

Liv Vikan

Brukermønster av bibliotektenester
i et høgskolebibliotek:
en spørreundersøkelse blant studentene

Masteroppgave 2015

Master i bibliotek – styring og ledelse

Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag

Sammendrag

Denne oppgaven har undersøkt deler av bibliotekbruken blant studentene ved Luftkrigsskolen (LKSK) i Trondheim. Skolen er én av Forsvarets tre krigsskoler som utdanner yrkesoffiserer. Studentene, som er ansatt med lønn under det treårige studieløpet, har plikttjeneste etter avsluttet yrkesutdanning.

Det blir foretatt en kvantitativ brukerundersøkelse ved hjelp av web-basert spørreskjema.

Undersøkelsen viste at studentene hadde en positiv holdning til biblioteket og tjenestene som tilbys, og at de hadde klare oppfatninger om at de ønsket mer veiledning i søk i databaser. Undersøkelsen viste også at studentene etterspør tjenester som fremmer ferdigheter i akademisk skriving; som kildehenvisning.

Når det gjelder bruk av hvilke informasjonskilder studentene bruker i sin studiehverdag viste resultatene at studentene i stor grad oppga å støtte seg på pensum. I tillegg så det også ut til at medstudenter spiller en stor rolle når det gjelder informasjonsinnhenting. Resultatene fra undersøkelsen viste at deltakerne både brukte formelle og uformelle mediatorer i Kuhlthaus betydning av disse begrepene.

Resultatene tyder også på at bruk av forskjellige typer informasjonskilder vektlegges ulikt i de tre årskullene som ble undersøkt. Dette kan settes i sammenheng med arbeidsmengden i de ulike årene, og de ulike kontekster som deres studiesituasjon er, og hvilken innretning skolens fag har i de ulike årskull. En annen mekanisme kan også være at studentene i økende grad tilegner seg ny kunnskap og mestring av teknologi knyttet til kunnskapsinnhenting gjennom studieforløpet. Dette støttes av Wilsons modell hvor både sosiale roller og egen utvikling utgjør en viktig kontekst som kan ha betydning for informasjonsadferden.

Biblioteket som sosial møteplass ble vektlagt av studentene i alle de tre kullene. Dette kan både oppfattes som et faglig behov, men også uttrykke et sosialt behov knyttet til felles identitet.

Abstract

The purpose of this master thesis is to gain more knowledge about the use of the library resources at The Royal Norwegian Air Force Academy. The study was conducted as a web-survey among the students in spring 2015. The students were in the first, second and third year of their study, and 53 students out of 91 answered the survey. The findings showed that there are differences in which sources of information are used by students in different years of their studies. They value the library as a social meeting place, but would like more instruction on academic writing, and searching databases.

The data material has been analyzed using part of the theories of Thomas D. Wilson, and part of the theories of Carol Kuhlthau.

Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag
Oslo 2015

Forord

Takk til studenter ved Luftkrigsskolen som tok seg tid til å svare på brukerundersøkelsen, og takk til gode kolleger samme sted.

Takk til min veileder Heidi Kristin Olsen for hjelp, motivasjon og oppmuntring, og takk til Marianne og Therese for nyttige skype-kollokvier gjennom studiet.

Takk til Bjørn.

Liv Vikan

Trondheim, 14. desember 2015

Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	7
	1.1 Tema.....	7
	1.2 Problemstilling.....	8
	1.3 Oppgavens struktur.....	9
	1.4 Luftkrigsskolen.....	9
	1.4.1 Biblioteket ved Luftkrigsskolen.....	12
	1.5 Definisjoner.....	13
2	Teori.....	15
	2.1 Thomas D. Wilson.....	16
	2.2 Carol C. Kuhlthau.....	18
	2.3 Tidligere forskning.....	20
3	Metode.....	24
	3.1 Valg av metode.....	24
	3.2 Pilotundersøkelse.....	25
	3.3 Utvalg.....	26
	3.4 Spørreskjema.....	26
	3.5 Gjennomføring.....	27
	3.6 Begrensninger.....	27
	3.7 Feilkilder, etiske begrensninger.....	28
4	Analyse.....	29
	4.1. Hyppighet av kontakt med biblioteket.....	29
	4.2 Bruk av ulike informasjonskilder.....	30
	4.3 Årsaker til kontakt med biblioteket.....	32
	4.4 Bruk av biblioteket i forbindelse med semester-og bacheloroppgave.....	33
	4.5 Biblioteket som møteplass.....	34
	4.6 Tilgjengelighet av bibliotekar i skranken/biblioteket.....	35
	4.7 Nytte av bibliotekundervisning.....	36
	4.8 Viktigheten av ulike bibliotektenester.....	37

4.9	Ønske/preferanser om nye tjenester.....	38
5	Diskusjon.....	39
5.1	Bruk av biblioteket.....	39
5.2	Kontakt med biblioteket.....	40
5.3	Arbeidsmiljø.....	40
5.4	Barrierer.....	41
5.5	Medstudenter.....	41
5.6	Bruk av informasjonskilder.....	42
5.7	Mediator.....	43
5.8	Bruk av Kuhlthaus modell i studieløpet.....	45
6	Konklusjon.....	46
7	Videre forskning.....	47
	Litteraturliste.....	48
	Vedlegg.....	50

Tabelloversikt

Tabell 1:	Kontakt med biblioteket.....	30
Tabell 2:	Fordeling av studentenes rapportering av årsak til kontakt med biblioteket i de tre årskullene.....	32
Tabell 3:	Prosentvis fordeling av bruk av bibliotekstjenester i forbindelse med semester-og bacheloroppgave.....	33
Tabell 4:	Viktigheten av velferdstilbud i biblioteket.....	35
Tabell 5:	Opplevd nytte av bibliotekundervisning gitt ved studiestart første år.....	36

Tabell 6: Hvor viktig er det for deg at biblioteket tilbyr følgende tjenester?.....37

Tabell 7: Ønske/preferanser om nye tjenester.....38

1 Innledning

1.1 Tema

Fagbibliotek i høgskolesektoren skal støtte den faglige aktivitet hos studenter og ansatte, være tilpasset sin egen institusjon og være et forsvarlig lærings- og arbeidsmiljø (Studietilsynsforskriften, 2013, §3-2).

For å være en nyttig del av infrastrukturen må biblioteket vite hvilke behov og ønsker våre brukere har, og vi må ha kunnskap om kvaliteten på våre tjenester. Vi ønsker å lære noe av våre brukere om hvordan de bruker biblioteket og bibliotekjentene, og hvilke tjenester de etterspør. For å planlegge nye tjenester og forbedre de vi allerede tilbyr er dette viktig.

Biblioteket ved Luftkrigsskolen (LKSK) får gode tilbakemeldinger fra studentene gjennom skolens årlige Kvalitetsrapport. Denne årlige rapporten evaluerer både skolens faglige tilbud, samt skolens Rammevilkår – som innebærer arbeidsmiljøet, og de instanser som bidrar til dette. Behov for en grundigere kjennskap til hva som ligger bak disse alltid gode tilbakemeldinger er noe av begrunnelsen for denne undersøkelsen. I tillegg er biblioteket ved LKSK inne i en fase hvor bruk av e-tidsskrifter er godt innarbeidet, mens e-bøker fortsatt er i startfasen, både når det gjelder tilbud og bruk.

Innsikt i studentenes vurderinger og preferanser er viktig i det kontinuerlige arbeidet med å utvikle bibliotekjentene. For å få mer kunnskap om studentenes ønsker og prioriteringer knyttet til bibliotekets tjenester ved LKSK ble denne undersøkelsen gjennomført.

I oppgaven bruker jeg i stor grad de engelske betegnelsene der det er naturlig å sitere i teksten. Dette for å gjøre det lettere å finne samme termer i litteraturen, og for ikke å lage nye begrep som kan være vanskelig å forstå. Ved enkelte ord vil jeg sette inn min egen norske oversettelse eller forståelse av ordet, og sette det engelske i parentes.

1.2 Problemstilling

LKSK har en grundig tilbakemeldingskultur, hvor det foregår rutinemessig evaluering av de ulike fag og opplegg ved skolen. Det utarbeides årlig en samlet Kvalitetsrapport (Luftkrigsskolen, 2015a) over skolens funksjonsområder. Rapporten er en del av LKSK sitt kvalitetssikringssystem og utarbeides med utgangspunkt i dokumentet Luftkrigsskolens kvalitetssystem: System for sikring og utvikling av god studiekvalitet samt Kvalitetshåndbok for Forsvarets høgskoler.

I denne rapporten er biblioteket positivt evaluert av studentene gjennom flere år. Det er ingen spesifikke spørsmål knyttet til bibliotek tjenesten, men biblioteket blir evaluert under skolens støttefunksjoner (Rammevilkår). Disse omfatter funksjoner som administrative tjenester, fysisk og sosialt arbeidsmiljø, og IKT.

Den positive evalueringen fra Kvalitetsrapporten ga liten kunnskap om hvordan studentene oppfatter bibliotekets ulike tjenester, hvordan- og hvor ofte de brukes, og deres preferanser for framtidige tjenester. Den viser at det er en generell velvilje ovenfor biblioteket, men gir lite konkrete tilbakemeldinger.

Biblioteket har gjennom årlig statistikk oversikt over antall lån av bøker, og bruk av bibliotekets elektroniske ressurser. Et ønske om mer utfyllende og detaljert kunnskap utgjorde utgangspunktet for denne studien.

Studien ble gjennomført for å få svar på følgende problemstilling:

Hvordan bruker og vurderer studentene ved LKSK biblioteket og dets ressurser?

Dette kan konkretiseres i disse forskningsspørsmålene:

Hvilke informasjonskilder er viktige for studentene i deres studiehverdag?

Hvilke av bibliotekets tjenester/funksjoner oppfattes som viktigst av studentene i de tre årskullene?

Er det ulike oppfatninger i de ulike årskull omkring disse spørsmålene?

1.3 Oppgavens struktur

I første del av oppgaven beskriver jeg konteksten for studien – LKSK.

I andre del beskriver jeg de teorier som data fra studien kan forstås gjennom. Her presenteres også tidligere forskning som oppgaven kan støtte seg på.

I del 3 beskriver jeg selve metoden som er brukt i studien, og nærmere om spørreundersøkelsen.

I kapittel 4 presenteres resultat fra undersøkelsen, og i kapittel 5 følger diskusjon hvor data fra studien kobles mot teori og tidligere forskning. I kapittel 6 dras konklusjon av resultatene, før det i kapittel 7 pekes på mulig videreføring av studien og videre forskning.

1.4 Luftkrigsskolen

Luftkrigsskolen i Trondheim er én av Forsvarets tre krigsskoler, hvorav de andre er Hærens krigsskole Linderud utenfor Oslo, og Sjøforsvarets krigsskole i Bergen. Sammen med de øvrige høgskolene i forsvaret; Forsvarets høgskole, Forsvarets etterretningshøgskole og Forsvarets ingeniørhøgskole er hovedformålet for skolene å drive utdanning, forskning- og utvikling, og formidling innenfor sine respektive fagområder. De tre krigsskolene og Forsvarets høgskole har et særlig ansvar for profesjonsutdanningen i Forsvaret på henholdsvis bachelor- og masternivå.

Utdanningen ved høgskolene skal være forskningsbasert, og de tilbyr også kurs av ulik varighet og driver rådgivning innenfor sine fagområder.

I 2005 kom en revisjon av krigsskoleutdanningen, og det førte til at den nå består av en treårig utdanning. Luftkrigsskolen hadde i forkant av dette, sammen med de to andre krigsskolene, blitt akkreditert som (sivil) høgskole. Tilpasningen ble gjort for å integrere offisersutdanningen i den sivile høgskole- og universitetsutdanningen, nasjonalt og internasjonalt. Dagens grunnleggende offisersutdanning er derfor treårig, og gir samtidig en

sivil akademisk bachelorgrad i militære studier. I denne konteksten har et fagbibliotek sin naturlige plass.

Luftkrigsskolen skal utdanne offiserer for dagens og fremtidens norske forsvar. Gjennom en grunnleggende profesjonsutdanning skal studentene gis en akademisk utdanning i kombinasjon med en praktisk rettet lederutdanning som tilfredsstiller Forsvarets krav.

Luftkrigsskolen utdanner offiserer med kunnskap om luftmilitær maktbruk og evne til å lede luftmilitære operasjoner. Skolens kjerneområder er derfor luftmakt og ledelse. Dette studeres fra ulike faglige tilnærminger både i en nasjonal og internasjonal sammenheng.

Offisersutdanningen hviler på synergien mellom militære ferdigheter, akademisk kunnskap, fysisk kapasitet og karakterdannelse. Læringsmiljøet består av teoretiske og praktiske arenaer som sammen bidrar til en helhetlig utdanning. (Luftkrigsskolen, 2015b)

LKSK er en liten høyskole med sine ca 100 studenter og 56 ansatte. Av disse er 30 faglig ansatte. De faglige ansatte er både sivilt og militært undervisningspersonell. Det militært ansatte undervisningspersonellet har, med få unntak, minimum mastergrad, og 1/3 av alle de faglige ansatte har førstekompetanse. Det betyr at de har gjennomført et større vitenskapelig arbeid, ofte en doktorgrad. Forskningsaktivitet blant faglig ansatte er prioritert, og LKSK er den av krigsskolene med størst publiseringsmengde. Forskningsområder ved LKSK er luftmakt, sikkerhetspolitikk, luftmilitær ledelse, og utvikling og bruk av lederutviklingsverktøy.

Utdannelsen er 3-årig, men førsteåret fungerer også som et eget, avsluttet studieløp; Kvalifiseringskurs for Luftforsvaret. De som tar dette året som et eget studieløp er studenter som allerede har en bachelorgrad fra før, og som kun skal ha dette kvalifiseringskurset for å kunne jobbe i Luftforsvaret. Vanligvis er det ca 50 % av førsteårsstudentene som kun tar dette kvalifiseringskurset, noe som medfører at klassen med førsteårsstudenter halveres etter det første året.

Hver høst tas det opp ca 40 nye studenter. I skoleåret 2014/15 da undersøkelsen ble foretatt var det totalt 91 studenter ved skolen. Kvinneandelen blant studentene var i dette skoleåret på 14 % (15 kvinner).

Studentene er selektert i felles opptak for alle krigsskolene. Opptakskravet består av gjennomført befalsutdanning, generell studiekompetanse, samt egne krav. Dette siste punktet innebærer en seleksjonsprosess hvor det inngår både psykologiske og fysiske tester.

Aldersmessig er studentene mellom 20-25 år med enkelte få unntak, gjennomsnittsalderen var for eksempel i 2008 på 22 år. Studentene har ulik bakgrunn og erfaringsnivå når de begynner studiet. Noen har flere års erfaring fra Forsvaret og stor faglig kunnskap når de starter, mens andre kommer rett fra befalsskolen med lite praktisk erfaring. Allikevel kan det hevdes at de er en relativ homogen gruppe.

Studentene ved skolen er ansatt i forsvaret under utdanningen, de mottar lønn, de har uniformsplikt og er på denne måten både i et studiemiljø og i en arbeidssituasjon. De får utlevert alt pensummateriell, og får låne egen pc gjennom studieløpet. Det er både et akademisk miljø, og et miljø preget av en vektlegging av læring av og trening i militære ferdigheter. Utdanningen gir rett og plikt til yrkestilsetting når utdannelsen er fullført. Dette betyr at de etter endt utdanning får plikttjeneste og kan bli beordret, også til utlandet. Studentene har valgt en yrkeskarriere i tillegg til en utdanning.

Skolen utgjør et lite miljø hvor studentene kjenner hverandre godt. I skolehverdagen er gruppearbeid og prosjekt i grupper vanlig. Under de praktiske øvelsene, som kan være dagsøvelser, eller ukelange øvelser i felt, er studentene ofte inndelt i lag og grupper og har et nært og nødvendig samarbeid. Det er satt av god tid i klasseundervisningen for å få et godt sosialt- og læringsmiljø. Studentene bor på forlegning / internat på skolens område, og inntar felles måltider i messen. Det skapes nære bånd mellom studentene, og det utvikles en lav terskel for å ta kontakt med skolens faglærere.

Samarbeid og teambuilding er vektlagt som viktige grunnholdninger i utdanningen. Ved studiets slutt premieres for eksempel studentene som har vist seg som gode medstudenter, og som hjelper og støtter hverandre i studiearbeid og på øvelser.

Skolen har klare forventinger om at studentene deltar faglig og sosialt på alle skolens arenaer under utdanningen. De må blant annet påta seg ansvar og verv i kadettsamfunnet. Kadettsamfunnet er skolens studentforening, og består av et messestyre, og en rekke

undergrupper som igjen er delt inn i ulike aktiviteter. De har ansvar for ..og en viktig aktør for studiemiljøet ved skolen. Det engasjerer seg aktivt i frivillige organisasjoner, som for eksempel barnekreftforeningen, og har også ansvar for å arrangere faglige seminar, avslutningsmiddager i skolens regi. De utgir egen studentavis, og drifter også de ulike idrettsgruppene på skolen.

Studentene har gjennom studiet flere utfordringer, både fysiske og psykiske gjennom øvelser og trening. Dette for å forberede dem på de lederutfordringer de får i sin fremtidige tjeneste, enten i daglig tjeneste eller i kriselignende situasjoner. De evalueres gjennom studiet på sin skikkethet som offiser.

Utdanningen består av moduler som bygger på hverandre, er integrert, og som forutsetter hverandre. Det etterstrebes en sammenhengende progresjon i studieløpet.

I hovedtrekk er det første året en generell innføring og introduksjon, hvor ledelsesdelen er sentrert omkring egen person og gruppen, mens det senere i studieløpet fokuseres på organisasjon. Det første året er arbeidskrevende og legger et stort arbeidspress på studentene.

I det andre året fokuseres det på de to store moduler luftmakt og ledelse, og en mer akademisk fordypning. Det tredje året er fokusert mot anvendelse av kunnskapene i Luftforsvaret, og er operativt rettet mot en stor avsluttende praktisk øvelse, og forberedelse til å gå ut i jobb i Luftforsvaret. I tillegg er tredjeåret er også preget av skrivingen av bacheloroppgaven. Enkelte fag, som idrett og engelsk er gjennomgående i hele studieløpet

1.4.1 Biblioteket ved Luftkrigsskolen

Som et grunnlag for oppgaven vil en beskrivelse at det fysiske biblioteket være nyttig. Det er et arbeidsmiljø hvor studentene oppholder seg mye, og kan beskrive bakgrunnen for spørsmål som går om bruk av biblioteket som sosial møteplass.

Selve området hvor skolen holder til er militært område, og består av administrativt bygg, messe(kantine), idrettshall, forlegning – hvor studenten bor -, samt skolebygget hvor biblioteket er sentralt plassert. Skolebygget huser bibliotek, klasserom og auditorier, samt kontor for faglærere. Bibliotekets lokale går over tre etasjer. Det er åpent hele døgnet, og har

selvbetjent utlån. Det er lagt opp til at studentene blir mest mulig selvhjulpne når det gjelder å søke opp litteratur i publikums-pc og besørge utlån, noe som også blir vektlagt i bibliotekets brukeropplæring. Biblioteklokalet har flere arbeidsbord, både for studenter som vil sitte og arbeide alene eller i grupper. Det er også en stor lesesal i eget rom i tilknytning til biblioteket. Ved bibliotekskranken like ved inngangen er det også en sittegruppe, kaffemaskin, dagens aviser, og både fagspesifikke vitenskapelige tidsskrift og mer populærvitenskapelig tidsskrift. Denne sosiale delen av biblioteklokalet er i aktivt bruk. Typiske aktiviteter her er at studenter og ansatte leser, har gruppearbeid, avholder korte, uformelle møter, sitter der i pausene, eller sitter alene og jobber på egen PC. Området fungerer ofte som venteplass når studentene skal inn til for eksempel muntlig eksamen, og er et naturlig stoppested for å sette seg ned, ta en kopp kaffe og prate.

Biblioteket er en integrert del av Luftkrigsskolens faglige og pedagogiske virksomhet og primært rettet mot skolens ansatte og studenter. Bibliotekets mandat er å være en støttefunksjon til studenter og ansatte. Bøksamlingen er fagspesifikt rettet mot skolens emneområder; luftmakt og teknologi, Forsvars- og sikkerhetspolitikk, Lederskap og kulturforståelse, Krisehåndtering og internasjonale studier.

Studentene bor på selve området i internat, og kan benytte skolens lokaler hele døgnet. Biblioteket har derfor en samling med skjønnlitteratur, filmer, og populærvitenskapelige tidsskrift kalt velferdssamling, som kan være av interesse for studentene som et alternativ til den fagspesifikke samlingen.

Skolen og biblioteket har også et nasjonalt ansvar for å ta vare på luftmakthistorisk materiale.

Biblioteket har to ansatte. Det er enkelte administrative oppgaver tillagt biblioteket, og ca 1,5 stilling er knyttet opp mot bibliotekets oppgaver.

1.5 Definisjoner

Informasjon og informasjonsadferd er begrep som er definert på flere måter. Jeg velger å legge følgende definisjoner til grunn.

En mye brukt definisjon av begrepet informasjonskompetanse er fra American Library Association «To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate and use effectively the needed information" (American Library Association, 1989)

Thomas D. Wilson definerer informasjonsadferd på denne måten «those activities a person may engage in when identifying his or her own needs for information, searching for such information in any way, and using or transferring that information» (Wilson 1999, s. 249).

Wilson har sett på brukerundersøkelser, og han skiller mellom undersøkelser av informasjonssøkeadferd og undersøkelser av informasjonsbehov. Når brukeren velger en strategi foran en annen, så undersøkes brukeren atferd. Da kan det identifiseres trekk ved for eksempel biblioteket som gjør at brukeren oppfatter biblioteket som vanskelig eller komplisert å bruke. Wilson sier om begrensninger ved slike brukerundersøkelser «Such studies may never address the central question of information need, that is, why the user decides to seek information, what purpose he believes it will serve and to what use it is actually put when received» (Wilson 1981, s. 79)

2 Teori

Denne oppgaven beskriver og drøfter en kvantitativ spørreundersøkelse av studentenes bruk av ulike informasjonskanaler med utgangspunkt i bibliotek tjenesten ved skolen.

Hensikten har vært å få kunnskap om atferd og preferanser i forbindelse med informasjonssøk/bruk av informasjonskilder, og hvilken betydning biblioteket har for studentenes arbeid i tre årskull ved LSK i tidsperioden 2012 -2015. Data ble innsamlet ved selvrappotering i Questback.

Informasjonsinnhenting involverer mange samtidige prosesser, både på et individuelt og et strukturelt plan. Det vil si at både studentenes egne preferanser eller interesser, samt studiets innhold og tema vil være med på å påvirke hvilken type informasjon som innhentes og på hvilken måte dette skjer.

Det antas at informasjonssøking påvirkes av både personlige og strukturelle faktorer. Teoretiske modeller peker på at blant annet kunnskapsnivå, opplevd mestring av teknologi, tidligere erfaringer, individuell motivasjon, opplevelse av normer i forhold til gruppetilhørighet/identitet som student og i forhold til kullnivå.

For å få innsikt i hva innsamlede data innebærer er det viktig å bruke empirisk utviklede teorimodeller som en referanseramme. Slike modeller kan bidra til å forklare prosessen som er knyttet til informasjonssøking, og dermed hva som kan tenkes å påvirke selve innhenting av informasjon.

Det er utviklet flere ulike empiriske modeller som bidrar til å forstå prosesser som er knyttet til informasjonssøking.

Av disse er de generelle modellene utviklet for å forklare individuelle og strukturelle prosesser som kan påvirke informasjonssøking.

Jeg vil her se på T.D. Wilsons modell(er) hvor kontekst spiller en stor rolle, og Carolyn Kuhlthau hvor fokus også er satt mot tanker, følelser og handlemåter i en informasjonssøkeprosess.

2.1 Thomas. D. Wilson

En annen modell som er svært sentral og har blitt utviklet over tid gjennom flere revisjoner er av Thomas. D. Wilson (Wilson, 1981, 1999). Han beskrives som en nestor innen forskning på informasjonsadferd.

Wilson's opprinnelige modell fra 1981 bygger på et flerårig empirisk forskningsprosjekt hvor informasjonsbehov og informasjonssøkeatferd ble undersøkt. Wilson (1981) foreslår å studere den informasjonssøkende sitt grunnbehov / basisbehov, og se på hvilken rolle informasjonssøk har i tilfredsstillelsen av disse. Hans modell over hvilke faktorer som påvirker informasjonsbehov og informasjonssøking omfatter hele det han kaller «user's life-world»; at dette må sees i sammenheng med brukers hele livssituasjon (Wilson 1981, fig 2). Modellen viser til tre hovedfaktorer:

-Grunnbehov som informasjonssøkerens fysiologiske behov, (som tørst eller sult), affektive behov (som nærhet til andre mennesker), og kognitive behov (som læring eller å planlegge).

-De rollene som den informasjonssøkende har - både i arbeidslivet og i samhandling / forbindelse med andre mennesker.

-Det miljøet individet er en del av, både arbeidsmiljø, kulturelt miljø, politisk system, økonomisk system.

I tillegg kommer det Wilson kaller barrierer; faktorer som også påvirker informasjonsbehov og informasjonssøkeatferd; individuelle (personal), mellommenneskelige (social/role-related) og miljømessige (environmental) barrierer. Disse barrierene kalles i senere modeller for intervenserende variabler (intervening variables) og er variabler som ligger mellom individet med sine behov og selve informasjonssøkingen.

Wilson nevner flere eksempler på ulike barrierer (Wilson, 1997, s. 558) Når det gjelder personlige kan vi for eksempel søke kunnskap som styrker det vi allerede vet, eller søke ny kunnskap til at vi forandrer vår oppfatning. Vi kan også søke informasjon som er i vår

interesse, og unngår informasjon som kommer i konflikt med vår kunnskap. Om en person har større kunnskap enn sine omgivelser kan det føre til en følelse av å ikke behøve mer kunnskap. Utdanningsnivå og erfaring i å søke informasjon gjør at vi blir sikrere på dette arbeidet. Andre personlige aspekter er de demografiske; som alder, kjønn, bakgrunn, og kostnader forbundet med bruk av tjenester.

Sosiale barrierer kan være institusjon, skolen, biblioteket, eller medstudenter.

Miljømessige barrierer kan være tilgjengeligheten til en kilde man ønsker å bruke, som kan ha for høy kostnad for at den kan tas i bruk. Det kan også være en kildes troverdighet eller kvalitet.

Den første modellen innebar etter Wilsons' eget syn ingen forslag til årsakssammenhenger og ga derfor ingen hypoteser som kunne testes direkte med utgangspunkt i modellen, noe han selv mente var en klar begrensning ved modellen (Wilson 1981, s. 251-252).

Hans modell fra 1999 beskriver et komplekst løp med identifisering av ulike faktorer som kan tenkes å påvirke informasjonssøking. Modellen kjennetegnes av at informasjonssøking forstås som en kontinuerlig prosess. For å kartlegge de forskjellige prosessene i informasjonssøking tar modellen i bruk teorier fra både psykologi og forbrukerforskning. Modellen søker å forklare tre hovedproblemstillinger i tilknytning til informasjonssøking:

- 1) Hvorfor enkelte behov i større grad fører informasjonssøking enn andre behov.
- 2) Hvorfor brukes noen informasjonskilder mer enn andre.
- 3) Hvorfor mennesker lykkes eller ikke i å nå sine mål, basert på deres egne oppfatninger av sin egen effektivitet.

Den første problemstillingen tar utgangspunkt i stress- og mestringsteori fra psykologi som forklaring, den andre bruker modeller fra forbruker forskning, og den siste bruker sosial læringsteori fra psykologi (Wilson 1999, s. 256-57).

Wilson er sterkt assosiert med bruken av kvalitative metoder i forskning på informasjonssøking. Dette er noe han påpeker i sin 1981-artikkel ved at bruken av kvalitative metoder var en nødvendighet for å komme nærmere informantene, og at kvantitative spørreundersøkelser med fordel kan erstattes, eller suppleres med kvalitative metoder i denne forskningen. At han siden er blitt oppfattet som entydig i sin preferanse for kvalitative

metoder kommenterer han i en artikkel fra 2006, hvor han sier at kvantitative metoder absolutt har sin rolle i informasjonforskning (Wilson 2006, s. 681).

2.2 Carol C. Kuhlthau

En annen som bygget sin modell på et langt empirisk forarbeid er også en nestor innen forskning på informasjonssøking; Carol C. Kuhlthau. Hun undersøkte i flere studier studenters informasjonssøk når de skrev oppgaver (Kuhlthau, 2004, s. 53-87). Hennes modell ser på informasjonssøkeprosessen, og blant annet bibliotekarens – og andres - intervensjon i denne prosessen. Modellen er mye brukt, og har blitt et utgangspunkt for forskning på informasjonskompetanse og studenters bruk av bibliotek

Informasjonssøkingen bygger på en tilstand av usikkerhet, og kommer til uttrykk som angst og usikkerhet. Kuhlthaus modell, the Information Search Process (ISP), deler informasjonssøkeprosessen som brukeren går gjennom inn i seks faser:

Innledningsfasen (Initiation)

Temavalg (Selection)

Utforskning (Exploration)

Klarhet/Fokusering (Formulation)

Informasjonsinnhenting (Collection)

Presentasjon (Presentation)

(Kuhlthau, 2004, s. 82)

De ulike fasene av modellen er koblet mot ulike emosjoner; følelser, tanker, og handlemåte (feelings, thoughts, actions). I nærmere beskrivelse av modellen ser hun også på strategier (strategies) og humør (mood) koblet opp mot de ulike fasene. Kuhlthau fant i sine empiriske studier at studenten ofte var preget av usikkerhet og engstelse i de første fasene. Disse følelsene forandrer seg i de neste fasene av prosessen, og går fra usikkerhet (fase 1),

optimisme (fase 2), forvirring, frustrasjon (fase 3), klarhet (fase 4), en klar retning og trygghet (fase 5) og enten tilfredshet eller utilfredshet når presentasjon er klar og ferdig (fase 6).

Kuhlthau bruker begrepet «mediator» om de aktører som spiller en rolle for studentene når de søker informasjon i sin studiehverdag (Kuhlthau, 2004, s. 107). Det belyser hvem som har påvirkning på brukeren under informasjonssøkeprosessen, og hvordan denne foregår.

I selve søkeprosessen brukes ulike hjelpemidler, og Kuhlthau definerer rollen som mediator som «Human intervention to assist information seeking and learning from information access and use», og en person som «assists, guides, enables, and otherwise intervenes in another persons search process». Ordet mediator brukes i stedet for intermediary fordi selv om sistnevnte begrep også beskriver et forhold mellom bruker og informasjon, så innebærer det ikke nødvendigvis mellommenneskelige forhold (human interaction).

Kuhlthau snakker om mediatorer som formelle (formal) og uformelle (informal). Formelle mediatorer er profesjonelle informasjonsaktører, som f.eks. bibliotekarer. Det kan også være – spesielt sett i forhold til studenter – deres lærere eller undervisere. Uformelle mediatorer er andre personer som brukeren snakker eller samarbeider med om sitt arbeid eller sine studier; som f.eks. medstudenter, kolleger, andre fageksperter, eller familie og venner.

Kuhlthau deler også i nivå hvordan mediatores intervensjon eller veiledning foregår, og kaller dette Levels of mediation. Studentene har behov for ulike intervensjoner / innspill i ulike stadier av sin informasjonssøking. Hennes modell opererer også med Zones of intervention, som må være *rett* intervensjon, og komme på rett tidspunkt til studentene når de har behov for det. Intervensjon utenfor dette rette tidspunktet er ikke effektivt.

Flere av hennes studier viste et begrenset bruk av formelle mediatorer, som for eksempel bibliotekarer (Kuhlthau 2004, s. 108). Studentene ble spurt om sitt bruk av ulike mediatorer under de ulike fasene av søkeprosessen. I studien fra 1990 (Kuhlthau 2004, s. 108) ble 385 studenter spurt om hvem de hadde diskutert sitt prosjekt med. De rangerte fire ulike kategorier, og disse var formelle mediatorer: 39 % eksperter (lærer, professor eller annen med fagkunnskap), 25 % bibliotekaren, mens det av uformelle mediatorer var 20 % venner og familie og 13 % medstudenter.

Jeg vil i denne oppgaven kun bruke de deler av hennes modell som omhandler mediatorrollen, og forsøksvis også trekke inn hennes ISP-modell. I tillegg vil jeg bruke Wilsons modell om informasjonsadferd.

2.2 Tidligere forskning

I den følgende delen presenteres noen tidligere studier om brukerundersøkelser, og spesielt undersøkelser i utdanningsinstitusjoner og som har sammenlignet flere årskull.

Studentene ved LKSK er i en kontekst som er særpreget, blant annet fordi de er i en dobbeltrolle som ansatt og student, de bor i internat på skoleområdet, og får et nært kjennskap til sine medstudenter. Skolen er en militær høyskole, og derav i en militær kontekst.

Tre mulig sammenlignbare studier fra militære studiesteder, eller i forsvarsmiljø, ble identifisert, men disse er rene brukerundersøkelser. Den første er en kvantitativ brukerundersøkelse gjort på Anna Lindh-biblioteket i Sverige. Dette biblioteket består av tre ulike bibliotek; hovedbiblioteket ved Forsvarshögskolan og Utrikespolitiska Institutets bibliotek i Stockholm, Forsvarsmaktens högkvarter, samt filial på Militärhögskolan Karlberg. Sistnevnte institusjon er mest interessant i denne sammenheng da den er sammenlignbar med LKSK i og med at de har en treårig grunnleggende offisersutdanning på samme måte som LKSK. Deres brukerundersøkelse stammer fra 2010, og hadde et svarantall på 24 på Militärhögskolan. Brukerundersøkelsen er ikke detaljert, men et av de funn som blir referert til er at studenten gjerne ser at de hadde tilgang til biblioteket hele døgnet, og ikke bare 06-22 som var åpningstiden da denne undersøkelsen fant sted. Studente bruker helst sine egne PC og ikke «IT-torg», og halvparten av studentene oppga at biblioteket var viktig i deres studier.

En annen kvantitativ brukerundersøkelse ble gjort i biblioteket ved United States Merchant Marine Academy (USMMA) som er et føderalt, militært tjeneste-orientert universitet for USAs handelsflåte og marine i Kings Point i New York. Skolen har et fireårig studieløp, med en samlet studentmasse på 700-750 studenter. Undersøkelsen er årlig, den siste jeg har tilgang

til er fra 2013(USMMA, 2013). Den har et svarantall på 109, fordelt på fire årskull. Her er resultatene ikke inndelt i ulike årskull, men presenteres kun som samlet resultat. Studentene brukte aller mest biblioteket for å studere/lese, forske, og drive gruppearbeid. Av de som besøkte biblioteket brukte 24 % av dem tiden på avslapping. De fem mest brukte bibliotekressursene var: Pc, stille lesesal, grupperom, gratis kaffe og kopieringsmuligheter. 81 % av respondentene mente at biblioteket var «helpful» eller «very helpful» for deres skolearbeid. De elementene som ble rangert høyest når det gjaldt det fysiske arbeidsmiljø i biblioteket var at det fantes grupperom, at det var åpent i helgene, og at det var bibliotekarere til stede for hjelp. Det minst viktige når det gjaldt dette området var undervisning i bruk av databaser. Et stort antall brukte ikke bibliotek-katalogen (78 %).

United States Military Academy har årlige brukerundersøkelser blant studentene. Resultatene deles inn i kategorier som gir et overordnet bilde av studentenes oppfatning av skolens biblioteksystem, boksamlingen og det digitale tilbudet og publiseres i skolens årsrapporter. (United States Military Academy Library 2015). I siste årets studie deltok 980 studenter (ca. 98 %) av en samlet studentmasse på ca. 1000. Resultatene viser at studentene bedømte kvaliteten på den digitale samlingen noe lavere enn den fysiske samlingen, mens både ansatte og spesielt de fysiske forhold på skolen som for eksempel tilgang til lesesalsplasser ble bedømt meget høyt.

Forsvarets høgskoles bibliotek i Oslo hadde i 2005 en brukerundersøkelse blant sine studenter og ansatte. Resultatene fra denne undersøkelsen viste at de fleste kommer til biblioteket for å låne/bestille litteratur, få hjelp til å finne litteratur, og for å lese tidsskrifter og aviser. Blant studentene var det en viss usikkerhet i forbindelse med databasesøk. Det var et ønske om flere korte kurs i informasjonsgjenfinning, og det ble uttrykt at det var viktig med betjent bibliotek. Det var også stor interesse for alerts (e-postvarsel med informasjon om for eksempel ny litteratur.) Den samlede svarprosenten var på 58 %, fra et utvalg på 75 (Forsvarets høgskole, 2005) Skolen har et annet studentgrunnlag enn LKSK ved at de tilbyr master-utdanning, noe som innebærer at de fleste av studentene er eldre enn ved LKSK.

Bruk av informasjonsressurser er undersøkt i en kvalitativ studie fra The University of California, Los Angeles, som så på hva studentene brukte av informasjonsressurser) (Mizrachi

2010). Studiestedets størrelse er svært forskjellig fra LKSK, men alderssammensetningen av informantene samsvarer med alderssammensetning ved LKSK; 18-22 år. Den presenterer resultater fra intervju med både nye studenter, samt eldre studenter som hadde kommet lenger i et studieløpet på fire år. Antall deltagere i studien var 41, og de bodde på campus.

Mizrachi viser i studien til at over halvparten av studentene som var i sitt første del av studiene på universitet sa de ennå ikke hadde brukt biblioteket. De hevdet at de i starten på studiet foreløpig fikk dekket sitt behov for info gjennom generell bruk av internett.

Mizrachi mener dette henger sammen med at de ennå ikke hadde hatt mulighet- eller behov for bibliotek tjenester (s. 576). Hun påpeker også at hvis de faglige ansatte ved skolen – lærerne - ikke oppfordrer til bruk av biblioteket, vil for mange studenter internett være den raskeste og letteste informasjonskilden. Mizrachi understreker derfor at et godt forhold til studentene, og ikke minst den faglige staben ved skolen er essensielt. For majoriteten av disse studentene var biblioteket viktig som en møteplass, både for å studere, og et sted å være mellom undervisningstimene. Det var også motiverende at biblioteket fungerte som et rolig område hvor de i fellesskap med andre studenter var travelt opptatt med studier (Mizrachi 201, s. 579).

Mønster i bruk av bibliotekressurser ved starten på studiforløp har også blitt undersøkt av en kvalitativ studie som ble gjennomført av Nancy H. Seamans(Seamans, 2002). 9 studenter på første året i college deltok i en studie som brukte en kombinasjon av intervju og spørreskjema. Alle studentene oppga at de i sitt første semester ikke hadde behov for andre ressurser enn de som ble gitt dem av faglærer, og at det de ellers måtte ha behov for ble dekket gjennom vanlige søkemotorer på nett. De så ofte ikke på biblioteket som et sted for å hente informasjon (s. 114). De var også klare på at de konsulterte «romkamerater, klassekamerater, venner, foreldre, og lærere» i sin informasjonssøking. (s. 115)

Flere studier viser hvordan studenters bruk av bibliotek og bibliotek tjenester forandrer seg løpet av et studieløp over flere år:

Joanne E. Callinan(2005) har i en kvantitativ studie studert og sammenlignet første- og sisteårs studenter ved University College i Dublin, Irland. Utvalget var på 73

førsteårsstudenter, og 23 tredje- og fjerdeårsstudenter (tredje og fjerdeår ble sett på under ett). Hun har sett blant annet på hvor mye, og hvorfor de besøker biblioteket, samt deres bevissthet om tilbud av elektronisk litteratur og hva slags ressurser de bruker i sin studiehverdag.

Callinan finner gjennom sin studie at studenter tidlig i studieløpet primært bruker biblioteket som et studiested, mens studenter lenger ut i sitt studieløp bruker biblioteket til flere oppgaver innen informasjonsgjenfinning, inkludert lån av bøker.

Whitmire (2001) har sett på brukermønstre til 1046 bachelor-studenter gjennom deres tre første år på college, og sett detaljert på hvordan studenter brukte ressursene når de var i bibliotekets lokaler. Whitmire fant at studenter økte sin bruk av bibliotekets referansesamling i sitt studieløp, og fant ellers også at førsteårsstudenter brukte biblioteket som en studieplass, men kontaktet ikke bibliotekaren i særlig grad.

Warwick(2009), fulgte studenter gjennom to år i en kvalitativ studie, og så spesielt på søkeadferd, men også på mønster i forbindelse med hvilke informasjonskilder de brukte. De valgte bort trykt materiell etter hvert som de ble bedre til å finne informasjon elektronisk.

En kvalitativ studie fra Canada (Sloan & McPhee, 2013) har studert informasjonssøking og viktigheten av å se på dette i den konteksten den forekommer. De har intervjuet Master og PhD studenter og blant annet sett på hvordan de finner informasjon, og hvilken rolle andre personer (medstudenter, fagpersoner, bibliotekar) spiller i dette arbeidet.

I Mizrachi, 2013, tar hun sin studie videre og ved hjelp av flere ulike kvalitative metoder som semi-strukturert intervju, tekstanalyse ved hjelp av et eget essay skrevet av studenten, samt en observasjonsstudie («guided tour») av studentens fysiske arbeidsmiljø, studeres Personal Information Management (PIM). PIM viser hvordan studentene ved hjelp av ulike informasjonsverktøy organiserer sin egen studiehverdag, og hvilke ulike informasjonsverktøy de bruker. Temaet om bruk av trykt eller elektronisk litteratur viste en klar tendens mot et ønske om å lese på papir. De opplevde at de ved å lese på papir fikk et mer aktivt forhold til teksten – en interaksjon med teksten, og mente de absorberte og lærte teksten bedre. De var allikevel bevisste fordelene ved å lese elektronisk; det var enkelt å skaffe, det var billigere og ut fra et miljømessig syn sparte de bruk av papir. Samtidig var det lettere å bli «digitalt distraheret» (digitally distracted) og miste fokus på arbeidsoppgavene.

En artikkel om «millennial generation» - begrep brukt om personer født etter 1982 - og deres informasjonsatferd (Taylor, 2012) beskriver en ny søkehverdag hvor bibliotekarrollen forandrer stilling.

I brukerundersøkelsen fra Militärhögskolan, i 2006 og 2010, som temamessig og organisasjonsmessig er svært lik LKSK, er også det fysiske miljøet undersøkt. Biblioteket er døgnåpent, og svar fra begge undersøkelsene viste at dette var etterspurt og ble satt stor pris på.

3 Metode

Dette kapittelet beskriver valg av metode som ble brukt i undersøkelsen.

3.1 Valg av metode

Kvantitativ metode brukes til å undersøke fenomener som kan måles eller tallfestes. (Østbye, H., Helland, K., Knapskog, K., Larsen, L.O. & Moe, H. (2013), 161-) Det vitenskapsteoretiske grunnlaget som denne metoden har er en positivistisk tilnærming, det vil si at den skal beskjefte seg med forhold som kan konstateres gjennom observasjoner som måles matematisk.

Dette berører grunnleggende teoretiske prinsipper i form av ontologiske og epistemologiske prinsipper knyttet til denne typen forskning.

Ontologien gir anvisning for hva vi kan ha sikker kunnskap om innen et gitt forskningsparadigme. Epistemologien forteller hvordan vi kan få denne kunnskapen. Dette innebærer at disse to teoretiske fundamentene er knyttet til erkjennelsesteori (ontologi) og metodeteori (epistemologi). (Jacobsen, 2015 s. 24-)

I kvantitativ forskning brukes det statistiske, matematiske metoder som gir grunnlag for objektive observasjoner i form av tallfestede resultater. Et eventuelt kvalitativt prosjekt ville hatt et annet ontologisk utgangspunkt hvor det subjektive ville vært like sant som det objektive hevdes å være i kvantitativ forskning.

Bakgrunnen for at et kvantitativt design ble valgt for denne undersøkelsen var at det var av stor interesse å undersøke forskjeller og likheter mellom tre årskull av studenter med hensyn til hvordan de blant annet rangerte de informasjonskilder som de benyttet i sin studiehverdag ved LKSK. Dette utelukker ikke at det ville vært av interesse å få kunnskap om hvordan studentene subjektivt opplever biblioteket og ulike forhold knyttet til dette.

Det ble valgt web-basert datainnsamling ved hjelp av dataverktøyet Questback. En web-basert undersøkelse har flere fordeler (Jacobsen, s 279), det har lave kostander og er arbeidsbesparende. Denne metoden gir lett tilgang til spørreskjemaet for respondenter og lager analyser som kan rapporteres direkte.

Studien har et tverrsnittdesign (Jacobsen, s 108) med kvantitative data som ble samlet inn fra studenter i tre årskull ved LKSK ved bruk av selvrapportering i det elektroniske verktøyet Questback. Her rangerte deltakerne sine svar i forhold til ulike dimensjoner (stor grad-liten grad / høy-lav, ofte –sjelden osv.).

Slike skåringsbaserte observasjoner av rangering ga god informasjon om hva studentene mente var viktigst, hvor ofte de brukte biblioteket og lignende.

Svakheten ved denne metoden er at den kan være for kategorisk og at en mister nyanser ettersom det ikke er mulig å gi utfyllende svar, eller eventuelle forklaringer på hvorfor respondenten svarer som han/hun gjør.

3.2 Pilotundersøkelse

En første versjon av spørreskjemaet ble prøvd ut gjennom en pilotundersøkelse. Denne første fasen av hovedundersøkelsen ble gjennomført i et lite utvalg med tanke på å samle inn kommentarer til selve spørreskjemaet fra dekan ved LKSK, bibliotekleder, samt faglig ansatte som nylig selv hadde vært elever ved skolen og dermed hadde kjennskap til bibliotektenestene som hovedundersøkelsen omhandlet. Hensikten med denne første undersøkelsen var å øke kvaliteten på spørreskjemaet ved å klargjøre spørsmålene og fjerne eventuelle uklarheter som kunne føre til misforståelser for respondentene. Det var også viktig å få informasjon om mulige overflødige spørsmål for å utelukke disse i den endelige versjonen av spørreskjemaet.

Resultatene fra pilotundersøkelsen førte til følgende endringer; spørsmål om bruk av pensum som e-bøker ble tatt inn.

Gjennomføringen av spørreundersøkelsen ble avklart med bibliotekets leder, og skolens ledelse ved dekan.

3.3 Utvalg

Alle registrerte studenter i tre årskull ved skolen i skoleåret 2014/2015 ble invitert til å delta i studien. I alt 53 av 91 (58 %) studenter besvarte spørreskjemaet.

Blant førsteårsstudentene var det 24 av i alt 43 (56 %) studenter som svarte, blant andreårsstudentene var det 13 av i alt 22 (59 %) som svarte, og blant tredjeårsstudentene var det 16 av i alt 26 (61 %) studenter som svarte.

Data i form av svar på spørreskjemaet var anonyme uten mulighet til sporing tilbake til den enkelte deltaker. Undersøkelsen / datainnsamlingen ble gjort i juni 2015, og det var i slutten av skoleåret for studentene. De av deltakerne som var førsteårsstudenter hadde dermed fullført nesten hele første studieår, så ingen av disse studentene / respondentene var ukjente med biblioteket og de ressurser som var tilgjengelige der. Andreårsstudentene var i forberedelsesfasen til skriving av bacheloroppgave og deltok på et seminar om dette på tidspunktet for datainnsamling. Tredjeårsstudentene var i samme periode i gang med å avslutte sin tre år lange utdanning.

3.4 Spørreskjema

Spørsmålene ble både stilt som direkte spørsmål med ja/nei svar, men også spørsmål med ferdig oppsatte svaralternativ i en Likert-skala (Jacobsen, 2015, s. 268). Det vil si at respondenten besvarte spørsmålene med svaralternativer på en skala fra 1-5 hvor 1 kunne være «minst brukt» og 5 «mest brukt».

Spørsmålene hadde lukkede svaralternativ.

Tre av spørsmålene hadde en åpning for å legge inn frie kommentarer. Det første gjaldt spørsmålet om hvilke årsaker de hadde for å til komme til biblioteket. Det andre gjaldt spørsmålet om det var andre bibliotekrelevante tjenester de hadde behov for og som biblioteket ikke tilbyr i dag. Det siste spørsmålet i spørreskjemaet var helt åpent, og respondenten kunne legge til generelle kommentarer angående biblioteket.

De spørsmålene som hadde kategorier for valg av respons ble laget med tanke på at de skulle være balanserte. Dette ble gjort ved å bruke prinsippet som innebærer at to klare alternativer presenteres sammen med et tredje som utgjør et nøytralt midtpunkt (Østbye, H., Helland, K., Knapskog, K., Larsen, L.O. & Moe, H. (2013), s. 148)

3.5 Gjennomføring

Samtlige studenter ble invitert til å delta i studien via e-post som inneholdt en lenke til Questback og spørreskjemaet. Det ble også gitt muntlig informasjon om undersøkelsen i de enkelte årskullenes skoleklasser. Prosjektbeskrivelse og protokoll for studien ble sendt til Norsk Samfunnsvitenskapelige datatjeneste. Godkjenning er vedlagt (vedlegg 3).

I denne studien ble data samlet inn i løpet av en bestemt tidsperiode. Spørreskjemaet var tilgjengelig for respons i perioden 10. juni til 26. juni 2015. Spørreskjemaet ble sendt ut 10. juni, med første purring etter 7 dager, deretter en siste purring etter 14 dager. Undersøkelsen ble avsluttet 26. juni.

Studien kan derfor beskrives som en tverrsnittstudie.

Datagrunnlaget for denne masteroppgaven er studentenes svar på spørsmål i brukerundersøkelsen. Disse spørsmålene var knyttet til et overordnet tema om hvordan den enkelte søker informasjon, og hvilke preferanser hun eller han hadde i denne sammenhengen.

3.6 Begrensninger

En begrensning ved tverrsnittsdesign er at de ikke gir data som åpner for muligheter til å beskrive årsaksforhold. Alternativet vil være studier som går over tid med flere

måletidspunkter. Formålet med denne studien var imidlertid ikke å kartlegge årsaksforhold, men å beskrive likheter og forskjeller knyttet til studentenes vurderinger av bibliotek tjenestene og gradering av disse, og fakta om et forhold slik det fremstod.

Spørreskjemaet ble begrenset til de studenter som selv valgte å svare (selvutvelgelse/selvseleksjon), og det kan også være at de som bare var bibliotekbrukere fra før av svarte på skjemaet. Vi vet dermed ikke noe om hvem som ikke svarte.

3. 7 Feilkilder, etiske betraktninger

Min nærhet til studentene og studiestedet kan ha ført til risiko for spørsmålsformuleringer preget av dette og forutinntatte tolkninger med tanke på hvilke resultater som kunne bli vektlagt. Bevisstheten om dette har medført ekstra årvåkenhet.

Et spørreskjema kan ha forbedringspotensiale med tanke på spørsmålsformuleringer og ordvalg. Studien hadde kunnet få mer kunnskap om enkelte svaralternativ hadde enkelte spørsmål vært med spesifikke.

4 Analyse

I dette kapitlet analyseres resultat fra spørreskjemaet om brukermønster- og behov av bibliotek tjenestene ved LKSK. Spørreskjemaet bestod av i alt 21 spørsmål (vedlegg nr. 2), men jeg har valgt å ikke presentere svarene fra alle spørsmålene, men vil konsentrere analysen omkring enkelte utvalgte spørsmål. Dette innebærer svar på spørsmål som beskriver blant annet brukermønster og bruk av informasjonskilder. Enkelte av tabellene viser resultatene fordelt på de ulike årskull, og enkelte samlet for alle kull. Der det er funnet interessante funn med forskjeller mellom kullvise resultat og samlet resultat har jeg kommentert dette.

Resultatene fra analysen blir diskutert i kapittel 5.

4.1. Hyppighet av kontakt med biblioteket

På et innledende spørsmål om studentene noen gang hadde vært i biblioteket og/eller benyttet seg av noen av bibliotekets tjenester, svarte 100 % ja, slik at oppfølgingsspørsmål om grunnene til et eventuelt ikke-bruk av biblioteket falt bort.

For å få en generell oppfatning av hyppigheten av kontakt med biblioteket viser tabell 1 til resultater av dette. Svaralternativet «Hver dag» er i denne presentasjonen slått sammen med «Hver uke», og blir kalt «Ukentlig». Tabellen er oppdelt på de ulike årskull.

Tabell 1. Kontakt med biblioteket

	Antall studenter, N (%)		
Hyppighet	1. år,N= 24	2. år,N=13	3.år,N= 16
Ukentlig	25 %	23 %	56 %
Månedlig	58 %	69 %	31 %
Sjeldnere	17 %	8 %	13 %

Tabellen viste at det er få av deltakerne som har hatt kontakt med biblioteket hver dag, eller ukentlig, og hovedtendensen viste at biblioteket brukes månedlig. Det er en øking i ukentlig kontakt blant tredjeårsstudentene, hvor 56 % oppga at hadde kontakt med biblioteket ukentlig.

4.2 Bruk av ulike informasjonskilder

Studentene ble bedt om å rangere de informasjonskilder de brukte mest i sin studiehverdag. Det kunne rangeres fra 1-3, hvor 1 var den eller de kildene de brukte mest. Det ble oppgitt seks faste alternativ:

Utdelt pensum

Faglærer

Medstudenter

Generelle søkemotorer(Google, Google Scholar)

Biblioteket

Tv/radio/sosiale medier

Resultatene av dette spørsmålet kan være en indikator på hvordan behovet for ulike typer informasjon endres i løpet av de 3 studieårene.

Samlet for alle årskull var pensum den klart høyest rangerte kilden.

Deretter kom alternativet «Generelle søkemotorer (Google, Google Scholar)» (heretter blir dette alternativet for enkelthets skyld benevnt som Google), etterfulgt av Faglærer og Medstudenter som nokså likt plassert. Biblioteket og Tv/radio/sosiale medier er rangert nederst.

Ser vi på hvert enkelt årskull hver for seg, så rangerte også førsteårsstudentene pensum meget klart høyest, hvor hele 60% oppga dette. De satte deretter Medstudenter på en tydelig annenplass, og bruk av Google på tredjeplass. Deretter fulgte Tv/radio/sosiale medier, Faglærer, og til slutt Biblioteket.

Andreårsstudentene rangerte også pensum høyest, men ikke i like stor grad som førsteårsstudentene. Deretter fulgte biblioteket og Google nokså likt, og et nokså klart rykk ned til Tv/radio/sosiale medier og Medstudenter. Andreårsstudentene rangerte Faglærer nederst.

Tredjeårsstudentene rangerte også pensum klart høyest, og faglærer som klart deretter nummer to. Videre fulgte Google, Biblioteket, og Medstudenter nokså likt, mens Tv/radio/sosiale medier kom nederst.

Pensum var viktigst for alle årskull. For førsteåret hadde over 60 % rangert dette høyest. Denne prosentandelen synker i andreåret, men stiger igjen i tredjeåret, men blir ikke så viktig som det var i førsteåret. Medstudenter var markant høyt rangert i førsteåret, og ble ikke så høyt rangert i de to neste årene.

Når det gjaldt Faglærer ble det lavt rangert i de to første årene, men markant høyt rangert i tredjeåret. Google ble rangert som nummer tre alle årskullene mens Tv/radio/sosiale medier ble forholdvis lavt rangert gjennom alle årskull. Biblioteket ble markant lavt rangert i førsteåret, mens det er markant høyt rangert i andreåret, før det igjen synker litt i tredjeåret. Totalt sett samlet for alle årskull er biblioteket rangert som nummer tre.

4.3 Årsaker til kontakt med biblioteket

Dette spørsmålet ga mulighet for å oppgi hvilke aktiviteter studentene gjorde i biblioteket. Tabellen viser respondentene årsaker til hvorfor de kommer til biblioteket. Her var mulighet for at de kunne krysse av for flere alternativ.

Tabell 2.

Fordeling av studentenes rapportering av årsak til kontakt med biblioteket i de tre årskullene

Årsaker til kontakt med biblioteket*	Antall studenter, (N, %)		
	1. år,N=24	2. år,N=13	3. år,N=16
For å studere/lese	92 %	92 %	75 %
For å låne/bestille litteratur	79 %	85 %	94 %
For å lese aviser/tidsskrifter	46 %	38 %	50 %
For å søke i databaser	8 %	31 %	19 %
For å få hjelp til å finne litteratur	46 %	77 %	62 %

For å drive gruppearbeid	37 %	61 %	37 %
For å treffe andre	17 %	15 %	31 %
Annet	0 ----	7 %	12 %

*Mulig å krysse av for flere svaralternativer

Tabellen viste at det generelt sett ikke var så store prosentvise forskjeller mellom kullene med hensyn til hva de oppga som årsak til hvorfor de kom til biblioteket. Hos andre- og tredjeårsstudenter oppgir en noe høyere andel at de kom for å studere/lese, mens tredjeårsstudentene oppgir primært at de kommer for å låne/bestille litteratur. Andreårsstudentene oppgir også en noe høyere andel av å søke i databaser, samt at gruppearbeid er markert høyere hos dem enn hos første- og sisteår.

Samlet sett for aktiviteter som Gruppearbeid, Treffe andre, og Lese tidsskrift/aviser viste det at en høy andel hadde markert dette som årsak til kontakt med biblioteket.

Tabellen viste også at de eldste studentene i klart større grad brukte biblioteket til å treffe andre, og også under Annet har de en større andel. I dette spørsmålet kunne det legges til kommentarer, og her var svar som «Koble av innimellom», og «Skrive oppgaver».

4.4 Bruk av biblioteket i forbindelse med semester- og/eller bacheloroppgave

Studentene har gjennom året flere semesteroppgaver, samt en bacheloroppgave på slutten av tredjeåret. Tabellen viser i hvor stor, eller liten grad de har benyttet seg av bibliotektenester i forbindelse med arbeid med disse oppgavene.

Tabell 3.

Prosentvis fordeling av bruk av bibliotektenester i forbindelse med semester- eller bacheloroppgaver

I hvor stor grad brukes bibliotek tjenester	Antall studenter, N (%)		
	1. år,N=21	2. år,N=12	3.år,N=16
I svært stor grad	14 %	42 %	69 %
I stor grad	38 %	50 %	19 %
I middels grad	29 %	0 ----	12 %
I liten grad	5 %	8 %	0 ----
I svært liten grad	14 %	0 ----	0 ----

Tabellen viser at tredjeårsstudentene benyttet seg av bibliotek tjenestene i markant større grad enn de to første årskullene. Også andreårsstudentene oppga at de fleste benytter det i svært stor, eller stor grad. Av førsteårsstudentene er det flere som bruker biblioteket i svært liten, liten, eller middels grad. Lenger ut i studieløpet er det få eller ingen som oppgir dette alternativet.

4.5 Biblioteket som møteplass

Studenten bor på skoleområdet, og tilbringer mye fritid der. Biblioteket er derfor åpent hele døgnet og tilgjengelig for selvbetjent utlån. Biblioteket har en samling ikke-faglige tilbud som kalles velferdstilbud. Dette er skjønnlitteratur, film, populærvitenskapelige tidsskrift etc. I dette spørsmålet var det også spurt om biblioteket som en møteplass; som et sted for å treffe andre/slappe av.

Tabell 4.

Viktigheten av velferdstilbudene i biblioteket

Hvilke velferdstilbud er viktige*	Antall studenter, N(%)		
	1. år,N=22	2. år,N=11	3.år,N=15
Filmsamlingen	27 %	18 %	13 %
Skjønnlitteratur	23 %	0	20 %
Populærvitenskapelige tidsskrift	73 %	45 %	53 %
Kaffemaskin	73 %	73 %	87 %
Et sted å treffe andre/slappe av	64 %	73 %	73 %

*Mulig å krysse av for flere svaralternativer

Tabellen viste at førsteårsstudentene i litt høyere grad enn de andre årskull oppga at tilbudene var viktige, spesielt tilgang til populærvitenskapelige tidsskrift, men også som et sted å treffe andre.

Samlet for alle årskull er rangeringen av velferdstilbudene; Kaffemaskin, Treffe andre, og Populærvitenskapelige tidsskrift

4.6 Tilgjengelighet av bibliotekar i skranken/biblioteket

Ved spørsmål om det var viktig at det var bibliotekar tilstede i biblioteket oppga 90 % av studentene totalt for alle årskull at det var viktig at bibliotekaren var tilgjengelig i biblioteket eller i skranken. Dette var et ja/nei spørsmål.

4.7 Nytte av bibliotekundervisning

Biblioteket ønsker at studentene skal være mest mulig selvhjulpne når det gjelder å bruke biblioteket. Det er en omfattende brukeropplæring i det første semesteret i førsteåret, med både klasseromsundervisning og en arbeidsøkt i biblioteket med praktiske oppgaver for å lære seg å finne fram i biblioteket. Undervisningen skjer ved oppstart første skoleår, så når studentene i de ulike årskull besvarte spørreskjemaet hadde det gått henholdsvis ett, to og nesten tre år siden de mottok opplæringen

Tabell 5.

Opplevd nytte av bibliotekundervisning gitt ved studiestart første år.

	Antall studenter, N (%)		
I hvor stor grad har du brukt kunnskapen fra bibliotekundervisning gitt første året?	1. år,N=24	2. år,N=13	3.år,N=16
I svært stor grad	8 %	31 %	19 %
I stor grad	29 %	38 %	19 %
I middels grad	50 %	15 %	19 %
I liten grad	4 %	0 ---	6 %

I svært liten grad	8 %	8 %	6 %
Vet ikke	0 %	8 %	31 %

På spørsmålet om de hadde opplevd nytte av denne første opplæringen viste tabellen at en stor andel av spesielt tredjeårsstudentene oppga alternativet «vet ikke». Førsteårsstudentene oppga middels, eller stor grad av nytte, og blant andreårsstudentene var det ca 30 % som oppga stor, eller svært stor grad av nytte. Prosentandelen som har opplevd nytte av undervisningen synker mot studentene i tredjeåret.

Hvis vi ser på alle årskull samlet så er tendensen det samme som for de ulike kullene.

4.8 Viktigheten av ulike bibliotek tjenester

Spørsmålet ble stilt for å få innsikt i hvor viktig de enkelte bibliotek tjenestene ble oppfattet av studentene. Tabellen viser samlet for alle årskull.

Tabell 6

Hvor viktig er det for deg at biblioteket tilbyr følgende tjenester?

Viktigheten av at biblioteket har følgende tjenester:

På en skala fra 1 til 5, der 1 er "ikke viktig" og 5 er "svært viktig":

	1	2	3	4	5	N=52-53
Har relevante bøker på hylla	7 %	0	4 %	21 %	68 %	
Har papirutgaver av tidsskrifter	6 %	17 %	19 %	30 %	28 %	
Har elektronisk tilgang til tidsskrift	2 %	19 %	21 %	36 %	23 %	
Har tilgang til e-bøker	13 %	28 %	36 %	9 %	13 %	
Undervisning i søk i databaser	4 %	6 %	31 %	29 %	31 %	
Har lesesalsplasser	6 %	13 %	11 %	30 %	40 %	

Tilbyr hjelp til litteratursøk 4 % 6 % 19 % 23 % 49 %

Hvis vi ser på de ulike årskull er tendensen det samme som for alle årskull samlet.

Tabellen viser at studentene oppfatter at e-tidsskrift og e-bøker ikke er svært viktig, dette kan være et uttrykk for liten kjennskap fordi biblioteket i dag tilbyr få e-bøker. Tilbudet med e-tidsskrift er derimot omfattende. Tilgangen på relevant litteratur i hyllene er svært viktig, og det er sett på som viktig hos flere at biblioteket tilbyr undervisning i søk i bibliotekets databaser.

4.9 Ønske/preferanser om nye tjenester

Studentene ble spurt om å svare ja/nei om hvilke nye tjenester de ville vært interessert i å benytte seg av. Her er det delt inn i de ulike kull.

Tabell 7.

Ønske/preferanser om nye tjenester

	1. år, N=23-24	2. år, N=13	3. år, N=15-16
Kurs i kildehenvisning/litteraturliste	58 %	85 %	87 %
Kurs i litteratursøk	42 %	61 %	69 %
Kurs i hvordan finne fram i bibl.	42 %	23 %	73 %
Tips om ny litteratur	61 %	23 %	56 %

Vi kan se en tydelig trend at studenten i økende grad gjennom årskullene ønsker seg kurs i kildehenvisning, og det å sette opp litteraturlister. Det er også et markant ønske med kurs i litteratursøk, og for første- og tredjeårsstudenter er det et klart ønske om få tips når ny

litteratur kommer (alerts). Resultatene viser også at tredjeårsstudentene ønsker å lære mer om å finne fram i biblioteket.

5 Diskusjon

Her vil jeg se på mine funn og diskutere dem i lys av teorimodellene til Wilson og Kuhlthau, og også tidligere forskning.

Hensikten med studien var å se på studentenes brukermønster av bibliotek tjenestene, og deres rangering av ulike informasjonskilder. Jeg ville også se om det var markante forskjeller i funn mellom de ulike årskull av studenter.

5.1 Bruk av biblioteket

Hvor ofte studenter fysisk besøker, eller kontakter biblioteket er relatert til flere årsaker. Bibliotekets hjemmesider kan være innholdsrike og lette å bruke og formidle god tilgang til elektroniske ressurser. En annen faktor er bibliotekets beliggenhet, og selve lokalets estetikk. Ved LKSK er bibliotekets beliggenhet midt i skolebygget, og studenter og ansatte passerer lokalet ofte flere ganger daglig.

Mitt datasett viste at få av deltakerne hadde daglig kontakt med biblioteket, og hovedtendensen viste at biblioteket brukes månedlig. Det var en liten økning i ukentlig

kontakt blant tredjeårsstudentene. Dette kan innebære at informasjon fra biblioteket øker graden av selvstendighet hos studentene, men dette er kun en hypotese som eventuelt må undersøkes i en annen studie. Dette at biblioteket brukes mere senere i studieløpet kan også være en indikasjon på at studentene sosialiseres med studiet, de bruker ressursene omkring seg mere, og opplever nytte av det når de er mere vant til det.

Mizrachi har også sett at spesielt førsteårsstudenter ikke er ofte i biblioteket, og forklarer det med at de ennå ikke har hatt oppgaver hvor de har hatt behov for å bruke biblioteket.

For å fremskynde denne prosessen kunne biblioteket ved LKSK vurdere å tilby mer undervisning i det første og andre året. I forhold til studentenes arbeidsmengde kunne dette vært en støtte under arbeidet med semesteroppgaver.

5.2 Kontakt med biblioteket

Tabellen som omhandler årsaker til kontakt med biblioteket viser at det generelt sett ikke er så store prosentvise forskjeller mellom kullene med hensyn til hva de oppgir som årsak til bruk av biblioteket, men den viser at de eldste studentene i klart større grad bruker biblioteket til å søke i databaser. Dette kan tyde på at det tar noe tid å finne ut av hvilke ressurser som finnes og hvordan disse kan brukes, alternativt blir databaser og litteratursøk viktigere etter hvert som det skjer en naturlig progresjon i studieforløpet.

De tre årskullene var nokså samstemte i hvilke årsaker de har til å besøke biblioteket, med et unntak for tredjeårsstudentene . Både i første og andreåret oppgir langt de fleste at det å studere/lese er hovedgrunn til kontakt med biblioteket. Tredjeårsstudentene oppgir som sin hovedgrunn å låne/bestille litteratur. Dette funnet støttes også av Callinan(2005), som fant at studenter senere i studieforløpet oppga det å låne bøker som en større grunn til å besøke biblioteket enn de som var i starten av studieløpet. Vi kan anta at tredjeårsstudentene har en bedre kjennskap til emneområdet, og at de dermed er mer målrettet når de søker informasjon. De har snart avsluttet sin utdanning, og skal ut i arbeid.

5.3 Arbeidsmiljø

En av kommentarene fra USSMA Library var at bibliotekets lokaler var nyttige å bruke når rommene i forlegningen (hybelhus der studentene bor på skoleområdet) var for støyende for å konsentrere seg i. Viktigheten av lesesalsplass ble også poengtert i studien fra United States Military Academy . Mitt datasett viser at lesesalsplasser blir vurdert som svært viktig av nesten 50 % av alle årskull samlet. Det kan tyde på at konteksten, i dette tilfelle at studentene bor på skoleområdet, kan virke inn på bruk av bibliotekressursene.

Velferdssamlingen er viktig for alle årskull, men for førsteårsstudentene spesielt. Dette kan vi se noe lignende hos Callinan (2005, s.92) som ser at førsteårsstudenter er mer opptatt av «leisure reading» enn sisteårsstudentene.

5.4 Barrierer

Flere av de variabler som Wilson presenterer i sin modell vil passe inn i brukermønsteret som sees ved spørreundersøkelsen. Studentene ved LKSK har både en rolle som studenter, men også som student ved en krigsskole, noe som også påvirker dem, som tidligere omtalt i innledningen. De rolle-relaterte, eller personlige variabler som Wilson har i sin tabell vil påvirke deres adferd også når det gjelder informasjonsadferd. Om deres medstudenter, eller studentmiljøet ellers er aktive brukere og positive til biblioteket. Vi ser fra tabell (om rangering av informasjonskilder) at spesielt førsteårsstudenter rangerer medstudentene høyt, og vi kan anta at dette miljøet vil ha stor betydning for den enkeltes forhold til biblioteket.

Taylor (2012) viser til at filteret som tidligere var bibliotekar, eller mediator-rollen nå er borte, og erstattet av en overflod av fragmenterte og noen ganger tvilsomme informasjonsressurser. Noe som også Wilson påpeker (Wilson, 1998, s.22). Selv om min studie viser at så mye som 90 % av studenten ønsker at bibliotekar skal være tilstedeværende i biblioteket sier den ingenting om hvorfor det er viktig, eller hvilken bibliotek-funksjon som det er viktig for. Det går allikevel klart fram at mediator-roller som spesielt faglærer, og også medstudenter spiller en stor rolle for studentene ved LKSK.

5.5 Medstudenter

Medstudenter er høyt oppe på rangeringen som informasjonskilde (punkt 4.2). Dette gjelder spesielt førsteårsstudentene. Det kan antas å være koblet mot det at samarbeid er generelt både vektlagt og verdsatt høyt i undervisningen ved skolen, og spesielt er undervisningen for førsteåret er rettet spesielt mot å jobbe tett med medstudentene, både akademisk og ute i felten på praktiske øvelser. Vi kan trekke Wilsons modell om kontekstens betydning for informasjonssøking inn i dette, og se at det har betydning for hvordan studentene rangerer sine informasjonskilder.

Sloan fant at mer erfarne (Phd)studenter var mindre tilbøyelige til å spørre både medstudenter, fagpersoner eller bibliotekar om hjelp når det dreide seg om informasjonssøking (Sloan, 2013, s. 12). Studenter som arbeidet med Master-oppgavene var mindre rutinerte, og søkte hjelp fra rådgivere.

5.6 Bruk av informasjonskilder

Data viser at rapportert rangering av biblioteket som informasjonskilde er markant mindre i førsteåret enn i de to siste. I Wilsons artikkel fra 1997 diskuterer han flere forskere som legger vekt på at utdanningsnivå og erfaring kan utgjøre en av barrierene i informasjonssøkingprosessen. (Wilson 1997, s. 558) Endringen i rangeringen av informasjonskilder mellom to studentårskull kan være et uttrykk for endring av atferd hos studentene ved at barrierer, slik de beskrives av Wilson, blir svakere jo lengre studentene er kommet i studieforløpet og jo mer kunnskap de har fått. Med økt kunnskap og erfaring kan studentene i større grad forstå nytten av og ta i bruk nye informasjonskilder. Et slikt atferdsmønster beskrives i data hvor studentene i de ulike kullene ble bedt om å rangere viktigheten av informasjonskilder.

Biblioteket som fysisk møteplass ser ut til å være rangert høyt. Det er også påpekt i andre brukerundersøkelser, som fra Militærhøgskolan i Sverige, hvor studentene ønsket at biblioteket skulle være døgnåpent.

Whitmire(2001) fant i sin studie at førsteårsstudenter så på biblioteket mer som en studieplass, og brukte ikke bibliotekaren i særlig grad som ressurs.

Warwick (2009) nevner at elektroniske informasjonskilder blir mer aktuelle for studentene, men i mitt datasett er det en litt avventende holdning til å bruke e-bøker, og også pensum som e-bøker. I Mizrachis studie er derimot studenten mere avventende til det.

5.7 Mediatorer

I min studie har ikke fokuset vært på hvordan studentene opplever selve arbeids- og søkeprosessen med en bestemt oppgave, men et mer overordnet / generelt blikk på informasjonsatferd. Allikevel kan det være nyttig å se på Kuhlthau sin beskrivelse av rollen som mediator.

Kuhlthaus begrep om formal mediators(faglærere, bibliotekarer) og informal mediators (medstudenter, venner, familie, andre eksperter) kan også sees å spille en rolle i studieløpet - hvordan disse rollene forandrer seg i løpet av de tre årene, og har ulik påvirkning på de ulike årskull.

Ved å lage et utsnitt av tabellen som gjengis i punkt 4.2 hvor studentene skulle rangere bruk av ulike informasjonskilder, kan vi trekke ut deres rangering av formelle og uformelle mediatorer. Blant svaralternativene var det spurt om studentenes rangering av formelle mediatorer (faglærer), og informal mediator(medstudenter). Et svaralternativ var også Biblioteket, som isåfall ville vært en formell mediator, men spørreskjemaet spesifiserte ikke om dette gjaldt det fysiske biblioteket, eller om det også omfattet bruk av bibliotekaren som var tilstede i skranken/biblioteket. Det kan dermed ikke sies med sikkerhet hvordan

informantene har tolket dette svaralternativet, men det kan muligens antas at informantene ser på biblioteket som en kontekst hvor bibliotekaren er sentral.

Samlet viste bruken av de ulike mediatorer at 30 % av studentene rangerte medstudenter høyest, 24 % faglærer, og 22 % biblioteket. Det viser en høy grad av tillit til medstudenter, noe som kan forklares av konteksten ved skolen, hvor det er en sterk vektlegging av samarbeid og teambuilding mellom studentene. Denne vektleggingen er tidligere beskrevet i Innledning/Bakgrunn.

Ifølge Kuhlthaus ISP modell er det usikkerhet og angst som preger de første stadiene av søkeprosessen, og denne kan tenkes speilt i at førsteårsstudentene ennå ikke kjenner biblioteket, og de vet ikke hva de kan finne der/bruke det til. Da er medstudentene som informasjonskilde et sikrere valg ettersom de begynner å kjenne dem godt.

I Kuhlthaus modell hvor hun spesifiserer hvilke tanker, følelser og handlemåter som ligger i hver av de seks fasene har hun i de to første fasene knyttet handlemåte («actions») opp mot det å snakke med andre, samt bruk av uformelle mediatorer, dette gjenspeiles også i mine data hvor bruken av uformelle mediatorer er størst i det første året.

Ved å bryte ned tallene i de ulike årskull er det en utvikling mot at faglærer betyr mer i tredjeåret året enn i første- og andreår, mens medstudentene betyr mest i førsteåret og mindre i de neste to. Når det gjelder biblioteket betyr det svært lite i førsteåret, mens det er høyt rangert i andre- og tredjeår. Flere faktorer kan forklare denne påvirkningen, men en mulig årsak til dette kan være at studentene er usikre (på selve studiesituasjonene) når de starter studiet, og at medstudentene dermed blir viktige, men at kjennskap både til faglærere og bibliotek øker under studieløpet, og at disse dermed blir viktigere. Ulike semesteroppgaver kan gi studentene mer kjennskap til biblioteket og tilbudene og dermed vet hva de kan finne der.

5.8 Bruk av Kuhlthaus modell i studieløpet

Jeg har også prøvd å se mine data i lys av Kuhlthaus ISP modell ikke brukt i en søkeprosess, men på hele studieløpet. Tanken er om Kuhlthaus modell kan overføres til ikke bare stadier eller faser i en skriveprosess, eller arbeid med en bestemt oppgave, men som utvikling i et for eksempel treårig studieløp.

Fra førsteårsstudentenes mulige usikkerhet på hele studiet, mot en mer klarhet etter hvert som tema og helhet av utdannelsen blir tydeligere for studenten.

Kuhlthau sin ISP modell viser informasjonssøkeprosessen i arbeidet med en bestemt oppgave. Kan en mulig diskusjon knyttes opp mot at modellen ikke sees på som en oppgave, men som et studieløp? Kuhlthau beskriver tanker, følelser og handlemåter (thoughts, feelings, actions) som er koblet opp mot hver av modellens seks faser. Hun har også beskrevet ytterligere to element: strategier (strategies) og humør (mood) under de ulike fasene (Kuhlthau, 2004, s. 44-50). Ved å se nærmere på hennes actions og strategies under de seks fasene, er det å snakke med andre, og konsultere uformelle mediatorer nevnt under de 3 første fasene, og de to siste fasene går videre til å inneholde punkter som å bruke biblioteket for å finne mer relevant eller vesentlig informasjon, sjekke relevans, en mer bekreftelse av funn. Det kan være en mulig måte å diskutere mine funn sett i lys av dette. Mitt datasett viser en stor vektlegging av uformelle mediatorer i det første året, og dette synker i andre og tredjeår, mens vektleggingen av biblioteket øker markant i siste året.

6 Konklusjon

Oppgaven ønsket å se på studentenes brukermønster av bibliotek tjenestene, og hvordan de vurderte bibliotekressursene. Dette ville også være en støtte for biblioteket for å kunne se forbedringspotensialet.

Resultatet viser at en høy prosent av studentene bruker biblioteket, og at alle årskull samlet betrakter biblioteket som den 3. viktigste informasjonskilden i sin studiehverdag, selv om det var forskjeller i de ulike årskull.

Samtidig viser studien at selv om de rangerte biblioteket som informasjonskilde høyt, viser ikke tallene for hvor mye de faktisk besøker biblioteket fysisk det samme. Her viser data at de fleste besøker biblioteket månedlig. En årsak til at de ikke har kontakt med biblioteket oftere, kan være at de bruker bibliotekets nettsider, og de ressursene de finner der.

Biblioteket skal gi tilbud til sin brukergruppe, derfor er det viktig å skreddersy tilbudet så det passer til den unike brukergruppen ved LKSK. Studien har vist at det er forskjeller mellom årskullene. Førsteårsstudentene er den gruppen som er minst i kontakt med biblioteket, det kan implisere at undervisningen må tilpasses dem, og utvikles slik at de opplever nytte av det. Flere tabeller viser forskjell på årskullene, det innebærer at vi har et verktøy for å se hvilken intervensjon som kan gjøre mest nytte, og når i studieløpet det kan passe best. Dette er resultat som kan forstås ut fra Kuhlthaus Zones of Intervention teori.

En effektiv bibliotek tjeneste er avhengig av å forstå og ha kunnskap om informasjonsbehovene til sine brukere, derfor er det viktig å få kjennskap gjennom undersøkelser.

Biblioteket har også en oppgave som støtte for skolens arbeid mot å være forskningsbasert.

7 Videre forskning

Denne studien kan være et grunnlag for videre utvikling av bibliotek tjenestene ved skolen. For å få en bredere tilgang på data, kunne det vært interessant å foreta den samme undersøkelsen med et par års mellomrom. Det ville gitt et godt sammenligningsgrunnlag, og gitt oss et mønster om hvordan biblioteket brukes.

Det ville vært interessant å gå videre med ytterligere spørsmål om hvilke behov de enkelte årskull har, det ville gitt mer inngående kjennskap til behov for bibliotek tjenester som passet til de ulike årskull

En videreføring av denne studien kan innebære å foreta kvalitative intervju med et utvalg av studentene for å få et mer nyansert og utfyllende og utdypende syn på bibliotekets tjenester.

For å få et helhetlig bilde ville det også vært fruktbart å foreta den samme, eller en modifisert utgave av spørreundersøkelsen blant de faglig ansatte og faglærere.

En forutsetning for at biblioteket skal gjøre en god jobb er å ha kjennskap til brukernes behov. Tilfredstillelse av disse behov er biblioteket sin eksistensberettigelse, og disse må danne utgangspunktet for de bibliotek tjenester som tilbys.

Litteraturliste

- American Library Association, Presidential Committee on Information Literacy. *Final Report* (1989). Hentet fra <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>
- Callinan, J. (2005). Information-seeking behaviour of undergraduate biology students. A comparative analysis of first year and final year students in University College Dublin. *Library Review*, 54(2), 86-99.
- Jacobsen, D.I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser*. 3. utg. Oslo: Cappelen.
- Kuhlthau, C.C. (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Westport: Libraries unlimited.
- Luftkrigsskolen. (2015a). *Kvalitetsrapport*. Trondheim: LKSK
- Luftkrigsskolen. (2015b). Hentet 15. desember 2015 fra <https://forsvaret.no/luftkrigsskolen>.
- Mizrachi, D. (2013). Undergraduates personal academic information management and the consideration of time and task-urgency. *Journal of the American society for Information Science and Technology*. 64(8), 1590-1607.
- Mizrachi, D. (2010). Undergraduate academic information and library behaviors: preliminary results. *Reference Services Review*, 38(4), 571-580.
- Ringdal, K.(2013). *Enhet og mangfold: samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode* (3. utg). Bergen: Fagbokforlaget
- Seamans, N.H. Student perceptions of information literacy: insights for librarians. *Reference Services Review*, 30(2), 112-123.
- Sloan, M. & McPhee, K. (2013). Information seeking in context: results of graduate student interviews. *Partnership: the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, (1), 1-18
- Studietilsynsforskriften. *Forskrift om tilsyn med utdanningskvaliteten i høyere utdanning* . (2013). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-02-28-237>
- Taylor, A. (2012). A study of the information search behaviour of the millennial generation. *Information Research*. 17(1), paper 508.

- Warwick, C., Rimmer, J., Blandford, A., Gow, J. & Buchanan, G. (2009). Cognitive economy and satisficing in information seeking: a longitudinal study of undergraduate information behavior. *Journal of the American society for information science and technology*. 60(12), 2402-2415.
- Whitmire, E. (2001). A longitudinal study of undergraduates academic library experience. *The Journal of Academic Librarianship*. 27(5), 379-385.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*. 55(3), 249-270.
- Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*. 37(1), 3-15.
- Wilson, T.D. (1998). Redesigning the university library in the digital age. *Journal of Documentation*. 54(1), 15-27.
- Wilson, T.D. (2006). Revisiting user studies and information needs. *Journal of Documentation*. 62(6), 680-684.
- Wilson, T.D. (1997). Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*. 33(4), 551-572.
- Østbye, H., Helland, K., Knapskog, K., Larsen, L.O. & Moe, H. (2013). *Metodebok for mediefagene*. Bergen: Fagbokforlaget.

Andre kilder

- Forsvarets høgskole. (2005). Upublisert brukerundersøkelse
- United States Military Academy Library. (2015). *Program review*.
- United States Merchant Marine Academy(USMMA). (2013). Upublisert brukerundersøkelse.

Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjonsskriv til studentene

Vedlegg 2: Undersøkelsens spørsmål

Vedlegg 3: Godkjenning fra personvernombud/NSD

Vedlegg 1: Informasjonsskriv til studentene

Vedlegg 2: Undersøkelsens spørsmål

Kjære kadett!

Bibliotekets hensikt er å tilby gode bibliotektenester til studenter og ansatte ved Luftkrigsskolen, slik at det kan gi et godt grunnlag for høy kvalitet på undervisning og læring. For å klare dette er det viktig for oss at vi kjenner behovene til dem vi er til for.

Vi er derfor takknemlige hvis du setter av ca. 5 minutter til å svare på disse 20 spørsmålene.

Biblioteket ved LKSK vil gjerne vite hvordan dere kadetter bruker bibliotekets tjenester i dag, og hva vi kan gjøre av forbedringer.

Takk for hjelpen!

PS: Din e-postadresse er kun systeminfo, og blir ikke koblet mot dine svar.

Ved spørsmål; kontakt Liv Vikan (Liv.Vikan@lksk.mil.no), tlf 3995411, eller stikk innom biblioteket.

Denne brukerundersøkelsen vil også være en del av grunnlaget for min masteroppgave i bibliotek- og informasjonsvitenskap ved Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA),

Spørreundersøkelsen blir sendt til alle kadetter ved LKSK, den er anonymisert og du vil kun bli spurt om hvilket kull du tilhører. Svarene blir behandlet konfidensielt av undertegnede, og tilgang til data har undertegnede og veileder ved (HiOA). Alle data vil bli slettet desember 2015. Min veileder ved HiOA er Heidi-Kristin.Olsen@hioa.no.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Din identitet vil holdes skjult.

Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

1) Jeg tilhører:

- Kull 63
- Kull 64
- Kull 65



2) Har du noen gang vært i biblioteket og/eller benyttet noen av bibliotekets tjenester?

- Ja
- Nei

3) Hva er grunnen til at du ikke bruker biblioteket? (Sett gjerne flere kryss)

- Har ikke tid
 - Har ikke behov
 - Jeg finner det jeg trenger på internett
 - Jeg klarer meg med det pensumet jeg får utlevert
 - Visste ikke at vi hadde bibliotek
 - Vet ikke hvor det er
 - Andre grunner
-

Ranger tre av de viktigste kildene fra 1-3, hvor 1 er det du bruker mest

4) Hvordan finner du den informasjon du har bruk for i din studiehverdag?

	1	2	3
Utdelt pensum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faglærer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medstudenter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generelle søkemotorer (Google, Google Scholar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tv/radio/ sosiale medier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 **5) Hvor ofte er du i kontakt med biblioteket?**

- Hver dag
- Hver uke
- Hver måned
- Sjeldnere

 **6) Hvorfor kommer du til biblioteket ved LKSK? (Sett gjerne flere kryss)**

- For å studere/ lese
- For å låne/ bestille litteratur
- For å lese aviser/ tidsskrifter
- For å søke i databaser
- For å få hjelp til å finne litteratur
- For å drive gruppearbeid
- For å treffe andre
- Andre grunner



7) Vet du hvordan du kan:

	Ja	Nei
Finne bøker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finne tidsskriftsartikler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finne avisartikler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finne offentlige publikasjoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Søke i bibliotekets databaser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

På en skala fra 1 til 5, der 1 er "ikke viktig" og 5 er "svært viktig":

8) Hvor viktig er det for deg at biblioteket tilbyr følgende tjenester:

	1	2	3	4	5
Har relevante bøker på hylla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Har papirutgaver av tidsskrifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Har elektronisk tilgang til tidsskrift	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Har tilgang til e-bøker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilbyr undervisning i søk i bibliotekets databaser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Har lesesalplasser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilbyr hjelp til litteratursøk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Har du noen gang besøkt bibliotekets hjemmeside på skolenettet, enten fra egen PC eller fra PC i biblioteket?

- Ja
- Nei

10) Biblioteket gir tilgang på flere elektroniske ressurser på hjemmesiden. Har du brukt noen av disse? (kryss av for dem du har brukt)

- Databaser hvor du kan søke etter artikler og skrive dem ut med det samme (EBSCO)
- Bibliotekets katalog over egne bøker, filmer, kadettoppgaver (Tideman)
- Database med artikler fra norske dagsaviser (Retriever)




11) I hvilken grad tror du at du ville benyttet deg av pensum som e-bøker om det var tilgjengelig?

- I svært liten grad
- I liten grad
- I middels grad
- I stor grad
- I svært stor grad

12) I hvilken grad mener du bibliotekets samlinger samsvarer/ dekker de tema som det undervises i?

- I svært liten grad
- I liten grad
- I middels grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke

 **13) Biblioteket vurderer å utvide tjenestetilbudet med noen av tjenestene nedenfor. Vennligst svar på om du tror du ville ha benyttet deg av noen av dem:**

	Ja	Nei	Vet ikke
Kurs/ veiledning i hvordan man henviser til kilder og setter opp litteraturliste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurs/ veiledning i søk etter litteratur innenfor et emne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generell omvisning i biblioteket om hvordan man finner fram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Få beskjed hver gang ny litteratur publiseres innenfor et emne jeg er interessert i	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14) Er det andre biblioteksrelevante tjenester du har behov for som biblioteket ikke tilbyr per i dag?



15) Ved oppstart i 1. avdeling er det en felles undervisning om biblioteket og bruk av det. I hvor stor grad har du brukt noe av den kunnskapen du lærte der?

- I svært liten grad
- I liten grad
- I middels grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke

16) I hvor stor grad føler du at biblioteket har tilbud skreddersydd ditt behov?

- I svært liten grad
- I liten grad
- I middels grad
- I stor grad
- I svært stor grad

17) Er det viktig at bibliotekarene er tilgjengelige ute i biblioteket/ i skranken?

- Ja
- Nei

18) Hvor godt synes du bibliotekarene fungerer når det gjelder:

	Svært godt	Godt	Middels	Dårlig	Svært dårlig	Vet ikke
Å finne litteratur om et emne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjenskap til fagområdene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Å møte brukerne på en positiv måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19) I hvor stor grad har du brukt biblioteket eller bibliotekets tjenester i arbeidet med semester- eller bacheloroppgaven din?

- I svært stor grad
- I stor grad
- I middels grad
- I liten grad

 I svært liten grad



20) Er noen av de velferdstilbudene vi har i biblioteket viktige for deg? Sett gjerne flere kryss

- Filmsamlingen
- Skjønnlitteratursamlingen (romaner, krim)
- Våre populærvitenskapelige tidsskrift (Illustrert vitenskap, Aktiv trening etc.)
- Kaffemaskin
- Et sted å treffe andre/ slappe av



21) Har du andre kommentarer angående biblioteket ved LKSK? (F.eks om det er tema vi ikke dekker i dag, men som du mener kunne vært nyttig å hatt i biblioteket?)



Vedlegg 3: Godkjenning fra personvernombud/NSD



Postboks 1047 Blindern
N-0316 Oslo
Norge
Tel: +47 22 38 21 17
Fax: +47 22 38 50 50
nsd@uio.no
www.nsd.uio.no
Orgnr: 980 321 584

Heidi Kristin Olsen

Institutt for arkiv, bibliotek- og informasjonsfag Høgskolen i Oslo og Akershus
Pilestredet 48
0167 OSLO

Vår dato: 10.06.2015

Vår ref: 43302 / 3 / AGL

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 29.04.2015. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 09.06.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

43302	<i>Informasjonsbehov og bibliotekbruk hos kadetter ved Luftkrigsskolen</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Høgskolen i Oslo og Akershus, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Heidi Kristin Olsen</i>
<i>Student</i>	<i>Liv Vikan</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uio.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.06.2016, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Audun Løvlie

Kontaktperson: Audun Løvlie tlf: 55 58 23 07

Vedlegg: Prosjektvurdering

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

Akkrediteringsnr. 70602-0070

OSLO NSD: Universitetsbibliotek, Postboks 1047 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47 22 38 21 17. nsd@uio.no
AKERSHUS NSD: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 4901 Trondheim. Tel: +47 73 91 05 00. kam.sarve@ntnu.no
TRONDHEIM NSD: Universitetet i Tromsø, 9001 Tromsø. Tel: +47 77 51 43 00. nsd@hio.no



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 43302

Utvalget informeres skriftlig og munnlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er kurant utformet, men vi her likevel om at det tilføyes informasjon om at deltakelse er frivillig.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Høgskolen i Oslo og Akershus sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal sendes elektronisk eller lagres på privat pc, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Questback er databehandler for prosjektet. Høgskolen i Oslo og Akershus skal inngå skriftlig avtale med Questback om hvordan personopplysninger skal behandles, jf. personopplysningsloven § 15. For råd om hva databehandleravtalen bør inneholde, se Datatilsynets veileder: <http://www.datatilsynet.no/Sikkerhet-internkontroll/Databehandleravtale/>.

Forventer prosjektslutt er 30.06.2016. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlende opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som ravnkoblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)

Vi gjør oppmerksom på at også databehandler (Questback) må slette personopplysninger tilknyttet prosjektet i sine systemer. Dette inkluderer eventuelle logger og koblinger mellom IP-/epostadresser og besvarelser.