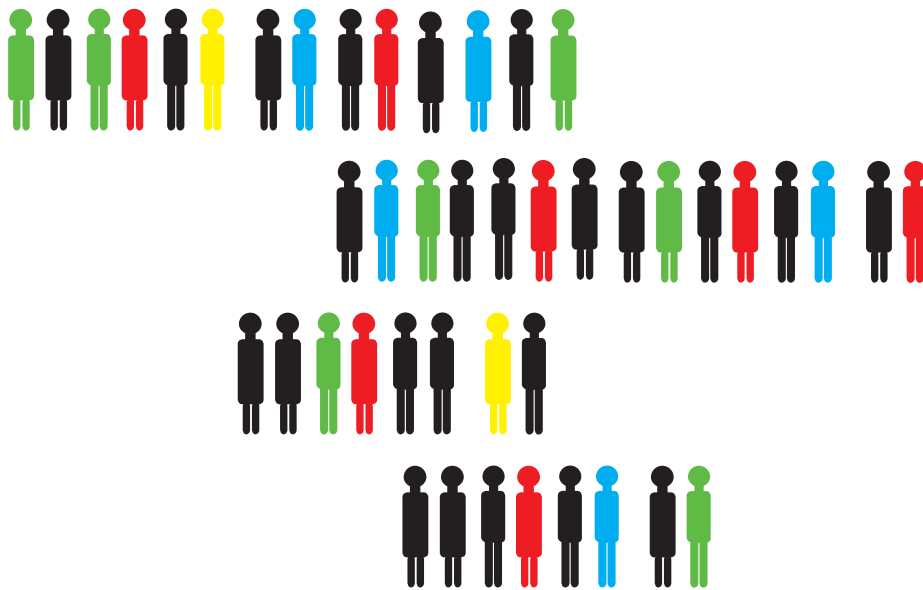


# Studenten i informationssökningsprocessen

## En problemanalys



## Innehåll

Inledning.....	1
Syfte.....	2
Informationssökningsprocessen.....	2
De olika stegen .....	3
Analys 2010 .....	4
Analys 2011 .....	4
Nyckelbegreppen.....	6
Sökingångar .....	7
Sökord.....	8
Sökteknik .....	9
Vetenskapligt.....	10
Relevans .....	11
Proaktiv strategi .....	12
Bekräftelse.....	13
Handledare .....	13
Dokumentanskaffning .....	14
För lite .....	15
Materialtyp.....	15
Studieverkstad.....	16
För mycket.....	16
Hjälplöshet.....	17
Teman.....	18
Sökteknik, sökord och databaser .....	19
Vetenskap och forskning .....	20
Zone of intervention.....	21
Avslutande diskussion .....	23
Referenslista .....	25
Bilagor.....	26

## Inledning

Under 2010 genomfördes, inom ramen för projektet *Högskolebibliotekets roll i en inkluderande lärandemiljö*<sup>1</sup>, en undersökning av de problem som studenter upplever när de bokar handledning i informationsökning<sup>2</sup>. I rapporten analyseras studenters upplevda problem när de söker information till uppsats eller andra arbeten. Materialet som analyseras är de problembeskrivningar som studenterna själva har gjort när de bokat handledning i informationsökning på högskolans bibliotek.

I analysen framkommer att det finns en stor spridning mellan de studenter som kan artikulera sitt behov av stöd, som är medvetna om att de är i en lärandeprocess och som förstår att en del av lärandet består i att fråga, samt de studenter som inte kan detta och som är mer osäkra på vad som förväntas av dem och vad det är ok att fråga om. Dessa studenter möter vi i samma kurser och sammanhang och hur vi på bästa sett möter den här heterogena studentgruppen är en stor pedagogisk utmaning. Resultatet visar också att studenterna har problem med att avgöra vad som är en vetenskaplig text och att de ofta saknar kunskap om olika genrer och typer av texter som de möter i sina studier. Vidare verkar biblioteket upplevas som en frizon där studenter inte riskerar att bli bedömda, vilket resulterar i att biblioteket får frågor som egentligen hör hemma någon annanstans.

En begränsning med den beskrivna handledningsanalysen är att det analyserade materialet inte placerades in i något sammanhang, utan den analyserades fristående från sökprocessen och handledningstillfället. Inom ovan nämnda projekt valde vi därför att gå vidare med handledningsanalysen men istället för att stanna vid de problem och svårigheter som studenten beskriver vid bokningstillfället, ville vi nu undersöka hur bibliotekarien upplever studentens problem och hur väl detta stämmer med studentens problemformulering. Hösten 2011 bjöds därför samtliga bibliotekarier på Malmö högskola in för att delta i materialinsamlandet för den här analysen, samt bidra med reflektioner kring handledningstillfället och det är detta som utgör materialet för den här analysen.

Övergripande var vi intresserade av de problem som studenten ansåg sig ha samt i vilken fas av informationsökningensprocessen studenten befann sig vid handledningstillfälle. För att kontextualisera handledningstillfällena bad vi också den handledande bibliotekarien skriva ner sina reflektioner och upplevelser av handledningssituationen.

Om den förra rapporten främst kretsade kring studentens upplevda problem har vi i den här rapporten valt att lägga fokus på hur bibliotekarien upplever studenternas behov. Analysen ska inte ses som en färdig och avslutad rapport, utan som en sammanställning eller arbetsmaterial för vidare analyser, som förhoppningsvis kan användas i flera olika sammanhang. Vi tar upp de aspekter som vi har funnit extra intressanta, men det finns flera olika saker att undersöka och analysera i materialet. Vår förhoppning är att så också kommer ske.

---

<sup>1</sup> Projekt på Malmö högskolas bibliotek med fokus på inkludering och mångfald jan 2010- jan 2012.

<sup>2</sup> Internt arbetsmaterial

## Syfte

Syftet med analysen är att bygga vidare på tidigare analys för att nu identifiera vilka problem bibliotekarierna upplever att studenterna har i informationssökningsprocessen.

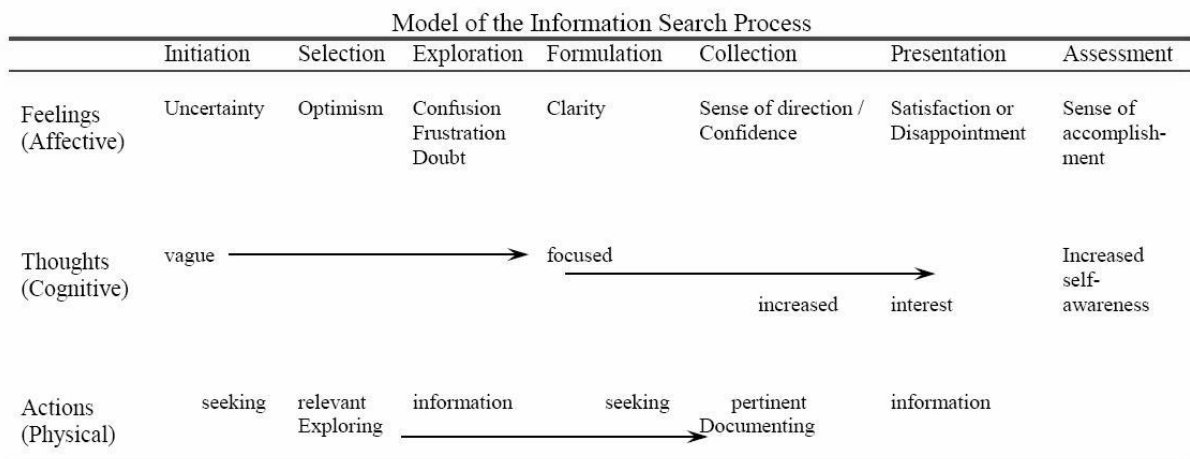
- Var i informationssökningsprocessen befinner sig studenten vid handledningstillfället?
- Vilka svårigheter identifierar bibliotekarierna att studenter har då de bokar handledning i informationssökning?
- Hur ser relationen mellan studentens och bibliotekariernas problembeskrivning ut och går det att utläsa någon korrelation?
- Vilka teman kan utläsas i bibliotekariernas fria kommentarer?

Det överordnade syftet med analysen är att utifrån analysresultaten utveckla berörda delar av biblioteksverksamheten, t.ex. handledning, undervisning, webben, stödmaterial etc.

## Informationssökningsprocessen

Handledningsanalys 2011 utgår ifrån Carol Kuhlthaus modell över informationssökningsprocessen (ISP), som Kuhlthau har utvecklat under 25 år. Det är en av de mest kända och använda modellerna inom biblioteks- och informationsvetenskap och beskriver användarens upplevelse under den, enligt Kuhlthau, meningsskapande process som informationssökning är. Vi har valt att inte översätta flera av Kuhlthaus begrepp då vi anser att det saknas korrekt motsvarande termer på svenska.

Modellen ser ut så här:



Figur 1 Kuhlthaus modell över informationssökningsprocessen

Kuhlthaus teoretiska utgångspunkt är att informationssökning är en konstruktivistisk process som initieras av osäkerhet och brist på förståelse. Detta kallas för *gap of meaning* och är det som initierar hela ISP. Genom att söka och tillgodogöra sig information skapas nya konstruktioner som skapar mening åt användaren. Den nya kunskapen krockar med den existerande kunskapen och genom detta skapas osäkerhet och oro. Att söka information är aldrig ett mål i sig, utan informationssökning sker för att nå ett mål.

Kuhlthau tar ett holistiskt grepp kring ISP och som redan nämnts är det användarens upplevelse som står i centrum. Tre delar/aspekter identifieras: känslor, tankar och handlingar och dessa aspekter korresponderar med de sex stegen som ISP består av. För att det tydligt ska gå att se och att uppleva stegen krävs det en större uppgift av mer komplex natur, t.ex. en uppsats.

Enligt Kuhlthau är ISP en serie tankar, känslor och handlingar som blir klarare och mer fokuserade när processen går framåt. Det är dock möjligt att användaren hoppar mellan olika steg i processen.

Början av ISP präglas av känslor av osäkerhet och frustration och i samband med att användaren blir mer klar över vilket fokus undersökningen ska ha minskar osäkerheten. Detta kallas för osäkerhetsprincipen. Osäkerheten ökar och minskar under ISP och det är naturligt.

En annan viktig del av Kuhlthaus modell är *zone of intervention* (inspirerad av Vygotskijs *Zone of proximal development*), vilket innebär att olika faser i processen kräver olika åtgärder för att processen ska gå framåt. Rätt åtgärd innebär progression, medan fel åtgärd inte gör någon skillnad för användaren. Fel åtgärd kan t.o.m. verka hämmande för användarens fortsatta process. Som bibliotekarie eller lärare är det viktigt att kunna identifiera var i ISP användaren befinner sig och utifrån detta erbjuda rätt stöd så att processen går framåt. Biblioteket eller läraren ska inte helt reducera osäkerheten utan stödja i processen så nästa steg kan tas och konstruktionen av kunskap kan fortsätta.

## **De olika stegen**

### ***Initiationfasen:***

Det finns ett informationsbehov, förberedande för att välja ämne.

Osäkerheten är stor, främst kring uppgiften, och användaren funderar på hur den ska påbörja arbetet. I den här fasen tolererar användaren osäkerheten. Funderar över möjliga ämnen.

Söker översiktligt (browsar) och talar med andra främst informella *mediators* - inte bibliotekarier och lärare.

### ***Selectionfasen:***

Att välja ämne. Osäkerheten övergår i optimism när ämnet är valt.

Användaren väger olika ämnen mot varandra utifrån personligt intresse, tid, information som finns tillgänglig och typ av uppgift. Personligt intresse är den faktor som spelar störst roll för valet. Ämnet som bedöms ha störst chans att ligga till grund för att uppgiften blir framgångsrik styr ämnesvalet.

Användaren söker väldigt översiktligt.

### ***Explorationfasen:***

Det första utforskandet av information om det valda ämnet, så att användaren ska kunna skapa sig ett fokus och egen angreppsvinkel om ämnet.

Det här är den jobbigaste fasen som präglas av förvirring, osäkerhet och tvivel, ofta p.g.a. att användaren hittar för mycket, eller inte har definierat sitt ämne och syfte och inte vet var den ska söka.

Den nya kunskapen ”krockar” med den redan existerande kunskapen och det kan kännas hotfullt. En del ger upp, men de flesta fortsätter till nästa steg.

#### ***Formulationfasen:***

Här sker avgränsningen av ämnet. Användaren gör ämnet till sitt och formulerar sitt eget fokus. Här kommer vändpunkten och osäkerheten ger vika. Det är avgörande att fokusformulering sker för att processen ska fortsätta.

#### ***Collectionfasen:***

Användaren samlar information kopplat till det avgränsade ämnet. Allmän information om ämnet är inte längre viktigt, utan nu söker användaren efter specifik information. Användaren söker helt enkelt grundligare och mer fokuserat.

Interaktion mellan system (databaser, bibliotekskatalog etc.), *mediator* och användare fungerar som bäst i den här fasen.

#### ***Presentationfasen:***

Användaren känner tillfredsställelse om sökningen gått bra och besvikelse om det inte gått bra. Känslor av lättnad är också vanligt. Användaren förbereder sig för presentation.

## **Analys 2010**

Tjänsten *handledning i informationssökning* innebär att studenter som önskar handledning i informationssökning skickar in en bokning via ett formulär på bibliotekets webbsida. I detta formulär ska studenten beskriva sin frågeställning samt vilka problem de har stött på när de sökt information. Studenten får sedan svar av den bibliotekarie som ska handleda och en tid bokas.

När den första handledningsanalysen genomfördes under 2010 använde projektgruppen sig av innehållsanalys (Descombes, 2009) för att närma sig datamaterialet. Gruppen tittade på en begränsad del av materialet och läste och läste om och diskuterade för att försöka se mönster i textmaterialet – i vårt fall själva handledningsbokningarna. När vi tyckte att vi hade hittat mönster utarbetades relevanta kategorier som kodades. Vi kodade sen resterande material och kunde se hur koderna förhöll sig till varandra och textmaterialet. Fokus låg främst på frekvens och förekomst. Viktigt att påpeka är att analysen 2010 tittade på studenternas beskrivning av sina sökproblem och hur de uttrycker dessa problem.

Läsningen av materialet och utformandet av kategorier resulterade till slut i en lista bestående av 25 olika kategorier eller nyckelbegrepp, vilken benämns tesaurus.

## **Analys 2011**

När analysen fortsatte under 2011 användes den tesaurus projektgruppen satt samman, men den reviderades och komprimerades för att bli mer användbar. Den slutgiltiga tesaurusen består av 17 nyckelbegrepp (se bilaga).

Hösten 2011 genomfördes 84 handledningar och av dessa kategoriserades 56 stycken. Det är dessa som utgör materialet som följande rapport bygger på. 14 handledare deltog i insamlingen och deras svar har behandlats anonymt.

Undersökningen påbörjades med att alla handledande bibliotekarier bjöds in till ett möte där de erbjöds att delta i den kommande analysen genom att bidra till insamlandet av material. Huvudpunkt på mötet var information om hur arbetet med kategoriseringen av handledningar skulle gå till. Tesaurusen förklarades och det hölls en kortare genomgång av Carol Kuhlthaus informationssökningsprocess. 17 bibliotekarier deltog i mötet.

Arbetet för insamlandet gick till på följande sätt: handledaren skulle efter genomförd handledning (1) fylla i ett formulär där de kategoriserade handledningen utifrån tesaurusen (se bilaga 1), dessutom skulle de (2) göra en uppskattning av var i informationsprocessen studenten befann sig. Här hade de Kuhlthaus modell över ISP som stöd. Handledaren hade också möjlighet att (3) skriva sina personliga reflektioner. Det fanns ingen gräns på hur många nyckelbegrepp som fick användas, utan förhoppningen var att nyckelbegreppen skulle beskriva studentens informationsbehov så väl som möjligt.

I nästa skede skulle studentens upplevda behov och svårigheter identifieras. Detta gjordes genom att projektgruppen (4) gick igenom de insamlade handledningarna för att kategorisera hur studenterna själva uttrycker sitt problem i själva bokningsformuläret. I detta skede togs ingen hänsyn till de nyckelbegrepp som satts efter handledningen av handledande bibliotekarie.

Varje handledning fick på så sätt nyckelbegrepp både för studentens beskrivning av sitt problem och för det problem som bibliotekarien identifierade under själva handledningstillfället. Tanken med detta var att se hur väl studentens problembeskrivning stämmer med de problem som handledaren identifierat.

Alla bibliotekarier skrev ner sina reflektioner av handledningen, några med enstaka meningar, andra med längre redogörelser. I analysen har kommentarerna lästs fristående från respektive handledning i en löpande text. I vissa fall har vi gått till kommentaren för en enskild handledning för att öka vår förståelse av nyckelbegreppsanvändningen eller placering i ISP. Kommentarna är inte tänkta att analyseras grundligt utan istället presenterar vi de teman/kategorier som framkom i läsningen.

Vid de allra flesta tillfällen är det olika personer som har kategoriserat handledningsbokningen och själva handledningstillfället. Projektgruppen har tillsammans gått igenom handledningsbokningarna och kategoriserat dessa med hjälp av samma nyckelbegrepp som handledande bibliotekarier använt för att kategorisera handledningstillfället.

## Nyckelbegreppen

Nedan följer en redogörelse av samtliga nyckelbegrepp, innehållande reflektioner, placering i ISP och korrelation mellan bibliotekariens och studentens beskrivning av problem. Vissa nyckelbegrepp som använts ofta, eller som uppvisar intressanta slutsatser beskrivs mer ingående medan andra enbart tas upp kortfattat. Beskrivningen av nyckelorden mynnar sedan ut i teman som vi identifierat som framstående, till stor del utifrån bibliotekariernas reflektioner.

Av betydelse är att handledningstillfället, av bibliotekarien, beskrivits med 191 nyckelbegrepp mot 95 använda nyckelbegrepp i kategoriseringen av handledningsbokeningen.

Nedanstående modell visar en sammanställning av nyckelbegreppen och hur ofta de förekommer. I genomgången av nyckelbegreppen redovisar vi var de främst förekommer i ISP, de kan även förekomma i andra faser, fast vi har i dessa fall inte kunnat se ett tydligt mönster.

<b>Studentens problembeskrivning</b>	<b>Förekomst nyckelbegrepp</b>	<b>Bibliotekariens problembeskrivning</b>	<b>Förekomst nyckelbegrepp</b>
Relevans	21	Sökingångar	38
Vetenskapligt	15	Sökord	37
Proaktiv strategi	12	Sökteknik	27
För lite	10	Vetenskapligt	24
Sökord	9	Relevans	13
Sökteknik	7	Proaktiv strategi	9
Dokumentanskaffning	6	Bekräftelse	9
Sökingångar	3	Handledare	8
Handledare	3	Dokumentanskaffning	8
För mycket	2	För lite	7
Hjälplöshet	2	Materialtyp	3
Materialtyp	2	Studieverkstad	2
Studieverkstad	1	För mycket	1
Bekräftelse	0	Hjälplöshet	1



Figur 2 Sammanställning av nyckelbegreppen.

Problembeskrivningarna korresponderar	Antal gånger	Procent
Vetenskapligt	13	33%
Studieverkstad	1	33%
Handledare	3	27%
Proaktiv strategi	4	20%
För lite	3	18%
Sökord	8	17%
Relevans	4	12%
Sökteknik	3	9%
Sökingångar	3	7%
Dokumentanskaffning	1	7%

Figur 3 Problembeskrivningarna korresponderar

## Sökingångar

*Val av källor, frågor om var man börjar, val av databaser etc. Var söker jag?*

Studentens problembeskrivning: 3

Bibliotekariens problembeskrivning: 38

Korrespondens: 3

Förekommer i ISP i handledningsboken: Inget tydligt mönster

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *collection* 16, *initiation* 11, *formulation* 6, *selection* 5

*Sökingångar* är det vanligaste problemet enligt bibliotekarierna, men bara tre studenter har formulerat detta. Det är anmärkningsvärt hur låg korrespondensen är och hur svårt det är för studenterna att uttrycka att de har problem med *var* de kan hitta informationen de söker. Studenterna använder nyckelbegreppet *relevans* i stället för *sökingångar* och i 13 fall av 38 uttrycker studenterna *relevans* när problemet enligt bibliotekarien är *sökingångar*. När studenterna uttrycker att de inte hittar något relevant beror det alltså främst på att de söker i fel databas.

*Sökingångar* förekommer främst i *collectionfasen* och *initiationfasen*, precis som *sökord* och *sökteknik*. Det handlar alltså om två huvudsakliga *zones of intervention* – i början av processen och i *collectionfasen*.

## Sökord

### Sökord/ämnesord

Studentens problembeskrivning: 9

Bibliotekariens problembeskrivning: 37

Korrespondens: 8

Förekommer i ISP i handledningsboken: *collection 4*

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *collection 19, initiation 9*

*Sökord* är ett stort problem enligt bibliotekarierna, men det är slående hur få studenter som uttrycker att de specifikt har problem med sökord. De nio handledningar där studentens problembeskrivning kategoriserats med *sökord* har i åtta fall även fått denna kategorisering i bibliotekariens kategorisering av handledningen efteråt. Korrespondensen är mycket hög. Studenterna som kan uttrycka att de har problem med sökord kommer oftast (sex av nio) från utbildningar vid Fakulteten för hälsa och samhälle och Odontologiska fakulteten. En tänkbar förklaring till detta är att studenterna på dessa fakulteter tidigt i utbildningen kommer i kontakt med MeSH-termer och därmed introduceras till informationssökningen via sökorden.

*Sökord* är väldigt svårt att uttrycka för studenterna och det beror delvis på att de använder andra, kanske mer naturliga, ord för att uttrycka problem som egentligen uppkommer av att de använder fel sökord. Dessa har kategoriserats med andra nyckelbegrepp, t.ex. *relevans*. Ett exempel "Endast gamla artiklar, inte relevanta resultat, svårt att avgränsa". När bibliotekarien som träffade studenterna beskrev studenternas svårigheter som "Hade bra koll på sök teknik men svårt att begränsa och välja ämne. Svårt att hitta lämpliga meschtermer och att fånga omvårdnadsaspekten."

*Sökord* förekommer främst i *collectionfasen*, både när det gäller studenternas problem och bibliotekariernas. Det stämmer väl in i Kuhlthaus modell – i *collectionfasen* gäller det att vässa sin sök teknik och antagligen har studenten också sökt en del själv och känner att de behöver hjälp för att sökningen ska bli ännu mer fokuserad. Bibliotekarien vet att det krävs "bra" sökord för att sökningarna ska ge resultat.

I *initiationfasen* finns främst studenter från Fakulteten för hälsa och samhälle och Odontologiska fakulteten. Anledningen är antagligen, som tidigare nämnts, att det finns formella krav på studenterna hur de ska hitta sin information och även var de ska söka och därför kan de också uttrycka att de har problem med sökord.

*Sökord* förekommer oftast i *collectionfasen* och för bibliotekarien handlar det i den här fasen om att hjälpa studenten att formulera sina sökord (synonymer, andra termer, tesaurus, ämnesord etc.) och komma med nya perspektiv på studentens informationssökning och ämne.

I *initiationfasen* handlar det mer om att introducera ett tänk kring sökord och att betona hur viktigt det är för att sökningen ska bli bra.

## Sökteknik

Efterfrågar explicit hjälp om sökteknik. Hur söker jag?

Studentens problembeskrivning: 7

Bibliotekariens problembeskrivning: 27

Korrespondens: 3

Förekommer i ISP i handledningsboken: Inget tydligt mönster

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *collection 14, initiation 7, exploration*

Problematiken med *sökteknik* är också mycket svårt att uttrycka för studenterna. Precis som med *sökord* gör osäkerheten kring om det faktiskt finns något om det ämne som studenten letar information om att det uttrycks vagare och med andra ord än *sökteknik*. I en tredjedel av handledningsboken där studenterna uttrycker problem som faller inom nyckelbegreppet *relevans* har bibliotekarien identifierat att de har problem med *sökteknik*.

*Sökteknik* förekommer oftast i *collectionfasen*, vilket inte är särskilt konstigt, med tanke på att en riktigt fokuserad sökning kräver bättre sökteknik. I bibliotekariernas reflektioner framkommer det tydligt att de många gånger har kunnat hjälpa studenterna på ett bra sätt. T.ex. att studenten "visste vad hon sökte [efter]" eller att de "hade tänkt mycket själva och använde många egna sökord" vilket tyder på att de har formulerat ett eget fokus.

I reflektionerna går också att läsa att studenterna "var mottagliga och intresserade och hade klart för sig vad de ville hitta" och "inte alls var så okunniga i sökprocessen som det framstod i handledningsboken". Det här illustrerar tydligt att det är i *collectionfasen* som interaktionen mellan system och användare fungerar bäst (Kuhlthau, 2004).

I början av ISP handlar det mer om att strukturera upp sökningen och att hjälpa studenterna med en sökstrategi så att de inte bara söker planlöst utan känner att de gör rätt. Bibliotekariens roll blir att stödja och stärka studenten i vad de gör och att sätta igång studenten på rätt sätt.

Det handlar således om två olika *zones of intervention*, en i början av processen när studenten söker översiktligt och en senare i ISP när de söker väldigt fokuserat.

I *explorationfasen* förekommer det flera bokningar där sökning med MeSH- termer är problemet. Antingen är studenterna rädda att missa något, eller så är de osäkra på hur de ska använda MeSH.

## Vetenskapligt

Att hitta/ var söker man vetenskapliga artiklar, tidigare forskning, letar efter litteratur om teori och metod, letar efter review

Studentens problembeskrivning: 15

Bibliotekariens problembeskrivning: 24

Korrespondens: 13

Förekommer i ISP i handledningsboken: *collection 8, initiation 3*

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *collection 13, formulation 5*

*Vetenskapligt* används 15 gånger före och 24 gånger efter, vilket gör den till ett av de nyckelbegrepp som används flest gånger. *Vetenskapligt* har också stor korrespondens mellan studentens problembeskrivning och bibliotekariens. I 13 av de 15 fall som studenten själv uttryckt problem med vetenskaplighet menar också bibliotekarien att detta var fallet. Att begreppet *vetenskapligt* används mycket är inte anmärkningsvärt, då detta faller väl samman med den tidigare handledningsanalysen, som tydligt visade att studenterna söker handledning just för att de har problem med att identifiera vad som är vetenskapliga texter och forskning. Lärarnas ökade krav på användande av vetenskapliga texter bör också få som konsekvens att studenterna själva kan uttrycka att de har detta behov.

De två handledningar som inte kategoriserades likadant före och efter beskrivs med nyckelbegreppen *proaktiv* respektive *bekräftelse*. Studenterna verkar här inte haft något problem med att avgöra vad som är vetenskap eller med vilka texter de ska välja, även om de uttryckte det vid boken. En av studenterna var osäker på var man sökte forskning, det vill säga vilken databas hon skulle använda. I begreppets bredare betydelse innebär detta att handledningen borde klassificerats *vetenskap*, då studenten faktiskt hade svårt att avgöra var hon skulle söka vetenskapligt material även om hon var förtrogen med innebörden av vetenskapliga texter och kunde identifiera sådana.

*Vetenskapligt* används när studenten direkt uttrycker ett behov av att hitta vetenskapligt material och då det finns en osäkerhet över vad som bedöms vara vetenskapliga texter. Tolkningen av begreppet gäller således både för att avgöra vad som är forskning/ vetenskapliga texter och i vilka källor de hittas. Kopplar man nyckelbegreppen till de personliga reflektionerna går det att se att vissa studenter endast behövt hjälp med att hitta rätt sökingångar medan andra fört en diskussion om vad som klassas som vetenskap och därmed närmat sig frågan om relevans.

*Vetenskapligt* förekommer främst i *collectionfasen*. Att studenten uttrycker problem med vetenskaplighet sent i processen kan bero på att kraven på vilken information som bör användas är tydlig när ämnesavgränsning och insamlandet och urval ska ske.

Studenter anger även vetenskaplighet som ett problem i *initiationfasen*, där förvirring och osäkerhet är stor. Att denna förvirring då också gäller vetenskaplighet är naturligt, framförallt då kraven på användning av vetenskapligt material ofta uttrycks redan i tidigt i utbildningen. I bibliotekariernas reflektioner uttrycks detta

Första uppgiften med vetenskapligt krav. Dock inte så svårt att avgöra vad som var vetenskapligt, eller var man ska hitta vetenskapligt material. Hade funderingar kring varför just välja de här artiklarna/databaserna och inte andra. Ganska avancerat kan man tycka...

För bibliotekarien handlar det om att förhålla sig till två olika aspekter av samma nyckelbegrepp, nämligen att värdera information, samt var det går att hitta vetenskaplig information.

## Relevans

*Inte hitta relevant/rätt/korrekt/lämplig/specifik information/litteratur, ämnesrelevans och aktualitet*

Studentens problembeskrivning: 21

Bibliotekariens problembeskrivning: 13

Korrespondens: 4

Förekommer i ISP i handledningsboken: *initiation 6, collection 6, exploration 5*

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *collection 6, exploration 3*

Nyckelbegreppet *relevans* är det som används flest gånger före (21 gånger), medan det endast förekommer 13 gånger i bibliotekariens beskrivning av handledningstillfället. Avsaknad av relevant information är alltså den vanligaste anledningen till att studenter söker handledning i informationssökningen, vilket i sig inte är anmärkningsvärt då detta faller inom syftet med tjänsten. Begreppet relevans täcker in många aspekter av informationssökning och även aspekter som faller inom eller nära andra nyckelbegrepp, såsom *vetenskaplighet* och *för lite*. Problemet är då inte avsaknad av relevant material utan att studenten istället måste ändra sin sökstrategi eller använda ett annat angreppssätt för att fånga ämnet.

Avsaknaden av relevant material är också ett begrepp som studenterna själva använder i sin problembeskrivning vid bokningen, då följt av forskning, artiklar, material, fakta. I bibliotekariernas reflektioner och beskrivning av handledningstillfället finner vi en annan betydelse som kan illustreras med följande citat "Kanske tyckte jag att hon var lite snäv i sin syn på vad som var relevant för henne (inte ovanligt)". Bibliotekarien har alltså en idé om vad som bör vara relevant vilket inte alltid sammanfaller med studentens. Studenten beskrivs också ha ett smalt behov. "Jag tyckte vi fick väldigt mycket material men en av studenterna ville nog ha 'den' vetenskapliga artikeln som täckte in just deras specifika inriktning."

Handledningar som beskrivs med *relevans* återfinns i alla steg i ISP. Av de som angett *relevans* i efterhand ligger majoriteten (fem) i *collectionfasen*. Detta beror delvis på att flest handledningar återfinns där, men ytterligare en tolkning är att bibliotekarien har lättare att se relevans som ett problem då studenten har kommit längre i sitt arbete och vet vad den är ute efter. Tidigt i ISP är det svårt att identifiera att det är just *relevans* som är problemet, för att bibliotekarien ska identifiera detta problem krävs att frågeställningen är klar och studenten mer fokuserad. Däremot kan studenterna själva uttrycka att det är relevans de har problem med när bibliotekarien istället menar att problemet ligger i en oklarhet över informationsbehovet.

Problemet som både studenter och bibliotekarier ställs inför gällande relevans kan sammanfattas

Vissa artiklar vi hittade verkade inte relevanta eller tillräckligt specifika, vilket ledde till en diskussion kring omöjligheten (och även det olämpliga) att hitta exakta träffar, kopior av uppsatsen som studenten själv ska skriva.

## Proaktiv strategi

*Har inte börjat än, men vill veta hur man gör, inget sökproblem, vill ha orientering, introduktion*

Studentens problembeskrivning: 12

Bibliotekariens problembeskrivning: 9

Korrespondens: 4

Förekommer i ISP i handledningsbokningen: *initiation 4, collection 4*

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *initiation 6*

*Proaktiv strategi* är den tredje vanligaste orsaken till att studenter bokar handledning i informationssökning. I fyra fall anser bibliotekarien att studenten är proaktiv och alltså inte har något konkret problem.

Bokningarna kommer i *initiationfasen* vilket stämmer med Kuhlthaus modell över ISP. Studenterna uttrycker att de vill ha hjälp med hur man söker i allmänhet, att ämnet är nytt för dem, eller att de inte har studerat på länge. De tar ansvar för sitt eget lärande och bokar handledning på grund av osäkerhet. Det uttrycks inte särskilt stor osäkerhet kring själva uppgiften (t.ex. att skriva uppsats eller paper) även om det förekommer, utan oftare att de har missat eller inte haft biblioteksundervisning. Bibliotekarien tycker att dessa studenter också har problem med sökingångar.

Många bokningar kommer också i *collectionfasen*. Dessa studenter uttrycker inga direkta problem, de kan inte formulera specifikt vad de tycker är svårt. Deras ämnen är dock tydligare avgränsade, ibland väldigt väl formulerade. Bibliotekarien tycker att studenterna i *collectionfasen* främst har problem med sökord. Det ser vi tydligt i kommentarerna.

Det är också tydligt att många studenter som bokar handledning gör detta för säkerhets skull och detta sker tidigt i ISP – när osäkerheten är stor och innan de har stött på konkreta problem.

Här möter vi alltså två sorters proaktivitet som bör bemötas på två olika sätt. Två olika *zones of intervention* där det i *initiationfasen* handlar mycket om att bibliotekarien möter en generell osäkerhet och frågan är hur man bäst kan stödja studenten i denna fas, med otydliga problem och osäkerhet kring själva uppgiften. Det handlar också om att visa studenten de rätta sökingångarna och hur man kan söka mer översiktligt. I den andra *zone of intervention*, den i *collectionfasen*, är det lättare att hjälpa studenten. Här gäller det främst att hjälpa dem formulera, eller omformulera sina sökord.

## Bekräftelse

*Kolla att man inte missat något, vill veta att man gjort rätt*

Studentens problembeskrivning: 0

Bibliotekariens problembeskrivning: 9

Korrespondens:

Förekommer i ISP i handledningsboken: Inget tydligt mönster

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *exploration 4, collection 4,*

Ingen student bokar handledning i informationssökning bara för att få bekräftelse på att den gjort rätt, eller snarare är det ingen student som uttalar att så är fallet. Däremot är det enligt bibliotekarierna ofta så att studenter bokar handledning för att få bekräftelse på att de gjort rätt, eller för att de är rädda att de ska ha missat något fast att de, enligt bibliotekarien, har bra koll på vad de håller på med.

I *explorationfasen* är studenterna mer oroliga att de har gjort fel och vill kolla så att de är på rätt spår. Ett exempel: studenterna var "väldigt måna om att göra rätt efter vad de lärt sig på undervisningen, ex får bara söka i pubmed, måste använda mesh". Ett annat exempel: "Studenten ville också få en bekräftelse på att hon valt rätt databaser och använt sig av rätt sök teknik".

I *collectionfasen* är studenterna mer självsäkra "Studenterna hade kommit en bra bit på vägen men ville kolla att man inte missat något. Se om det fanns ytterligare tips" eller de ville ha bekräftat att de inte missat något".

Problemen som studenterna har är egentligen detsamma, men vi kan se en nivåskillnad beroende på om studenten befinner sig i *explorationfasen* eller *collectionfasen*. I det första exemplet beskrivs studenten som osäker medan det andra två exemplen mer framställer en aktiv och driven student.

## Handledare

*Begränsa sin frågeställning, letar efter teorier och metoder etc.*

Studentens problembeskrivning: 3

Bibliotekariens problembeskrivning: 8

Korrespondens: 1

Förekommer i ISP i handledningsboken: Inget tydligt mönster

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *initiation 4*

Nyckelbegreppet *handledare* visar tydligt att bibliotekarien tycker att studenterna vänder sig till biblioteket med problem som de borde ta upp med ämneshandledare/lärare i stället.

Nyckelbegreppet förekommer främst i *initiationfasen* och det stämmer väl med ISP eftersom det i början av processen råder störst osäkerhet kring själva uppgiften och hur den ska lösas. De förväntningar som ställs på studenten är också en källa till oro.

Oftast handlar det om att studenten vill ha hjälp med teori- och metodval, eller att de behöver hjälp med att ringa in ett forskningsområde. I bibliotekariens kompetens ligger att hjälpa studenten att få en överblick över ett forskningsområde, men frågor om teori, metod eller syfte bör skickas vidare till ämneskunnig.

En del studenter känner en ovilja mot att vända sig till sin handledare/lärare med sina problem och vill inte visa sig "dumma" och att de inte har förstått vad handledaren/läraren pratar om. Vår uppfattning är att biblioteket får rollen som en frizon, där studenten vågar och vill ställa frågor.

Ett par studenter har bokat handledning för att de har fått backning på en uppgift. Att passa in dessa handledningar i ISP är inte särskilt lätt, eftersom de hoppar mellan de olika stegen och får gå igenom vissa av stegen en gång till.

## Dokumentanskaffning

*Hittar inte boken i biblioteket, fjärrlån, fulltext, inköpsförslag, att hitta specifika referenser*

Studentens problembeskrivning: 6

Bibliotekariens problembeskrivning: 8

Korrespondens: 3

Förekommer i ISP i handledningsbokningen: *collection 5*

Förekommer i ISP i handledningstillfället: *collection 6*

*Dokumentanskaffning* är ett specifikt nyckelbegrepp som inte ger underlag till några direkta reflektioner. I sex av fallen efter är de angivna tillsammans med *sökingångar*, vilket inte är förvånande då det kan handla om att hitta en specifik referens eller att komma åt artiklar i fulltext. Samtliga handledningar som beskriver *dokumentanskaffning* som problemet faller föga förvånande inom fasen *collection* i ISP.

I de fall kategoriseringen inte sammanfaller har studenten uttryckt ett behov av att hitta specifikt material men sedan visat sig behöva även annan information.



## För lite

*För få träffar*

Studentens problembeskrivning: 10

Bibliotekariens problembeskrivning: 7

Korrespondens: 3

Förekommer i ISP i handledningsboken: *collection 6*

Förekommer i ISP i handledningstillfället: Inget tydligt mönster

*För lite* är ett av få nyckelbegrepp som förekommer fler gånger i före än i efter och korresponderar i tre fall. Detta innebär att studenterna tror att det finns för lite material vilket inte visar sig stämma enligt handledande bibliotekarie.

*För lite* material verkar alltså inte vara något som bibliotekarien anser vara något problem. Medan studenter ser det direkta problem att de hittar *för lite* eller *för mycket* ser bibliotekarien andra anledningar, t.ex. avgränsningar i ämne eller söktechniska svårigheter.

Sett till placering i ISP finner vi nyckelbegreppet i alla faser mellan *initiation* och *collection*. När studenterna uttrycker sitt problem förekommer *för lite* inte alls i *explorationfasen*, vilket kan tyckas anmärkningsvärt då studenten i denna fas borde söka hjälp för just detta problem. Istället placerar sig majoriteten av handledningarna i *collectionfasen*, vilket innebär att de söker hjälp för att det saknar material då de befinner sig i själva insamlingsfasen och söker mer fokuserat.

## Materialtyp

*Söker efter särskild materialtyp (t.ex. böcker, artiklar), inkluderar inte när man beskriver att man söker något "vetenskapligt" (avhandlingar, vetenskapliga artiklar etc.)*

Studentens problembeskrivning: 2

Bibliotekariens problembeskrivning: 3

Korrespondens:

Förekommer i ISP i handledningsboken: Inget tydligt mönster

Förekommer i ISP i handledningstillfället: Inget tydligt mönster

*Materialtyp* används då studenten specifikt uttryckt att den var ute efter en viss materialtyp, t.ex. artiklar eller böcker. Denna kategori har viss anknytning till både vetenskaplighet och dokumentanskaffning. Begreppet används inte fler än två gånger före och tre gånger efter och sammanfaller inte alls.

Att studenter ofta verkar jämställa artiklar med vetenskapliga artiklar, eller att det likställer artiklar med vetenskapligt material, gör denna *materialtyp* något oklar, då det är svårt att veta om orsaken

till att en student endast vill ha artiklar är att artiklar ses som detsamma som vetenskapliga eller att de av någon annan anledning enbart vill ha denna materialtyp.

## Studieverkstad

*Studieteknik, skriva, tolka uppgift*

Studentens problembeskrivning: 1

Bibliotekariens problembeskrivning: 2

Korrespondens: 1

Förekommer i ISP i handledningsbokningen: Inget tydligt mönster

Förekommer i ISP i handledningstillfället: Inget tydligt mönster

Endast en handledning ansågs vid bokningen innehålla frågeställningar som borde hänvisas till Malmö högskolas studieverkstad. Efter handledningstillfället ansåg bibliotekarien vid två tillfällen att frågan hörde hemma hos studieverkstaden. Detta kan tyckas förvånande då handledning 2011 visade att studenten ofta ställer frågor av studieteknisk karaktär till biblioteket. En trolig förklaring är att frågor om text och språk kan ha uppkommit, men då de inte ska behandlas vid handledningstillfället har fokus flyttas över till annat och därför inte kategoriseras som *studieverkstad*.

## För mycket

*Avgränsa, för mycket träffar*

Studentens problembeskrivning: 2

Bibliotekariens problembeskrivning: 1

Korrespondens: 3

Förekommer i ISP i handledningsbokningen: Inget tydligt mönster

Förekommer i ISP i handledningstillfället: Inget tydligt mönster

*För mycket* används inte fler än tre gånger, före och efter sammanräknat. Två studenter uttrycker i bokningen att de har problem med för mycket material, men bibliotekarien ser istället att studenterna har svårighet att avgränsa och välja ut. Just dessa studenter befann sig också tidigt i ISP och hade inte ämne klart för sig, vilket medför problem med att sälla bland materialet. Nyckelbegreppet *för mycket* relaterar till många andra begrepp och sett från bibliotekariens synvinkel är problemen andra än att det finns för mycket, t.ex. urval, val av databas, avgränsning och sökteknik. Den handledning som efter handlingen beskrivs med *för mycket* har också ett brett ämne och det uttrycks att studenten har svårt att avgränsa sitt ämne.

Föga förvånande hamnar dessa handledningar i ISPs första faser då en oklarhet i ämnet och utforskandet kan ge stora informationsmängder.

## Hjälplöshet

*Har inte sökt alls, uttalar en hjälplöshet kan inte definiera vad man behöver hjälp med*

Studentens problembeskrivning: 2

Bibliotekariens problembeskrivning: 1

Korrespondens:

Förekommer i ISP i handledningsbokningen: *exploration 2*

Förekommer i ISP i handledningstillfället: Inget tydligt mönster

Förekommer så få gånger att det inte går att säga något om nyckelbegreppet. De bokningar som kommit ligger i *explorationfasen* där osäkerheten är som störst.

## Teman

Utifrån läsningen av bibliotekariernas kommentarer i kombination med användningen av nyckelbegreppen har vi skapat ett antal teman som vi valt ut för att titta närmare på. Nedan följer en kortare beskrivning av kommentarerna följt av de teman vi identifierat.

Karaktern på bibliotekariernas reflektioner/ fria kommentarerna skiljer sig åt, medan vissa beskriver hur handledning fortlöpte har andra valt att endast ange om handledning ansågs gått bra eller ej. Kommentarererna var dessutom ofta en form av reflektion på den egna rollen kontra studentens. I de flesta fall var reflektionen en längre kommentar till vilket problem de ansåg att studenten hade och på så sätt också en utveckling av kategoriseringen (nyckelbegreppen).

Ord och begrepp som handlar om sökteknik förekommer frekvent i kommentarerna, vilket också går i linje med användningen av nyckelbegreppen. Extra framträdande är ordet sökord och det beskrivs då t.ex. hur identifiering av sökord tog studenten vidare i sökprocessen. En tolkning över att just sökteknik är så pass överrepresenterat i reflektionerna, förutom det faktum att studenten behöver hjälp med detta, kan vara att bibliotekarien gärna beskriver de område som de behärskar, där de känner sig säkra att kunna hjälpa.

Flera kommentarer beskriver bibliotekariens förväntningar på handledningen. Det framgår att handledaren i förväg har en föreställning om studentens specifika behov, i vilket skede av processen studenten befinner sig men också en idé om att en lyckad handledning följer en förväntad gång som svarar upp mot bibliotekariens förberedelser, en uppfattning som vi bland annat möter i citatet ”Då sa studenten, tack så mycket det räcker, jag är väldigt nöjd. Så det fick räcka även om jag hade flera intressanta sökningar i bakfickan ;)”.

Att bibliotekarien är förberedd och har tips med sig in i handledningen är självklart inget negativt, men det är också en utmaning att veta när studenten har fått nog med material och när handledningen bör avslutas. Utgångspunkten ska vara studentens behov och inte bibliotekariens.

Ett område som inte finns med som nyckelord men som däremot beskrivs i reflektionerna är källkritik. Detta är ett ämne som i diskussioner om informationskompetens tillskrivs stor betydelse och det borde också vara önskvärt att den förs i handledningar. Vi kan därför konstatera att det hade varit både relevant och intressant om detta varit med som ett nyckelbegrepp.

När bibliotekarier talar om undervisning uppkommer ofta vikten av att komma in vid rätt tillfälle, då studenten har ett autentiskt informationsbehov. Saknas detta så kommer mindre motiverade studenter inte att ta till sig information eller förstå dess relevans. I kommentarerna kan vi se detta, t.ex.

Studenterna berättade att de haft undervisning i informationssökning för ett tag sedan men att de då inte visste vad de skulle skriva om och därför inte började söka direkt. De kom inte riktigt ihåg hur de skulle gå tillväga när det väl var där

En annan orsak till varför studenten anses vara i behov av handledning är att ”Studenten hade fått tips från handledaren att boka handledning. Hon kände inte till relevanta sökingångar, hade sökt lite i Google men behövde lite mer struktur och riktning”.

## Sökteknik, sökord och databaser

Det är slående vilken diskrepans som råder mellan de problem som studenterna uttrycker och de problem som bibliotekarierna identifierar (se figur 3). De vanligaste anledningarna till att studenterna bokar handledning, enligt deras egna beskrivningar, är att de har problem med att hitta relevant material (*relevans*), de har problem med vetenskaplighet (*vetenskapligt*), eller så bokar de handledning i förebyggande syfte (*proaktiv strategi*). Bibliotekarierna ser däremot att studenterna har problem med att välja rätt databaser (*sökingångar*), *sökord* och *sökteknik*.

När studenterna bokar handledning för att de inte hittar något relevant visar det sig att i 17 av de 21 fallen tycker bibliotekarien att det egentligen handlade om att studenten hade problem med sökteknik, sökingångar eller sökord, ofta alla tre aspekterna samtidigt. *Relevans* är således det nyckelbegrepp som bäst beskriver studenternas upplevelse av sina problem. När de beskriver sina problem; att de har svårt att hitta bra-, relevant-, lämplig-, användbar- eller viktiga information är det väldigt sällan så att det inte finns någon information om deras ämne, utan det egentliga problemet är att studenten inte vet var och hur den ska söka.

Studenterna har alltså svårt att uttrycka sina behov av hjälp, med undantag av vetenskapligt som de kan uttrycka tämligen väl, och de använder sig av andra ord för att beskriva sina svårigheter. Lärarnas krav på studenterna skiner också igenom och eftersom kraven på vetenskaplighet är något lärarna tar upp med studenterna kan studenterna också uttrycka detta. De är medvetna om att det ställs krav på vetenskaplighet och kan därmed uttrycka sitt behov av hjälp.

När det gäller de söktekniska delarna av ISP har studenterna inget naturligt språk att uttrycka sig med och därför uttrycker de sig vagare och ibland rent felaktigt. Ibland har studenten inte ens börjat söka men uttrycker ändå att de har "Problem att [...] få upp relevanta artiklar" vilket kan tyckas märkligt, men det verkar som om studenterna har väldigt svårt att bena ut själva ISP och hur de ska börja. Det innebär att det krävs en *mediator* för att hjälpa studenten strukturera sin ISP och att medvetandegöra dem om att de befinner sig i en lärandeprocess och vad det innebär.

För att främja progression och lärande skulle det till exempel kunna införas fler undersökande uppgifter, som innefattar eget forskande och informationssökning, tidigare i utbildningen så att själva arbets sättet vid ett större arbete inte är helt främmande när det väl är dags att skriva uppsats. En sådan stödjande struktur hade underlättat för studenterna, främst i *initiationfasen*.

I analysmaterialet går det också att se en viss skillnad mellan olika akademiska discipliner när det gäller vilka problem som studenterna uttrycker. En intressant sak är att av de tre handledningsbokningar där studenter uttrycker problem med sökingångar är två OD-studenter som enligt dem själva behärskar PubMed men som behöver ge sig in i andra databaser för att lösa sin uppgift och därmed lämnar "trygg mark" för att söka i databaser de inte känner att de behärskar.

Bland de bokningar som kategoriseras *sökingångar* av handledande bibliotekarie är det studenter från tvärvetenskapliga utbildningar som dominerar. Detta är inte så konstigt, det är givetvis svårare för dessa studenter att veta var de ska söka än för t.ex. sjuksköterske- och tandläkarstudenter som tydligare vet vilka databaser de kan och bör använda, främst PubMed och Cinahl. Dessa studenter har i stället svårare med sökord och sökteknik för att kunna bygga sökningar och söka med MeSH. Det går också att se att studenter från dessa utbildningar lättare kan uttrycka sina problem och har ett språk för detta. Språket är i och för sig väldigt bundet vid en viss databas (ofta PubMed) och när

dessas studenter behöver ge sig in i andra databaser blir de osäkra och får svårare att uttrycka sig. Anledningen till att de här studenterna behärskar fler sök tekniska termer är antagligen att informationssökning i medicinska databaser ingår i utbildningen på ett sätt som det inte gör i andra utbildningar.

## Vetenskap och forskning

I analysen från 2010 framkom det att studenterna har problem att avgöra vad som är vetenskapligt material och att detta är en vanlig anledning till att studenter bokar handledning. Som beskrivs ovan finner vi även i detta material att studenterna har problem med vetenskaplighet. I reflektionerna synliggörs också att vissa studenter bokar handledning efter att ha blivit underkända på en uppgift, där just brist på vetenskapligt material varit en anledning.

För bibliotekarien handlar det om att förhålla sig till två olika aspekter av vetenskaplighet, nämligen att värdera information, samt var det går att hitta vetenskaplig information.

Flera kommentarer pekar på de svårigheter som studenten ställs inför gällande användning av vetenskapliga källor och forskningsanknytning redan i början på studierna.<sup>3</sup> För biblioteket blir följden av detta en ny typ av handledningar där vi möter studenter som inte har tillräcklig ämneskunskap för att kunna söka vetenskapligt material. Detta synliggörs i citaten "Även jag tyckte det var svårt att finna vetenskapligt material som inte fokuserar på det medicinska eller ekonomiska intressena gällande kaffe och kaffekonsumtionen" och

Studenten skulle skriva ett litet paper på första terminen och hade fått backning på sina källor. Enligt studenten tyckte handledaren att de inte var tillräckligt vetenskapliga. Min bedömning är att med den frågeställning hon hade så passade egentligen uppslagsverk och översikt böcker bäst, men hon var väldigt noga med att det skulle vara vetenskapliga artiklar och vågade inte alls kolla i uppslagsverken. Vi hittade några artiklar genom att göra frassökningar i Google scholar, men problemet är ju att för att verkligen kunna hitta och förstå relevanta vetenskapliga artiklar hade hon ju egentligen behövt vara veterinär eller zoolog (hippolog).

Utan ämneskunskap eller fokuserad frågeställningen ser vi det som näst intill omöjligt att fokuserat söka vetenskapligt material. Informationssökningen riskerar att bli instrumentell och frågor om källkritik och granskning reduceras till att enbart handla om huruvida något är vetenskapligt (peer-reviewed) eller ej, istället för kring relevans och innehåll. Att välja en artikel enbart för att den är granskad bidrar inte till studentens lärande om den inte förstår varför just den artikeln bör användas, eller om endast textens form och inte artikelns innehåll är relevant för studentens frågeställning. Biggs och Tang (2007) beskriver hur lärande och examination är nära sammankopplat och även vi kan här se ett samband. Eftersom informationssökning inte har ett egenvärde, utan sker med anledning av ett specifikt behov, att lösa ett problem eller klara sin examination, ställer det stora krav på hur uppgifterna utformas. Genom att utforma examination på så sätt att målet är att söka och finna ett visst antal vetenskapliga artiklar, där innehållet inte spelar någon egentlig roll, riskerar betydelse och mening att gå förlorad.

---

<sup>3</sup> För en diskussion om utbildningars forskningsanknytning se t.ex. Säljö, 2006.

I handledningssituationer blir detta extra tydligt exempelvis då studenten fått backning på grund av brist på användning av vetenskapligt material eller då studenten själv uttrycker att detta krävs för uppgiften utan att egentligen förstå varför. Risken med detta tillvägagångssätt blir ett ytligt lärande, där studenten söker nå ett mål på bekostnad av förståelse för helheten och bakgrunden (jmf Biggs och Tang, 2007).

För att studenten ska få förstå nyttan med att finna en viss typ av material krävs således vissa ämneskunskaper och en kunskap om olika genrer. Säljö beskriver hur studenten för att förstå och lära sig måste ha vissa kunskaper med sig i bagaget, samt att studenten måste socialiseras in i genreförtrogenheten (Säljö, 2000). När kraven på vetenskaplighet läggs på tidigt i utbildningen ändras karaktär på de frågor vi får i biblioteket och vi möter problematik som "Jag tror det var för tidigt i studentens sök- och lärprocess för databassökningar. Det gick inte att formulera sökord o – frågeställningar". För att vi på biblioteket ska kunna ge så bra hjälp som möjligt krävs en progression där studenten succesivt kan närma sig en uppgift och öka sin förtrogenhet med det material de möter.

### **Zone of intervention**

Studenterna kontaktar oftast biblioteket för handledning i informationssökning i *initiation-* och *collectionfasen*, och då främst den sistnämnda. Det är intressant att det är just i *collectionfasen* som de flesta handledningar sker eftersom det är i den fasen som interaktionen mellan bibliotekarie och student fungerar som bäst. Handledningstjänsten är också tänkt för studenter som har kommit en bit på väg och som vet vad de söker information om. Det är helt enkelt i *collectionfasen* biblioteket vill träffa studenter för handledning i informationssökning, men i praktiken söker sig studenter i alla steg av ISP till handledningstjänsten.

Beroende av var i ISP studenten befinner sig har de olika korresponderande behov. Genom att identifiera placeringen i ISP kan biblioteket erbjuda det stöd som är mest lämpligt för att processen ska gå framåt. Eftersom det i själva handledningsbokningen inte går att utläsa detta är ett flexibelt förhållningssätt till handledningssituationen ett måste.

I *initiationfasen* har studenten ofta inte riktigt klart för sig vad som krävs för att lösa uppgiften och det är något som inte heller bibliotekarien är kvalificerad att hjälpa studenten med. Antingen bör studenten ta dessa funderingar med sin handledare/lärare, eller så kan man tänka sig att dessa funderingar är naturliga och att så småningom kommer osäkerheten kring uppgiften att släppa. Ofta pratar studenten med sina kursare och andra informella *mediators* för att se hur de tänker kring uppgiften och detta minskar i sin tur osäkerheten. Studenten tolererar också ett stort mått av osäkerhet i *initiationfasen* och förstår ofta att det är naturligt att känna denna osäkerhet.

När bibliotekarien träffar studenter i *initiationfasen* måste den anpassa sig till att studenten är osäker, men inte uppgiften, och att ämnet än så länge är väldigt otydligt formulerat. Studenten browsar och behöver främst hjälp med att hitta rätt *sökingångar*. Av de 14 handledningar där studenten befinner sig i *initiationfasen* behöver 11 hjälp med *sökingångar*. *Sökord* är också något som studenterna behöver hjälp med, men eftersom studenten huvudsakligen browsar behövs det snarare en introduktion i hur man kan tänka kring och använda sökord på ett grundläggande sätt. Frågan är om dessa svårigheter kräver ett handledningstillfälle, som är tämligen resurskrävande, eller

om problemen kan lösas med hjälp av annan pedagogisk verksamhet som undervisning och grupphandledning.

Proaktiv strategi är också ett nyckelbegrepp som är vanligt förekommande i *initiationfasen* vilket kan tyda på att studenterna tvivlar på sin egen förmåga, men egentligen behöver de ingen hjälp av bibliotekarien. Här kan bibliotekariens uppgift i stället vara att stärka studenten så att den går vidare i processen med ökat självförtroende, vilket kan behövas i de kommande faserna.

I *collectionfasen* behöver studenten annat stöd, eftersom studenten är väldigt fokuserad på sitt ämne och har hittat sin vinkel eller frågeställning är den mottaglig för mer avancerad sök teknik. De bokar handledning för att de har problem med *relevans*, de hittar *för lite* eller problem med *vetenskapligt*. Att få fram specifika dokument (*dokumentanskaffning*) är också ett problem i *collectionfasen*. Det skiljer sig alltså en del från problemen i *initiationfasen*. *Relevans* förekommer i båda, men annars är det olika problem som uttrycks. De problem som bibliotekarien identifierar är däremot desamma fast *sökord* är det vanligast förekommande, följt av *sökingångar*, *sök teknik* och *vetenskapligt*. *Vetenskapligt* är ett problem som både student och bibliotekarie kan se och som är klart framträdande i *collectionfasen*. Detta påverkar självklart handledningstillfället. Annars är det i mycket samma problem som bibliotekarierna ser att studenterna behöver hjälp med, men som nämnts tidigare är studenterna mottagliga för annan (mer avancerad) sök teknisk hjälp. Progressionstanken gör sig också gällande här, genom att samma problem återkommer i de olika faserna, men att studenternas behov av stöd ändå varierar.



## Avslutande diskussion

Analysen 2010 väckte en hel del frågor, framförallt om det problem som studenten beskriver också är det faktiska problemet. Vi har i den här analysen breddat vårt intresseområde och lagt fokus på bibliotekariens beskrivning, samtidigt som vi försökt fånga korrelationen mellan studentens och bibliotekariens beskrivning av problemet. Just samstämmigheten mellan bibliotekarien och studentens problembeskrivning är inte särskilt hög. En av orsakerna till detta kan vara de olika begreppsvärldar som student och bibliotekarie befinner sig i. Med andra ord har de olika sätt att uttrycka sig. Studenten uttrycker då inte heller det den inte känner till existerar. Ytterligare en anledning kan vara det faktum att vi jämför bibliotekariens beskrivning av hela handledningstillfället med en tolkning av det problem studenten beskriver.

En reflektion utifrån detta är att bibliotekarie ofta tycks föredra att använda de nyckelbegrepp där de faktiskt vet att de kan hjälpa. Frågor av sökteknisk karaktär kan sägas vara en nyckelkompetens för bibliotekarien och därför är dessa problem lättare att ringa in och identifiera. Ett exempel på detta är den stora användningen av sökord, både av nyckelbegrepp och i reflektioner. Det är tydligt att vi fokuserar mycket på sökord. Detta är något vi kan hjälpa studenterna med, men lägger vi för stort fokus på det, eller är det ett faktiskt problem? I vilket fall ser studenterna sällan att de brister i detta och det är en utmaning för oss att hur det ska behandlas i undervisningen.

Vi har i denna analys inte presenterat några direkta förslag eller åtgärder för att förbättra vår handledning. Istället är vår förhoppning att denna analys kan fungera som ett diskussionsunderlag som också kan leda till förändringar i det praktiska pedagogiska arbetet, så väl vid handledningar som inför och under undervisning. Analysen väcker hos oss frågor rörande vår beskrivning och våra förväntningar på handledningen. Tanken med handledningsverksamheten är att studenten ska ha kommit en bit på vägen i informationssökningsprocessen och ha en klar idé om vad den ska söka, utifrån en idé om att det är då vi bäst hjälper studenten. I ovan analys har vi sett att vi möter studenter i alla delar av ISP och att vi kan hjälpa dem. Detta kräver dock stora personalresurser och den hjälp som studenten erbjuds i undervisning och informationsdisk riskerar att hamna i skymundan.

Ovan har vi nämnt vissa begränsningar och förslag till förbättringar i metod och material. Önskvärt vore därför att vi får möjlighet att genomföra studien ytterligare en gång, utifrån lärdomarna vi tar med oss. På så sätt skulle vi också möjliggöra för en eventuell jämförelse.

Bibliotekariens förväntningar på handledningstillfället spelar stor roll för hur tillfället utvecklar sig och upplevs både av student och av bibliotekarie. Det handlar både om att från bibliotekets sida så tydligt det går förmedla vad en handledning i informationssökning innebär, men framförallt om att bibliotekarien ska känna att den är kompetent att möta studenten där den befinner sig i sin ISP. Det är också viktigt, och något som de bibliotekarier som handleder redan vet, att inte förvänta sig att studenten faktiskt befinner sig i den fas där vi och bäst kan hjälpa dem, dvs. i *collectionfasen*, utan att studenten kan befinna sig var som helst i sin process och det ställer större krav på bibliotekarien att anpassa stödet efter detta.

Om vi tittar på *zone of intervention* ser vi att studenter främst bokar handledning i *initiation*- och *collectionfasen* och även om problemformuleringarna varierar återkommer sökteknik, sökingångar och sökord. Här måste bibliotekarien vara medveten om att fast problemen är desamma är

studenterna inte mottagliga för samma saker i *initiation*- och *collectionfasen* även om problemen är till synes desamma. Att försöka möta studentens behov, och kunna identifiera the *zone of intervention*, leder till att studenten genomgår en progression och gör så att nästa steg i ISP är möjligt.

Med stöd i Kuhlthaus modell och tanke om *zone of intervention* kan den handledande bibliotekarien bättre förberda sig på vad som väntar i handledningstillfället och låta studentens behov styra hur tillfället utvecklar sig. Detta ställer höga krav på bibliotekarien som måste förhålla sig flexibel och anpassa sig efter studentens situation.

Korrelationen mellan de nyckelbegrepp som används för att kategorisera studentens problembeskrivning och bibliotekariens beskrivning av problemet är inte särskilt stor och detta är självklart intressant (se figur 3). Förklaringarna till detta kan vara flera. Dels har det använts betydligt fler begrepp för att beskriva handledningstillfället än det har för att beskriva bokningen. Anledningen till det här är förmodligen att handledningstillfället består av ett möte på ca en timme där fler problem kan tydliggöras än vad som är möjligt i formuläret. Dessutom jämför vi bibliotekariens beskrivning av hela handledningstillfället med en tolkning av det problem studenten beskriver utan att här ta hänsyn till de olika begreppsvärldar som bibliotekarien och studenten befinner sig i. Här bör också nämnas att informationsbehovet kan tänkas ändras från det att studenten beskriver det till dess att själva handledningen genomförs, även om någon större förändring inte är trolig.

## Referenslista

Biggs, J.B. & Tang, C.S. (2007). *Teaching for quality learning at university: what the student does*. (3. ed.) Maidenhead: McGraw-Hill/Society for Research into Higher Education.

Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Kuhlthau, C.C. (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. (2. ed.) Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

Kuhlthau, C.C. (i.å.). *Informationssökningsprocessen*. Hämtad från [http://cominfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information\\_search\\_process.htm](http://cominfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information_search_process.htm) 2012-05-09.

Säljö, R. (2000). *Lärande i praktiken: ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Säljö, R. & Södling, M. (2006). *Utbildning på vetenskaplig grund [Elektronisk resurs] : röster från fältet*. Stockholm: Högskoleverket.

## Bilagor

### Bilaga 1 Tesaurus

Tagg	Beskrivning
sökord	sökord/ämnesord
sökingångar	val av källor, frågor om var man börjar, val av databaser etc. Var söker jag?
sökteknik	efterfrågar explicit hjälp om sökteknik. Hur söker jag?
vetenskapligt	att hitta/var söker man vetenskapliga artiklar, tidigare forskning, letar efter litteratur om teori och metod, letar efter reviews
relevans	inte hitta relevant/rätt/korrekt/lämplig/specifik information/litteratur, ämnesrelevans och aktualitet
för mycket	avgränsa, för mycket träffar
för lite	för få träffar
kunskapsöversikt	systematisk litteratursökning, komplett bild, ska göra review
materialtyp	söker efter särskild materialtyp (t.ex. böcker, artiklar), inkluderar inte när man beskriver att man söker något "vetenskapligt" (avhandlingar, vetenskapliga artiklar etc.)
dokumentanskaffning	hittar inte boken i biblioteket, fjärrlån, fulltext, inköpsförslag, att hitta specifika referenser
proaktiv strategi	har inte börjat än, men vill veta hur man gör, inget sökproblem, vill ha orientering, introduktion
hjälplöshet	har inte sökt alls, uttalar en hjälplöshet kan inte definiera vad man behöver hjälp med
studieverkstad	studieteknik, skriva, tolka uppgift
handledare	begränsa sin frågeställning, letar efter teorier och metoder etc
bekräftelse	kolla att man inte missat något, vill veta att man gjort rätt

## Bilaga 2 Nyckelord i ISP

ISP	Initiation		Selection		Exploration		Formulation		Collection		Presentation	
Antal handledningar	14		6		8		7		24		1	
Taggad	Före	Efter	Före	Efter	Före	Efter	Före	Efter	Före	Efter	Före	Efter
sökord	2	9	0	4	2	4	1	3	4	19	0	0
sökingångar	1	11	0	5	0	3	1	6	1	16	0	0
sökteknik	3	7	1	1	0	5	0	1	3	14	0	0
vetenskapligt	3	2	1	1	1	2	2	5	8	13	1	1
relevans	6	2	2	2	5	3	3	2	6	5	0	0
för_mycket	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
för_lite	2	2	2	0	0	2	1	1	6	2	0	0
materialtyp	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0
dokumentanskaffning	0	0	0	2	1	1	0	0	5	6	0	0
proaktiv_strategi	5	6	2	2	0	0	1	0	4	2	0	1
hjälplöshet	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
studieverkstad	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
handledare	0	4	0	2	0	0	0	0	2	2	1	0
bekräftelse	0	1	0	0	0	4	0	1	0	4	0	0
<b>Totalt</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>85</b>	<b>3</b>	<b>3</b>