

Den som søker finner

En kvalitativ undersøkelse om hvordan studenter og forskere søker informasjon og litteratur på internett



Innhold

Bakgrunn og målsetning for undersøkelsen	3
Metode	3
Representativitet og generaliserbarhet	4
Hovedfunn	5
Bachelorstudentene	7
Søkeprosessen	7
Viktig i søkeprosessen.....	8
<i>"Det er lett å finne informasjon"</i>	9
Biblioteket som informasjonsleverandør.....	10
Masterstudentene	11
Søkeprosessen	11
Viktig i søkeprosessen.....	13
<i>"Det er kort vei til informasjon"</i>	14
Biblioteket som informasjonsleverandør.....	15
Doktorgradsstipendiatene	16
Søkeprosessen	16
Viktig i søkeprosessen.....	19
<i>"Det å søke er lærerikt i seg selv"</i>	21
Biblioteket som informasjonsleverandør.....	22
Forskerne	24
Søkeprosessen	24
Viktig i søkeprosessen.....	25
<i>"Alt ligger til rette, så det er opp til brukeren selv å bedre brukeropplevelsen"</i>	27
Biblioteket som informasjonsleverandør.....	29
Intervjuguide	31

Bakgrunn og målsetning for undersøkelsen

Sentio Research har på oppdrag fra UBiT gjennomført en undersøkelse om hvordan studenter og forskere søker litteratur og leter etter informasjon på internett. Ved bruk av dybdeintervju har vi sett nærmere på hvilke veier disse gruppene går for å finne den informasjonen de trenger i sitt studium/arbeide. Sentrale spørsmål har vært å få vite hvordan de søker litteratur og informasjon, hvordan de synes tilgangen til informasjonen er, om det er enkelt å søke, og om de får tak i det de søker etter.

Bakgrunn for undersøkelsen har vært at UBiT ønsker å tilrettelegge sitt tilbud på brukernes vilkår. De ønsker å få informasjon om hvordan brukerne oppfører seg for å vite hvordan websidene bør være og hvordan man kan tilrettelegge for litteratur- og informasjonssøk på en best mulig måte.

Metode

Undersøkelsen ble gjennomført ved bruk av dybdeintervju. Dette ble vurdert som en effektiv metode ut fra målsetningen med undersøkelsen.

Det ble benyttet en semistrukturert intervjuguide som utgangspunkt for intervjuet, noe som vil si at samtalen var forholdsvis åpen og "løst organisert". Ved denne typen intervjuer styrer moderator (intervjuer) samtalen slik at viktige spørsmål og tema blir dekket, men ved å ikke være bundet til en fast struktur følger man samtalens utvikling og følger opp uforutsette ting, viktig informasjon og momenter som dukker opp underveis. Intervjuguiden ble utarbeidet av Sentio Research i samarbeid med UBiT.

Det ble definert fire ulike målgrupper for UBiT:

- Bachelorstudenter
- Masterstudenter
- Doktorgradsstipendiater/PhD
- Forskere (professorer, førsteamanuensiser, postdoc)

Dette er målgrupper som alle søker og bruker informasjon i forbindelse med sine studier eller sitt arbeid, men som gjerne har litt forskjellig utgangspunkt og mål for søk av informasjon. Det ble gjennomført 15 intervju i hver målgruppe, 60 intervju til sammen.

UBiT bidro med en liste over aktuelle intervjuobjekt. Listene viste seg derimot å være lite oppdaterte slik at rekrutteringen bare til dels ble basert på disse listene. I tillegg ble intervjuobjektene funnet ved å søke i nettsidene til NTNU og ved direkte forespørsel til ansatte ved NTNU om tips om aktuelle deltakere. Deltakerne ble strategisk valgt ut for å kunne gi en best mulig variasjon blant respondentene med tanke på faglig bakgrunn, kjønn og hvor lenge de hadde studert/arbeidet.

Respondentene ble intervjuet av tre erfarne intervjuere fra Sentio. Hvert intervju hadde en varighet på mellom 30 til 70 minutter. Intervjuene ble først og fremst gjennomført på kontorene til de ansatte, og studentene ble hovedsakelig intervjuet på kafeer/kantiner på undervisningsstedene.

Intervjuperioden strakk seg over tre uker i februar og mars 2010.

Representativitet og generaliserbarhet

Dybdeintervju og andre kvalitative metoder gir ikke grunnlag for generalisering av resultatene til hele segmentet/målgrupper. Ved å gjennomføre dybdeintervju mot flere forskjellige målgrupper som er aktive informasjonssøkere gir undersøkelsen derimot dybdeinnsikt i, og en bredere forståelse av hvordan gruppene går frem når de søker informasjon. Vi får både forklaringer på hvordan de går frem, begrunnelser for hvorfor de gjør som de gjør og hvordan de ønsker at informasjonen skal være tilgjengelig. Ved at vi har en fin spredning både med tanke på målgrupper, faglig bakgrunn, kjønn, og alder kan vi helt klart påpeke tendenser i forhold til problemstillingen, men vi kan ikke generalisere tilbake til populasjonen. Dersom man er avhengig av generaliserbare resultater, kan resultater fra dybdeundersøkelsen testes statistisk i en større kvantitativ undersøkelse basert på et tilfeldig utvalg personer i målgruppene i etterkant.

Hovedfunn

I dagens informasjonssamfunn er det forholdsvis lett å finne relevant og god informasjon. Det er nok å velge i, oppgaven består i å sile ut og finne "den riktige" informasjonen. Alle målgruppene i undersøkelsen opplever at det å søke informasjon og litteratur er noe som fungerer godt og man finner stort sett alltid det man trenger.

Google er det mest sentrale utgangspunktet for informasjonssøk. Samtlige målgrupper som er intervjuet googler for å finne informasjon, men noen i større grad enn andre. Enkelte fagområder, spesielt på Gløshaugen, benytter i tillegg en del databaser som utgangspunkt for informasjonssøk, men Google er et verktøy som alle benytter, uavhengig av nivå og fagområdet.

Undersøkelsen viser altså at alle googler. Forskjellene mellom de ulike målgruppene i undersøkelse finner vi mer i forhold til hva de søker etter, hvor bevisst de er i selve søket, og hvordan de vurderer den informasjonen de finner. Bachelorstudentene har et mye mindre informasjonsbehov enn doktorgradsstipendiatene og andre vitenskaplige ansatte. De har mindre søkeerfaring og er også dårligere kvalifisert til å vurdere den informasjonen de finner. Masterstudentene har et noe større informasjonsbehov enn bachelorstudentene, men de søker først og fremst litteratur til oppgaver, og litteraturen er gjerne forankret i pensum og anbefalinger fra forelesere og veiledere. Som doktorgradsstipendiater og forskere har man erfaring i å søke, solid basiskunnskap innen det feltet man søker informasjon, og derfor tyngde til å vurdere kvaliteten på informasjonen. Man ser det gjerne som sin jobb å holde seg oppdatert på feltet sitt, og søkene er i stor grad orientert rundt den siste forskningen man finner i elektroniske artikler.

Vi finner ingen klare og definerte søkeveier innenfor de ulike fagområdene, men vi kan se en del tendenser, spesielt blant studentene. Studenter fra Gløshaugen søker gjerne mer spesifikt, leter etter konkrete løsninger og svar, samt bruker databaser som utgangspunkt for søk i noe større grad enn fagområder lokalisert på Dragvoll. Men også på Gløshaugen googles det mye. Videre ser vi en tendens til at Google og BIBSYS ofte er utgangspunkt for søk blant studentene på Dragvoll, men også her finner vi de som søker med utgangspunkt i databaser.

Hva søker de etter, hvordan?

- Bachelorstudentene søker først og fremst løsninger på definerte oppgaver. De tar utgangspunkt i pensum, men det går gjerne raskere å google for å finne svaret på en oppgave.
- Masterstudentene skriver oppgaver og søker med utgangspunkt i pensum og tips fra foreleser og veileder. De søker informasjon ved bruk av BIBSYS, databaser, Google og Google Scholar. Kjappe svar googles, for mer dybde søkes det etter bøker i BIBSYS.
- Doktorgradsstipendiatene søker først og fremst etter nyere forskning og da helst i elektroniske artikler. Google er den foretrukne søkemotoren, men det er også enkelte som starter søket i databaser og supplerer med googling ved behov.
- Forskerne søker enten etter informasjon til forskning eller undervisning. Elektroniske artikler foretrekkes, men det søkes også etter bøker, aviser, bilder, illustrasjoner, fakta, og statistikk til bruk i undervisningssammenheng.

Innformasjonsinnhenting og googling blir av flere vurdert som lærerikt og nyttig i seg selv. Man får gjerne nye ideer, vekker kreativiteten og kan komme over funn og informasjon som kan gi nye perspektiv og få en til å se ting med nye øyne.

Hva blir vurdert som viktig i søkeprosessen?

- Bachelorstudentene er opptatt av å raskt finne svar på oppgaver. Søkemotoren er viktig, og Google foretrekkes.
- Masterstudentene er opptatt av at informasjonen de finner er trygg å referere til og vil bli godkjent av en sensor.
- Doktorgradsstipendiatene er opptatt av at litteraturen skal være lett tilgjengelig på internett. En effektiv og god søkemotor er viktig for tidseffektiv søking. Videre er selve informasjonen viktig, at den er ny, skrevet av noen med faglig autoritet og trykket i et tidsskrift som er høyt oppe i hierarkiet
- Forskerne er opptatt av at det skal være lett og brukervennlig å finne informasjonen. Basert på erfaring vet de gjerne hva de søker og hvor de finner ”den beste informasjonen”.

Biblioteket som informasjonsleverandør

Det er relativt mange som ikke ser på biblioteket som en sentral leverandør av informasjon for dem og de har derfor ikke noe bevisst forhold til tjenestene de leverer. De er lite opptatt av hvem som leverer og hvordan de får tilgang til informasjonen. Så lenge alt fungerer er det ikke noe de tenker over. Det er først og fremst masterstudentene og forskerne som bruker det fysiske biblioteket som har et bevisst forhold til biblioteket som informasjonsleverandør. Disse fremhever biblioteket som en leverandør som leverer kvalitetssikret informasjon, og det er da først og fremst bøker som de forbinder med biblioteket. Videre er biblioteket en informasjonsleverandør med kunnskapsrike mennesker som kan hjelpe dem i søkeprosessen.

Bachelorstudentene

Bachelorstudentene som ble intervjuet ble rekruttert fra ulike fakultet og fagområder, som blant annet historie, pedagogikk, ulike samfunnsvitenskaplige fag, ingeniørvitenskap og IKT, musikk, religionsvitenskap, materialteknologi, datateknikk, arkitektur, billedkunst og språkfag. Vi hadde videre en spredning i hvor lenge de hadde studert. Både førsteårsstudenter og studenter som hadde studert to/tre år ble intervjuet, samt et par som har studert lengre, men er på bachelornivå i det faget de studerer nå.

Søkeprosessen

”Boka er hovedkilde, men den er stor, og søketiden på internett er mye raskere”

Alle bachelorstudentene bruker internett i stor grad i forbindelse med skolearbeid. De aller fleste bruker bøker og kompendier fra pensum som hovedlitteratur. Skal man ha noe utenom søkes det på internett etter et tema, fenomen/begrep eller forskere som har publisert noe i pensum eller som det refereres til i pensum. Studentene bruker først og fremst Google til slike søk, og sier det er raskere å finne en definisjon på et begrep eller informasjon om en forfatter på internett enn ved å lete i pensum.

Det er først og fremst pensum og forelesninger som er utgangspunktet for hva studentene søker etter. På bachelornivå er det ikke så mange som bruker litteratur utenom pensum. Noen få oppgir at de kjøper tillegglitteratur, men da er det helt spesielt interessante bøker, og like mye av personlig interesse for faget som at det skal brukes direkte på et emne. Studentene ved KiT og Arkitektur har ikke noen pensumliste på samme måte som i andre fagområder, og begge studentene oppgir å bruke biblioteket relativt flittig. De har egne bibliotek og forteller at det er et godt grunnutvalg av bøker og tidsskifter der, og det er lett å få hjelp til å bestille eventuelle andre bøker. Ellers er det mange kunstnere og arkitektbyrå som har gode hjemmesider som de også bruker i sine studier. Musikkstudenten har også tilgang på et eget bibliotek, og i tillegg bruker hun Spotify for å finne eksempelvis musikk.

Spesielt for førsteårsstudentene ved Gløshaugen er Google den vanlige fremgangsmåten for å søke informasjon og litteratur. De forteller at om de skal finne løsningen på en ligning eller en formel googler de ”How to...” etterfulgt av oppgaven. Om løsningen virker er søket ferdig og man kan begynne på neste oppgave. Ofte må de derimot lete litt mer. Det finnes blant annet enkelte sider som løser ligninger og gir informasjon om form, graf eller lignende. Disse sidene brukes gjerne som oppgavehjelp, i tillegg til diskusjonssider der man kan få tips. I tillegg bruker de Wikipedia, gjerne for å få en oversikt over et tema eller begrep. Førsteårsstudentene er altså veldig oppgaveorientert i sine søk og utfører mest enkle søk. De søker etter løsninger på konkrete problemstillinger, der man finner et svar man kan sette to streker under. De bruker gjerne internett først, boka etterpå.

For de som har studert litt lengre er det noe mer vanlig å ha søkeprosesser. Dette gjelder spesielt de som studerer innenfor fagområder der man ikke nødvendigvis jobber med problemstillinger som har konkrete løsninger. Det typiske er å søke på et emne, finne en eller flere artikler, sjekke om det er relevant for så å ta utgangspunkt i referanser for videre søk. De søker mer for å sette seg inn i et område og for å finne synspunkter man kan sette opp mot hverandre for så å trekke egne slutninger. Enkelte studenter har altså problemstillinger som skal løses, mens andre har oppgaver og tema. Søket ender når man er fornøyd eller er ferdig med en oppgave, selv om de sier det alltid er nye interessante ting å finne.

”Google er kongen, kildekritikk har andreprioritet”

Bachelorstudentene bruker først og fremst Google når de søker litteratur og informasjon på internett. De fleste studentene har et mindre bevisst forhold til hvorfor de googler. De sier *”det er bare det som er best”*. Google gir mange treff og god oversikt, og videre blir det sagt at søkemotoren er rask og presis. Det virker som om de fleste mener at om du ikke finner det du skal når du bruker Google, så har du søkt på feil måte. *”Er man god til å søke finner man det man skal. Det er bare å sette av en del tid. De fleste er rimelig autodidakt på Google, og det er friheten i det, sammen med de mange veiene til Rom som tilbys med den åpne søkemotoren som er nøkkelen til populariteten”*.

Det er først når man vet nøyaktig hva man skal ha (en bestemt artikkel eller bok) at enkelte av studentene går til bibliotekets nettsider, eller andre databaser for å søke. Alle som har mer enn ett universitetsår bak seg oppga BIBSYS som et av de første søkealternativene utenom Google. De som oppgir utstrakt bruk av BIBSYS gjør det i hovedsak av to grunner: Det er trygt å bruke det man finner, og det gir relevante treff. En av studentene uttrykte det slik: *”Det viktige er at det er relevant, det som ikke kan brukes er uansett unyttig, og da hjelper det ikke at det er lett tilgjengelig. Kvalitet er fra godkjente kanaler. Det er en grunn til å bruke BIBSYS. Da vet man at det er godt stoff. Det er også til hjelp i forhold til utvelgelse”*. Det er først og fremst studentene som studerer på Dragvoll som bruker BIBSYS. De andre søker i tidsskrifter på nett, diskusjonsforum, oppslagsverk (Wikipedia og store norske leksikon) og leser tidsskrift og bøker.

De fleste forteller at de er mer eller mindre selvlært når det kommer til søk på internett. Noen mener det har vært informert om søkemuligheter, men de fleste ser på det å søke på nett som noe man kan fra før. Unntaket var studenten ved materialteknikk som nylig hadde gjennomført et felles kurs for klassen der man fikk innføring i en spesialdatabase for dette faget. Studenten så for seg at dette ville bli svært nyttig etter hvert. For dem som bruker BIBSYS aktivt er det noe de har lært seg etter hvert som de har studert. Ingen oppgir å ha hatt noen opplæring som har vært nyttig.

Viktig i søkeprosessen

Selve informasjonen

De fleste studentene synes det er lett å finne informasjon og har ikke problemer med å finne det de trenger. Pålitelighet og relevans er det som blir oppgitt som det viktigste når de leter etter litteratur. Hva som er kvalitet og god informasjon blir for de fleste vurdert ut fra om det kan brukes. Studentene har derimot ulike krav når det gjelder hva som skal til for at det kan brukes. Noen oppgir at det må se fornuftig ut, andre at det må være godt skrevet, at man selv kan se forskjell på god og dårlig litteratur ut i fra språkbruk og lignende. Andre er mer opptatt av hvem som har skrevet det. Som en student uttrykker det: *”Kvalitet er at det er fagpersoner som står bak, og det er lettere å referere til høvdinger innen et fag enn nykommere”*. Kildekritikk er viktigere i fag med veldig store litterære baser. Studentene ved historie, religionsvitenskap, pedagogikk og statsvitenskap var mer bevisst på hvem som har skrevet litteraturen og hvor den er publisert enn studentene som søker mer oppgaveorientert.

Innen kunst og arkitektur leter studentene ofte etter eksempler og metoder, og et bilde av en bygning eller et kunstverk trenger ikke å kvalitetssjekkes på samme måte som en artikkel. Disse studentene oppgir at det er viktig med tilgjengelighet, at de lett kan finne og få tilgang på den informasjonen de søker.

Søkemotoren

For bachelorstudentene er det viktig å finne informasjonen de søker på en rask og enkel måte. Samtlige bachelorstudenter mener Google er lettere å søke i enn BIBSYS. I Google kan man søke fritt og man får alltid treff. Det er brukergrensesnittet i BIBSYS som får mest kritikk. Det oppfattes som noe vanskelig og lite brukervennlig. De som bruker BIBSYS mener det tar litt tid å komme inn i det. De som er mest kritiske mener det er for vanskelig å søke, og at man ikke får gode treff på tema, bare på konkrete bøker og artikler eller forfattere. Det er derimot flere som aldri har brukt BIBSYS mer enn at de har sjekket hvordan siden virker, og så gått tilbake til å bruke Google og andre søkemotorer. Så lenge det finnes et enkelt søkealternativ som Google, ser de ingen grunn til å bruke tid på en tung og vanskelig søkemotor. Noen studenter har tilgang på egne diskusjonsfora for sine klasser på It's Learning. Disse, sammen med internettsøk ved bruk av Google, pensum og bibliotekets tilbud ser ut til å være tilstrekkelig.

Formatet

Det er stort sett ingen av bachelorstudentene som har et foretrukket format når de søker, men enkelte mener det ideelle er å ende opp med en artikkel som oppsummerer det viktigste. Det gir en rask oversikt og det er lett å finne ut om det er fra et godt tidsskrift og skrevet av fagpersoner. Andre mener at bøker er bedre å lese. De fleste vurderer det å lese bøker som å gå i dybden på et tema, mens artikler og oppslag på internett er for å få oversikt. Det at studentene ikke har reflektert noe særlig over hvilket format de foretrekker kan nok ses i sammenheng med at de fleste først og fremst leser pensum. De som jobber med bacheloroppgaven søker derimot litt mer litteratur og enkelte har bestilt en del bøker. De tar da ofte utgangspunkt i referanser fra pensum, og litteraturen er lett å finne på biblioteket.

Bortsett fra bøker og artikler søker studentene fra arkitektur og kunstakademiet blant annet etter bilder av bygg tegnet av bestemte arkitektbyrå og bilder av bestemte kunstnere. Studentene med IKT og data bruker diskusjonsforum en del, mens musikkstudenten søker etter bestemte verk ved å bruke Spotify.

"Det er lett å finne informasjon"

"Internett inneholder all verdens kunnskap, og den er tilgjengelig umiddelbart. Det er en rikdom ingen konge kunne hatt for bare få tiår siden"

På spørsmål om hvordan og hvor man ønsker å finne informasjon er det nesten ingen av bachelorstudentene som har innspill. Studentene finner det de trenger og opplever derfor ikke at det er noe særlig grad av forbedringspotensial. De mener at det å finne informasjon handler om å søke riktig, noe man lærer seg etter hvert. Det at ingen har store behov for endringer kan nok ha sammenheng med at de har et begrenset informasjonsbehov utenfor pensum. De finner litteraturen de har behov for på kjente steder og måter. Men det blir sagt at man gjerne skulle sett at Google eller Google Scholar hadde tilgang på alt fra biblioteket. Det handler stort sett om å redusere søketiden.

Studentene synes det fungerer greit å søke informasjon selv, men enkelte kunne tenke seg en søkefunksjon i BIBSYS som gir mer fagspesifikke treff, *"at treffene er mer sortert etter relevans for faget på en måte"*. Ellers er det flere som fremhever diskusjonsforum på It's Learning som bra, selv om det ikke er mye i bruk. En sier at tankegangen er bra, men at det er et tungt grensesnitt og basert på gamle standarder. *"Fagsider ligger hulter til bulter og det er tregt og tungt"*. Skal man diskutere med sine medstudenter gjøres det helst muntlig.

Biblioteket som informasjonsleverandør

Tilgang

Hva gjør man dersom man ikke finner det man søker etter?

Bachelorstudentene finner stort sett den litteraturen og informasjonen de søker etter. Dette kan nok sees i sammenheng med at de fleste tar utgangspunkt i pensum. Vanlig fremgangsmåte er først og fremst å søke på internett ved bruk av Google. Enkelte søker deretter på BIBSYS. Skulle man likevel stå fast er det neste steget å spørre medstudenter, og videre studentassistenter eller foreleser. Enkelte ville også tatt kontakt med ansatte ved biblioteket. For studentene ved musikk, arkitektur, kunst, samt de som skriver på bacheloroppgaven, er det å bruke biblioteket en del av litteratursøket, ikke en siste utvei eller noe ekstraordinært. Alle som har oppsøkt biblioteket forteller at de har fått god hjelp. Førsteårsstudenter oppsøker derimot i liten grad noen utenfor klassen. Finner man ikke det man leter etter, søker man med andre ord eller tema som ligner på det opprinnelige søket. De mener at det å finne det man søker etter handler om å søke riktig. Dette har nok sammenheng med at de har et konkret og definert informasjonsbehov.

Bibliotekets hjemmeside

Flere av bachelorstudentene har aldri brukt biblioteket og bibliotekets hjemmeside. De sier de ikke har hatt bruk for det enda, men enkelte mener det nok vil være en ressurs de kommer til å benytte seg av når nivået blir litt mer avansert. Det er også de som sier de ikke har benyttet hjemmesiden fordi de foretrekker å gå direkte til biblioteket og snakke med en ansatt.

De som har benyttet hjemmesiden har først og fremst brukt BIBSYS til litteratursøk. Alle som har brukt denne søkemotoren oppgir at det er vanskelig å søke og å finne frem i begynnelsen, men at det med litt tilvenning er greit nok. En student sier: *"Søkergrensesnittet gir for mye støy. Det er uoversiktlig, spesielt om man sammenligner med Google sitt rene og enkle søk"*. Flere bemerker at man ikke kan snevre inn med å slenge på et faguttrykk, samt at man ikke får treff dersom man har en liten skrivefeil.

Hvordan ønsker de å få tilgang til bibliotekets litteraturtilbud?

De aller fleste bachelorstudentene er godt fornøyd med dagens ordninger og mener bibliotekets litteraturtilbud er lett tilgjengelig. De aller fleste har reflektert lite over hvordan de ønsker å få tilgang til litteraturtilbudet, men de som har innspill nevner innsida, søkemulighet direkte fra It's Learning og en faginndelt søkemulighet slik at man kan få bare relevante treff for faget.

Innhold

Hvordan dekker NTNU bibliotek deres fagområde?

Bachelorstudentene mener biblioteket dekker deres fagområder godt. Noen har ikke brukt biblioteket enda, men de som har brukt det synes tilbudet er bra og servicen god. Tre av studentene går på fag som har egne bibliotek for sine fag, mens de andre studerer relativt store fag der det er god dekning og mye litteratur. Det oppleves som trygt og kvalitetssikkert å bruke litteratur man får fra biblioteket.

Det viktigste med biblioteket

De fleste mener biblioteket er viktig. Flere fremhever biblioteket som et rolig arbeidssted hvor man kan lese og jobbe, enten alene eller i forbindelse med prosjektarbeid. I tillegg til litteraturen i form av bøker, tidsskrifter og artikler, liker studentene at de har tilgang på printer, internett, filmer og aviser. Service og hjelp til å finne litteratur blir også fremhevet som viktig. Videre mener studentene at biblioteket må være lett tilgjengelig og lokalisert i nærheten slik at de lett kan oppsøke det og raskt finne det man trenger. Andre mener biblioteket ikke er aktuelt for dem og har lite innspill på hva som er viktig.

Masterstudentene

Masterstudentene ble rekruttert fra ulike fakultet og fagområder, som blant annet kunsthistorie, arkitektur, ulike språkfag, energi og miljø, industriell økonomi, pedagogikk, bygg og miljøteknikk, bioteknologi, kulturminneforvaltning, teknisk kybernetikk, psykologi osv. Enkelte hadde nettopp begynt på sitt masterstudium, mens andre var i slutfasen og skulle snart levere masteroppgaven sin.

Søkeprosessen

Oppgavefokusert søking

Masterstudenter søker først og fremst informasjon i forbindelse med innleveringer/oppgaver, hjemmeeksamen og masteroppgaver, altså i situasjoner hvor man har behov for informasjon som går utenfor pensum. De fleste har flere oppgaver per semester og har dermed relativt ofte behov for å gjøre et informasjonssøk. De som er i gang med masteroppgaven er i en kontinuerlig søkeprosess hvor de leter etter informasjon etter hvert som arbeidet skrider frem. Noen søker også informasjon som ikke har direkte tilknytning til oppgaver, for eksempel dersom foreleseren nevner noe interessant, eller en foredragsholder tipser om interessante kilder.

Hvilken type informasjon de søker etter er fagavhengig, men generelt søker de etter aktuell teori, forskning eller metode innenfor sitt fag. De søker gjerne i bred forstand dersom de trenger grunnlag for masteroppgaven, og mer spesifikt om det er konkrete ting de ønsker svar på.

Det varierer når i oppgaveprosessen studentene gjør et informasjonssøk. Noen studenter bruker først og fremst pensum og litteratur de har tilgjengelig, og de søker ekstra litteratur kun dersom de får et konkret behov for dette. Andre starter informasjonssøket med en gang, ofte for å få oversikt og grunnleggende forståelse for et tema for å komme i gang med skriving. Deretter suppleres det med flere søk etter hvert som man er i gang med oppgaveprosessen.

Studentene stopper søket når de er fornøyd og ikke lenger sitter igjen med store spørsmål. De fleste opplever å forholde seg til et enormt informasjonsmangfold, men de stopper når de føler de har svart godt nok på den aktuelle problemstillingen med nok kilder.

Søkeveien varierer

Det virker å være relativt fagavhengig hvor man starter informasjonssøket utenfor pensum. Vi finner en tendens til at masterstudenter som går samfunnsorienterte/historiske/kunstneriske fag, oftere starter søket ved bruk av BIBSYS. De søker på nøkkelord, tittel, forfatter eller tema. Studenter på mer tekniske/naturvitenskapelige/matematiske fag bruker først og fremst Google og da gjerne Google Scholar, samt enkelte databaser. Via biblioteket sitt abonnement får de opp artikler i fulltekstformat som de laster ned og eventuelt printer ut. Søkeveien videre avhenger av om de finner det de trenger der søket starter. De som starter på BIBSYS bruker ofte Google i den videre fasen, mens de som googler kan oppleve at de etter hvert må søke på BIBSYS og gå på biblioteket for å finne det de trenger. Enkelte mener det er lettere å finne ny og oppdatert forskning ved å søke via Google og databaser. En student forteller at han tok utgangspunkt i en gammel artikkel han hadde i papirformat og søkte ved bruk av Google Scholar for å finne ut hvem som hadde referert til artikkelen i nyere tid. På denne måten fant han informasjonen han trengte.

De fleste mener de finner den informasjonen de trenger ved å bruke de strategiene de har. Hvis de står helt fast er det vanlig å henvende seg til faglærer og veileder, enten for søketips eller for å låne bøker/artikler. Noen har også henvendt seg direkte til biblioteket og fått hjelp til å finne litteratur. Dersom de ikke finner informasjon oppgir de at de enten har søkt med feil fokus og søkeord, eller

fordi det ikke eksisterer forskning på temaet enda. En student mente at den forskningen han helst ønsker å lese om er den som ikke er blitt gjort enda.

Kildebevisst

Det er relativt lite bevissthet om egne rutiner blant masterstudentene. De fleste sier at de ikke har konkrete rutiner og at de søker ganske tilfeldig. Likevel virker de aller fleste å være veldig kildebevisst og tilpasser søket ut fra om de trenger noe for å ha i litteraturlista på en oppgave, eller søker mer overfladisk kunnskap om et tema. Internettetsøk via for eksempel Wikipedia brukes ofte hvis man ønsker en kort forklaring og ikke en omfattende innføring som man gjerne finner i en bok eller artikkel. Man bruker internett til å søke opp fakta som for eksempel årstall og geografi. Studentene er imidlertid veldig bevisst at mye informasjon på internett ikke er kvalitetssikret på samme måte som informasjon via biblioteket. De skiller mellom når nettet brukes i "seriøs" forstand og med vekt på kilder, og når det brukes mer overfladisk i "Wikipedia-forstand". Det blir derimot også påpekt at Wikipedia kan være nyttig for å finne anerkjent litteratur. En student forteller at hun ofte søker på Wikipedia og at hun bruker informasjon derfra for videre søk etter litteratur i BIBSYS og databaser.

Masterstudentene er opptatt av gode referanser når de skriver oppgaver, og spesielt på masteroppgaven. Til dette søker de først og fremst etter bøker og artikler/papers fra seriøse og anerkjente forskere. De tar gjerne utgangspunkt i tips fra veiledere og er opptatt av å bruke "godkjente" kilder. Informasjonssøket går ofte på å finne "nøkkelartikler" på temaet som de bruker for videre søk, både ved å ta utgangspunkt i litteraturlister og ved å se på siteringsoversikter. I denne søkeprosessen er Google Scholar ofte et sentralt verktøy. Mange liker Google Scholar fordi man kan finne ut hvor ofte og hvem som har referert til artikkelen. Dette både forenkler informasjonsletingen videre, samtidig som det er et kvalitetsstempel for kilden at den er referert til mange ganger. Ved å kunne finne referanser både "fremover og bakover" blir det lettere å finne akkurat den informasjonen man leter etter. Studentene er oppmerksomme på at de får tilgang på mye av informasjonen de finner via Google Scholar fordi biblioteket har abonnement på de aktuelle tidsskriftene. Muligheten til å laste ned fulltekstformat på denne måten blir av mange påpekt som svært positivt.

Selvlært i informasjonssøk

Kun få masterstudenter husker å ha hatt konkret opplæring i informasjonssøk. De fleste mener de ikke har hatt behov for dette, mens et mindretall imidlertid kunne tenke seg et større fokus på og opplæring i hvordan man finner informasjon og gode kilder. Enkelte av de som har studert i utlandet forteller at de der fikk øynene opp for strategier ved litteratursøking. Dette er noe de helt klart ser som nyttig.

Flere av studentene hevder at det ikke er rutinene for litteratursøk som har endret seg, men heller behovet for informasjon utenfor pensum. Andre forteller at de har gått fra å kun søke på internett til å bruke biblioteket mer fysisk. Det blir også sagt at "veien til målet" blir kortere når man har studert en stund, fordi man finner ut hva som fungerer og hvor det er best å lete etter ulik informasjon.

Viktig i søkeprosessen

Selve informasjonen

Masterstudentene vektet kvalitet høyest i søkeprosessen. Det viktigste er å finne god, oppdatert og korrekt informasjon. Når informasjonen skal brukes i en oppgave vektlegges det ofte at kildene holder høy kvalitet og er noe en sensor vil godkjenne. Flere understreker at de ikke vil bruke informasjon fra "Wikipedia-sider", da det ikke er en godkjent referanse. God kvalitet er først og fremst knyttet til hvem som har skrevet informasjonen, hvor den er publisert, eventuelt til hvilken konferanse den er skrevet for, hvilke kilder som er brukt og hvor mange som har referert til den. Enkelte mener at alt i bokformat blir ansett som god kvalitet, og det samme gjelder artikler i anerkjente tidsskrift. Ved å bruke Google Scholar har man mulighet til å se hvor ofte en artikkel er blitt referert til, noe som flere bruker for å vurdere kvaliteten.

Kvalitet handler også om at informasjonen skal være brukervennlig. Det blir blant annet sagt at en bok bør ha god innholdsfortegnelse og stikkordsregister, slik at man slipper å lese hele boken for å finne frem til informasjonen man søker. Det bør også være et godt språk og enkelt å lese. For artikler blir det sagt at det er viktig med et godt skrevet abstract.

De fleste synes det er greit å bestille/få tak i informasjon. Det vanskeligste er ofte prosessen med å avdekke hva som er relevant. Som en student påpeker: *"Med så mye informasjon som ligger ute er det ikke noe problem å finne informasjon. Utfordringen er å finne gode artikler, det som er god kvalitet. Det vanskeligste er å sile informasjon. Kvantitet er ikke et problem, men heller kvalitet."*

Studentene har videre ulike forventninger til en informasjonsleverandør på internett og biblioteket. Det forventes informasjon av høy kvalitet hvis du finner den på biblioteket eller via biblioteket sine elektroniske tilbud. Kravet til kvalitet er ikke like høyt når det gjelder internett generelt.

Det er viktig å få informasjonen raskt, men man ønsker ikke å betale det

Tidsaspektet er også viktig, men dette må ses i forhold til en deadline. Dersom det nærmer seg deadline og man trenger informasjon for å starte/fortsette oppgaven, er det kritisk og avgjørende å få informasjon raskt. Har man derimot god tid og andre ting å jobbe med, kan man godt vente på informasjonen.

Generelt er det stor enighet om at informasjon bør være gratis, og det er kun mindre beløp man ville vært villig til å betale dersom man absolutt må bestille informasjon man ikke har tilgang på. Om man er villig til å betale avhenger også av hvor god tid man har. Trenger man informasjonen med en gang kan man betale, men ingen av masterstudentene har gjort det.

Foretrukket format

For masterstudentene er formatet på informasjonen underordnet kvaliteten. Det er viktigere at informasjonen er relevant og bra enn hvilket format den er i. Vi kan likevel kanskje se en tendens til at de som studerer ved Dragvoll har hovedvekt på bøker og supplerer med artikler, mens de som studerer på Gløshaugen har størst hovedvekt på artikler og supplerer med bøker. En student sier hun foretrekker bøker fordi de er omfattende, utdypende og har mer grunn teori først. I en bok kan man slå opp i andre deler og få en mer helhetlig forståelse. Artikler/paper er ofte mer tekniske og det forventes på en måte at man kan det grunnleggende.

Det er fordeler og ulemper med de fleste format. En artikkel i pdf kan man laste ned og fort se gjennom for å avgjøre om den kan brukes. Ser den relevant ut printer de fleste den ut for å finlese og fordype seg i stoffet. Det er enighet i at papirformat av bøker og artikler er mest leservennlige, og studentene synes det er veldig positivt at det er gratis å printe på biblioteket. En student påpeker at man får en bedre kreativ prosess når man benytter print og kopi av bøker og artikler. Dette fordi man

kan jobbe med litteraturen ved å streke under og legge til kommentarer. På denne måten blir det lettere å knytte informasjonen til egen oppgave, og lettere å se tankeprosessen hvis man legger den bort en stund og går tilbake til den senere.

Søkemotor

Studentene understreker at det er viktig med en god søkemotor, at søkene gir raske og gode treff. Igjen blir Google Scholar trukket frem som et bra eksempel, og spesielt at man får mulighet til å se hvem som har referert til artikkelen i nyere tid. Det må være enkelt og brukervennlig å finne frem til informasjon som er riktig og oppdatert. Det blir sagt at det er et virvar av informasjon, og at man ønsker en søkemotor som gjør at man lett kan skille mellom ulike kategorier informasjon, lett kan finne frem i forhold til seriøs/useriøs, og ny/gammel informasjon.

Det er flere også i denne gruppen som synes søkemotoren i BIBSYS er tung, dette til tross for at en del er godt kjent med den. Som en sier *"det perfekte hadde vært at BIBSYS hadde vært som Google, altså at man søker som i Google, men får kvalitetssikrede og trygge treff som i BIBSYS."*

"Det er kort vei til informasjon"

Masterstudentene synes informasjon er lett tilgjengelig i dag og mener de finner det de trenger på internett eller på biblioteket. De fleste studentene liker at mest mulig informasjon er tilgjengelig på internett. Dette gir rask tilgang uten at man må forlate plassen sin fysisk for å lete etter informasjon. En student påpeker at det ideelle hadde det vært om Wikipedia holdt et høyt faglig nivå, *"der finnes jo alt og det er enkelt å søke"*. På den andre siden blir det sagt at søking av informasjon på internett kan være veldig tidkrevende fordi det ligger så mye informasjon der, både av dårlig og bra kvalitet. Det tar mye tid å sjekke linker, og å sile og forkaste informasjon. Det er også flere som liker å gå på biblioteket. De som bruker BIBSYS og låner bøker ønsker mest mulig informasjon tilgjengelig på universitetsbiblioteket i Trondheim, men det er stor forståelse for at dette ikke går an fysisk. De er derimot fornøyd med at biblioteket har gode og enkle metoder for å bestille fra andre bibliotek.

De fleste av masterstudentene ser en verdi i å lete etter informasjon selv og ikke få alt enkelt servert. Prøving og feiling gjør at man blir bedre på å søke etter hvert. Fordelene med å lete selv er at man lærer mye og kan finne informasjon man kanskje ikke hadde tenkt på i utgangspunktet. *"Det ville vært dumt hvis alle på et fagområde brukte de samme kildene, og en fagsamling ville aldri blitt komplett"*. Å få noe ut fra et fagområde forutsetter at samlingen er av høyere kvalitet og at det gir en "merverdi" å bruke den, at det er bedre å bruke den enn å google selv. Studentene tviler på at en fagsamling kan bli bedre enn Google. En student presiserer tydelig at han ikke vil at biblioteket lager noen portaler for noen fagområder, eller noe i den retning. *"Det vil de aldri kunne henge med på, det finnes allerede gode portaler på nett"*.

Selv om studentene foretrekker å søke selv blir det likevel nevnt at det kunne vært greit å ha noe samlet på et fagområde, for eksempel grunnleggende basisinformasjon som man kan bruke som utgangspunkt for å lete videre selv. Det blir også påpekt at det er bra å få tips fra forskere/foreleser om sider på nett, databaser og lignende hvor man finner god informasjon.

På spørsmål om hvordan de mener brukeropplevelsen kan forbedres har masterstudentene lite innspill. De fleste synes det fungerer greit å søke etter litteratur og informasjon og mener derfor at det ikke er så stort forbedringspotensial. En påpeker at det hadde vært greit å få tilgang til BIBSYS sine databaser uten å måtte logge seg på NTNU-nettverket med VPN hjemmefra. En annen student ønsker mulighet til å eliminere ting i søket i databasene i BIBSYS. Ellers er det et par som ønsker tilgang på enda flere fulltekstartikler, og en større tilgjengelighet av informasjon av høy kvalitet på nettet.

Masterstudentene mener det ikke er noe som "hindrer" dem fra å bestille fra biblioteket. De som ikke benytter biblioteket eller benytter det sjeldent sier det skyldes at de ikke har hatt behov for det så langt. En student forteller at innenfor hans fagområde er all nyere forskning tilgjengelig på internett.

Gammel forskning er ikke interessant for han. Ei som sjelden bestiller noe fra biblioteket forteller at hun foretrekker å kjøpe bøker. Hun synes det er greit å ha dem tilgjengelig og å kunne notere i dem.

Biblioteket som informasjonsleverandør

Tilgjengelighet

Hva gjør man dersom man ikke finner det man søker etter?

Hvis man ikke finner det man leter etter i første omgang er det flere strategier som benyttes. Det er vanlig å søke flere plasser og med forskjellige søkeord. Dersom man likevel ikke finner det man leter etter, ber man veileder/foreleser eller ansatte på biblioteket om hjelp. Selv om man ikke finner den konkrete artikkelen eller boka man søker etter er det derimot stort sett alltid andre alternativer, så de fleste velger da bare å bruke annen litteratur. En student forteller at hun ofte går litt rundt på biblioteket og blar i bøkene som ligger i de seksjonene som handler om temaet. Det fungerer ofte.

Bibliotekets hjemmeside

De fleste masterstudentene har benyttet hjemmesiden til biblioteket, noen oftere enn andre. Det er da først og fremst BIBSYS som brukes og studentene kjenner lite til hvilken annen informasjon som er på hjemmesiden. De fleste synes BIBSYS fungerer greit, mens andre synes søkemotoren er noe tung og lite intuitiv. Flere har problemer med å finne det de søker etter og forteller at det kommer opp mange andre ting som ikke er relevant, selv om de søker ganske spesifisert. På den andre side blir det påpekt som bra at den nyeste litteraturen kommer først når man søker. Ellers er de fleste tilfreds med nettsiden og har generelt lite innspill til forbedringer, men det blir påpekt at *"det er bra det ikke er reklame og blinkende ting der"*.

Hvordan ønsker de å få tilgang til bibliotekets litteraturtilbud?

Det er gjennomgående stor tilfredshet med slik det fungerer i dag. Flere sier *"det er helt greit og fungerer fint som det er"*. Enkelte liker å være på biblioteket og lete langs hyllene, mens andre foretrekker tilgang til litteraturen gjennom internett. Google Scholar blir igjen trukket frem som et bra eksempel, og den typen integrering med Google blir sett på som positivt. Det er altså lett å få tilgang til bibliotekets litteraturtilbud, men enkelte nevner at det hadde vært ønskelig med et større elektronisk bibliotekstilbud, for eksempel større tilgang til fulltekstformat og e-bøker.

Innhold

Hvordan dekker biblioteket deres fagområde?

Selv om enkelte etterlyster et større elektronisk tilbud mener masterstudentene at biblioteket dekker fagområdet deres på en god måte. Det er ingen som kan peke på spesielle hull eller mangler.

Det viktigste med biblioteket

Masterstudentene er jevnt over enig i at det viktigste med biblioteket er at det har et godt, kvalitetssikret og variert tilbud i alle fagområder. Enkelte fremhever spesielt det elektroniske tilbudet. Videre bør biblioteket ha en søkemotor som er bra og som raskt gir gode treff. Flere påpeker også at det er nyttig at biblioteket er godt linket opp mot Google Scholar.

Studentene fremhever ellers at det er viktig med dyktige og hyggelige ansatte. De forventer at de ansatte kan vise hvordan man søker og finner frem, og de forventer også at de er imøtekommende og har stor kjennskap til litteratur. Studentene liker at det er noen som kan hjelpe dem dersom de har behov for det. Ellers må biblioteket være tilgjengelig, både med en logisk plassering og ved å ha lange åpningstider og utvidede åpningstider i eksamensperioder. Enkelte fremhever også biblioteket som et sosialt og hyggelig sted man kan være. Det blir ellers sagt at det er viktig at bibliotekets tjenester i hovedsak er gratis.

Doktorgradsstipendiatene

Intervjuobjektene innenfor denne målgruppen ble rekruttert fra samtlige fakultet og et bredt spekter av fagområder. Vi intervjuet både stipendiatene innenfor fag som musikk, ulike samfunnsvitenskaplige fag, språkfag, bygnings- og materialteknikk, industriell økologi, kjemi, biologi, bærekraftig design, kunsthistorie, tverrfaglige kulturstudier, bionanoteknologi, medisin osv. Vi har også en bra spredning med tanke på hvor stipendiatene er i doktorgradsperioden sin. Noen har nettopp begynt og er i en orienteringsfase hvor de søker bredt etter informasjon og ønsker å få oversikt over feltet. Andre holder på med analyser og søker en del konkret informasjon i forhold til resultater de finner, figurer og metode. Det er også en del som er i slutfasen hvor de har oversikt over feltet og stort sett skriver. I denne fasen benytter de først og fremst informasjon de har lest tidligere, samt sjekker referanser og fyller ut funn.

Søkeprosessen

Søkingen er faseorientert

Stipendiatene søker informasjon hele tiden, men hvordan de søker og hva de søker etter avhenger til dels av hvor de er i prosessen. En del av stipendiatene som nettopp hadde begynt i jobben er i en *innhentingsfase* hvor de søker masse informasjon. Noen har begynt på et prosjekt hvor de må sette seg inn i et helt nytt felt, og da bruker mye tid på å lete litteratur og på å lese. De er i en orienteringsfase hvor de søker bredt på tema og begrep. De ønsker å få en oversikt over feltet, både med tanke på sentrale forskere og diskusjoner. Noen av stipendiatene fra Gløshaugen var litt mer konkrete i sitt søk, også tidlig i fasen. Stipendiatet deres var gjerne en forlengelse av arbeid de hadde begynt på i studietiden, og de fortalte at de gjennom studiene hadde opparbeidet seg såpass med kunnskap og oversikt at de ikke startet fra grunn for å orientere seg i et nytt felt.

Blant de som startet med brede søk fant vi en del forskjeller når det gjelder hvilken type informasjon de er ut etter og hvilke søkestrategier de velger. En av stipendiatene fra Dragvoll som nettopp hadde begynt i sin jobb fortalte at hun startet veldig bredt med søk i Google for å få oversikt over diskusjoner som finnes rundt temaet hun skal skrive om. Hun er interessert i alt fra blogger, diskusjonsforum, nyhetsklipp, aviser og mer faglig informasjon som forskningsartikler og konferanser. *"Jeg synes det er greit å se hva folk skriver om temaet på blogger og sånn også, bare for å se hva folk tenker og hvilke debatter og diskusjoner som finnes om temaet"*. Hun understreker at dette er for å få et overblikk over diskursen rundt hennes valgte tema, og informasjonen er ikke nødvendigvis noe hun kom til å referere til i sitt arbeid. *"Jeg synes denne typen søk kan være nyttig for å kunne tenke kreativt og litt "utenfor boksen", man får gjerne ideer og innspill, og jeg bruker informasjonen som utgangspunkt for videre søk"*. Historikeren derimot, søker etter helt annen type informasjon og på en annen måte. For henne er litteratur selve datagrunnlaget for forskningen. Hun forteller at det tidlig i prosjektet brukes en del tid på å søke i diverse arkiv, og hun jobber i tillegg i direkte kontakt med institusjoner som har informasjon på området. Ellers benytter hun internett, og det er da hjemmesider til institusjoner som er relevante for å finne datagrunnlag, og ellers søkes det ved bruk av Google Scholar for å finne annen forskning. En av de andre stipendiatene som holdt på å sette seg inn i et forholdsvis nytt felt forteller at hun bruker en del tid på å få oversikt, både med tanke på relevant teori og metode. Hun søker likevel rimelig spesifikt ved at hun tar utgangspunkt i artikler og annen litteratur anbefalt av veileder, og jobber videre med referanselister fra disse artiklene. Når det derimot gjelder informasjon om metodikk tar hun utgangspunkt i pensumlister og andre avhandlinger. I tillegg søker hun litt generelt i Google.

Neste fase er en *jobbefase* hvor det er fokus på metode og analyse. I denne delen av prosessen tar man utgangspunkt i referanselister, gjerne sentrert rundt 4-5 sentrale forskere innenfor feltet og jobber seg ut fra deres forskning. I tillegg holder stipendiatene seg oppdatert på relevante tidsskrifter

og søker etter litteratur som kan brukes til å forklare funn eller til å sette funn i en sammenheng. Hvor man skal publisere kan også innvirke på hvilken litteratur man søker etter. Det er flere som sier at de må tilpasse seg publiseringsreglene til tidsskriftene.

Både i *innhentingfasen* og *analysefasen* er det flere som forteller at de tar en digital kopi av litteraturen de finner, og lager seg en egen oversikt/bibliotek over hvilken litteratur som er lest. Flere eksporterer referanser i EndNote. Dette biblioteket blir brukt som utgangspunkt i jobben videre, blant annet for å finne og å sjekke referanser. En påpeker derimot at det å bygge egne bibliotek kan bli en hvilepute med tanke på å søke ny informasjon. *"Jeg stoler på det jeg har og er kanskje ikke så aktiv som jeg burde være med tanke på å holde meg oppdatert på nye ting"*.

De som har kommet i *skrivefasen* og jobber konkret med avhandlingen eller paper, søker først og fremst etter litteratur som de allerede har lest. Dette enten for å sjekke referanser, eller for å ta utgangspunkt i litteraturlister for å søke mer på områder der de trenger mer informasjon og flere referanser. *"Jeg vet hva jeg vil skrive og ønsker informasjon som støtter opp og som gir meg ryggdekning"*. I denne fasen søker man etter konkret litteratur og fremgangsmåten er først og fremst via Google, Google Scholar, EndNote, og til dels bestemte databaser. Wikipedia blir også brukt i denne sammenheng. De skriver da gjerne om noe de allerede kan og trenger kun forslag på formuleringer, kjøpe faktasjekk (årstall, statistikk, definisjoner og enkle forklaringer) eller en referanseoversikt. De fleste understreker at de ikke refererer til Wikipedia, men bruker det som et utgangspunkt for videre søk eller rett og slett for å kontrollere informasjon. Engelsk Wikipedia blir spesielt fremhevet som et bra utgangspunkt for videre søk.

Man starter altså gjerne med brede søk, for så å snevre inn. *"Tidlig i fasen kan det være litt tilfeldig hva man finner. Det blir gjerne mange tråder, mens når man begynner å skrive blir det mer fokusert søking"*.

Alle Googler, men i varierende grad

Uavhengig av hvor man er i stipendiatprosessen og hva man søker etter finner vi at alle bruker Google for å søke litteratur og informasjon. En del starter på Google eller Google Scholar uansett hva de skal søke etter, mens andre starter i databasen ISI Web of Science, ScienceDirect eller PubMed og kombinerer med søk i Google. ScienceDirect og PubMed blir først og fremst nevnt av stipendiater fra Gløshaugen og medisin, mens ISI Web of Science blir brukt av stipendiater fra ulike fagretninger.

Stipendiatene søker både etter tema, begrep, tittel, forfattere og hendelser. De tar utgangspunkt i litteraturlistene og siteringsindekser i det de finner for videre søk. De som søker i databaser starter gjerne der dersom de har bestemt informasjon og skal gjøre spesifikke søk etter en artikkel eller en forfatter. Google blir brukt dersom de skal søke mer generelt. Enkelte søker også generelt i databaser (tema, begrep), men de forteller at de googler dersom de opplever at de ikke har tilgang til en artikkel eller et tidsskrift, eller dersom de søker informasjon som er utgitt i forbindelse med kongresser. Flere forteller at de har funnet ting de i utgangpunktet ikke har hatt tilgang på ved å google. Dersom de ikke finner den konkrete artikkelen de søker, kan det likevel være de finner en tidlig utgave, en lignende artikkel, et foredrag, eller relevant informasjon på hjemmesiden til forfatter eller en kongress. *"Når man googler finner man stort sett alltid noe man kan bruke"*.

Google blir også brukt dersom man søker etter bilder, illustrasjoner eller elementer man ønsker å bruke i forelesningssammenheng, eller dersom det er noe man ikke forstår. Man havner da gjerne på Wikipedia og her finner man enkle forklaringer som kan være nyttig når man står fast. Flere foretrekker Google Scholar dersom de skal søke etter vitenskaplig informasjon, og en sier *"Google Scholar gir ofte en bra pekepinn på hva som finnes, og enda viktigere, hva som ikke finnes"*.

BIBSYS blir først og fremst brukt for å søke etter bøker. Stipendiatene foretrekker generelt artikler, så BIBSYS brukes relativt sjeldent. Flere forteller at de bøkene man trenger gjerne er såpass sentrale at de foretrekker å kjøpe dem. I så fall bruker de ofte Amazon for å orientere seg. Ei forteller at hun bruker BIBSYS for å søke etter bøker om metodikk, og det er flere som søker etter eldre artikler ved bruk av BIBSYS. En sier *"jeg bruker Google først, så ScienceDirect, mens BIBSYS er tredje alternativ. Som regel finner jeg det jeg trenger ved å google da"*. En annen forteller at *"jeg starter gjerne med et generelt søk i Google, men i neste fase hender det at jeg går til BIBSYS for å sjekke om det finnes konkret litteratur."*

I tillegg til søk via forskjellige søkemotorer og databaser henter stipendiatene informasjon ved at de følger med på de mest relevante tidsskriftene, hjemmesidene til bestemte forskningssenter, universitet, forlag og forskere, samt holder seg oppdatert gjennom veileder, kollegaer og annet faglig nettverk. Ved å delta på kurs og konferanser har enkelte utviklet et faglig nettverk fra hele verden. Et par av stipendiatene jobber innenfor svært snevre og oversiktlige fagfelt, og disse forteller at det er vanlig å ta direkte kontakt med forskere og andre kilder innenfor området.

Veien varierer altså. Måten man søker på avhenger av hva man søker etter. Stipendiatene stopper søket når de føler de har nok informasjon på feltet og dekker området tilstrekkelig. Det er først og fremst tid som begrenser søket. Det finnes mye informasjon og det er vanskelig og tidkrevende å få oversikt over alt. *"Det finnes jo uendelig mengder informasjon å orientere seg i, og det kan fort gå en dag bare på å søke"*. Flere forteller at det hender de glemmer det de i utgangspunktet begynte å søke etter, men de mener at søkeprosessen er lærerik og nyttig i seg selv. Stipendiatene er altså fornøyd og mener de finner den informasjonen de trenger, men som en sier *"samtidig så vet man ikke hva man ikke finner"*.

Erfaringsbaserte søkevaner

De fleste doktorgradsstipendiatene sier de ikke har en bevisst plan for hvordan de søker litteratur, men at vanene har utviklet seg ved prøving og feiling. Man gjør som man gjør fordi man har gode erfaringer og er fornøyd med det de finner. Enkelte sier de bruker Google fordi det er så innarbeidet også i måten de søker i utenomfaglige sammenhenger. De som bruker databaser som utgangspunkt for sine søk forteller om en form for opplæring gjennom studiet. Det er den vanlige måten å søke på innen faget og de har utviklet vanene gjennom studietiden etter tips fra forelesere, veileder og kollegaer. Tre av stipendiatene forteller at de har deltatt på kurs i regi av UBiT, mens flere kan huske tilbud om et slikt kurs uten at de har hatt behov for å delta. Av de som har deltatt er det en som mener han hadde lite utbytte av kurset og synes google uansett er det beste alternativet. De andre to forteller at de fikk gode tips om databaser og en bruker Google Scholar som utgangspunkt for søk i dag etter tips hun fikk gjennom kurset. En av stipendiatene forteller at hun gjennom konferanser har blitt kjent med forskere fra andre land som har mye mer fokus og opplæring i informasjonssøk enn det er ved NTNU. Hun mener det godt kunne vært egne søkekurs tilpasset doktorgradsstipendiatene.

Flere mener de har de samme søkevanene som de alltid har hatt, men forskjellen er at de har blitt flinkere og mer rutinert i å søke og bruker derfor mindre tid på dette. Man lærer seg hvilke søkemotorer og søkeord som lønner seg. *"Jeg er jo veldig bevisst hvilke søkeord jeg bruker og bruker gjerne fagterminologi og begrep for å få mest mulig relevante treff når jeg googler"*.

Viktig i søkeprosessen

Selve informasjonen

Stipendiatene er jevnt over enige i at det viktigste når man søker informasjon er å finne den beste og mest relevante informasjonen. For å oppnå dette må det være lett å søke, og man må kunne stole på at treffene er gode og gir en komplett oversikt. *"Jeg må være sikker på produktet"*.

Når det gjelder kvalitet er det flere som sier de har såpass oversikt over feltet at de lett ser om informasjonen er bra. *"Som stipendiat er man jo på et nivå hvor man er i stand til å vurdere kvaliteten på artikler og annen informasjon selv"*. Det er vanlig å lese abstract for å vurdere om en artikkel er relevant og bra. Ellers er stipendiatene opptatt av hvem som har skrevet litteraturen, at det er en person med autoritet. At et navn er kjent gjør det tryggere, men det blir understreket at man ikke sluker alt rått av den grunn. *"Det kan være solid faglig og man kan være uenig samtidig"*. Enkelte sier at om det ikke er noen de kjenner til så bruker de å sjekke andre publikasjoner av vedkommende, samt hvor vedkommende er ansatt. Forlaget som har publisert informasjonen er også et kvalitetskriterium. For noen er det viktig at det er et anerkjent tidsskrift, for andre er dette derimot ikke avgjørende. Videre er det vanlig å sjekke litteraturlister, samt sjekke hvem andre som har referert til informasjonen. Det er viktig å vise til andre for å holde ryggen fri, og siteringsoversikter er en form for kvalitetssikring. Ellers blir det påpekt at det innenfor flere fag er viktig at artikkelen er forholdsvis ny.

Søkemotoren

Årsaken til at de fleste søker på den måten de gjør, enten det er ved bruk av Google eller databaser, er fordi de har gode erfaringer med søkemotoren. Det er lett å søke og man er fornøyd med treffene man får.

Flere påpeker at søkemotoren til BIBSYS er tung. Det blir sagt at det er vanskelig å søke ved bruk av BIBSYS og at det er irriterende at man ikke får treff dersom man skriver feil. Enkelte tror BIBSYS kan være et bra utgangspunkt for søk dersom man lærer seg å bruke det, men samtidig mener de at det ikke skal være nødvendig å lære seg å bruke en søkemotor. Det bør være intuitivt og enkelt. Tar det for mye tid velger man heller et annet alternativ. BIBSYS blir først og fremst brukt dersom man har konkrete opplysninger og søker etter bøker.

Google blir foretrukket av de fleste fordi det er lett og fordi man alltid får treff, selv om man skriver feil. Stipendiatene liker fleksibiliteten i søket og at man får gode treff også ved åpne søk. Videre er det flere som liker at siden ser bra ut visuelt og at treffene blir oversiktlig presentert. Når det gjelder Google Scholar blir det fremhevet som stor fordel at man kan se siteringsoversikter og beslektede artikler.

Foretrukket format

Enkelte av stipendiatene sier at formatet på informasjonen ikke er viktig for dem, det avhenger av innholdet og forskningsprosjektet. *"Artikler er kortere og mer to the point, mens bøker ofte er mer interessante og ufullende, men poengene er gjerne mer spredt. Hva man bruker avhenger av hva man skal bruke informasjonen til"*. Stipendiaten i historie bruker forholdsvis mye bøker og anslår at fordelingen mellom bøker og artikler er omtrent 50/50. Artikler brukes mest når fokuset er nyere forskning, *"de er gjerne mest oppdatert"*, mens bøker er mer sentrale når man ønsker oversikt over et tema eller når man ønsker informasjon om metode. Selv om enkelte ikke er opptatt av format, sier de fleste at de svært sjelden bruker bøker. Dersom det er sentrale bøker de trenger foretrekker de fleste å kjøpe dem for å ha dem tilgjengelig og for å kunne notere i dem. Ellers er det enkelte som sier de bruker enkelte elektroniske bøker hvor man kan søke opp sentrale kapitler og avsnitt man er interessert i.

Selv om enkelte understreker at det er informasjonen og ikke selve formatet som er viktig, er de fleste klare på at de foretrekker elektroniske artikler som de kan laste ned i pdf. I tillegg til at de generelt er mer oppdatert enn bøker, er det flere som liker artikler fordi det er lett å få tak i, de er kortere og man bruker derfor mindre tid på å få oversikt. Videre blir det sagt at de er lett å ha i handa og å ta med seg.

Enkelte av stipendiatene understreker at de foretrekker elektroniske artikler fra bestemte tidsskrift. *"Man foretrekker jo helt klart publiserte artikler med faglig tyngde fra et anerkjent tidsskrift"*. Flere sier at det gjerne er mellom fire og seks sentrale tidsskrifter innenfor feltet de jobber med som de følger jevnlig med på, og hvor de av erfaring gjerne finner den beste informasjonen i. Det at artikler er publisert i disse tidsskriftene er gjerne et kvalitetstrekk i seg selv, og siden det er sentrale tidsskrift som man har tilgang på oppleves derfor søkingen som lett.

For enkelte av stipendiatene er det nesten en forutsetning at de har mulighet til å få tilgang på litteraturen elektronisk. Dersom dette ikke er mulig dropper de gjerne informasjonen. Dette oppleves derimot ikke som noe stort problem da de stort sett finner det de trenger på internett. En sier at *"det ideelle hadde vært om all informasjon hadde form som en søkbar pdf"*.

Flere forteller at de har opplevd å ikke få tilgang til artikler de har funnet ved søk. Det er derimot svært sjelden at dette oppleves som problematisk. Det er som regel enkelt å finne alternativ informasjon dersom de ikke har tilgang på en artikkel. Ved bruk av referanselister og siteringsoversikter finner man lett en artikkel innenfor samme felt. Det er sjelden stipendiatene bestiller informasjon, det er kun dersom det er en veldig sentral artikkel de trenger.

I tillegg til tradisjonelle format som artikler, tidsskrift og bøker er det enkelte som søker etter en helt annen type informasjon. Stipendiaten innenfor musikk forteller at han gjerne søker etter noter, tekster til sanger, musikk og lydklipp. Det er ikke uvanlig at han søker i iTunes, youtube, myspace o.l for å finne det han søker etter. Komponister og musikere er gjerne kilder i hans forskning, og han forteller at feltet er såpass lite og oversiktlig at han ofte tar direkte kontakt dersom han trenger informasjon. Det er ellers flere som søker etter aviser, både bilder og artikler, samt figurer og andre illustrasjoner.

Det å få tilgang på informasjon raskt er en selvfølge

De fleste doktorgradsstipendiatene mener det er viktig å få tilgang på informasjon med en gang. Dette er noe de er vant med og som de opplever som en selvfølge i hverdagen. Stipendiatene mener det er forholdsvis lett å finne informasjon og opplever svært sjelden at de ikke får tilgang på det de søker med en gang. Det er spesielt når man er i skrivefasen det er viktig å få rask tilgang på litteraturen, mens man gjerne kan vente litt dersom man er tidlig i fasen. I oppstartsfasen bestiller man gjerne mye litteratur og bruker tid på å sile informasjon og på å orientere seg. I skrivefasen kan det i større grad oppleves som avgjørende å få informasjon med en gang, og enkelte er da villig til å betale for å få det. Det er derimot svært sjelden stipendiatene kommer i slike situasjoner. En sier at NTNU har gode avtaler slik at han stort sett har tilgang på det han trenger. Enkelte har derimot en sjelden gang bestilt og betalt for informasjon. Dette har da gjerne vært veldig sentral informasjon som man må ha. Stipendiatene understreker at de i slike tilfeller gjerne har brukt en del søketid og undersøkt om det er mulig å få tilgang gratis før de har bestilt. Det å bestille og betale for informasjon oppleves som tidkrevende og tungvindt.

”Det å søke er lærerikt i seg selv”

Samtlige stipendiater sier de liker å søke etter informasjon og litteratur selv. Et fagområdet som leverer informasjon, ved for eksempel lenker i innsida eller på facebook, er noe de fleste mener ikke vil fungere. Enkelte synes det i utgangspunktet kan være interessant med et diskusjonsforum, et stipendiatforum, eller en faggruppe som kan gi litteraturtips, men de mener dette er noe som er svært tidkrevende og vanskelig å holde oppdatert, og derfor sjelden vil fungere i lengden. De mener videre at de har såpass spesifikke preferanser når de søker informasjon at et slikt fagområde vil bli for generelt for dem. Det kan fungere for generell oppdatering, men det kan ikke erstatte egne informasjonssøk i forhold til deres jobb. Søkeprosessen oppleves videre som nyttig og lærerik i seg selv. Man kommer ofte over noe som er interessant og relevant som man kanskje ikke har tenkt over. Dette kan gi nyttige vinklinger videre i forskningen.

På spørsmål om hvor de ønsker å finne informasjon sier de fleste at ting fungerer bra slik det er i dag. Brukerne er fornøyde og finner det de trenger, enten de bruker Google, BIBSYS eller databaser som utgangspunkt for søk. *”Så lenge informasjonen ligger tilgjengelig på internett og man finner den ved bruk av Google, så fungerer det”*. Ingen opplever informasjonssøk som et problem. Det er lett å søke og man finner alltid informasjon. Jobben består som regel ikke i søket, men i å sile blant all informasjonen man finner

Selv om samtlige mener at informasjonssøk fungerer bra er det enkelte som kommer med innspill på hvordan det kan bli enda bedre. Blant annet er det en som sier at den eneste måten det kan bli bedre på er ved å få tilgang på enda flere elektroniske tidsskrift. De fleste har stort sett tilgang til det de trenger så dette oppleves ikke som noe stort problem, men det er flere som nevner at det kan være vanskelig å få tak i rapporter fra Sintef. Videre er det et par som savner et bedre bildesøk, gjerne egne databaser for bilder. Bilder blir i dag ofte hentet fra blogger, reklamer og forsider. Det er også en som nevner at EndNote kunne være enda bedre integrert, samt muligheter for å eksportere referanser direkte fra databaser til BibTeX. Et par nevner også at *”det kunne vært interessant med en funksjon som gir informasjon om ’de som søkte på dette søkte også på...’, slik man ofte finner når man søker musikk”*.

Ellers er det noen som har innspill når det gjelder brukeropplevelsen mer direkte relatert til UBIT. Jevnt over er folk fornøyd også her, men en sier at han savner et bestillingssystem hvor man kan ha samme passord som man bruker på andre ”jobb-ting”. *”jeg blir bare frustrert over alle de forskjellige passordene som jeg må holde styr på”*. Ellers blir det nevnt av et par at det hadde vært ønskelig med en form for ”nett-prat”, hvor man kan få hjelp over nett på en rask måte. En mener det ville vært fantastisk om biblioteket hadde mer fagspesifikke sider, en annen ville likt å få tilsendt nyhetsfeeds, *”at man kanskje kan abonnere på nyheter om et fag, en forfatter eller et tema”*. De fleste ønsker å søke fritt, men et par sier de til tider synes det er greit å ha mulighet til å begrense søket på ulike måter. Dette gjelder spesielt for de som jobber innenfor brede fagfelt. Videre blir det sagt at det er tungvindt å bestille ting man må betale for ved at man må legge ut selv og skrive regning. Dette tar tid og gjør at de velger annen informasjon eller sjekker ut andre muligheter for å få tilgang. Tid er viktig når man jobber og kan være noe som hindrer dem i å bestille fra biblioteket.

Biblioteket som informasjonsleverandør

Tilgang

Hva gjør man dersom man ikke finner det man søker etter?

Stipendiatene opplever sjelden at de ikke finner det de søker etter. Det å søke og finne informasjon er noe de fleste opplever som uproblematisk. Dersom de en sjelden gang ikke finner det de ønsker bruker de gjerne litt tid på å søke andre steder og med andre søkeord. Ellers er det vanlig å spørre kollegaer eller ta direkte kontakt med forfatter. Enkelte spør også biblioteket. Dette er gjerne i tilfeller hvor man søker gamle artikler som ikke ligger på nett, og biblioteket er da alltid behjelpelig. Ellers er det også flere som sier de bare dropper søket om de ikke kommer noen vei, og heller finner andre tilsvarende artikler.

Bibliotekets hjemmeside

Svært få av stipendiatene bruker bibliotekets nettside for å finne ressurser til eget arbeid. Ingen bruker det som første sted å starte et søk, men noen kan havne der dersom de har konkret informasjon de søker etter. En sier han har brukt hjemmesiden for å finne BIBSYS, men de fleste går direkte til BIBSYS gjennom NTNU sin nettside, innsida og lignende.

På spørsmål om hvorfor de ikke bruker hjemmesiden sier de fleste at de har andre vaner som fungerer godt og at de ikke har behov for å bruke den. Flere sier de aldri har tenkt over muligheten. *"Jeg forbinder biblioteket først og fremst med bøker og det er liksom ikke så veldig aktuelt."* En annen sier *"jeg har ikke behov for å bruke nettsiden, det måtte i så fall være for å finne åpningstiden"*. Stipendiatene sier de finner det de trenger i databaser og ved bruk av Google, og de har direkte linker til de søkemotorene og nettsidene de vanligvis bruker.

Generelt mener stipendiatene at en nettside bør være enkel med lite, men god tekst i en bra størrelse. Noen ønsker en liste over søkemotorer i UBIT, andre ønsker linker til forlag. Ellers er det enkelte som liker linker i teksten, og noen foretrekker nettsider med ikoner. Det er også en som sier at nettsiden bør være mer lik Google. En av stipendiatene sier hun kjenner godt til nettsiden men bruker den ikke fordi hun synes den er dårlig og lite innbydende. *"Man må jo bruke masse klikk for å finne frem. Og de bør modernisere seg"*. Hun mener videre det er viktig med søkemuligheter både på norsk og engelsk.

Stipendiaten i musikk forteller at han liker "teasere" i form av smakebiter som kan skape interesse. Dette er noe han mener også kan gjøre hjemmesiden til biblioteket mer interessant. Han sier det kan være førstesider, utkast, noter eller lyd, *"bare en liten smakebit for å bli interessert"*. Han forteller at slike "teasere" ofte er avgjørende for om han laster ned eller bestiller informasjon.

Hvordan ønsker de å få tilgang til bibliotekets litteraturtilbud?

Stipendiatene synes det er lett å få tilgang til bibliotekets litteraturtilbud. Biblioteket er godt linket opp gjennom innsida og NTNU sin hjemmeside og de vet hvor de kan finne den.

Det er flere som sier de ikke har noe forhold til biblioteket og ikke tenker over at de benytter bibliotekets litteraturtilbud. De forbinder biblioteket med bøker, og det er noe de svært sjelden bruker. Utgangspunktet for søk er som regel Google og Google Scholar og de tenker ikke over at tilgang til elektroniske tidsskrift og artikler er en tjeneste levert av biblioteket. Litteratursøk er noe som fungerer godt og de bryr seg ikke om hvem som leverer litteraturen så lenge de finner det de trenger. Som en sier *"jeg bryr meg ikke om hvem som leverer eller hvor jeg søker, så lenge jeg får gode treff og har tilgang på litteraturen"*. En annen sier at han kanskje hadde vært mer oppmerksom på dette dersom det å søke og få tilgang til litteratur hadde vært problematisk. *"Man er gjerne flinkere til å*

finne en syndebook, mens man ikke tenker så mye over det så lenge det er noe som fungerer". Det er altså flere av stipendiatene som ikke tenker over at biblioteket er en sentral informasjonsleverandør for dem.

Innhold

Hvordan dekker biblioteket deres fagområde?

Stipendiatene er jevnt over enige om at biblioteket dekker fagområdet deres godt. Enkelte sier de ikke har oversikt over hva biblioteket har, men de kan ikke komme på at de har merket seg noen sentrale mangler. Selv om det jevnt over er bra utvalg, er det noen som sier at det alltid finnes noe mer man kan ønske seg. En påpeker at utvalget av kliniske tidsskrift kunne vært bedre, og innenfor anvendt språkvitenskap mener stipendiaten det mangler noen helt åpenbare tidsskrift. Hun forteller at de har maset en del om dette, og ett av dem er nå som prøveabonnement. Videre savner stipendiaten i statsvitenskap litt mer litteratur med tyngde for doktorgradsstipendiater. Hun understreker likevel at tilbudet jevnt over er greit. Innenfor bærekraftig design synes stipendiaten det er god tilgang på tidsskrifter, men biblioteket er ikke like oppdatert når det gjelder bøker.

Selv om enkelte har ønsker om et bedre tilbud understreker de at i tilfeller hvor de har opplevd at noe har manglet, har biblioteket vært veldig hjelpelig med å skaffe det de ønsker. En forteller at *"det hender seg at jeg trenger veldig sære ting, men jeg får da alltid god service og hjelp fra biblioteket"*.

Det viktigste med biblioteket

"Det viktigste ved biblioteket er selve systemet og litteraturen". Dette er stipendiatene enige om. De fleste fremhever spesielt de elektroniske tidsskriftene og den nettbaserte informasjonen, men det er også en som sier at en av fordelene med biblioteket er muligheten til å være til stede der og se langs hyllene. *"Det kan være lærerikt i seg selv"*. Det er videre viktig at biblioteket er oppdatert, at litteraturen er kvalitetssikret og lett tilgjengelig.

I tillegg er det enkelte som mener biblioteket skiller seg ut ved muligheten for personlig kontakt. De som jobber der er eksperter på feltet, gode til å søke og man får god hjelp. *"Det er liksom noe annet enn Google. Her er det dyktige folk som er hjelpelige, så jeg vil si at fortrinnet er den hjelpen og servicen man kan få"*. Enkelte fremhever altså de ansatte som en viktig ressurs ved biblioteket, men også disse stipendiatene understreker at internett er den viktigste søkekilden. *"Kanskje personene kan være mer tilgjengelig på nett. Det å søke er jo en jobb i seg selv og kan være en sentral bibliotekjeneste"*.

Forskerne

Gruppen vi har valgt å kalle forskere omfatter ulike vitenskaplige ansatte, sett bort fra doktorgradsstipendiatene som er skilt ut som en egen målgruppe. Vi har intervjuet både personer som er ansatt som post doc., førsteamanuensiser og professorer. Videre har vi en bra spredning med vitenskaplige ansatte fra forskjellige fagfelt, som blant annet medisin, matematikk, fysikk samfunnsøkonomi, musikkteknologi, industriell økonomi, termisk energi, mediefag, historie, ulike samfunnsvitenskaplige fag, språkfag, arkitekt og byplanlegging, og datateknikk og elektronikk.

Søkeprosessen

Søker litteratur til undervisning eller forskning

Mens enkelte av de ansatte for tiden først og fremst driver med undervisning, har andre større fokus på forskning. En jobber med å skrive lærebok, samt veilede studenter og stipendiater. Hva de jobber med innvirker på hvordan de søker litteratur og informasjon. Måten man søker avhenger av hva man skal bruke det til. De som underviser forholder seg til pensum og søker først og fremst informasjon relatert til selve undervisningen. En forteller at litteraturen gjerne går i arv når man underviser i hans fagfelt. Pensum justeres først og fremst for å tilpasses eventuelle gjesteforelesere. Søk relatert til undervisning er gjerne for å finne figurer og bilder for å illustrere, avisartikler for å eksemplifisere, eller statistikk for å aktualisere. I denne sammenhengen er internett, og først og fremst Google, utgangspunktet for søk og man havner ofte i Wikipedia. Her er det lett å finne enkle fremstillinger og forklaringer på begrep, statistikk og årstall. I tillegg er det et par som bruker A-tekst for å søke i gamle aviser.

De som først og fremst forsker bruker også i stor grad Google, og da gjerne Google Scholar som utgangspunkt for sine søk. *"Google Scholar er ofte arbeidshesten"*. En forteller at han nå holder på å sette seg inn i et nytt felt, noe som krever en del lesing. Han tar da utgangspunkt i enkelte sentrale bøker eller fem-seks gode paper som viser veien videre. Ved å sjekke referanselister og søke ved bruk av Google Scholar er det enkelt å skaffe litteraturen. Det er lett å få oversikt ved at man kan se på siteringsoversikter hvem som har referert til sentrale artikler. Vedkommende forteller at han bruker Google Scholar som utgangspunkt for søk nesten uansett hva han skal søke etter. Ved å søke etter tema får man alltid treff og det er forholdsvis enkelt å finne sentrale artikler. Han kjenner også til ISI Web of Knowledge og BIBSYS, men bruker disse mulighetene i mindre grad. *"Jeg vil anslå at jeg søker i BIBSYS i kanskje 5 prosent av tilfellene"*.

Mens noen foretrekker Google Scholar som utgangspunkt uansett hva de søker etter, er det andre som alltid bruker vanlig Google. Det er også en del som sier at hvordan de søker avhenger av hva det skal brukes til og hvor godt man kjenner feltet fra før. Dersom man kan lite og søker bredt er det vanlig å bruke Google. Man kan søke etter et tema, et begrep, en teknikk, en hjemmeside, person, forfatter eller en institusjon. Innenfor arkitektur fokuseres det på bilder og form, og innenfor dette fagfeltet googles det ofte etter arkitektkonkurranser, prosjekter og sentrale arkitektkontor. Dersom man skal søke mer spesifikt etter en artikkel eller et tidsskrift er det flere som velger Google Scholar, og enkelte søker i bestemte databaser. Det blir sagt at fordelene med Google og Google Scholar er at man alltid får treff og finner utgangspunkt for videre søk. *"Man trenger ikke være like presis i Google som i Web of Science. Vage søk gir også bra respons, og det er lett å finne ut hva man må endre i søket for å få treff."*

Enkelte av de ansatte bruker bestemte databaser som utgangspunkt for sine søk. De som er ansatt innenfor fagområdene medisin, matematikk og fysikk starter ikke søkene sine på Google, men de supplerer gjerne med googling. Innenfor fysikk er det vanlig å benytte Web of Science og forskeren innenfor medisin bruker først og fremst scienceDirect og PubMed. Han forteller at han da gjerne søker etter forfatter og ord i tittel, og ofte finner han en review på en artikkel. Selv om databasene

gjærne er utgangspunktet for søk bruker han også ofte Google Scholar og vanlig Google, spesielt til mer åpne søk. Han har også brukt BIBSYS for å søke etter bøker, men han påpeker at dette er svært sjelden. Innenfor matematikk fr vi høre at det er forholdsvis enkelt å få oversikt, *”det er to sentrale søkemotorer på området som er ekstremt bra og som det ikke går an å konkurrere med. Disse er utgangspunktet for alle mine søk”*. Den ansatte forteller at han først søker i disse databasene, finner han ikke det han søker går han til en preprint server hvor man kan finne ikke publiserte artikler, eller bruker hjemmesider og tar direkte kontakt med forfatter. Han bruker Google svært sjelden i faglig sammenheng.

BIBSYS er for flere forskere utgangspunktet for søk dersom de søker etter bøker. En forteller at han skriver lærebok og derfor søker etter bøker for å se hvordan andre skriver innenfor feltet. Han søker da gjærne etter forfatter kombinert med et nøkkelord. Andre bruker BIBSYS kun dersom de har en konkret bok de søker etter, og ellers er det en som bruker BIBSYS for å lete etter refereringsopplysninger. Flere sier de foretrekker å kjøpe bøker og Amazone blir gjærne brukt i den forbindelse.

”Informasjonssøk er en lek nå sammenlignet med tidligere”

De ansatte søker altså etter mye forskjellig informasjon og på forskjellige måter. Selv om de ikke nødvendigvis er så reflektert over hvorfor de søker som de gjør, har de utviklet rutiner som fungerer for dem. De fleste forteller at rutinene deres er utviklet gjennom prøving og feiling og at de er selvlærte når det gjelder å søke informasjon. Man utvikler og tilpasser vanene sine ut fra hvilke muligheter man har. Som en sier *”da vi studerte var det liksom bare BIBSYS, men Google Scholar er jo en revolusjon når det gjelder informasjonssøk”*. Det er mye lettere å søke nå enn tidligere. Det er kun de som vanligvis starter søket sitt i bestemte databaser som kan fortelle at dette er noe de er opplært til. *”Vi blir vel opplært i det gjennom studietiden, og da blir det liksom en vane å søke i databasene”*. Det er kun en som kan erindre og ha deltatt på kurs i søk i BIBSYS, men vedkommende foretrekker å søke ved bruk av Google.

Viktig i søkeprosessen

Hva som er viktig når man søker avhenger av hva man søker etter og hva man jobber med. *”Noen ganger er det viktigste at man finner et svar raskt, mens i større prosesser er det viktige at man finner pålitelig og etterprøvd informasjon”*.

Selve informasjonen

Samtlige av forskerne er opptatt av at den informasjonen de finner skal være av god kvalitet. Flere påpeker at de har såpass med erfaring og oversikt innen sitt fagfelt at dette er en vurdering de lett tar. *”Man får kjøpt et inntrykk av å lese abstract”*. De har i stor grad oversikt over feltet og man vet stort sett av forfatterne, og hva de står for. En understreker at han ikke ønsker databaser som siler kvalitet, *”det er jeg i stand til å bedømme selv”*. Ellers blir det blant annet sagt at det er viktig at informasjonen er ny og at forlaget eller tidsskriftet der det er publisert er anerkjent. Flere sier de foretrekker sentrale og autoritative bidrag. Forskeren innenfor medisin sier at om man finner informasjonen ved å søke i PubMed så er det godkjent. En av professorene jobber innenfor et felt som er nært knyttet mot næringslivet og han sier at informasjon ofte vurderes ut fra hvilket selskap som har publisert den.

Ellers er det enkelte av forskerne som påpeker at kvaliteten på Wikipedia er undervurdert og at det er mye bra å finne der. En viser et eksempel på at Wikipedia er mer oppdatert enn en av de mest sentrale lærebøkene på hans felt. Alle bruker Wikipedia og flere mener at dette begynner å bli en

legitim kilde. Det blir derimot understreket at i den grad man skal referere når man skriver må man derimot bruke den opprinnelige og riktige kilden.

Tidseffektiv søking er viktig

Flere av de ansatte påpeker at det er viktig for dem å få tilgang til informasjonen med en gang når de søker. Det er svært viktig med god tilgjengelighet og tilgang for at søkeprosessen skal være mest mulig tidseffektiv. Tid blir av flere understreket som veldig viktig. De er vant med å finne det de trenger og opplever sjelden at tidsaspektet er noe problem. Hvor viktig det er avhenger derimot av hva man jobber med og i hvilken fase de er i. En sier at hun som regel har god tid og kan vente på informasjon. Hun underviser mye og informasjonssøkene er gjerne knyttet til et langsiktig forskningsprosjekt. De som holder på med forsøk eller annen forskning, og de som skriver forteller at det er viktig å få informasjon med en gang. Enkelte sier de kan betale for å få informasjon med en gang, men siden det sjelden er noe problem med tilgang er dette noe de vanligvis ikke gjør. Dersom man ikke får tilgang er det gjerne lett å finne gratis working paper eller annen alternativ informasjon, og flere tar direkte kontakt med forfatteren. Det blir videre sagt at *"det å betale er tungvindt og tar jo også gjerne litt tid, så det går ofte raskere å finne annen informasjon"*. Er det derimot veldig sentral informasjon betaler de selvsagt, men de sjekker gjerne andre alternativer først.

Søkemotor

En enkel søkemotor som raskt gir gode og relevante treff blir understreket som viktig av forskerne. Det skal ikke være nødvendig å lære seg å bruke en søkemotor, den må være enkel og intuitiv. Google blir av flere trukket frem som den beste søkemotoren. *"Jeg har prøvd flere men jeg går alltid tilbake til Google"*. Man får alltid relevante treff og det er raskere å google enn å søke i databaser. Uavhengig av hvilke søkevaner man har er forskerne fornøyd med måten de søker på. De som bruker databasene synes det fungerer fint, men de supplerer gjerne med googling. De som er vant med å søke i BIBSYS synes det fungerer greit, mens de som er mindre erfarne synes BIBSYS er tungvindt. En sier at *"man må være tålmodig for å finne noe ved bruk av BIBSYS"*.

Elektroniske artikler foretrekkes

De aller fleste av forskerne foretrekker elektroniske tidsskrifter og artikler som de kan laste ned i pdf. En anslår at 99 prosent av litteraturen han bruker er elektroniske nedlastninger, og han sier han gjerne skulle hatt tilgang til flere bøker på den måten også. Artikler foretrekkes fordi de er kortere og mer spisset enn bøker, i tillegg er det i artikler man som regel finner den mest oppdaterte forskningen. En forteller at han foretrekker bestemte amerikanske tidsskrifter. Han forklarer at det er et helt klart hierarki når det gjelder tidsskriftene innenfor fagfeltet.

Bøker blir foretrukket av enkelte dersom de trenger grunnleggende informasjon, for eksempel når man skal orientere seg innenfor et nytt felt. Det er også en forsker som sier hun liker å ha en bok i hånden, og en annen sier han har en forkjærlighet for bøker, selv om han ser for seg at det meste av fremtidig litteratur vil bli tilgjengelig elektronisk. Det er også en av professorene som foretrekker informasjon i form av PowerPoint presentasjoner. Han forteller at han googler og da ofte ender opp på hjemmesidene til store selskap innenfor fagfeltet. Her ligger det ofte PowerPoint presentasjoner som er korte og *"to the point"* og som gjerne har gode bilder og illustrasjoner. Dette er nyttig i forbindelse med undervisning.

“Alt ligger til rette, så det er opp til brukeren selv å bedre brukeropplevelsen”

Som forskere på ulike nivå har de fleste god oversikt over fagfeltet sitt og de opplever ikke informasjonssøk som problematisk. De finner stort sett det de søker etter og stopper søket enten når de har funnet den konkrete boken/artikkelen de søker etter, eller når de mener å ha oversikt og kontroll. Mange års erfaring gjør at de ikke har noe problem med å avgjøre når de har nok litteratur. Informasjonssøk fungerer bra og forskerne er fornøyd og mener de stort sett finner god informasjon og litteratur. På spørsmål om hvordan brukeropplevelsen kan forbedres er det derfor få som har innspill. En sier *“Det er lett å søke. Utfordringen ligger på en selv, å systematisere arbeidsinnsatsen”*. En annen sier at informasjonssøk svært sjelden er kilde til frustrasjon. *“Forskjellige databaser og søkemotorer har forskjellige egenskaper, og man lærer seg mer å bruke dem enn å henge seg opp i hva som er bra og dårlig”*. Flere påpeker at det er mye enklere å søke litteratur nå enn tidligere. *“Forskjellen bare fra ti år tilbake i tid og til nå er veldig stor. Det tok mange ganger så lang tid å søke etter litteratur da”*. Tilgjengeligheten er mye bedre, og samtlige mener at i tillegg til kvaliteten på selve utvalget, er det å være tilgjengelig noe av det viktigste for en informasjonsleverandør. En av forskerne mener derimot at alt ikke trenger å være tilgjengelig på internett. Hun liker å gå på biblioteket og mener folkene der er en ressurs og at biblioteksopplevelsen i seg selv er et gode.

Forskene liker å søke etter litteratur og informasjon selv. Flere påpeker at de kjenner fagområdet og feltet, noe som er viktig når man søker. *“Noe annet vil bare ta lengre tid og er tungvindt”*. De ser det som en del av jobben deres å søke og holde seg oppdatert på hva som finnes av litteratur og informasjon innenfor deres fagfelt. De kjenner til sentrale konferanser, og forskere innenfor faget er gjerne en del av deres personlige krets så det er lett å holde seg orientert og å få tilgang på litteratur. En professor forteller at på områder hvor han ikke føler seg helt oppdatert, bruker han kollegaer og doktorgradsstipendiater for informasjon. *“Stipendiatene skal jo spesialisere seg og har derfor masse kunnskap om sitt område”*.

Forskene mener det vil være vanskelig for et fagområde å skreddersy informasjon som passer for dem. Førsteamanuensis innenfor arkitektur synes det derimot kunne vært interessant med et fagområde hvor man kan dele informasjon. Han er interessert i å vise frem sine prosjekter for å få kommentarer og respons, og han er veldig interessert i hva andre gjør og i å få tilgang på andres prosjekt. Selv om han foretrekker å søke informasjon selv synes han altså det kunne vært nyttig både for han selv og for studenter med et slags fagområde hvor man let kan finne litteratur og informasjon.

Forskeren innenfor medisin forteller at han opplever at selve søkeprosessen tar veldig mye tid. Selv om han synes det ofte er verdifullt og kreativt i seg selv å søke, kunne han til tider ha ønsket hjelp til selve søket. Han forteller at han kjenner folk som har satt bort informasjonssøket til andre, og han synes dette er en interessant tjeneste han ville vært villig til å betale for. *“Det er jo en egen teknikk å søke og det finnes jo folk som er spesialister til dette”*. Han foreslår også at biblioteket kunne vært mer tilgjengelig på nett, *“kanskje i form av en slags nettpat, hvor man kan be om hjelp når man søker og få hjelp med en gang.”*

Det er flere som sier at brukeropplevelsen i dag er bra, og at det eneste som kan bedres er enda bedre tilgang på elektroniske tidsskrift. Flere har derimot forståelse for at det ikke er bedre tilgang. *“Det er jo ikke UBiT sin feil, men det finnes jo mange store, grådige forlag”*. En sier at brukeropplevelsen i dag er bra, men at det perfekte hadde vært om alt fagstoff var tilgjengelig på internett i pdf-format. De fleste understreker at de liker at informasjon er tilgjengelig på internett. Et par av de som jobber med undervisning og veiledning av studenter mener masteroppgaver og doktorgradsavhandlinger fra flere år tilbake også burde vært tilgjengelig elektronisk. Ellers er det to av forskerne som mener brukeropplevelsen kan bedres med lengre lånetid på litteratur de låner fra biblioteket. Begge forklarer at de fleste av bøkene de leser er vanskelige og tunge, og man trenger tid

for å jobbe med dem. To uker er alt for lite. Enkelte ting kan altså bedres, selv om de ansatte jevnt over er veldig fornøyd når det gjelder å søke og få tilgang på informasjon.

De fleste opplever det som enkelt å bruke biblioteket og forteller at årsaken til at det ikke brukes mer rett og slett er fordi de ikke har behov for det. Noen mener at tid kan være et hinder for å bruke biblioteket og ellers blir det sagt at det er tungvint dersom man må betale for det man bestiller gjennom biblioteket. *"Det er tidkrevende å skrive regning og å få tilbake penger, så det blir gjerne at jeg ser etter andre muligheter"*. Det er også enkelte som sier de forbinder biblioteket med bøker, og i den grad de trenger bøker er det så sentrale bøker at de foretrekker å kjøpe dem. De som bruker biblioteket er strålende fornøyd og synes det fungerer godt. Forskerne av den litt eldre garde er vant med å gå på biblioteket og de foretrekker personlig kontakt med bibliotekarene. De skryter av hjelpen de får og sier de kun har gode erfaringer med dyktige folk.

Biblioteket som informasjonsleverandør

Tilgjengelighet

Hva gjør man dersom man ikke finner det man søker etter?

Samtlige av forskerne sier de svært sjelden opplever at de ikke finner det de søker etter. De har oversikt over fagfeltet sitt og vet hvor de skal finne ting. En forteller at om han ikke har tilgang på en artikkel ved å søke i databaser, bruker han å google. Ofte er det noen andre som har lagt artikkelen tilgjengelig på internett. Ellers er det vanlig å forsøke ulike søkemotorer og søkeord, og dersom man fortsatt ikke finner det man søker tar de fleste direkte kontakt med forfattere eller spør kollegaer. Den ansatte innenfor musikkteknologi forteller at han har en e-postliste med komponister og akademikere innen fagfeltet som gjerne benyttes i slike tilfeller.

Det blir ellers sagt at det er så mye litteratur å velge i at det sjelden er vanskelig å finne noe relevant. Man velger bare noe annet dersom man ikke får tilgang på en artikkel. Har man derimot problemer med å finne en spesifikk artikkel som man må ha, er det flere som tar kontakt med biblioteket. Noen ringer eller sender mail, men det er også et par som foretrekker å gå dit for å snakke med de ansatte. Dette er ofte i tilfeller hvor det er gammel litteratur man søker, og samtlige forteller at de har fått god hjelp.

Bibliotekets hjemmeside

Det er svært få som bruker hjemmesiden til biblioteket, først og fremst fordi de ikke har behov for å bruke den, og fordi de har andre vaner. Enten de googler eller bruker databaser har de gjerne bokmerker og snarveier for de søkemotorene de bruker. Enkelte går til BIBSYS gjennom nettsiden til NTNU. Det er også enkelte som sier de ikke bruker hjemmesiden fordi de heller foretrekker å oppsøke biblioteket direkte.

Mange omtaler UBiT og BIBSYS om hverandre og har ikke noe forhold til UBiT. De forteller at de synes BIBSYS fungerer greit, og det blir sagt at det er et ok utgangspunkt for søk. En liker videre at det er lenket opp mot Web og Science. En savner derimot bedre tilrettelegging for EndNote og den ansatte innenfor musikkteknologi skulle gjerne sett at det var en løsning for å høre på musikk.

Generelt mener forskerne at hjemmesiden bør være enkel og oversiktlig, og søkemotoren bør være sentral. En som bruker biblioteket ganske mye mener det bør være lett å finne frem til f.eks telefonlister og kontakinformasjon. Det er også ønske om en oversikt over hvilke elektroniske tidsskrift man har tilgang på, samt en enkel oversikt over databaser.

Hvordan ønsker de å få tilgang til bibliotekets litteraturtilbud?

Jevnt over synes forskerne at litteraturtilbudet til biblioteket er lett tilgjengelig. De vet hvor de kan finne det de trenger, og flere sier de liker å finne ting slik det er nå. Det blir sagt at *”Det at jeg ikke bruker litteraturtilbudet mer er ikke fordi jeg synes det er lite tilgjengelig, men fordi jeg sjelden har behov for det”*.

Innhold

Hvordan dekker biblioteket deres fagområde?

De fleste forskerne mener biblioteket har god dekning og et bra utvalg innenfor deres fagområde. Det blir sagt at det er enkelt å bestille og lett å få tilsendt litteratur som eventuelt mangler. Enkelte har derimot noen ønsker om oppdateringer. Professoren ved institutt for termisk energi mener biblioteket kunne vært bedre oppdatert innenfor hans felt, og han etterlyser nærmere kontakt med

fagmiljøene. Også innenfor fagområdene språk og litteratur mangler det noen sentrale verk, samt oppdateringer på nyere litteratur. Forskeren innen medisin mener det jevnt over er god dekning, men han savner en del sentrale tidsskrift fra Nature. Forskeren innenfor musikkteknologi forteller at fagområdet er ganske lite og at det som finnes på biblioteket av relevant litteratur er bestillinger gjort av han. Han er fornøyd med oppfølgingen fra biblioteket på dette området. Videre er det enkelte som mener det kunne vært tilgang på enda flere tidsskrifter, men samtidig er de bevisst på at de kanskje har noen sære interesser. Det blir sagt at store forlag og anerkjente tidsskrift bør prioriteres, men at det også er viktig med litt mer spesielt utvalg. Ellers er det enkelte som mener doktoravhandlinger bør digitaliseres, også gamle avhandlinger 10-20 år tilbake i tid.

Det viktigste med biblioteket

Forskerne er jevnt over enig i at det viktigste ved biblioteket er informasjonen som er der. Enkelte fremhever spesielt det elektroniske tilbudet, da først og fremst tidsskrifter, mens andre også fremhever at det er viktig at man har tilgang på mye gammel, sentral informasjon. En mener at tidsskriftene er det viktigste for de ansatte, men at bøker nok er mer viktig for studentene.

Videre er det viktig at biblioteket er oppdatert og tilgjengelig, både fysisk lokalisert og på internett. Det er viktig med en god søkemotor som gir gode treff. Det er også enkelte som mener det viktigste med biblioteket er selve det fysiske biblioteket og bibliotekarene. Dette er de som gjerne foretrekker å gå på biblioteket og som har gode erfaringer med det. Det blir blant annet sagt at *"i dag som det er så mye informasjon tilgjengelig overalt er fortrinnet til biblioteket menneskene og den hjelpen man kan få. Jeg må si jeg også er litt skeptisk til kvaliteten til alt man finner på internett"*.

INTERVJUGUIDE

Intervjudato:

Navn på intervjuer:

Navn på intervjuobjekt:

Intervjuobjektets "stilling":

Bakgrunn og målsetning for undersøkelsen

En undersøkelse blant ulike målgrupper (bachelorstudenter, masterstudenter, unge forskere/stipendiater, eldre forskere) for å få mer informasjon om hvordan de søker litteratur og leter etter informasjon på internett. Gjennom undersøkelsen ønsker vi å finne ut hvilke veier de som forsker går for å finne den informasjonen de trenger. Vet de hva de trenger og er de fornøyd med resultatene de får? Vi ønsker også å få innsyn i hvordan de synes tilgangen til informasjonen er. Får de tak i ting, er det enkelt, og hvordan/hvorfor er det interessant for dem å få tilgang? Det er også interessant å få tilbakemelding på om det er noe Ubit mangler av informasjon.

Mål:

Ønsker å tilrettelegge på brukernes vilkår. Få informasjon om hvordan brukerne oppfører seg for å vite hvordan websidene bør være og hvordan man kan tilrettelegge for litteratur- og informasjonssøk på en best mulig måte.

Innledning

Presentasjon av intervjuer, Sentio og hensikt med intervjuet, varighet, incentiv, anonymitet osv.

Tema som skal dekkes i intervjuet:

Understreke at intervjuet dreier seg om hvordan de går frem for å finne informasjon i *faglig sammenheng* (til forelesninger/ oppgaver/ forskning med mer).

Innledningsvis

Litt bakgrunn/ramme. Hva søker du vanligvis informasjon om/søker etter?

- Hva?
- Mye?
- Ofte?
- Når? I hvilke forbindelser? Når i prosessen?

Søkeprosessen

- Siste gang du søkte etter informasjon – hvordan gikk du frem?
- Veien: Hvor startet og endte du i søkeprosessen? Steder? Var det vanskelig å finne aktuell informasjon når du gikk den veien du gjorde?
- Resultatet: Hvilken informasjon satt du igjen med? Tilfreds med utfallet?
- Er dette måten du vanligvis går frem?/ Hvordan går du vanligvis frem?
- Varierer veien i forhold til hva du søker etter?
- Har du en plan for hvordan du skal gå fram i søkeprosessen? Faste rutiner? Eller varierer det?¹
- Hvorfor gjør du som du gjør? Noen form for opplæring i søk? Erfaring? Tilfeldig? Påvirket av foreleser/ veileder? Hvordan er rutinene utviklet? Har rutinene endret seg?
- Praksis i samsvar med eventuell plan? Følges planen, eller endrer veien for søk seg underveis? Dersom de avviker fra planen, hvorfor/hva gjør at de endrer?
- Når er du fornøyd med det du finner? Når stopper søket?
- Er du tilfreds med informasjonen du finner?
- Hvor finner du "den beste" informasjonen?
- Hvilken type informasjon bruker du/ ender du opp med? (Tidsskrift, trykte bøker, artikler, e-bøker etc) Har formen i det hele tatt har noe å si for deg?
 - (Bruker de bibliotekets informasjon uten å være klar over det?)

Hva er viktig for deg i søkeprosessen?

Følg opp de ulike punktene.

- Hva med forutsigbarhet/pålitelighet?
- Er det viktig å få noe umiddelbart? Er det verdt å betale for f.eks.?
- Er formatet på informasjonen viktig? (om det er bøker, artikler o.l)
- Hvor lett det er å få informasjonen? Hvor vanskelig/lett det er å bestille?
- Kvalitet viktig? - Hva legger dere i kvalitet?
(Kilder som er objektiv, oppdatert, etterprøvnbar, nøyaktig, egnet til det det skal brukes til. at det ikke er en tilfeldig persons ytring osv.)
- Hva hindrer deg fra å f.eks bestille noe fra biblioteket, er det penger/tid/måten det må gjøres på?

¹Være bevist på forskjellen på SØK (for eksempel å søke på et enkelt ord i Google, eller et enkelt søk i Bibsys) og SØKEPROSESS (som en mer komplisert sak, som kanskje involverer flere kilder og søk i flere omganger)

Hvordan ønsker du å finne/ få tak i informasjon?

- Hvor bør informasjonen ligge for at du enklest og raskest mulig skal få tak i den?
- Hvor ønsker du å finne informasjonen/ressursene du trenger når du forsker? Ønsker du å velge informasjon selv, eller få det ut i fra fagområde? F.eks ønsker du å ha lenker i innsida f.eks, eller kanskje på facebook?
- Hva er de viktigste oppgavene til de som leverer informasjon?
- Hvordan kan brukeropplevelsen forbedres?

Avslutningsvis noen spørsmål mer direkte relatert til biblioteket

Tilgang:

1. Dersom du søker etter noe du ikke finner, hva gjør du da for å skaffe deg det?
2. Bruker du bibliotekets hjemmeside når du skal finne informasjonsressurser/stoff til eget arbeid (forskning/undervisning)?
Hvis nei, hvorfor ikke?
Hvis ja, hvordan synes du bibliotekets nettsider skal være for at det skal være lett å finne fram?
3. Hvordan ønsker du å få tilgang til bibliotekets litteraturtilbud? Via Google, fra bibliotekets hovedside, fra Innsida, annet?

Innhold:

4. Vet du hvordan NTNU Bibliotek dekker ditt fagområde?
Hvis nei, hvorfor vet du ikke det?
Hvis ja, kan du si noe om eventuelle mangler (sentrale bøker, viktige tidsskrifter)?

Hva er det viktigste ved biblioteket?

Basert på denne samtalen, hva mener du er konklusjonen/hva jeg bør konkludere med i rapporten? Summer opp det viktigste i tre punkter.