tolkes som behov for å nå ulike mål, og dominans i den forstand vedkommende skal lykkes i å nå sine mål. Med utgangspunkt i denne tolkningen av affektive behov, kan vi se på betegnelsen som en paraplybetegnelse for bibliotekarenes arbeidsrelaterte informasjonsbehov. Informasjonsbehovene bibliotekarene opplever leder til at de har et behov for å imøtekomme et mål de har satt seg, som fører til at de opplever behov for informasjon (**1.1, 1.2, 1.3**).

Kognitive behov definerer Wilson som behovet for å planlegge eller lære seg en ferdighet (s. 7). Et tydelig eksempel på situasjoner der bibliotekarene opplever behov for å lære seg ulike ferdigheter er gjennom kompetanseheving i form av å delta på kurs for å øke egen kompetanse på et område (**4.2.1**). Et annet eksempel er der Helge forteller om at han av og til tar fag ved høyskoler eller universiteter for å øke egen kompetanse (**4.2.2**).

Informasjonsadferdens kontekst er en av tre hoveddeler i Wilson sin modell om informasjonsadferd (Wilson, 1999, s. 252). Den første delen av modellen viser informasjonsbehovets kontekst, *der omgivelsene for behovet, personens sosiale rolle og personens tilstand* vil virke inn på informasjonsbehovet. Denne delen av Wilsons modell overlapper på mange måter Taylor sin teori om *information use environments* (1991).

Wilson poengterer at barrierene for å imøtekomme informasjonsbehov baserer seg på konteksten for informasjonsbehovene. Da det er en glidende overgang mellom konteksten, og hvilke barrierer denne kan skape, vil begge bli presenter overlappende.

Omgivelsene for behovet kan tolkes på flere måter, og kan både være de fysiske omgivelsene for situasjonen der bibliotekaren opplever et informasjonsbehov, og de mer psykologiske. Dette kan være situasjoner der bibliotekarene på eget kontor arbeider for å imøtekomme sitt informasjonsbehov, der ofte omgivelsene er tilrettelagt med bibliotekarenes egen organiserte informasjon (**2.1.1, 2.1.2, 2.1.4**).

Bibliotekarenes *sosiale rolle* kan være med på bestemme i hvilken grad de opplever det som lett å be om hjelp til å løse et informasjonsbehov. Et eksempel på en av bibliotekarene som ofte kontakter andre for hjelp til å imøtekomme sine informasjonsbehov er Hilde: "[...] jeg ringer til hvem som helst jeg, som kan tenkes å hjelpe meg med dette, eller henviser" (**3.2.1**). Her kan vi se at Hildes sosiale rolle, og åpenhet om å be andre bibliotekarer om hjelp, bidrar til å kunne spørre andre om hjelp til å imøtekomme informasjonsbehov.

Bibliotekarenes personlige preferanser kan både være et hinder og en hjelp for å imøtekomme deres informasjonsbehov. Da informasjonsbehovets kontekst i stor grad overlapper med barrierer for å imøtekomme disse, vil eksempler på situasjoner der bibliotekarenes følelser og preferanser legger begrensninger på å imøtekomme sine informasjonsbehov bli presentert under *barrierer*.

Wilson viser i sin modell hvordan en person kan møte på *barrierer* i forsøket på å løse sine informasjonsbehov. Han trekker frem tre barrierer som de mest sentrale. Disse bygger på informasjonsbehovets kontekst (1999, s. 252).

Den første kategorien *personlige* barrierer, som i likhet med konteksten kan bygge på informasjonsbehovets omgivelser. Et eksempel på hvordan bibliotekarenes personlige preferanser kan være med på å legge føringer for deres adferd kan vi se et eksempel på der Helge forteller om hvordan han tar kontakt med sine kollegaer (2.3.4). Her forteller han at han ofte sender mail med spørsmål til kollegaer, men at det er noen få han kan ringe til. Et annet eksempel Helge forteller om er samarbeid han har med bibliotekarer ved eksterne organisasjoner (3.2.1). Her forteller han at han kan oppleve en slags sperre som gir han opplevelsen av at bibliotekarene ikke er interessert i å hjelpe han, eller at de opplever det som mas fra hans side. Disse antakelsene viser i stor grad å ikke stemme, da han møter en vennlighet og rauset fra de andre bibliotekarene. Disse to eksemplene kan aneeses som situasjoner der Helges preferanser eller antakelser har lagt føring for hvordan han har kunnet imøtekomme sine informasjonsbehov.

Den andre kategorien for barrierer i Wilson sin modell er knyttet til *personens rolle*. Vi kan argumentere for at *rolle* her kan tolkes på samme måte som personens yrke, da et yrke i likhet med en rolle legger retningslinjer for hvordan en person skal fremstå og hvilke ansvarsområder vedkommende har. Et av eksemplene vi finner i intervjuene som kan vise dette, er hvordan Rita opplever flere bibliotekarer som selvhøytidelige (2.3.3). Hun forteller at de selvhøytidelige bibliotekarene er redde for å ta feil, noe som kan være et hinder for dem for å be om hjelp. Her legger bibliotekarenes følelser knyttet til deres rolle føringer for hvordan et informasjonsbehov kan løses. Rita forteller videre at det er åpent for å feile eller være litt teit på Realfagsbiblioteket, noe som åpner for at bibliotekarene kan be om hjelp uten å være redd for å dumme seg ut. Helge fortalte noe av det samme, at da han var ny var han usikker på når det var naturlig å spørre om hjelp (2.3.3). Sett i lys av Wilson sin teori kan dette være et eksempel på barrierer bibliotekarene opplever, knyttet til deres rolle.

Den tredje kategorien for barrierer er informasjonsbehovets omgivelser. Wilson påpeker at omgivelsene kan bidra til å finne en løsning, men de kan også fungere som en barriere. Wilson trekker særlig frem de politiske, økonomiske og teknologiske omgivelsene for informasjonsbehov (1999, s. 252).

Det *teknologiske omgivelsene* er viktig del av bibliotekarenes hverdag, uavhengig av arbeidsområde. På samme måte som flere av de mest foretrukne kildene til bibliotekarene er digitale (2.2), finnes det også barrierer i bruken av disse. En av dem som trekkes frem under intervjuene er struktureringen av universitetets internsider. Ragna forteller at arbeid som krever at hun bruker internsidene for å finne riktig informasjon, ofte kan bli ganske komplisert da det er vanskelig å finne frem (2.2.7.2). Det samme forteller Rita, som av og til synes det kan være lettere å søke i Google etter den ønskede internsiden fra universitetet, da de kan være krevende å navigere gjennom (2.2.6.1). Et annet eksempel er bibliotekarenes bruk av biblioteksystemet Alma, der flere oppgir at de opplever informasjonsbehov (1.1.1).

De *politiske* omgivelsene til bibliotekarene ble i liten grad diskutert. Dette er en svakhet ved oppgaven. Ragna nevner imidlertid ett politisk aspekt ved sine omgivelser, der hun ønsker et felles digitalt møtested for bibliotekarer i Norge (2.2.2). I Nasjonal bibliotekstrategi for perioden 2015 til 2018 står det at Nasjonalbiblioteket har som mål å skape en digital møteplass for bibliotekarer for å kunne dele informasjon og tilrettelegge for samarbeid (Kulturdepartementet, 2015, s. 30). Det kom ikke frem under intervjuene om Ragna var klar over at dette var en del av bibliotekstrategien, men her peker hun på et viktig punkt i strategien.

Bibliotekets *økonomiske* omgivelser ble i liten grad belyst av bibliotekarene under intervjuene. Da ingen av bibliotekarene som ble intervjuet i denne undersøkelsen har noe økonomisk ansvar, kan dette være en naturlig forklaring. Imidlertid er det noen økonomiske aspekter som påvirker bibliotekarenes informasjonsomgivelser. Rune påpeker at det nok vil være forskjell på mindre bibliotek med strammere økonomi og større bibliotek, som har mulighet for å leie inn profesjonelle for å gjennomføre ulike oppgaver. Han sier at disse bibliotekene ofte ikke kan leie inn fotografer til å gjøre fotojobber, eller konsulenter til å designe skilt. Helge forteller at han har tatt flere fag ved OsloMet og ett på NTNU (4.2.2). Han forteller at han er positivt overrasket over at han fikk det siste faget sitt finansiert. Ragna er en av bibliotekarene som ofte deltar på konferanser, både de nasjonale bibliotekarkonferansene og internasjonale. Fem av de åtte bibliotekarene i denne

undersøkelsen forteller om konferanser de har vært på, eller pleier å dra på (4.2.4). Det er vanskelig å si noe om dette er representativt for bibliotekarene ved Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket, men det indikerer at bibliotekarene ofte får mulighet til å delta på konferanser. På bakgrunn av dette kan vi anta at den økonomiske situasjonen ved biblioteket ikke er til hinder for bibliotekarenes kompetanseheving.

Et mer *fysisk aspekt* av bibliotekarenes omgivelser i møte med informasjonsbehov er kontorlandskapet de er en del av. Kontorene, og hvordan disse er organisert i forhold til hverandre, legger føringer og begrensninger for hvordan bibliotekarene kommuniserer med sine kollegaer. Dette kan vi se et eksempel på når Rune forteller at hans kontorplassering bidrar til at han ikke får med seg all informasjon som deles muntlig mellom bibliotekarenes kontorer (4.1.2). Her legger omgivelsene begrensninger for Rune. At han ikke sitter i umiddelbar nærhet fra de andre bibliotekarene kan også føre til begrensninger for sosialt samvær, og derfor også naturlig informasjonsutveksling. På den andre siden er det flere av bibliotekarene som trekker frem nettopp den fysiske utformingen av kontorlandskapet som en fordel for informasjonsutveksling. Rita og Ragna forteller at kontorplasseringen på Realfagsbiblioteket gjør det lett å fysisk spørre kollegaer om hjelp (3.1.2). Også Hanne og Henrik trekker muligheten for å enkelt kunne spørre kollegaer om hjelp som en stor fordel med organiseringen av kontorene på HumSam-biblioteket (3.1.2).

Wilson har integrert Ellis sine definisjoner av informasjonssøkeadferd i sin modell om informasjonsadferd (Wilson, 1999, s. 252). De ulike delene av informasjonsadferd som Ellis beskriver gir et komplekst bilde av informasjonsadferden til bibliotekarene (Ellis, 1987 ; Ellis, Cox & Hall, 1993). Imidlertid var mange av situasjonene der bibliotekarene måtte løse et informasjonsbehov relativt enkle og krevde lite omfattende søk for å kunne imøtekommes.

Felles for alle bibliotekarenes forsøk på å løse sine informasjonsbehovene var at de startet med Ellis sitt første punkt for informasjonssøking, *starting* (Ellis, 1987, s. 242). Videre var det felles for alle strategiene som hadde en løsning at de hentet ut gunstig informasjon fra kilden, sagt med Ellis sine ord: *extracting* (s. 261). Til sist gikk alle strategiene gjennom en avsluttende fase, der bibliotekarene avgjorde om informasjonen de hadde funnet var tilstrekkelig ved å validere den, *validating*, og siden avsluttet søket, *ending* (Ellis, Coc & Hall, 1993, s.359).

En av Ellis sine aspekter ved informasjonssøking ingen av bibliotekarene oppga noe eksempel på, var *chaining*, der personen som søker informasjon følger en rekke med siteringer eller referanser for å navigere seg videre gjennom dokumenter (1987, s. 246). Dette

kan forklares med at svært få av informasjonsbehovene bibliotekarene oppga var så komplekse at de måtte manøvrere seg gjennom mange kilder. Det ene funnet hvor denne formen for informasjonssøking kan sies å ha forekommet, var der Hilde i referansesituasjonen lette frem litteratur om menneskerettigheter i Afrika knyttet til olje og gass (1.3.2). Her nevnte Hilde at hun anbefalte brukeren å lese en litteraturliste for å finne flere relevante dokumenter.

Monitoring, eller det å overvåke en kilde, var en strategi bare Ragna oppga å benytte seg av (1987, s. 258). Dette gjorde hun ved å ha en *RSS feed* som informerte henne når artikler om temaer hun var spesielt interessert i ble publisert (4.3.7).

Ellis sine aspekter av informasjonssøking har som mål å bidra til å danne et bilde av fremgangsmåten bibliotekarene benytter seg av for å imøtekomme sine informasjonsbehov (1987, 1993). Siden Ellis utarbeidet teorien sin på slutten av 1980-tallet, ble teorien utviklet før internett, og kan derfor ha begrensninger og mangler for å beskrive digitale søkestrategier. Gjennom analysen viste bruken av Ellis sin teori imidlertid seg å kunne beskrive bibliotekarenes søkeadferd, om enn veldig generelt. Trass i at Ellis sine aspekter ved informasjonssøking er gamle, later de til å være såpass generelle at de fremdeles kan benyttes for å beskrive søkestrategier. Alle aspektene ble i varierende grad brukt av bibliotekarene. At noen av beskrivelsene kun ble benyttet et fåtall ganger, vil ikke nødvendigvis si at de ikke er vanlige for andre bibliotekarer eller i andre situasjoner. På den andre siden kan det argumenteres for at aspektene kan være litt for generelle for å beskrive bibliotekarenes søkeadferd. Selv om Ellis sine aspekter kan benyttes for å illustrere en søkestrategi i digitale ressurser, vil det være mulig at de ikke er omfattende nok for å få en detaljert beskrivelse. En mulig løsning vil være en oppdatert utgave som integrerer adferdsmønstre for moderne søkeprosesser. Vi kan eksempelvis anta at søk i digitale databaser eller gjennom søkemotorer kan kreve andre beskrivende termer enn modellen har.

Taylor og informasjonsbehovets omgivelser

Den første delen av Wilson sin modell gjenspeiler Taylor sin teori om informasjonssøkingens kontekst (Taylor, 1991). Her overlapper flere deler av hvordan omgivelsene for informasjonsbehovene påvirker eller legger føringer for hvordan behovene kan imøtekommes.

Taylor skriver om fire grupperinger for data om UIE

Grupper mennesker: Tidligere ble bibliotekarene i undersøkelsen kategorisert som en gruppe med *profesjonelle* mennesker. En av grunnene til at vi anser bibliotekarene som profesjonelle er at de har en felles utdanning gir dem en felles kompetanse om informasjonshåndtering.

Taylor skriver at utdanning vil ha en direkte effekt på personenes bruk av informasjon og hvordan de gjennomfører arbeidsoppgaver (1991, s. 222 - 223). Da alle bibliotekarene i denne undersøkelsen hadde felles fagutdanning som bibliotekarer, vil det være naturlig å anta at denne har direkte innvirkning på hvordan de velger å løse informasjonsbehov. Da det ikke ble gjort noen undersøkelse av ansatte med annen fagbakgrunn ved biblioteket, er det umulig å si om informasjonsadferden til bibliotekarene skiller seg fra andre ansatte ved biblioteket. Imidlertid ligner bibliotekarenes fremgangsmåter for å imøtekomme informasjonsbehov i stor grad på hverandre, men med variasjoner knyttet til arbeidsområde. Eksempelvis var informasjonsadferden til bibliotekarene som jobbet med å katalogisere svært lik (**1.1.3, 2.2.8**). Her oppga alle de tre bibliotekarene som katalogiserte at de brukte BIBSYS sin verktøykasse for katalogisering (**2.2.8.3**), og andre digitale oppslagsverk. Alle spurte også kollegaer om hjelp om de opplevde informasjonsbehov om de ikke selv kunne stille raskt (**2.3.3**).

Da årstallet for fullført bibliotekfaglig utdanning varierte mellom bibliotekarene, kan vi anta at utdanningsløpet har endret seg gjennom årene. Teknologisk og faglig utvikling vil nødvendigvis ha påvirket utdanningen fra da Hilde var ferdigutdannet i 1976 til Rakel ble ferdig med sin bachelorgrad i 2016. Selv om bibliotekarene har samme utdanning, kan vi derfor anta at kompetansen de har tilegnet seg gjennom studiet varierer mellom bibliotekarene.

Problemer: Taylors begrep om hvilke problemer som er typiske for gruppen kan belyses på ulike måter. I denne undersøkelsen blir problemene tolket til informasjonsbehovene bibliotekarene opplever.

I møtet med problemer skriver Taylor at brukere er opptatt av å etablere en grad av klarhet når de opplever tvil. Dette kan de gjøre ved å (a) huske tidligere erfaringer de har gjort, (b) gjennom ny kunnskap eller bekrefte kunnskap som opplyser, løser eller endrer problemet eller (c) ved å oppdage at det ikke er noe løsning på problemet (1991, s. 225). Hvordan bibliotekarene husker tidligere erfaringer kan vi se et klart eksempel på ved at flere tilrettelegger informasjon for senere bruk. Hilde er kanskje det tydeligste eksemplet her, da hun har tilrettelagt informasjon for fremtidig bruk i form av egne internettsider i flere år (**2.1.1**). Også Helge noterer ned svar på informasjonsbehov, trass i at disse i utgangspunktet er til bruk i utformingen av veiledninger for de andre bibliotekarene (**2.1.3**).

Google er gunstig for å illustrere hvordan bibliotekarene finner frem til ny kunnskap eller bekreftende kunnskap (b). Det samme gjelder bruk av kollegaer som bibliotekarene ofte snakker med for å få klarhet eller bekreftelse på informasjon (**2.2.6.1, 2.3.3**). Et eksempel på

(c) er Rakel der hun forteller at hun ikke klarte å finne frem i retningslinjene til Pinterest (1.1.8). Dette viser ikke at det ikke finnes noen løsning på problemet, men at Rakel valgte å avslutte søket uten å finne et svar.

Taylor påpeker også at et problem ikke er statisk, men stadig endrer seg i møtet med ny informasjon (1991, s. 225). Dette poengterer Ragna i hennes arbeid med innføringen av Canvas ved universitetet (1.1.4). Her forteller hun at problemet endrer seg underveis i arbeidet.

Situasjoner: Et annet aspekt ved bibliotekarenes informasjonsbehov er den omkringliggende situasjonen for behovet. Taylor skriver om fire elementer ved situasjonen som vil ha innvirkning på en persons informasjonsadferd (1991, s. 227).

Det første han trekker frem er organisasjonens form og struktur (1991, s. 227). Rita nevner gode ledere ved Realfagsbiblioteket, som gjennom en flat struktur bidrar til godt miljø for å be kollegaer om hjelp (2.3.3). Henrik sier at han kan imøtekomme sine informasjonsbehov ved å kontakte kollegaer på huset da det er så mye kompetanse på et sted (2.3.4). Rita påpeker at den flate strukturen i organiseringen av Realfagsbiblioteket bidrar til å skape et miljø det er lett å spørre om hjelp i (2.3.3).

Det andre punktet ved situasjonen som Taylor trekker frem er gruppen som en mindre avdeling av organisasjonen, som deler samme interesseområder (1991, s.227). Dette domenet bibliotekarene er en del av legger føringer for deres tilgang til informasjon, formidling og pålitelighet. For bibliotekarene er informasjon en daglig del av arbeidet, der den både formidles ut til brukere og mellom hverandre. Bibliotekarene er en mindre del av organisasjonen, der de deler interesseområde. Dette kommer blant annet til syne gjennom hvordan bibliotekarene holder kurs for hverandre for å dele informasjon (4.2.3). Videre kan vi se på biblioteket som en samling med mindre avdelinger under paraplybetegnelsen universitetsbibliotek, der Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket hører til. Da bibliotekarene er tilknyttet ulike grupper som arbeider på tvers av bibliotekene med ulike arbeidsoppgaver, kan vi se på disse gruppene som en underavdeling av biblioteket. Her kan vi skille mellom bibliotekarene som jobber med katalogisering, de som jobber med arrangementer og de som jobber i publikumstjenesten. Selv om alle bibliotekarene deler felles interesser gjennom å være bibliotekarere, vil vi kunne se på disse gruppene som enda mer spesialisert.

Det tredje punktet Taylor trekker frem som del av situasjonen er gruppens tilgang på informasjon, og hvordan tilgangen oppleves av bibliotekarene (1991, s. 228).

Taylor poengterer at bruken av kollegaer, venner, eget minne eller overordnede oppleves mer tilgjengelig enn bruken av offisielle kilder (s. 228). Dette stemmer i stor grad med funnene i denne undersøkelsen, der samtlige av bibliotekarene fortalte om flere situasjoner der de ba kollegaer om hjelp (2.3.3). Imidlertid forteller også Helge at han bruker formelle kilder. Han sier at kollegaer han spør om hjelp ofte vil konsultere formelle kilder for å kunne gi han et svar. Derfor mener han at han kan undersøke de formelle kildene selv (2.1.6).

Taylor vektlegger at informasjonens tilgjengelighet ikke bare handler om den fysiske tilgjengeligheten, men også hvordan man kommer frem til ønsket informasjon (1991, s. 228). Dette kan være med på å forklare den hyppige bruken av Google blant bibliotekarene. Å gjennomføre et enkelt søk i Google kan raskt tilgjengeliggjøre informasjon som ellers kunne kreve mer omfattende arbeid. Et eksempel på dette er hvordan bibliotekarene bruker Google for å finne informasjon på bibliotekets eller universitetets egne internsider(2.2.6.1). Her er imidlertid kilden den samme, men kanalen for å finne frem kan oppleves mer uformell. Rune er en av dem som trekker frem at måten informasjon er organisert på universitetets hjemmesider gjør det vanskelig å navigere og finne informasjonen man er ute etter (2.2.7.2).

Det fjerde punktet ved situasjonen til bibliotekarenes informasjonsadferd er knyttet til historie og erfaring (Taylor, 1991, s. 228). For bibliotekarene som har gjennomført komplekse katalogiseringsoppgaver over lenger tid, er disse mer rutinepreget. Selv om Hanne bruker mange oppslagsverk og kilder i sitt arbeid, er hennes arbeid mer rutinepreget enn Ragna, som katalogiserer på en sjeldnere basis (1.1.3). Her poengterer Ragna at hun ofte må innom bibliotekenes veiledninger for å huske hva som skal gjøres i hvilken rekkefølge.

Problemløsning: Det er mange fellestrekk for hvordan bibliotekarene løser sine problem eller imøtekommer informasjonsbehov. Her deler også gruppen kriterier for valg av informasjon (Taylor, 1991, s. 228). Kriteriene kan være påvirket av flere faktorer som utdanning og vaner. Felles for alle bibliotekarene er at de ofte benyttet seg av en problemløsningsstrategi som i stor grad stemmer over ens med Zipf sin prinsipp om å legge minst mulig innsats i problemløsningen (Zipf, 1949, s. 1). Her var det for mange letter å henvende seg til en kollega eller gjøre et søk i Google som ga et raskt og tilfredsstillende svar (2.3.3, 2.2.6.1). Den som skiller seg mest fra de andre på dette området er Helge, da han ofte imøtekommer sine informasjonsbehov ved å gå til en skreven kilde, eller prøve seg frem selv, fremfor å spørre en kollega (2.1.6).

Zipf vektlegger at prinsippet også omhandler å se sine problemer i lys av mulige fremtidige problemer, og legge til rette for å løse samtlige problemer med minst mulig innsats (1949, s.

1). Flere av bibliotekarene var bevisst hvilke informasjonsbehov de ville kunne oppleve i fremtiden, og tilrettela for å imøtekomme disse. Dette gjaldt hvordan noen av bibliotekarene tilrettela informasjon for eget bruk i form av egne notater eller bokmerker (2.1.1, 2.1.2, 2.1.4). Videre var flere av bibliotekarene bevisste at hvis de selv opplevde usikkerhet på hvordan en arbeidsoppgave skulle løses, laget de en veiledning som ble lagt på bibliotekets egne nettsider, for at alle skulle få tilgang (2.1.3). Hvordan flere av bibliotekarene tilrettelegger for å imøtekomme senere informasjonsbehov, vil derfor kunne ansees som eksempler på Zipf sitt prinsipp.

5.1.2. Andre funn

Noen av funnene i undersøkelsen lot seg ikke føyes inn under undersøkelsens teoretiske rammeverk. Disse funnene vil presenteres her.

Referansesituasjonen

Hilde opplever ofte informasjonsbehov i møte med brukere. I disse situasjonene kan vi se en glidende overgang mellom informasjonsbehovene til Hilde, og brukernes informasjonsbehov. Her videreføres informasjonsbehovet fra brukeren over til Hilde, som i sin tur forsøker å imøtekomme behovet. Hilde forteller at for å kunne imøtekomme brukerens informasjonsbehov, må Hilde ofte arbeide sammen med studenten for å finne ut hva denne faktisk er ute etter (1.3.2). Dette løser hun ofte ved å spørre brukeren selv om ytterligere informasjon gjennom *referanseintervjuet*. Her blir ofte brukerens informasjonsbehov omgjort til bibliotekarens informasjonsbehov.

Et interessant aspekt av bibliotekarenes informasjonsadferd er at den ofte sees i sammenheng med brukernes informasjonsbehov. I denne undersøkelsen har hovedvekten av bibliotekarenes informasjonsbehov dreid seg om bibliotekarenes egne jobbrelaterte behov. Undersøkelsen har ikke tatt høyde for å undersøke alle aspektene av den glidende overgangen, som kan forekomme, mellom bibliotekarens og brukerens informasjonsbehov. Imidlertid har vi sett at brukere har kommet til biblioteket og fått svar på sine informasjonsbehov av bibliotekarene (1.3.1, 1.3.2, 2.2.6.1). Bibliotekarene selv kan fungere som en kilde eller kanal for brukernes informasjonsbehov. Her benyttes begrepet kanal, da bibliotekaren i stor grad fungerer som et instrument for brukerne som er på jakt etter informasjon (1.3.3). Her kan bibliotekaren vise brukeren hvilke ressurser som er tilgjengelige, og hvordan disse brukes. Dette kan være søk i ulike databaser eller henvisning til fagsider.

Referansesituasjonen er for flere av bibliotekarene en kompleks situasjon for informasjonsadferd fordi informasjonsbehovene de opplever ofte skjer på vegne av deres brukere. Sundin skriver at informasjonssøk på vegne av andre er en sentral del av bibliotekarers arbeid (2004, s. 299). Hedman hevder i likhet med Sundin at bibliotekarers informasjonsøkeadferd ofte skjer på vegne av andre personer (2006, s. 3). Et eksempel på denne glidende overgangen gir Rakel ved å påpeke at hvis en bruker spør henne om et begrep hun ikke kan, må hun slå det opp selv, og slik glir informasjonsbehovet fra brukeren over på bibliotekaren (1.3.1).

Hildes arbeid med internopplæring gjennom Speakers Corner kan vi anse som en forlengelse av referansearbeidet (4.2.1). Her trekker Hilde ofte frem spesielt interessante spørsmål eller tema som dukker opp i referansesituasjonen, og forteller litt om det til de andre deltakerne. På denne måten kan en brukers informasjonsbehov utvikle seg til bibliotekarens informasjonsbehov, og ende som en presentasjon på internopplæring.

I denne undersøkelsen var målet å undersøke bibliotekarenes informasjonsbehov i daglige arbeidsoppgaver, og ikke brukerne av biblioteket sitt informasjonsbehov. Imidlertid viste dette seg å ha noe glidende overganger. Flere av bibliotekarene oppga at de opplevde informasjonsbehov i referansesituasjonen, der studentenes informasjonsbehov ble deres eget (1.3).

I tillegg til å være en kanal for informasjon for brukerne, er bibliotekarene også kanaler og kilder for informasjon for andre bibliotekarer (2.3.3). Dette gjelder både bibliotekarer på egen arbeidsplass og ved eksterne organisasjoner.

Som en forlengelse av denne søkeprosessen, der bibliotekaren veileder brukeren for å finne ut hva brukeren leter etter og hva som kan imøtekomme deres informasjonsbehov, kan vi se Rune og Rakels arbeid med brukerundersøkelser (1.2.2). Selv om de ikke forsøker å finne en løsning på eller klarere hva informasjonsbehovet til brukerne går ut på, jobber de med å kartlegge hva brukerne ønsker av biblioteket. Brukernes informasjonsbehov overføres til Rune og Rakel eksempelvis i brukerundersøkelsen der de ønsket å forbedre skiltingen i bibliotekene (2.1.5). Her var det overordnede målet å tilrettelegge bibliotekets skilting for å minske informasjonsbehovene brukerne kunne oppleve om biblioteket organisering gjennom skilting. På samme måte kan vi anse brukerundersøkelsen om hva brukerne ønsket at skulle formidles på infoskjermene i biblioteket som en forlengelse av brukernes informasjonsbehov. Trass i at informasjonsbehovet ikke er formulert eller uttrykt, jobber Rakel og Rune med å forebygge disse.

6. Diskusjon

I det forrige kapitlet har jeg vist hvordan bibliotekarenes informasjonsadferd kan sees i lys av Wilsons modell for informasjonssøkeadferd og Taylor sin teori om omgivelsene for informasjonsbruk. I dette kapitlet vil jeg diskutere hvordan funnene i denne undersøkelsen føyer seg inn i landskapet av tidligere forskning.

6.1. Kilder og kanaler

Personlig kommunikasjon som foretrukken strategi

”Min primærkilde til informasjon er faktisk de jeg jobber med, på alle områder”, sier Rita ved Realfagsbiblioteket (2.3.3). Dette gjaldt også for de andre bibliotekarene i denne undersøkelsen. Case og Given har poengtert at mange personer fra et vidt spekter av yrkesgrupper foretrakk uformelle kilder som kollegaer, familie og venner, fremfor mer formelle kilder (Case & Given, 2016, s. 359). Taylor hevdet også at mange anser slike uformelle kilder som mer tilgjengelig informasjon enn formelle kilder (1991, s. 228). I denne undersøkelsens andre kapittel ble tidligere forskning på informasjonsadferd hos ulike yrkesgrupper kort presentert. Alle studiene på informasjonsadferd hos andre yrkesgrupper oppga kollegaer som en hyppig brukt kilde til informasjon (Brown, 1999 ; Bryant, 2004 ; Hemminger, Vaughan, & Adams, 2007 ; Clarke et al, 2013 ; Freund, 2015). Det samme gjaldt undersøkelsene på bibliotekarers informasjonsadferd, der alle oppga kollegaer eller personlig kommunikasjon som en foretrukken strategi (Brown & Ortega, 2005 ; Huvila, 2013 ; McDonald, Rosenfield, Furlow, Kron & Lopatovska, 2015). Bibliotekarene i undersøkelsen til Huvila presiserer at deres foretrukne informasjonskilde var bibliotekarer ved deres egen organisasjon (2013, s. 721). Dette stemmer i stor grad med funnene i denne undersøkelsen, der alle bibliotekarene oppga å bruke bibliotekarer ved eget bibliotek som kilde svært ofte (2.3.3).

Funnene fra tidligere forskning på informasjonsadferd hos ulike yrkesgrupper stemmer i stor grad overens med funnene i denne undersøkelsen (2.3.3, 2.3.4, 2.3.5, 2.3.6). Bibliotekarene foretrakk kommunikasjon med kollegaer ved universitetsbibliotekene og ved andre organisasjoner. Særlig påpekte flere av bibliotekarene at kontorplasseringen deres gjorde det lett å be om hjelp fra de andre bibliotekarene og fagreferentene (4.1.1). Bruken av kollegaer og annen personlig kommunikasjon kan ansees som et eksempel på Zipfs prinsipp om minste

motstands vei (1949, s. 1). Det kreves lite innsats for bibliotekarene å spørre en kollega om hjelp til å imøtekomme et informasjonsbehov.

Bruken av Google fungerer i stor grad som en kanal for bibliotekarene som en enkel inngang til den foretrukne informasjonskilden (2.2.6.1). Google gjør det lettere for bibliotekarene å raskere navigere på internsider eller få adgang til forum med løsning på problemer.

Imidlertid kan det også argumenteres for at Google kan fungere som en kilde til informasjon, da et søk kan gi oversikt over tilgjengelige ressurser. Om et søk i Google ikke gir bibliotekarene svar, er dette i seg selv et svar om at informasjonen det søkes etter er vanskelig å finne. Vi kan anta at bibliotekarene som har et informasjonsbehov, og ikke kan imøtekomme dette med søk i Google, går videre og benytter seg av andre kilder (1.1.8, 2.3.3). At et søk i Google ikke gir den ønskede informasjonen gir bibliotekarene en indikasjon på hvilken strategi som ikke fungerer.

Nyere forskning på informasjonsadferd hos andre yrkesgrupper viser at en av de mest brukte kanalene og kildene for informasjon er søk i Google eller Google Scholar. Dette var gjeldende for leger og sykepleiere, programvareutviklere og forskere (Hemminger, Vaughan, & Adams, 2007 ; Clarke et al, 2013 ; Freund, 2015). Også bibliotekarer oppgir at de i stor grad benytter søk Google som en foretrukken strategi (Huvila, 2013). Funnene i denne undersøkelsen stemmer også her over ens med tidligere forskning. Det er her viktig å påpeke at bibliotekarene i studiene fra 1990-tallet og starten av 2000-tallet nødvendigvis ikke hadde alternativet å søke i Google.

Internsider er for mange av bibliotekarene en viktig kilde til informasjon. Både bibliotekets egne, universitetets og andre biblioteks veiledninger blir hyppig brukt av bibliotekarene. Imidlertid er det flere som mener at informasjonen på universitetets egen internsider er såpass dårlig tilrettelagt at det ofte er lettere å gjøre et søk i Google, enn å navigere på nettsidene (2.2.7.2). Internsidene blir omtalt som ”lite intuitive” og ”forferdelig designet”. Da dette er en mye benyttet kilde for bibliotekarene, er det viktig at informasjonen struktureres på en måte som gjør den gjenfinnbar. Slik nettsidene er designet i dag later det til at bibliotekarene ikke er fornøye med utformingen. Bedre utformede nettsider vil kunne gjøre søkeprosessen for bibliotekarene enklere, og minimere tiden de i dag bruker på å lete etter informasjon. En mulig løsning kunne være å gjøre søkefunksjonen på internsidene bedre, slik at bibliotekarene ikke trenger å bruke Google for å finne frem. Trass i dette later det til at bibliotekarene har

funnet en alternativ inngang til den ønskede informasjonen fra internsidene ved søk i Google. Dette er en løsning, selv om det kan argumenteres for at den er noe tungvint.

Egen innhentet informasjon er en mye benyttet informasjonskilde for bibliotekarene i denne undersøkelsen (2.1.1, 2.1.2, 2.1.4). Funne i denne undersøkelsen viser at bibliotekarene er bevisst sin egen informasjonsbruk, og på ulike måter tilrettelegger informasjon for gjenbruk. I den tidligere forskningen finnes det ikke noe lignende eksempel fra studiene gjort på bibliotekarenes informasjonsadferd. Imidlertid finner vi det igjen hos både legene og programvareutviklerne, som begge oppgir at de samler informasjon i form av ulike dokumenter til senere bruk (Freund, 2015 ; Hemminger, Vaughan, & Adams, 2007). Tidligere i undersøkelsen er det blitt påpekt at bibliotekarenes bruk av egen tilrettelagt informasjon kan ansees som et eksempel på prinsippet om minste motstands vei, ved å være bevisst fremtidige informasjonsbehov og tilrettelegge for å løse disse (Zipf, 1949, s. 1).

Å prøve og feile ble av flere av bibliotekarene oppgitt som en god strategi for å imøtekomme sine informasjonsbehov (2.1.6). Den samme strategien benyttet flere av programmererne i Freund sin studie seg av (2015). At det er yrkesgruppene bibliotekarer og programmerere som oppgir dette som en strategi for å imøtekomme informasjonsbehovene sine, kan indikere at strategien er gunstig for å løse informasjonsbehov knyttet til koding og ulike dataprogrammer. I situasjonene der bibliotekarene forteller at de har benyttet denne strategien for å imøtekomme informasjonsbehov har det hovedsakelig handlet om informasjonsbehov i møte med digitale systemer (2.1.6). Helge forteller om dette som en foretrukken strategi i møte med biblioteksystemet Alma. Henrik og Hilde forteller at de foretrekker å prøve og feile selv når de har informasjonsbehov i arbeid med koding.

Epostlister er en ofte brukt strategi for å imøtekomme informasjonsadferd for bibliotekarene. Funnene i denne undersøkelsen viser at bibliotekarene benytter seg av epostlister for å holde seg informert på jobb og for å stille spørsmål som kan imøtekomme deres informasjonsbehov (2.2.5.1, 2.2.5.3).

Et interessant funn er at bruken av epostlister later til å være mer brukt av bibliotekarene enn andre yrkesgrupper, hvis vi ser på tidligere forskning på området. Studiene om informasjonsadferd hos andre yrkesgrupper enn bibliotekarer i denne undersøkelsen, som leger og forskere, viste ingen bruk av epostlister. Det er ingen opplagte grunner til at disse andre yrkesgruppene ikke skulle benyttet seg av epostlister. Brown og Ortega (2005) som har

forsket på bibliotekarer, trekker imidlertid frem epostlister som en foretrukken strategi for å imøtekomme informasjonsbehov (2005, s. 234). Andre studier på bibliotekarer viste at bruk av epost var mye benyttet, men trakk ikke frem epostlister spesielt (Huvila, 2013 ; McDonald, Rosenfield, Furlow, Kron & Lopatovska, 2015). Det er ikke noe som tilsier at bruken av epostlister er mer typisk for bibliotekaryrket enn andre yrker, men det er i studier på bibliotekarers informasjonsadferd at epostlister, eller bruken av epost, blir trukket frem som en foretrukken strategi. Det foreligger ingen åpenbare forklaringer på denne forskjellen. Bruken av epostlister som informasjonskanal eller kilde later til å fungere godt for bibliotekarer. Det er også viktig å påpeke at det på UiO later til å være godt tilrettelagt for bibliotekarenes bruk av epostlister, og at det er en tradisjon for denne bruken. At epostlister også later til å være mye brukt i andre bibliotek, gjennom den nasjonale Biblioteknorge-lista og de internasjonale Alma-listene, kan tyde på at det er tradisjon for bruk av epostlister i bibliotekarmiljøer.

6.2. Samarbeid

Hilde forteller at hun ofte samarbeider med andre bibliotek (3.2.1). Nasjonalbiblioteket er ett av bibliotekene hun oftest snakker med eller ber om hjelp for å imøtekomme sine informasjonsbehov. Henrik forteller at han i liten grad snakker med bibliotekarer ved andre bibliotek for å løse informasjonsbehov, da han opplever at han ikke trenger det (3.1.1). Han sier at hvis det hadde vært slik at de var langt færre bibliotekarer ved biblioteket, ville situasjonen vært en annen. Dette skiller universitetsbibliotekene ved UiO fra mange andre fagbibliotek i landet. Bibliotekene har så mange ansatte som jobber med mange ulike områder av bibliotekets drift, at det ofte vil være tilstrekkelig å konsultere bibliotekarer ved eget bibliotek (3.1.1). Et bibliotek med mange ansatte gir mulighet for at mange kan spesialisere seg innen ett område, og slik opparbeide seg en ekspertise. Ett av funnene i denne undersøkelsen, som i stor grad stemmer overens med tidligere forskning, er at bibliotekarene foretrekker å be kollegaer om hjelp for å imøtekomme informasjonsbehov (2.3.2, 2.3.3, 2.3.4). Her er universitetsbibliotekene ved UiO i en særstilling, da de har mange ansatte med ulike ekspertiseområder, og derfor kan bibliotekarene i stor grad benytte seg av kollegaer for å imøtekomme sine informasjonsbehov. Et mindre bibliotek med færre ansatte, vil ikke kunne stille med så mange ulike eksperter. På bakgrunn av dette kan vi anta at bibliotekarene ved universitetsbibliotekene ved UiO behøver å kontakte bibliotekarer ved eksterne bibliotek i langt mindre grad enn andre mindre fagbibliotek.

Rita vektlegger at det er viktig å ha et nettverk på universitetet (**3.1.2**). Dette gjør at hun vet hvem hun skal spørre om hjelp med ulike informasjonsbehov. Dette er et viktig poeng, da bibliotekarene er avhengig av å vite hvem av de ansatte ved universitetet de må kontakte for å imøtekomme ulike informasjonsbehov. At de ulike universitetsbibliotekene, og andre ansatte ved universitetet, har høy kompetanse på ulike områder krever at bibliotekarene vet hvem de skal spørre. Det hjelper ikke at det finnes store mengder kompetanse ved bibliotekene om bibliotekarene ikke vet hvem de skal spørre. Her er det viktig, som Rita påpeker, at bibliotekarene deltar på aktiviteter på tvers av avdelinger for å danne seg et nettverk de kan benytte seg av (**3.1.2**). Med andre ord må universitetet tilrettelegge for interaksjon på tvers av bibliotek, for å bygge opp under samarbeid på tvers i organisasjonen.

6.3 Ønske om et bibliotekforum

Ragna ytret ønske om en digital arena der informasjon kan deles mellom bibliotekarer, for å gjenbruke og viderefremde erfaringer og praksiser (**2.2.2**). I dag foregår det meste av diskusjonen mellom bibliotekansatte på epostlisten Biblioteknorge, noe som gjør det vanskelig å gjenfinne informasjon fra tidligere eposter eller samle informasjon om lignende temaer. Trass i at det finnes et arkiv for eposter utsendt på Biblioteknorge sin epostliste, kan det fremdeles være vanskelig å få en oversikt over informasjon delt på epostlisten. Bibliotekarene i undersøkelsen til Brown og Ortega oppga at de foretrakk personlig kommunikasjon og diskusjonsgrupper på nett som viktige kilder for informasjon i deres daglige praksis (2005, s. 245). Selv om disse diskusjonsgruppene på nett ikke spesifiseres som et eget bibliotekarforum, er dette med på å underbygge en digital arena for informasjonsutveksling som en gunstig arena for informasjonsutveksling hos bibliotekarer. Flere av bibliotekarene oppga universitetets og bibliotekets internsider som en hyppig brukt informasjonsressurs (**2.2.7**). I tillegg trekkes også andre biblioteks veiledninger frem som en god informasjonskilde (**2.2.7.3**). Som tidligere nevnt forteller bibliotekarene at universitetets internsider ikke fungerer optimalt i dag (**2.2.7.2**). Trass i at denne undersøkelsen ikke kan ansees som representativ for andre fagbibliotekarers informasjonsadferd, kan vi anta at disse funnene ikke bare begrenser seg til fagbibliotekarer ved UiO. I så tilfelle kan en gunstig kilde til informasjon for flere fagbibliotekarer i Norge være å dele informasjon og erfaringer på et felles forum.

I nasjonal bibliotekstrategi for perioden 2015 til 2018 står det følgende:

“Nasjonalbiblioteket vil skape en digital møteplass der interesserte bibliotek kan dele informasjon og etablere samarbeid” (Kulturdepartementet, 2015, s. 30).

Hvis vi kan se for oss at en digital møteplass der bibliotekarer og andre interessenter kan utveksle informasjon som åpner for å dele ulike veiledninger og problemløsninger, kan dette spare bibliotekarene for arbeid. Ved å utveksle gode praksiser, kan informasjon og fremgangsmåter gjenbrukes, og slik begrense tid og ressurser på å finne løsninger på problemer. Det er innlysende at ikke alle veiledninger vil passe for alle bibliotek. Hvordan problemer kan imøtekommes ved det enkelte bibliotek er avhengig av bibliotekets ressurser, omgivelser, brukergruppe og ansatte. Imidlertid kan veiledninger og løsninger på utfordringer i ulike biblioteksystem deles. Da flere av bibliotekarene oppga å ha informasjonsbehov tilknyttet fjernlån i Alma, kan vi anta at bibliotekarer ved andre organisasjoner opplever lignende informasjonsbehov (1.1.2). Da noen av bibliotekarene allerede benytter seg av andre biblioteks veiledninger på nett, kan vi fastslå at det finnes informasjonsbehov som kan løses på lignende måter på ulike bibliotek (2.2.7.3). Når det gjelder informasjonsbehov knyttet til katalogisering, ser vi at bibliotekarene allerede bruker hjelpemidler som BIBSYS sin verktøykasse for katalogisering (2.2.8.3). Helge forteller at han er innom BIBSYS sitt forum en gang i uken (2.2.1). Ragna oppga også at dette var en kilde til informasjon hun benyttet, men ikke like ofte. Også Henrik forteller at han benytter seg av forum for å løse informasjonsbehov knyttet til koding. Dette viser at flere av bibliotekarene allerede benytter ulike forum, og at bruken av forum derfor er kjent for flere av bibliotekarene. Dette kan være et ytterligere argument for at forum kan fungere som en god kanal for informasjonsutveksling mellom bibliotekarer.

Funnene i denne undersøkelsen viser at syv av de åtte intervjuede bibliotekarene opplevde en vilje til å dele informasjon og kunnskap blant bibliotekarer (3.3.1). Trass i at utvalget for denne undersøkelsen ikke kan ansees som representative for alle norske fagbibliotekarer, er svarene til bibliotekarene også begrunnet i deres samarbeid med eksterne bibliotekarer. Dette indikerer at også bibliotekarer ved andre organisasjoner enn UiO er positivt innstilt til å dele informasjon.

Det vil imidlertid ikke være all informasjon som vil kunne deles på en slik digital møteplass. Bruken krever at bibliotekarene er bevisst hvilken informasjon de kan dele, og hvilken informasjon som må begrenses. Et eksempel på dette kan være med tanke på brukeres personvern. Også enkelte utfordringer knyttet til navngitte arbeidsplasser vil kreve at bibliotekarene bruker skjønn for å ikke dele informasjon som kan sette personer i et dårlig lys. Det vil derfor være viktig å utvikle retningslinjer for bruken av et slikt forum. Videre må det

tas stilling til om møtestedet skal være åpent for alle, eller lukket. I så tilfelle vil det være viktig å definere kriterier for medlemskap.

6.4. Veien videre

Det er tidligere gjort lite forskning på bibliotekarers informasjonsadferd, og mindre på fagbibliotekarer. Denne undersøkelsen kan derfor bidra til kaste lys over et område det er forsket lite på. Bedre kunnskap om bibliotekarers informasjonsadferd kan bidra til å tilrettelegge for bibliotekarenes søk etter og forvaltning av informasjon.

Det er flere aspekter ved bibliotekarers informasjonsadferd som vil være gunstige å undersøke på bakgrunn av denne studiens funn. Et av disse vil være å sammenligne bibliotekarers informasjonsadferd ved større og mindre universiteter. Dette vil kunne gi innsikt i bibliotekarenes informasjonsadferd i forskjellige omgivelser. Her vil det være mulig å si noe om hvordan omgivelsene påvirker bibliotekarenes informasjonsadferd, og hvordan man kan tilrettelegge for denne. Tilretteleggelse kan blant annet bidra til mer effektiv informasjonsgjenfinning, god informasjonsdeling og tilretteleggelse av informasjon.

Taylor skriver at utdanning vil ha en direkte effekt på hvordan gruppens arbeidsoppgaver gjennomføres (1991, s. 223). Funnene i denne undersøkelsen viser at flere aspekter av informasjonsadferden til de fagutdannede bibliotekarene i stor grad ligner på hverandre. På bakgrunn av dette ville det være interessant å undersøke hvilke forskjeller det er på informasjonsadferden til bibliotekarer med og uten bibliotekarutdanning. På den ene siden vil det være nærliggende å tenke at profesjonsutdanningen fører til at arbeidsoppgavene gjennomføres på lik og riktig måte. På den annen side, måtte det presiseres at bibliotekarene skulle ha bibliotekfaglig utdanning, da det er flere ansatte ved universitetsbibliotekene uten denne bakgrunnen. Det indikerer at arbeidsoppgaver ved biblioteket kan gjennomføres uten fagutdanning. Dette gjør det spesielt interessant å undersøke om det finnes noen klare forskjeller mellom arbeidet til fagutdannede og ufaglærte bibliotekarer ved universitetsbibliotek. Kunnskap om ulikheter i informasjonsadferden til de to gruppene bibliotekarer vil kunne gi kunnskap om styrker og svakheter med de to bakgrunnene, og eventuelle innspill til hva som bør vektlegges i bibliotekfaglig utdanning.

For mange av bibliotekarene er digitale ressurser som internsider og epostlister viktige informasjonskilder. Dette indikerer at bibliotekarene ofte foretrekker og har erfaring med

informasjonsdeling på nett. Nasjonal bibliotekstrategi foreslår at et digitalt forum for bibliotekarer. Dette kan fungere et digitalt samlingssted der bibliotekarene kan dele informasjon eller delta i diskusjonsgrupper. Vi har sett at flere av bibliotekarene undersøker andre biblioteks veiledninger og retningslinjer for inspirasjon og informasjon. Et felles digitalt forum vil åpne for muligheten til å etterspørre og dele informasjon på tvers av bibliotek, i et oversiktlig og søkbart nettsted. Nesten alle bibliotekarene i undersøkelsen fortalte at de opplevde en vilje til å dele informasjon blant bibliotekarer, på tvers av organisasjoner. Dette kan være en indikasjon på at holdningene til å dele kunnskap og praksiser alt er til stede i yrkesgruppen, men at de mangler en god delingsplattform.

6.5. Undersøkelsens begrensninger

Etter å ha gjennomført undersøkelsen vil det være gunstig å diskutere hvordan ulike valg knyttet til metode og rammeverk har påvirket oppgaven.

Det kan argumenteres for at valget av modell i denne undersøkelsen kunne vært annerledes, da Wilson sin modell for informasjonsadferd er fra 1981 (Wilson, 1991). At modellen ble laget under helt andre digitale omstendigheter enn i dag, kan legge begrensninger for modellen. Imidlertid er modellen svært generell, og under denne undersøkelsen opplever jeg at den ikke har fungert videre begrensende. At modellen er såpass generell gir mulighet for å avdekke sammenhenger eller tendenser i funnene, som jeg antar ville vært vanskeligere med en mer avansert modell. Det kan argumenteres for at undersøkelsens åpne og undersøkende tilnærming til området har hatt nytte av en generell modell. På den annen side ville eksempelvis modellene til Dervin (1998) eller Kuhlthau (1991) kunne gi andre og mer detaljerte svar innenfor sine områder. Det må imidlertid også poengteres at disse modellene er fra en annen teknologisk situasjon enn bibliotekarene i dag opererer i.

Ellis sine definisjoner av informasjonssøkeprosessen bidro i liten grad i denne undersøkelsen. Da de er integrert i Wilson sin modell om informasjonssøking var det imidlertid umulig å ikke benytte de. Bruken av definisjonene vil allikevel kunne sies å ikke ha bidratt videre til undersøkelsens funn.

Noe av den tidligere forskningen som presenteres i oppgaven kan ha et noe foreldet datagrunnlag. Studiene som har undersøkt informasjonsadferd på 1990-tallet vil nødvendigvis være preget av en annen bruk av digitale kilder enn vi har i dag. Dette gjelder også undersøkelsene fra starten av 2000-tallet. Vi kan anta at bruken av digitale søk i søkemotorer og databaser ikke var den samme for ti år siden som den er i dag. Teknologien utvikler seg i et

slikt tempo at det kan være vanskelig å finne oppdaterte forskningsartikler hvor personene som søker etter informasjon har hatt tilgang på de samme ressursene som bibliotekarene i denne undersøkelsen.

En svakhet med undersøkelsen er at forskningsdagbøkene kunne vært utdelt tidligere. Det er tenkelig at bibliotekarene ville notert ned flere informasjonsbehov om de hadde hatt tilgang på sin forskningsdagbok i en lengre periode. Dette ville potensielt gitt et mer utfyllende bilde av bibliotekarenes informasjonsadferd. Dette vil være viktig å ta stilling til i en eventuell senere studie. Trass i at bibliotekarene ble oppfordret til så skrive ned fire til fem informasjonsbehov i forskningsdagbøkene ble dette etterfulgt i varierende grad. Dette bidro til at dataene innsamlet i forskningsdagbøkene ble vanskelige å sammenligne og oppsummere. Imidlertid oppga alle bibliotekarene at de hadde sett på forskningsdagboken der den lå på kontoret deres, og derfor husket på intervjuet vi skulle ha senere. At de var bevisste hva de skulle snakke om i intervjuet kom klart frem, da alle kunne fortelle om ulike situasjoner der de hadde opplevd informasjonsbehov. Selv om forskningsdagbøkene derfor ikke fungerte helt slik jeg først hadde håpet, vil jeg allikevel påstå at bruken av de var bidro positivt i undersøkelsen da de hjalp bibliotekarene med å huske sine informasjonsbehov.

The critical incident technique fungerte godt i intervjusituasjonen (Flanagan, 1954). Teknikken latet til at å fungere godt for å hjelpe bibliotekarene i å huske og gjenfortellekonkrete informasjonsbehov. Imidlertid ble ikke teknikken en del av gjenfortellingen av alle informasjonsbehovene, da bibliotekarenes nedskrevne informasjonsbehov i forskningsdagbøkene i hovedsak var dagligdagse og mindre spesielle situasjoner der de opplevde informasjonsbehov.

En av svakhetene ved undersøkelsen er at bibliotekarene vektla ulike deler av intervjuguiden, og derfor ikke svarte like utfyllende på alle områder. Dette kan på samme tid anees som naturlig, da arbeidsområdene til bibliotekarene er såpass forskjellige at interesseområder nødvendigvis varierer blant bibliotekarene. Oppfølgingsintervjuer av bibliotekarene ville gitt et mer nyansert og detaljert bilde av bibliotekarenes informasjonsadferd. Det kan argumenteres for at en bedre tilnærming ville være å undersøke bibliotekarer med like arbeidsområder for å et mer utfyllende bilde av bibliotekarenes informasjonsadferd. Et utvalg av bibliotekarer som eksempelvis kun jobber med katalogisering, ville kunne bidra til et mer komplett bilde av deres informasjonsbehov og strategier for å imøtekomme disse.

7. Konklusjon

Målet med denne undersøkelsen var å få et innblikk i informasjonsadferden til fagbibliotekarer ved et større universitet i Norge. Dette har blitt undersøkt gjennom problemstillingen *Hvordan går fagbibliotekarer ved Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket ved Universitetet i Oslo frem for å løse sine arbeidsrelaterte informasjonsbehov?* For å svare på dette ble det gjennomført en Case-studie ved to av de største bibliotekene ved Universitetet i Oslo, Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket.

Bibliotekarene oppga at de opplevde ulike former for informasjonsbehov i deres daglige arbeidssituasjoner. Informasjonsbehovene dreide seg i hovedsak om katalogisering, bruk av digitale programmer og tjenester. I tillegg viser funnene i denne undersøkelsen at det er en glidende overgang mellom bibliotekarenes informasjonsbehov og hva brukerne av biblioteket ønsker svar på.

Det finnes mye forskning på hvordan ulike yrkesgruppers informasjonsadferd, der forskere, helsearbeidere og ingeniører er godt representert. Imidlertid finnes det lite forskning som undersøker informasjonsadferden til informasjonsarbeidere, spesielt bibliotekarer. Den forskningen som finnes viser at bibliotekarer, i likhet med de andre yrkesgruppene, foretrekker personlig kommunikasjon og søk i Google som de mest populære strategiene for å imøtekomme sine informasjonsbehov. Videre trakk bibliotekarene i denne undersøkelsen frem internsider som en mye brukt kilde. Denne undersøkelsen føyer seg inn i rekken av tidligere forskning og har lignende funn.

Nesten alle de intervjuede bibliotekarene oppga at de opplevde at det generelt er en vilje til å dele informasjon blant bibliotekarer, både innad i universitetsbibliotekene og på tvers av organisasjoner.

Litteraturliste

- Berg, B. L., & Lune, H. (2012). *Qualitative research methods for the social sciences* (8th ed.). Boston: Pearson.
- Brown, C. M. (1999). Information Seeking Behavior of Scientists in the Electronic Information Age: Astronomers, Chemists, Mathematicians, and Physicists. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(10), 929-943.
- Brown, C. M., & Ortega, L. (2005). Information-seeking Behavior of Physical Science Librarians: Does Research Inform Practice? *College & Research Libraries*, 66(3), 231-247. doi: 10.5860/crl.66.3.231
- Bryant, S. L. (2004). The information needs and information seeking behaviour of family doctors. *Health Information & Libraries Journal*, 21(2), 84-93. doi: 10.1111/j.1471-1842.2004.00490.x
- Case, D. O. & Given, L. M. (2016). *Looking for information: A survey of research on Information seeking, needs, and behavior* (4. utg.). Bingley, UK: Emerald.
- Choemprayong, S & Wildemuth, B. (2009). Case studies. I Wildemuth, B. M. (Red.), *Applications of social research methods to questions in information and library science* (s. 51 – 61). Westport: Libraries Unlimited
- Clarke, M. A., Belden, J. L., Koopman, R. J., Steege, L. M., Moore, J. L., Canfield, S. M., & Kim, M. S. (2013). Information needs and information-seeking behaviour analysis of primary care physicians and nurses: a literature review. *Health Information & Libraries Journal*, 30(3), 178.
- Dervin, B. (1998). Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2(2), 36-46. doi: 10.1108/13673279810249369
- Ellis, D. (1989). A behavioural model for information retrieval system design. *Journal of Information Science*, 15(4-5), 237-247. doi: 10.1177/016555158901500406
- Ellis, D., Cox, D. & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49(4), s. 356–369.
- Ford, N. (2015). *Introduction to Information Behaviour*. London: Facet Publishing
- Freund, L. (2015). Contextualizing the information-seeking behavior of software engineers. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(8), 1594-1605. doi: 10.1002/asi.23278

- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358. doi: 10.1037/h0061470
- Hedman, J. (2006). Högskolebibliotekariers informationssökning i teoretisk belysning. *Svensk Biblioteksforskning*, 15(2), 1-14.
- Hemminger, B. M., Lu, D., Vaughan, K. T. L., & Adams, S. J. (2007). Information seeking behavior of academic scientists. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(14), 2205-2225. doi: 10.1002/asi.20686
- Huvila, I. (2013). "Library users come to a library to find books": The structuration of the library as a soft information system. *Journal of Documentation*, 2013, Vol.69(5), 715-735
- Johannessen, S., Tuft, P. A. & Christoffersen, L. (2010) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Oslo: Abstrakt forlag
- 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.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg.). Oslo: Gyldendal
- Lou, L. & Wildemuth, B. M. (2009). Semistructured Interviews. I Wildemuth, B. M. (Red.), *Applications of social research methods to questions in information and library science* (s. 232 – 241). Westport: Libraries Unlimited
- McDonald, E., Rosenfield, M., Furlow, T., Kron, T & Lopatovska, I. (2015) Book or NOOK? Information behavior of academic librarians. *Aslib Journal of Information Management*, 67(4), pp.374-391
- Macmullin, S. E., & Taylor, R. S. (1984). Problem dimensions and information traits. *The Information Society*, 3(1), 91-111. doi: 10.1080/01972243.1984.9959994
- Kulturdepartementet. (2015). *Nasjonal bibliotekstrategi 2015 – 2018*. Hentet fra: https://www.regjeringen.no/contentassets/e1dd0466444d4d5d9d02e8d6897d38fb/nasjonal_bibliotekstrategi_2015-2018.pdf
- Norsk senter for forskningsdata. (Udatert). *Vanlige spørsmål*. Hentet 04. november 2017 fra: http://www.nsd.uib.no/personvernombud/hjelp/vanlige_sporsmal.html?id=3
- Norsk senter for forskningsdata. (2017, 22. mars). *Informasjon og samtykke*. Hentet 04. november 2017 fra: http://www.nsd.uib.no/personvernombud/hjelp/informasjon_samtykke/

- Sheble, L. & Wildemuth, B. M. (2009). Research Diaries. I Wildemuth, B. M. (Red.), *Applications of social research methods to questions in information and library science* (s. 211 – 221). Westport: Libraries Unlimited
- Sundin, O. (2004). Användarundervisning för informationssökning i yrkeslivet: en Kunskapsöversikt. *HumanIT*, 7(2), 265-321
- Taylor, R. S. (1991). Information use environments. I Progress in communication sciences, edited by B. Dervin, & M. J. Voigt. Norwood, Ablex Publishing, NJ.
- Tjora, A. H. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Universitetet i Oslo A (udatert). Realfagsbiblioteket. Hentet 12 januar 2018 fra:
<https://www.ub.uio.no/bibliotekene/ureal/>
- Universitetet i Oslo B (udatert). Realfagsbiblioteket (Ansatte?). Hentet 12 januar 2018 fra:
<https://www.ub.uio.no/om/ansatte/ureal/>
- Universitetet i Oslo C (udatert). HumSam-biblioteket (UHS). Hentet 12 januar 2018 fra:
<https://www.ub.uio.no/bibliotekene/uhs/>
- Universitetet i Oslo D (udatert). HumSam-biblioteket. Hentet 12 januar 2018 fra:
<https://www.ub.uio.no/om/ansatte/uhs/>
- Wilson, T. D. (1981). ON USER STUDIES AND INFORMATION NEEDS. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15. doi: 10.1108/eb026702
- Wilson, T. D. (1999). Models in Information Behavior Research. *Journal of Documentation*, 1999, 55(3), 249-270
- Wilson, T. D. (2000). Human Information Behavior. *Informing Science The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 3(2), 49-56.
- Zhang, Y. & Wildemuth, B. M. (2009). Qualitative Analysis of Content. I Wildemuth, B. M. (Red.), *Applications of social research methods to questions in information and library science* (s. 308 – 319). Westport: Libraries Unlimited

Vedlegg 1: Intervjuguide

1 . Generelt:

Kan du fortelle litt om bakgrunnen din som bibliotekar?

På grunn av anonymisering vil ikke kjønn, alder eller stillingstittel bli nedtegnet her.

1. 1. Hvor lenge har du jobbet som bibliotekar? (*her eller annet sted*)
1. 2. Hvilke arbeidsområder/arbeidsoppgaver jobber du mest med tilknyttet din stilling? (*arbeid med samlingen, brukerveiledning av forskere og studenter, planlegging av arrangementer*)

2 . Informasjonsbehov tilknyttet daglig arbeid:

Her kan vi gjerne bruke eksempler fra forskningsdagboken du har ført

2. 1. Kan du fortelle litt om sist du gjennomførte en av dine arbeidsoppgaver, og opplevde et informasjonsbehov? Gjerne så detaljert som mulig.
 - Har du eksempelvis klassifisert et vanskelig dokument nylig, eller ønsket du informasjon om hvordan du skulle sette opp et spesielt søk i Oria?
2. 2. Hvordan gikk du frem for å løse informasjonsbehovet?
 - Snakket du med en kollega her på huset, noen som jobber ved en annen institusjon, googlet du det, undersøkte egne notater?

3. Informasjonsbehov tilknyttet arbeidet på tvers av institutter og organisasjoner:

Dere har jo en jobb som ofte innebærer at dere jobber på tvers av institutter og organisasjoner. Slik jeg forstår det er dere blant annet med på å arrangere arrangementer og å bistå andre institutter eller organisasjoner med deres ekspertise.

3. 1. Kan du fortelle sist du opplevde et informasjonsbehov når du har samarbeidet med andre deler av universitet enn biblioteket? Gjerne så detaljert som mulig.
 - Har du nylig vært med på å lage et arrangement for studentene, eller bidratt på et seminar for en annen del av organisasjonen/ en annen institusjon?
 - Hvordan gikk du frem for å løse informasjonsbehovet?
 - Hvilke kanaler brukte du? Hvilke kilder brukte du?
3. 3. Snakker du noen gang med bibliotekarer ved andre organisasjoner for å løse informasjonsbehov? Kan du fortelle litt om dine erfaringer?
 - Hvordan opplever du at det er å snakke med bibliotekarer ved andre institusjoner?
3. 4. Opplever du at bibliotekarer generelt er de interessert i å dele erfaringer og kunnskap?

3. 5. Opplever du at det er tilrettelagt for kommunikasjon mellom bibliotekarer på tvers av institusjoner?

4. Informasjonsarbeid tilknyttet personlig arbeid:

I ditt yrke kreves det ofte at du oppdaterer deg om rutiner, programvare eller på annen måte må øke din egen kompetanse.

4. 1. Kan du fortelle litt om sist du opplevde at du behøvde ny kunnskap på et område? Kan du fortelle litt om hvordan du gikk frem for å øke egen kompetanse?

- Har du for eksempel opplevd at du har måttet lære mer om publiseringskanaler eller åpen publisering?

- Eller da du sist fikk tildelt et nytt ansvarsområde på jobb?

4. 2. Leser du tidsskrift innenfor bibliotek- og informasjonsvitenskap for å holde deg oppdatert innenfor fagfeltet? Hvis ja: hvilke?

5. Avsluttende:

Da har vi kommet til den siste og avsluttende delen av intervjuet. Her håper jeg at du kan svare på noen litt mer generelle spørsmål om din egen informasjonsadferd.

5. 1. Kan du fortelle litt fritt om hvordan du opplever dine egne informasjonsbehov tilknyttet yrket ditt?

- Lagrer eller tilrettelegger du informasjon for deg selv til senere bruk? (Lagrer email, skrive notater eller lignende)

- (Tror du det har endret informasjonsadferden din at du har den faglige bakgrunnen som du har? Har utdanningen din gjort at du er mer bevisst hvordan du lagrer og innhenter informasjon?)

5. 2. Opplever du at det er et ønske om å dele kunnskap blant bibliotekarer, selv på tvers av institusjoner?

- Har du et eksempel på en situasjon der du har delt informasjon med en bibliotekar ved en annet bibliotek, eller omvendt?

5. 3. Opplever du noen gang at det er vanskelig å finne informasjon som du trenger for å gjennomføre arbeidsoppgavene dine? Gi gjerne et eksempel på en situasjon der du har hatt problemer med å finne tilstrekkelig informasjon.

- Er det noe konkret du savner?

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

“Hvordan går fagbibliotekarer ved Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket ved Universitetet i Oslo frem for å løse sine arbeidsrelaterte informasjonsbehov?”

Bakgrunn og formål

Jeg heter Maria Fyhn og er masterstudent ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Dette forskningsprosjektet er en del av min mastergrad i bibliotek- og informasjonsvitenskap. Våren 2017 hadde jeg et fag som blant annet omhandlet informasjonsadferd hos ulike yrkesgrupper. Dette gikk i hovedsak ut på hvordan leger, ingeniører eller advokater går frem for å innhente, bearbeide eller oppbevare informasjon. Etter å ha lest meg opp på pensum slo det meg at det var forsvinnende lite forskning om bibliotekarers informasjonsadferd. Det er jo stort sett vi som forsker på hvordan andre forholder seg til informasjon, så hvorfor er vi ikke mer nysgjerrige på vår egen yrkesgruppes informasjonsadferd?

Formålet med denne studien er derfor å belyse bibliotekarers informasjonsadferd gjennom intervjuer ved Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket. Intervjuene har som mål å undersøke deres betraktninger om egne informasjonsbehov og informasjonsadferd.

Det eneste inklusjonskriteriet for å delta i studien er at du har utdanning i Bibliotek- og Informasjonsvitenskap. At dere som velger å delta har sammenlignbar utdanningsbakgrunn kan bidra til felles referanser og utgangspunkt når det kommer til informasjonsadferd.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Hvis du vil la meg intervju deg vil det skje på arbeidsplassen din, og selve intervjuet vil ta omtrent en time. Intervjuet vil bli tatt opp, og siden transkribert av meg. Det er ingen andre som vil høre på intervjuet vårt. Navnet ditt vil ikke kobles mot intervjuene i oppgaven min. Jeg kommer imidlertid til å spørre om hvor lenge du har jobbet som bibliotekar, og om du kan fortelle litt om noen av arbeidsoppgavene du gjennomfører iløpet av en vanlig arbeidsdag.

Videre vil jeg spørre deg om hvilke former for informasjonsbehov du opplever i løpet av en vanlig arbeidsdag, og hvordan du går frem for å løse disse. Har du for eksempel hatt problemer med å klassifisere en spesielt utfordrende bok? Har du forsøkt å planlegge et arrangement, men opplevd ulike informasjonsbehov knyttet til hvordan du skulle gjennomføre det? Eller har du kanskje fått et nytt ansvarsområde på jobb hvor du har måttet finne ny informasjon? Da vil jeg være interessert i å høre hvordan du løste disse informasjonsbehovene.

En til to uker før intervjuet vårt vil jeg komme til deg med en liten forskningsdagbok. Tanken med denne er at du kan ha den liggende på kontoret, lett synlig, og notere ned ulike informasjonsbehov du måtte oppleve iløpet av en arbeidsdag. Hvis du jobber med å løse en arbeidsoppgave som krever at du må innhente informasjon som du ikke allerede har, ønsker jeg at du noterer det i boken. Jeg håper du vil skrive hvilket informasjonsbehov du opplevde, og hvor eller hvordan du løste dette. Skriv gjerne ned om du spurte en kollega, slo det opp ved et søk i eksempelvis google, benyttet en e-postliste (som Biblioteknorge-lista) eller andre informasjonskilder. Du trenger ikke skrive mye, bare kort hvordan handlingsforløpet utspilte seg.

Jeg håper at vi kan ha denne forskningsdagboken som en støtte under intervjuet, og at vi kan snakke litt om de ulike informasjonsbehovene du har hatt iløpet av den siste tiden.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det er bare meg og veilederen min som har tilgang til opplysningene om deg.

I selve oppgaven min vil du få et helt annet navn enn ditt eget, for at jeg skal kunne fortelle om funnene mine uten å avsløre hvem du er. Du vil ikke kunne bli gjenkjent i min ferdige oppgave, men jeg vil skrive hvor lenge du har arbeidet som bibliotekar og noen av arbeidsoppgavene du gjennomfører.

Prosjektet skal etter planen avsluttes i slutten av juni 2018. Endelig dato for innlevering av masteroppgaven er enda ikke satt. Etter at oppgaven min er levert vil intervjuene og transkriberingen av disse anonymiseres og slettes.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert og slettet.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Maria Fyhn på denne eposten: s197947@stud.hioa.no eller på telefon 47655630.

Veileder for denne oppgaven er Nils Pharo, ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Han kan nåes på epost: nils.pharo@hioa.no eller på telefon: 67238302.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Mail til informanter ved HumSam

God morgen!

Jeg forstår det slik at dere allerede har pratet litt med [Anne-Gry Skonnord](#) om min masteroppgave, som jeg skriver dette året.

Litt kort om meg og oppgaven min:

Jeg er masterstudent ved Høgskolen i Oslo og Akershus, hvor jeg i år skriver masteroppgave i Bibliotek- og Informasjonsvitenskap.

I vår hadde jeg et fag hvor vi blant annet hadde om informasjonsadferd hos ulike yrkesgrupper. Dette gikk i hovedsak ut på hvordan leger, ingeniører, advokater eller andre yrkesgrupper gikk frem for å innhente, bearbeide eller oppbevare informasjon. Etter å ha lest meg opp på pensum slo det meg at det var forsvinnende lite forskning om bibliotekarers informasjonsadferd. Det er jo stort sett vi som forsker på hvordan andre forholder seg til informasjon, så hvorfor er vi ikke mer nysgjerrige på vår egen yrkesgruppes informasjonsadferd?

Jeg bestemte meg derfor for å skrive min masteroppgave om bibliotekarers informasjonsadferd.

Jeg skriver oppgaven min ved Realfagsbiblioteket hvor jeg skal intervju fire bibliotekarer. I tillegg ønsker jeg å intervju fire av dere ved HumSam. Jeg ønsker å gjennomføre intervjuer for å høre om deres betraktninger om egen informasjonsadferd.

Jeg vil gjerne komme til biblioteket deres i starten av januar for å møte dere. Da kan jeg fortelle litt mer om hva oppgaven skal handle om, og hva jeg kommer til å spørre dere om. Det trenger ikke ta så lang tid, jeg vil bare hilse på dere og informere litt.

Kunne det passet for dere at jeg kom på besøk 8 eller 9 januar? Jeg er veldig fleksibel på tidspunkt, men for enkelhetsskyld kan jeg foreslå klokken 13:00?

Hjertelig tusen takk for at dere har sagt ja til å stille til intervju!

Vennlig hilsen

Maria Fyhn

Vedlegg 4: Mail til informanter ved Realfagsbiblioteket

Hei!

Jeg skriver denne våren min masteroppgave i Bibliotek- og Informasjonsvitenskap, ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Tidligere i høst (16 november) presenterte jeg både masteroppgaven min og meg selv på et ansattmøte hos dere på Realfagsbiblioteket.

I min master vil jeg undersøke hvilke informasjonsbehov bibliotekarer ved Realfagsbiblioteket og HumSam-biblioteket ved Universitetet i Oslo opplever knyttet til daglig arbeid ved biblioteket. Hvilke informasjonsbehov opplever dere? Hvordan går dere frem for å løse disse behovene?

Våren 2017 hadde jeg et fag som blant annet handlet om informasjonsadferd hos ulike yrkesgrupper. Dette gikk i hovedsak ut på hvordan blant annet leger, ingeniører eller advokater går frem for å innhente, bearbeide eller oppbevare informasjon. Etter å ha lest meg opp på pensum slo det meg at det var forsvinnende lite forskning om bibliotekarers informasjonsadferd. Det er jo stort sett vi som forsker på hvordan andre forholder seg til informasjon, så hvorfor er vi ikke mer nysgjerrige på vår egen yrkesgruppes informasjonsadferd?

Du får denne mailen fordi du har utdanning innenfor bibliotek- og informasjonsvitenskap, og derfor ønsker jeg å intervju deg. Kunne du tenke deg å stille til intervju?

Intervjuet vil ta omtrent en time, og vi gjennomfører det på din arbeidsplass. Alle data om deg vil anonymiseres, og du vil ikke være gjenkjennbar i oppgaven min.

Hvis du vil la meg intervju deg, vil jeg komme innom kontoret ditt med en forskningsdagbok omtrent to uker før jeg intervjuer deg. Her håper jeg du kan notere ned eventuelle informasjonsbehov du måtte oppleve iløpet av en vanlig arbeidsdag, og hvordan du løser disse behovene.

Intervjuene vil foregå fra midten av januar.

Vedlagt ligger et informasjonsskriv med mer detaljert informasjon om oppgaven min.

Kunne du tenke deg å stille til intervju? Eller er det noe du ønsker å få klarhet i før du sier ja?

Ta gjerne kontakt med meg ved å svare på denne eposten, eller ring meg på 47655630.

Håper å høre fra deg!

Vennlig hilsen Maria Fyhn

Vedlegg 5: Tekst i forskningsdagboken

Informasjonsbehov er det behovet som melder seg når vi opplever at vi sitter på for lite informasjon.

Dette kan være alt fra å lure på når bussen går, til å skulle øke egen kompetanse på et område. I denne sammenhengen er jeg nysgjerrig på dine informasjonsbehov knyttet til dine daglige arbeidsoppgaver.

Informasjonskilder er de eller den kilden du bruker for å løse ditt informasjonsbehov. I denne sammenhengen er kanaler måten eller veien du bruker for å komme frem til denne kilden. Dette kan eksempelvis være en søkemotor eller en kollega.

Hvilket informasjonsbehov opplevde du?

Hvordan gikk du frem for å løse det?

Hvilke kilder eller kanaler brukte du for å løse informasjonsbehovet?

Vedlegg 6: Tilbakemelding på endrings skjema

Epost mottatt 08. januar 2018

” BEKREFTELSE PÅ ENDRING

Vi viser til endringsmelding registrert hos personvernombudet 30.12.2017.

Vi har nå registrert at informantene skal skrive forskningsdagbøker. Forskningsdagbøkene skal inneholde et informantnummer og oppbevares aidentifisert.

Personvernombudet forutsetter at prosjektopplegget for øvrig gjennomføres i tråd med det som tidligere er innmeldt, og personvernombudets tilbakemeldinger. Vi vil ta ny kontakt ved prosjektslutt.

Med vennlig hilsen,

Siri Tenden Myklebust

seniorrådgiver | Senior Adviser

Seksjon for personverntjenester | Data Protection Services

T: (+47) 55 58 22 68”

Vedlegg 7: Noder brukt til koding av datamaterialet i Nvivo

Informasjonsbehov nedskrevet i forskningsdagboken

Ikke skrevet ned noen informasjonsbehov i forskningsdagboken sin

1 Informasjonsbehov

1.1 Systemorienterte informasjonsbehov

1.1.1 Informasjonsbehov tilknyttet bruken av Alma

1.1.2 Informasjonsbehov om fjernlån

1.1.3 Informasjonsbehov om katalogisering

1.1.4 Informasjonsbehov om Canvas

1.1.5 Informasjonsbehov om Photoshop

1.1.6 Lurer på noe knyttet til å skrive kode

1.1.7 Informasjonsbehov om egen arbeidssituasjon

1.1.8 Lurer på opphavsrett for bruk av musikk eller bilder

1.2 Informasjonsbehov tilknyttet tilbud til brukerne

1.2.1 Informasjonsbehov i prosessen ved å planlegge et arrangement

1.2.2 Lurer på hva brukeren ønsker at biblioteket skal tilby

1.3 Informasjonsbehov knyttet til referansearbeid

1.3.1 Trenger mer informasjon om temaet brukeren søker etter

1.3.2 Trenger en klargjørelse av hva brukeren egentlig er ute etter

1.3.3 Lurer på hvilke ressurser som kan imøtekomme brukerens behov

1.3.4 Informasjonsbehov om bibliotekets samling

2 Strategier

2.1 Egen innhentet informasjon

2.1.1 Tilrettelegger informasjon i egenkomponerte nettsider til senere bruk

2.1.2 Lager egne notater

2.1.3 Hvis jeg lurer på noe, noterer jeg det for å bruke i en veiledning til flere

2.1.4 Lagrer bokmerker i nettleser for senere bruk

2.1.5 Brukerundersøkelse for å undersøke hva brukerne ønsker av biblioteket

2.1.6 Prøve og feile selv for å finne en løsning

2.2 Digitale kilder og kanaler

2.2.1 Leser forum

- 2.2.2 Ønsker at det fantes et bedre forum for bibliotekarer
- 2.2.3 Bruker sosiale medier for å holde seg oppdatert
- 2.2.4 Undersøker retningslinjer for sosiale medier
- 2.2.5 Bruker epostlister
 - 2.2.5.1 Holder seg informert på epostlister
 - 2.2.5.2 Bruker ikke epostlister så mye
 - 2.2.5.3 Stiller spørsmål på epostlister
 - 2.2.5.4 Leter frem informasjon som er blitt tilsendt på epost
- 2.2.6 Bruker søkemotorer og oppslagsverk
 - 2.2.6.1 Søker i Google
 - 2.2.6.2 Søker i Alma eller Oria
 - 2.2.6.3 Søker på Wikipedia
 - 2.2.6.4 Oppsøker programmets egne hjelpesider
- 2.2.7 Bruker fagsider, internsider og guider
 - 2.2.7.1 Bruker universitetets fagsider for å finne databaser og nyttig litteratur
 - 2.2.7.2 Bruker biblioteket og universitetets egne internsider
 - 2.2.7.3 Bruker andre biblioteks guider på nett
- 2.2.8 Bruker hjelpemidler og verktøy for katalogisering
 - 2.2.8.1 Marc21
 - 2.2.8.2 WebDewey
 - 2.2.8.3 BIBSYS Verktøykasse for katalogisering
 - 2.2.8.4 Store Norske Leksikon
 - 2.2.8.5 VIAF (Virtual Authority)
 - 2.2.8.6 Worldcat

2.3 Personlig kommunikasjon

- 2.3.1 Spør brukeren selv om mer informasjon i en referansesituasjon
- 2.3.2 Spør en fagreferent
- 2.3.3 Spør en kollega ved eget bibliotek
- 2.3.4 Spør kollegaer ved et annet bibliotek ved UiO
- 2.3.5 Spør kollegaer ved et eksternt bibliotek
- 2.3.6 Spør kontaktpersoner ved andre organisasjoner

3.1 Samarbeid innad i organisasjonen

3.1.1 Positivt samarbeid med andre bibliotek ved universitetet

3.1.2 Positivt samarbeid med andre ansatte ved universitetet

3.2 Samarbeid med eksterne organisasjoner

3.2.1 Positivt samarbeid med eksterne bibliotek

3.2.2 Positivt samarbeid med andre yrkesgrupper ved eksterne organisasjoner

3.2.3 Har ikke noen erfaring med samarbeid med eksterne bibliotek

3.3 Å dele kunnskap

3.3.1 Opplever en vilje til å dele informasjon og kunnskap blant bibliotekarer

3.3.2 Opplever en motstand mot nytenkning

4 Andre funn

4.1 Kontorplassering

4.1.1 Går glipp av ting ved å ha kontor et annet sted

4.1.2 Kontorplasseringen gjør det lett å snakke med kollegaer

4.2 Å heve egen kompetanse

4.2.1 Hever egen kompetanse på et spesielt område gjennom kurs

4.2.2 Hever egen kompetanse gjennom å ta fag ved universitet/høyskole

4.2.3 Hever egen kompetanse gjennom å holde kurs for andre

4.2.4 Delta på konferanser for å holde seg informert

4.3 Tidsskrift

4.3.1 Blar av og til gjennom *Bibliotekaren*

4.3.2 Leser av og til *Bok og Bibliotek*

4.3.3 Leser lite faglige tidsskrift

4.3.4 Leser ikke faglige tidsskrift

4.3.5 Leser av og til *Reference Librarian*

4.3.6 Leser litt tidsskrifter, med RSS-feed på viktige temaer

Vedlegg 8: Kvittering på meldeskjema fra NSD



Nils Pharo
Pilestredet 48
0167 OSLO

Vår dato: 03.11.2017

Vår ref: 56627 / 3 / STM

Deres dato:

Deres ref:

Forenklet vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 16.10.2017.

Meldingen gjelder prosjektet:

56627	<i>Hvordan løser fagbibliotekarer ved Universitetet i Oslo sine arbeidsrelaterte informasjonsbehov?</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Høgskolen i Oslo og Akershus, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Nils Pharo</i>
Student	<i>Maria Hjørdis Katrin Fyhn</i>

Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaset med vedlegg, vurderer vi at prosjektet er omfattet av personopplysningsloven § 31. Personopplysningene som blir samlet inn er ikke sensitive, prosjektet er samtykkebasert og har lav personvernulempe. Prosjektet har derfor fått en forenklet vurdering. Du kan gå i gang med prosjektet. Du har selvstendig ansvar for å følge vilkårene under og sette deg inn i veiledningen i dette brevet.

Vilkår for vår vurdering

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaset
- krav til informert samtykke
- at du ikke innhenter [sensitive opplysninger](#)
- veiledning i dette brevet
- Høgskolen i Oslo og Akershus sine retningslinjer for datasikkerhet

Veiledning

Krav til informert samtykke

Utvalget skal få skriftlig og/eller muntlig informasjon om prosjektet og samtykke til deltakelse.

Informasjon må minst omfatte:

- at Høgskolen i Oslo og Akershus er behandlingsansvarlig institusjon for prosjektet
- daglig ansvarlig (eventuelt student og veileder) sine kontaktopplysninger

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

- prosjektets formål og hva opplysningene skal brukes til
- hvilke opplysninger som skal innhentes og hvordan opplysningene innhentes
- når prosjektet skal avsluttes og når personopplysningene skal anonymiseres/slettes

På nettsidene våre finner du mer informasjon og en veiledende mal for [informasjonsskriv](#).

Forskningsetiske retningslinjer

Sett deg inn i [forskningsetiske retningslinjer](#).

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringsskjema.

Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 29.06.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Gjelder dette ditt prosjekt?

Dersom du skal bruke databehandler

Dersom du skal bruke databehandler (ekstern transkriberingsassistent/spørreskjemaleverandør) må du inngå en databehandleravtale med vedkommende. For råd om hva databehandleravtalen bør inneholde, se [Datatilsynets veileder](#).

Hvis utvalget har taushetsplikt

Vi minner om at noen grupper (f.eks. opplærings- og helsepersonell/forvaltningsansatte) har [taushetsplikt](#). De kan derfor ikke gi deg identifiserende opplysninger om andre, med mindre de får samtykke fra den det gjelder.

Dersom du forsker på egen arbeidsplass

Vi minner om at når du [forsker på egen arbeidsplass](#) må du være bevisst din dobbeltrolle som både forsker og ansatt. Ved rekruttering er det spesielt viktig at forespørsel rettes på en slik måte at frivilligheten ved deltakelse ivaretas.

Se våre nettsider eller ta kontakt med oss dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Marianne Høgetveit Myhren

Sri Tenden Myklebust

Kontaktperson: Sri Tenden Myklebust tlf: 55 58 22 68 / Sri.Myklebust@nsd.no