

Implementering af netbaseret læring på Den sociale Højskole i København



DET ERHVERVSRELATEREDE PROJEKT

7. SEMESTER

DANMARKS BIBLIOTEKSSKOLE

Afleveret mandag d. 5. januar 2004

Vejleder: Annette Skov

Af

Søren Martin Hassel, Ulrik Hjorth-Andersen, Nikolaj Winther

Abstract

Opgavens formål er udover en egentlig udvikling af et forslag til en brugerguide, at samle de teorier der er relevante for udviklingen af en sådan. Et af opgavens fokusområder er at præsentere begreber, teorier og løsningsmodeller i forbindelse med udvikling af en brugerguide. Opgaven danner en forståelsesramme for emnet, og fungerer som et idékatalog til bibliotekarerne på DSH-K, når de skal videreudvikle på projektet. Desuden kan opgavens litteraturliste bruges som en bibliografi over relevant litteratur i forbindelse med udviklingen af brugerguides.

Informationskompetence er en blanding af politiske, idealistiske, teoretiske og empiriske udredninger. For at være informationskompetent kræves der en holistisk tilgang til informationsbegrebet, samt at man er bevidst om, at læring er en livslang proces. Bibliotekerne kan gennem formidling af kernekompetencen informationssøgning medvirke til at højne informationskompetencen hos deres brugere. På DSH-K praktiseres problembaseret læring, der er en type pædagogik, der læner sig op ad den akkomodative læringsform. Denne læringsform stemmer godt overens med brugerguidens formål, der er at tilføre brugeren en erkendelse om sin egen situation i informationssøgningsprocessen. Brugerguiden stræber højere, end blot at hjælpe brugeren med at erhverve søgetekniske færdigheder.

Antal ord i opgaven: 15254

Ansvarsfordeling

Hele opgaven er skrevet i fællesskab, og det er udelukkende af eksamenstekniske årsager at nedenstående fordeling er foretaget. Tallene herunder henviser til kapitlernes nummerering i opgaven.

Søren: 4, 7, 10.1

Ulrik: 5, 8, 10.2

Nikolaj: 6, 9, 10.3

Fælles: 1, 2, 3, 10, 10.4, 11, 12, 13, 14

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	5
2. Problemformulering	7
3. Metode	8
3.1 Undersøgellesform.....	8
3.2 Samarbejdsform	9
3.3 Opbygning af opgaven	10
4. Præsentation af Den sociale Højskole.....	12
4.1 Biblioteket	13
5. Information, samfund og kompetencer	15
5.1 Informationssamfundet	15
5.2 Begrebet Informationskompetence	16
5.3 Informationsbevidsthed.....	18
5.4 Kategorisering af informationskompetence	19
5.5 Opsummering af begrebet	21
5.6 Informationskompetence og de studerende på DSH-K.....	21
6. Baggrunden for informationssøgningsprocessen	23
6.1 Kuhlthaus ISP-Model.....	24
6.2 Usikkerhedsprincippet.....	27
6.3 ISP-Modellen i relation til de studerende på DSH-K.....	28
7. Undervisning af informationskompetencer på bibliotekerne	30
7.1 Opsummering	32
7.2 Undervisning af informationskompetencer af de studerende på DSH-K.....	32
7.3 De studerendes problemer vedrørende informationssøgning på biblioteket.....	33
7.4 Opsummering	34
7.5 Forslag til forbedring af brugerundervisning	35
8. Læringsteorier og vidensformer	37
8.1 Læringsteorier	37
8.2 Læringsteorier i en virtuel brugerguide.....	38
8.3 Vidensformer og læringssyn	39
8.4 Opsummering	40
9. Evaluering af andre brugerguides	41
9.1 Evaluering af Bibkurs	41

9.2 Evaluering af SWIM	44
9.3 Sidestilling af læringsformerne i brugerguiderne	46
10. Produktudvikling.....	47
10.1 Kravspecifikation	47
10.2 Brugerguidens 6 moduler.....	51
10.3 Præsentation af SOPHIA	54
10.4 Produktdeklaration	56
11. Konklusion	57
12. Evaluering af projektforløbet	58
13. Litteraturliste	59
13.1 Anvendt litteratur	59
13.2 Supplerende litteratur	62
14. Bilagsoversigt.....	64

1. Indledning

Udbredelsen af internettet i midten af 1990'erne har medført store forandringer indenfor bibliotekssektoren. På mange måder ophæver internettet de naturlige grænser biblioteket førhen havde for at betjene deres brugere. Udviklingen stiller nye krav til hvordan brugerne bør begå sig i informationssamfundet og således også til bibliotekets kompetencer.

For at hjælpe de studerende med at udvikle deres informationskompetencer er flere forsknings- og institutbiblioteker i Danmark begyndt at benytte sig af undervisningsformen e-learning. Undervisningsformen er ikke ny, men har traditionelt været mest udbredt i lande, der på grund af store geografiske afstande ikke har mulighed for at gennemføre traditionel undervisning (Skov & Skærbak, 2003).

Da e-learningprogrammer er blevet lettere at producere teknisk, samtidig med at de er uafhængige af tid og rum, er e-learning som undervisningsform på vej frem. Mange biblioteker ser derfor e-learning som en måde hvorpå de kan supplere eller ligefrem erstatte deres traditionelle undervisningstilbud.

Det er i mange tilfælde tvivlsomt hvad bibliotekerne reelt får ud af etablering af en elektronisk brugerguide. Desuden er der endnu ikke konsensus om, hvordan bibliotekerne sikrer, at brugerne får det maksimale udbytte af gennemgangen af en brugerguide, eller hvordan de skal undervises (Churkovich & Oughtred, 2002; Dewald, 1999a+b; Fenske & Clark, 1995). De biblioteker der overvejer at introducere en brugerguide bør derfor seriøst overveje om hvilket fokus og formål deres brugerguide skal have.

Mange elektroniske brugerguides tager udgangspunkt i systemet fremfor at tage hensyn til de menneskelige aspekter i forbindelse med informationssøgning. Derfor fokuserer denne opgave ikke på det tekniske aspekt af informationssøgning. Informationssøgning kræver også en forståelse for den menneskelige kontekst, undervisning i søgeværktøjer alene gør ikke forskellen (Kuhlthau, 1991).

Bibliotekets fordel ved at integrere en elektronisk brugerguide i den traditionelle undervisning er, at den potentielt kan medvirke til at højne brugernes kompetencer, uafhængigt af om bibliotekaren er til stede eller ej. Dette vil være en fordel for mange af

de biblioteker, der ikke har ressourcer til at stå til rådighed for brugeruddannelse, eller for den skyld brugerbetjening. Førnævnte problemstillinger er også aktuelle for biblioteket på Den sociale Højskole i København. Intentionen er derfor at lancere en elektronisk brugerguide, der øger informationskompetencerne blandt brugerne og derved frigør bibliotekarernes tid til andre opgaver.

2. Problemformulering

Opgavens formål er udover en egentlig udvikling af et forslag til en brugerguide, at samle de teorier der er relevante for udviklingen af en sådan. Et af opgavens fokusområder er at præsentere begreber, teorier og løsningsmodeller i forbindelse med udvikling af en brugerguide.

Opgaven danner en forståelsesramme for emnet, og fungerer som et idékatalog til bibliotekarerne på DSH-K, når de skal videreudvikle på projektet. Desuden kan opgavens litteraturliste bruges som en bibliografi over relevant litteratur i forbindelse med udviklingen af brugerguides.

For at komme nærmere de ovennævnte problemstillinger vil vi behandle en række teoretiske områder, der har betydning for udvikling af en brugerguide. Dette inkluderer begreber som informationskompetence, Kuhlthaus ISP-model og lærings- og vidensteori. I forlængelse heraf opstilles en række af de praktiske krav en funktionel brugerguide kræver.

Fra den ovennævnte tekst formuleres derfor følgende spørgsmål:

- Hvordan kan begrebet informationskompetence relateres til bibliotekssektoren?
- Hvilken type brugerguide kan Kuhlthaus ISP-model bruges til?
- Hvilken lærings- og vidensform bør ligge til grund for en brugerguide på DSH-K?

3. Metode

Opgaven gennemgår de teoretiske overvejelser, der understøtter en produktion af en elektronisk brugerguide til en højere uddannelsesinstitution.

I opgaven vil det blive beskrevet hvilke teoretiske problemstillinger den enkelte studerende står overfor i informationssøgningsprocessen. Dette gøres med det formål at understøtte udviklingen af et *mock-up* af en brugerguide til DSH-K. Der er desuden blevet udført et litteratur survey, der danner baggrunden for opgavens definitioner og diskussioner. I de efterfølgende metodeafsnit beskrives opgavens præmisser og opbygning.

3.1 Undersøgelsesform

Ved metodevalg i en interviewsituation differentieres der i litteraturen mellem en undersøgelses dybde og bredde. Dybden henviser til mange variable og få enheder, mens bredden modsat henviser til mange enheder og få variable (Hellevik, 1999, s.98). Indenfor samfundsvidenskaben er det den kvalitative undersøgelsesform, der er den mest anvendte. Kvalitative undersøgelser fokuserer på sammenhængen mellem et større antal kendetegn hos relativt få undersøgelseenheder (Hansen & Hjorth Andersen, 2000, s.22). Den detaljerede helhedsprægede analyse betyder til gengæld, at man ikke kan afgøre om analysen har gyldighed udover andre end de få enheder (Hansen & Hjorth Andersen, 2000, s.22). Det bedste undersøgelsesresultat fås hvis man kombinerer den samfundsvidenskabelige metode med kvantitative analyser (Hellevik, 1999, s.99). En sådan kombination vil teoretisk opveje ulemperne ved at vælge den ene metode frem for den anden.

Vores undersøgelse af de studerendes informationskompetencer består af interviews, og svarene er derfor blevet anvendt kvalitativt. Til kontrol af kvaliteten af vores undersøgelsesdesign og evaluering, opererer vi med begreberne validitet (gyldighed) og reliabilitet (pålidelighed). Samspillet mellem spørgsmålenes teoretiske fundament og korrekt efterbehandling af respondenternes svar bør sikre, at data har en høj validitet (Hellevik, 1999, s 52-53).

Respondenterne er udvalgt på baggrund af en simpel tilfældig udvælgelse. Denne metode er kendetegnet ved at alle enheder i populationen har lige stor sandsynlighed for at blive udvalgt (Hansen & Hjorth Andersen, 2000, s.77-78). Fordi antallet af

respondenter ikke er særligt stort er vi opmærksomme på at deres svar ikke er repræsentative for samtlige studerende på DSH-K.

Opgaven forsøger at sikre spørgsmålenes validitet på to måder. Først og fremmest er spørgsmålenes formål er at belyse problemstillinger, der er relevante i forhold til vores problemformulering. Desuden er spørgsmålene dannet på baggrund af den teori, der er indsamlet til besvarelsen af det erhvervsrelaterede projekt. Ved at tage højde for disse forhold forsøger opgavebesvarelsen at sikre at vores interviewspørgsmål har relevans i forhold til problemformuleringen.

Reliabilitet er et kvalitetskrav, der stilles til de udførte interviews. Undersøgelsens resultat må ikke bære præg af tilfældigheder og skal være fri for tilfældige fejl. Et eksempel på dette kunne være dårlige og meningsforvirrende spørgsmål (Hansen & Hjorth Andersen, 2000, s.145-146). Reliabiliteten af vores interviews kan være påvirket af at mange af de studerende ikke havde gjort sig nogle tanker om hverken informationssøgning eller informationskompetencer. Konsekvensen af vores forskellige referencerammer betød at det til tider var svært at komme ind på de konkrete problemstillinger spørgsmålene lagde op til. Til trods af dette belyser svarene dog nogle af de tendenser og problemer de studerende har vedrørende deres informationssøgning og informationskompetencer (Hellevik, 1999, s. 198).

3.2 Samarbejdsform

Opgavebesvarelsen er foretaget i samarbejde med bibliotekarerne på DSH-K og vores vejleder på Biblioteksskolen Annette Skov. Vi har udarbejdet en projektside, hvor det har været muligt at følge projektets udvikling. Indholdet af projektsiden består af relevante links, litteratur og dokumenter knyttet til opgavebesvarelsen.

I den periode projektet har stået på er der blevet afholdt flere givtige møder med bibliotekarerne på DSH-K og Annette Skov. Ved disse møder er bl.a. indholdet i opgavebesvarelsen og udarbejdelsen af produktet blevet diskuteret. Udover møder har vi deltaget i et kursus i anledningen af at Frederiksberg Biblioteks lancering af BibKurs, der er en brugerguide til gymnasieelever og lærere på Frederiksberg. Som et supplement til den normale vejledning afholdte Annette Skov en workshop, hvor vi som studerende fik mulighed for at gennemgå nogle af de teoretiske og praktiske problemer, der er ved indførelsen af brugerguides på bibliotekerne.

3.3 Opbygning af opgaven

Opgaven indeholder en gennemgang af de for brugerguiden relevante teoretiske overvejelser, således at den kan bruges som et idékatalog eller introduktion til DSH-Ks bibliotekarer i det videre forløb.

Herunder gennemgås hvilke kapitler der er i opgaven, hvorfor de er medtaget, samt en kort beskrivelse af dem. På grund af projektets omfang bliver der løbende opsummeret på de vigtigste pointer i de enkelte afsnit. Til sidst samles de vigtigste pointer i konklusionen.

I kapitlet *Præsentation af DSH-K* gives der en kort beskrivelse af hvilken type uddannelsesinstitution der er tale om, og hvordan miljøet på studiet er. Dette gøres for at skabe en referenceramme til det senere produkt og en forståelse for læseren af opgavens kontekst.

I kapitlet om *Information, samfund og kompetencer*, teoretiseres der over begrebet informationskompetence. Begrebet forsøges defineret i forhold til en samfundsmæssig kontekst. Eftersom informationskompetence, som begreb, er centralt i forhold til udviklingen af en brugerguide, er en præsentation af begrebet relevant i forhold til projektet.

Kapitlet om *Undervisning af informationskompetencer* beskriver det politiske miljø i forbindelse med koordinering af en national indsats til fremmelse af informationskompetencer blandt bibliotekernes brugere. Fordi informationskompetence er et så komplekst begreb er det ikke muligt for bibliotekerne at undervise i det som sådan. Bibliotekernes rolle i denne sammenhæng er derfor at undervise i informationssøgning, for derved indirekte at øge informationskompetencen blandt brugerne. Som et underafsnit beskrives situationen på DSH-K. De tre forskellige grupper der findes på skolen; studerende, lærere og bibliotekarer; giver hver deres syn på de studerendes behov for informationskompetencer. Dette er vigtigt da en brugerguide er nød til at passe ind i den virkelighed den skal placeres i.

I kapitlet *Baggrunden for informationssøgningsprocessen* gennemgås kort Kuhlthaus motivation for at udvikle hendes model af den studerendes informationssøgningsproces.

Dette danner det teoretiske grundlag for det følgende underafsnit *Gennemgang af faserne i Kuhlthaus ISP-Model*. Her gennemgås de seks faser i modellen, hvorefter disse relateres til de studerendes situation på DSH-K. Teorien bag ISP-modellen danner fundament for brugerguiden, da formålet netop er at bevidstgøre den studerende om sit informationsbehov frem for at fokusere på at formidle søgetekniske færdigheder.

Kapitlet *Læringsteorier og vidensformer* fokuserer på hvorledes man bedst formidler læring og viden videre til brugerne. Derfor beskrives de forskellige læringsteorier, for på den baggrund at vælge den eller de mest relevante til brugerguiden. I forlængelse af dette udvælges den vidensform der bedst understøtter brugerguidens resultatform, der er at tilføre brugerne kompetencer. Gennemgangen tager udgangspunkt i Lars Qvortrups (2001) teorier om vidensformer, og disse relateres til brugerguiden.

I kapitlet *Evaluering af andre brugerguides* relateres de teorier der tidligere er beskrevet på de to brugerguides der evalueres. Disse er Bibkurs og SWIM. Der fokuseres på hvilke læringsteorier og vidensformer der anvendes og hvilke resultatformer der forventes efter den studerende har gennemgået guiden. Bibkurs blev valgt fordi den er forholdsvis ny og er udviklet af et folkebiblioteket. Samtidig havde vi mulighed for at deltage i en temadag, hvor brugerguiden blev præsenteret. SWIM er valgt da den er bygget op efter de samme teorier vi ønsker at anvende til udvikling af vores brugerguide.

4. Præsentation af Den sociale Højskole

Biblioteket vi laver en brugerguide til er en del af Den sociale Højskole i København. Her beskrives kort hvilken type uddannelsesinstitution der er tale om, hvordan miljøet på studiet er. Dette gøres for at skabe en referenceramme til det senere produkt.

Hovedparten af informationerne er fundet på skolens hjemmeside (www.dsh-k.dk).

Skolen er en af i alt fire skoler i Danmark. De øvrige findes i Århus, Odense og Esbjerg. De sociale højskoler tilbyder en lang række videregående uddannelser, fra bachelor til Ph.d. niveau. Hovedvægten er dog lagt på den klassiske socialrådgiveruddannelse, der tegner dig for over 80% af de studerende. Fokus på uddannelsen er især på følgende områder:

1. Socialt arbejde, herunder socialrådgivning
2. Det psykologiske og psykiatriske fagområde
3. Det juridiske fagområde
4. Det samfundsvidenskabelige fagområde.

På Den sociale Højskole i København går der 900 studerende og 85 lærere. Af de 900 studerende læser hovedparten på den klassiske socialrådgiveruddannelse der i dag er en bacheloruddannelse. Derudover har skolen en kandidatoverbygning med cirka 100 studerende samt en efteruddannelsesdel, diplomuddannelsen, der henvender sig til folk, der allerede har en mellemlang uddannelse. Her går ligeledes cirka 100 studerende.

Den sociale Højskole i København er i dag en videregående uddannelsesinstitution og undervisningen på alle uddannelserne foregår derfor på universitetsniveau.

Undervisningen foregår især i projektform efter den pædagogiske model problembaseret læring. Derudover undervises de studerende også ved hjælp af forelæsningsrækker.

Underviserne forudsætter af de studerende at de deltager aktivt i undervisningen ligesom der forudsættes en vis grad af indlevelse i de fag der deltages i.

Den sociale Højskole i København holder til i trikotagevirksomheden Henriques og Løvengreens gamle fabriksbygning, som er blevet renoveret, så den kan bruges til undervisning. Før flytningen i 1999 holdt skolen til på Randersgade, så miljøet er stadig ganske nyt. Hele skolen er samlet i én bygning med en stor entréhal, der giver adgang til kantinen i kælderen. Studiemiljøet findes i stuen og på 1. sal. Undervisningslokalerne er

placeret på de øvre etager. Biblioteket er placeret på 1. sal med adgang direkte fra venstre side af entréhallen.

4.1 Biblioteket

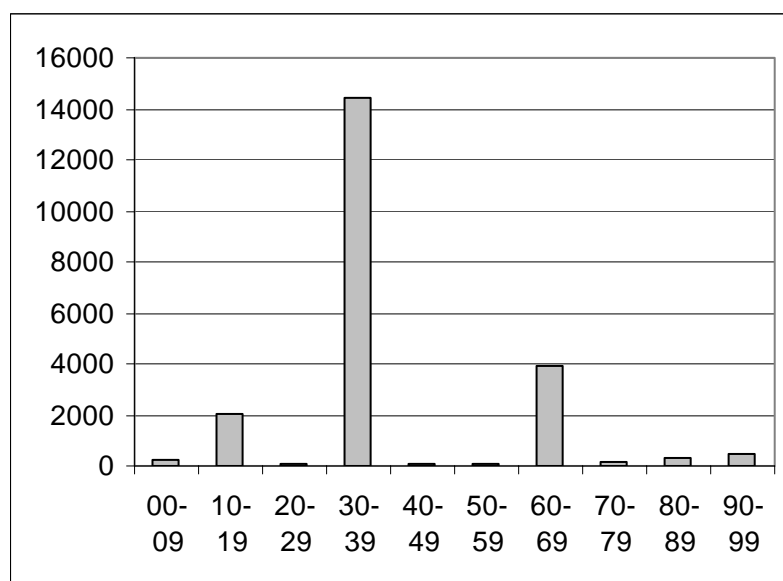
Biblioteket består af et 286 m² stort rum med skranke og computere placeret ved udgangen. Længere tilbage i lokalet er selve samlingen som består af bøger og tidsskrifter, bogsamlingen er på cirka 21.000 titler og tidsskriftsamlingen er på cirka 300 titler. Samlingen er i de sidste 4 år steget med cirka 25%. Biblioteket stiller små lokaler til rådighed, hvis den studerende ønsker at fordybe sig i et emne og ikke vil forstyrres.

Vi har lavet en lille bibliometrisk analyse af samlingens bøger for at få et overblik over hvor i DK5-systemet de var placeret. Vi søgte i bibliotekets webkatalog på DK5-klassifikationsmærket med trunkering efter det første ciffer. Søgestrengen i fritekstsøgningen for søgningen for 10'erne kom derfor til at se således ud:

=kl=1*

Og så fremdeles for de efterfølgende klassifikationsgrupper.

Figuren med efterfølgende tabel viser fordelingen af bogsamlingen placeret i et søjlediagram.



Datasættet:

DK-5	Antal
00-09	244
10-19	2065
20-29	115
30-39	14442
40-49	43
50-59	87
60-69	3910
70-79	147
80-89	288
90-99	446

Figur 1: Fordeling af bogsamlingen på DK5 numre.

Som diagrammet viser er samlingen koncentreret om emneområderne i grupperne 10'erne, 30'erne og 60'erne. Dette var også hvad vi forventede da DSH-K's undervisningsspecialer ligger inden for de områder.

Oversigt over DK5-systemet
00-07 Værker af almindeligt og blandet indhold
10-19 Filosofi. Psykologi. Videnskab og forskning
20-29 Religion
30-39 Samfundvidenskab. Pædagogik. Folkekultur
40-49 Geografi og rejser. Lokalhistorie
50-59 Naturvidenskab og matematik. Antropologi og etnografi
60-69 Praktiske fag. Lægevidenskab
70-79 Kunst. Teater. Film. Musik. Spil. Idræt
80-89 Litteratur. Sprog
90-99 Historie

Dette kan også ses på de databaser biblioteket formidler til dets brugere.

Kataloger og databaseadgange fra biblioteket på DSH-K
Webblån: Web-katalog over bibliotekets egen samling (http://217.60.35.71/mmwebcat/default.asp)
Bibliotek.dk: Fælles database for danske folke- og forskningsbiblioteker (www.Bibliotek.dk)
Artikebasen: Database over artikler i danske tidsskrifter og aviser (www.kkb.bib.dk/artbase.html)
Skolernes database-service (Skoda): Britannica Online, Danmarks Statistik, DMI (Danmarks Meteorologiske Institut), Engelsk-Dansk Ordbog, FaktaLink, NetPosten og Polinfo (artikler fra Aktuelt, Information, Jyllandsposten, Politiken m.fl.). (www.skoda.emu.dk) Kræver password der udleveres af personalet.
Det Sociale Skuffedarium: Giver adgang til sociallovgivningens love, bekendtgørelser, vejledninger, afgørelser, aktuelle beløb, statistik og adresser (Kun adgang via skolens netværk)
Schultz Lovguide: LG Pension, LG Social, LG Sygedagpenge (Kun adgang via skolens netværk)
Libris: Fælles database for svenske biblioteker (www.libris.kb.se)
NB Data: Fælles database for norske biblioteker (www.nb.no/baser) Kræver password der udleveres af personalet.
Social Work Abstracts: Resumeer fra ca. 50 engelsksprogede fagtidsskrifter. (Kun adgang via skolens netværk)

Som det kan ses er det databaser omhandlende lovmæssige og sociale aspekter der dominerer. Derudover er der også bibliotekets egen katalog samt de skandinaviske landes respektive fælles biblioteksdata, henholdsvis bibliotek.dk, Libris og NB Data.

5. Information, samfund og kompetencer

I dette kapitlet, teoretiseres der over begrebet informationskompetence. Begrebet forsøges defineret i forhold til en samfundsmæssig kontekst. Eftersom informationskompetence som begreb er centralt i forhold til udviklingen af en brugerguide, er en præsentation af begrebet relevant i forhold til projektet.

5.1 Informationssamfundet

Det samfund de studerende på Den sociale Højskole kommer ud i, når de er færdige, er det samfund vi hyppigt omtaler som informationssamfundet. Men hvad er informationssamfundet, og hvorfor er det vigtigt at være rustet til at navigere rundt i information?

Informationssamfundet:

Bred betegnelse for at informationer af alle slags – ikke blot de BDI-mæssige – står til disposition for mange flere mennesker i samfundet end tidligere.

Betegnelsen bruges bredt om et samfund hvor samfundets struktur og borgernes dagligdag i væsentlig grad er påvirket af brugen af edb og telekommunikation.

(Informationsordbogen, 1996)

Den gængse opfattelse af hvad begrebet dækker over relaterer sig kraftigt til informationsteknologi (IT). For de fleste er hovedelementerne i informationssamfundet computere, internet og medier, dvs. objekter der er bærere af information. De fleste lande har i dag udarbejdet en rapport, der tager stilling til landets situation i forbindelse med hvordan borgerne skal indføres i informationssamfundet i fremtiden. Overnationalt instanser som f.eks. EU har også informationssamfundet på dagsordenen og forsøger gennem sit arbejde at gøre EUs borgere mere kompetente indenfor IT, således at Europa samlet står stærkere overfor USA og Asien. Der er derfor ingen tvivl, om at emnet er højrelevant.

Professor Lars Qvortrup behandler i sin bog *Det hyperkomplekse samfund* (2002) informationssamfundet, og de problemstillinger det medfører. Han læner sig op af den teori, at informationssamfundet handler om mere end blot teknologien.

Informationssamfundet er en efterfølger til det moderne samfund og der er sket et skifte fra det subjektbaserede samfund til det individualiserede samfund, hvor hver enkel i højere grad dyrker sine egne interesser, og kontaktmæssigt lever et mere isoleret liv end

tidligere. (Qvortrup, 2002) Hvis denne tendens fortsætter, passer undervisningsformen e-learning godt i et samfundsbillede hvor det enkelte individ selv kan sammensætte de kompetencer, det ønsker. Behovet for at få implementeret retningslinier for både uddannelses- og bibliotekssektoren og hvordan informationskompetence skal indarbejdes i studieordninger og servicedeclarationer er derfor stort. (Skov & Skærbak, 2003)

Men hvad skal der til for at kunne bære sig i informationssamfundet? Med overgangen til informationssamfundet er der opstået en ny kompetence, på lige fod med færdigheder som at læse, skrive og regne - *informationskompetence*. (Det digitale Danmark, 2000) Det er blevet markant lettere at få adgang til information efter at internettet tonede frem midt i halvfemserne. Samtidig er det også den danske stats vision at få mange ydelser og informationer til borgerne ført over på internettet. (Det Digitale Danmark, 2000)

Det moderne menneske anno 2004 bør altså se informationssøgning som en nødvendighed i hverdagen, og en kompetence som man skal være opmærksom på at udvikle, hvis man ikke vil stå uden for fremtidens samfund. Det at kunne betjene en computer og finde relevant information, er en kompetence der kan sidestilles med at kunne læse og skrive tilbage i midten af det 20. århundrede.

Tidligere i opgaven har vi behandlet emnerne læring og informationssøgning. Den sidste hjørnesteen i vores teoretiske fundament er informationskompetence. I det kommende afsnit vil vi bl.a. definere begrebet og forklare hvorfor de studerende på DSH bør besidde denne kompetence.

5.2 Begrebet Informationskompetence

Begrebet informationskompetence opstod i den danske biblioteksverden på en konference i 1998. (ibid.) Ordet er en oversættelse af det amerikanske *Information Literacy*, der allerede i 1974 blev præsenteret af Paul G. Zurkowski:

”People trained in the application of information resources to their work can be called information literate. They have learned techniques and skills for

utilizing the wide range of information tools as well as primary sources in molding information-solutions to their problems.”

(Foldager Jensen, 2001)

Information Literacy startede med at være relateret til erhvervslivet, og var meget problemløsningsorienteret. (ibid.) Dette hænger sammen med, at tilbage i halvfjerdserne var søgning af information i databaser og brugen af IT begrænset til erhvervslivet, da de var de eneste der kunne betale sig til adgangen af ressourcerne. Her i starten af det 21. århundrede er adgang til information stadig en særdeles dyr vare, men med initiativer som f.eks. DEF er det blevet muligt for selv beskedne (af størrelse og økonomi) institutioner at få adgang til tusindvis af online databaser, som studerende og undervisere ”frit” kan benytte. (Skov & Skærbak, 2003, s. 327)

Informationskompetence er tæt relateret til brugen af IT, og har derfor sideløbende med den teknologiske udvikling og specielt med udbredelsen af internettet, udviklet sig til et vigtigt og meget omtalt emne. Nu har de informationshungrende mulighed for, at få adgang til alverdens ressourcer, både på jobbet/skolen og hjemme. (Bjerg, 2003)

Som flere andre væsentlige begreber indenfor biblioteksverdenen, har begrebet sin oprindelse i USA, og har senere bredt sig til andre lande, heriblandt i Norden, hvor initiativet NORDINFO samler kræfterne i et nordisk forum, for at danne ramme for nogle informationskompetencestandarder. (ibid.)

En af de klassiske definitioner af begrebet findes i American Library Association's (ALA) rapport fra 1989 *Presidential Committee on Information Literacy*, som bl.a. Carol Kuhlthau var med til at udarbejde. Denne definition har nærmest opnået en autoritativ status (Bruce, 1997), og der refereres ofte til den i litteraturen.

“To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information. Ultimately information literate people are those who have learned how to learn. They know how to learn because they

know how information is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them”.

(Bjerg, 2003)

ALA opsummerer endvidere 6 generelle områder alle studerende bør kunne mestre:

- Recognizing a need for information
- Identifying what information would address a particular problem
- Finding the needed information
- Evaluating the information found
- Organizing the information
- Using the information effectively to address a particular problem

(Allan, 2002, s. 80)

Disse ovenstående seks punkter kan relateres til Kuhlthaus ISP-model, som vi tidligere har behandlet i kapitlet *Informationssøgningsprocessen*. Punkterne er her sat i kontekst af problemløsning til f.eks. informationssøgning til akademiske opgaver.

Rapporten fokuserer på at beskrive informationskompetence ud fra en meget bred kontekst. Ifølge ALA er informationskompetencen en essentiel del af alle aspekter i vores hverdag. Rapporten hævder endda, at det er nødvendigt for demokratiets overlevelse at samfundets borgere er informationskompetente. (Limberg, 2002)

Informationskompetence er ikke kun begrænset til det professionelle liv, men en livslang læringsproces, der aldrig bliver helt afsluttet. I takt med at der hele tiden kommer nye teknologier, ressourcer og muligheder, er det nødvendigt hele tiden at være up-to-date for at kunne kalde sig informationskompetent. (Det Digitale Danmark, 2000)

5.3 Informationsbevidsthed

En interessant vinkel på informationskompetence gives af Elizabeth Dupuis, der omtaler det som værende en form for *informationsbevidsthed*. Her giver hun udtryk for et syn på

begrebet, hvor det ikke er specifikke kundskaber og målsætninger studerende bør leve op til. Ifølge Dupuis er det vigtigste for de studerende at der opbygges et bredt kendskab til tilgængelige informationssystemer, hvordan de bruges og i hvilken kontekst, samt evnen til at udtrykke et informationsbehov. ”En studerende skal evne at vurdere forskellige former for kilder i forskellige medieformer og evne at bearbejde og vurdere fremfundne informationer på en lødig måde, samt at dokumentere til andre hvor informationerne er fundet, og indholdet af kilderne”. (Bjerg, 2003) Dette kan relateres til den bibliografiske tradition, hvor en kritisk stillingtagen til kilder og korrekte referencer til samme, vægtes højt.

På trods af at informationskompetence og *information literacy*, der i princippet burde dække over samme begreb, fortolkes det i litteraturen forskelligt. Forskellen i fortolkningerne står og falder mellem ordene *kompetence* og *literacy*. Foldager Jensen (2001) opsummerer begrebet *information literacy* i Biblioteksarbejde, hvor han udover, at kæde det sammen med den danske oversættelse informationskompetence, konstaterer at *information literacy* ikke blot handler om at besidde paratviden.

Informationskompetence handler også om indsigt i og anvendelsen af processer, der fører frem mod større viden og erkendelse. (Foldager Jensen, 2001, s. 11)

”(...) *information literacy* [kan] kort sammenfattes i udtrykket: *Generel kompetence, herunder kritisk stillingtagen, i forhold til kommunikeret eller fremskaffet viden. Denne korte karakteristik kan naturligvis ikke stå alene, for hvilke generelle kompetencer er der tale om?, og hvad indebærer en kritisk stillingtagen?...det indikerer noget mere kvalitativt men også en bredere forståelsesramme, hvor overblik, planlægning og det at vide om og hvorfor og hvordan og hvornår de enkelte processer bør initieres i håndteringen af det specifikke informationsbehov*”.

(ibid., s. 9)

5.4 Kategorisering af informationskompetence

Ifølge Christine Bruce (1997) er begrebet informationskompetence en relation mellem menneske og information. I sin afhandling fra 1997 identificerer hun 7 beskrivelseskategorier (eng: *faces*) hvor begrebet optræder.

1. *The information technology conception – information literacy is seen as using information technology for information retrieval and communication.*
2. *The information sources conception – information literacy is seen as finding information.*
3. *The information process conception – information literacy is seen as executing a process.*
4. *The information control conception - information literacy is seen as controlling information.*
5. *The knowledge construction conception - information literacy is seen as building up personal knowledge base in a new area of interest.*
6. *The knowledge extension conception - information literacy is seen as working with knowledge and personal perspectives adopted in such a way that novel insights are gained.*
7. *The wisdom conception - information literacy is seen as using information wisely for the benefits of others.*

(Bruce, 1997, s. 110)

De syv beskrivelseskategorier er ikke gensidigt udelukkende, og der er ikke en kategori, der er mere rigtig end den anden. Kategorierne er blot måder at kunne anskueliggøre i hvilke sammenhænge at informationskompetencebegrebet kan optræde.

“Each is simply a different way of conceiving of the phenomenon of information literacy and each can be used appropriately in the particular context”.

(Bruce, 1997, s. 155)

Det er derfor konteksten, der er udslagsgivende for, hvilken kategori begrebet placeres i. Det vigtige i Bruces teori er, at det ikke er muligt at opstille en generel universel karakteristik af hvad en informationskompetent person er. Hver enkel situation stiller forskellige krav til individets kompetencer. Situationerne er af varierende kompleksitet og dybde. Desuden har forståelse og indblik i det undersøgte fagdområde en væsentlig indflydelse på både selektering og fortolkning af den fremfundne information. Samtidig

baserer hun sit syn på informationskompetencebegrebet på den enkeltes forståelse for verden, og den måde hvorpå de opfatter information. Hermed danner hun måske den bredeste og mest alsidige definition. (Bjerg, 2003)

5.5 Opsummering af begrebet

Der findes ikke i litteraturen en kort og koncis definition af begrebet. Som det fremgår, er definitionen af informationskompetence et mix af både politiske, idealistiske, teoretiske og empiriske udredninger. I forhold til vores opgave, så handler informationskompetencer ikke kun om at være god til at kunne søge med booleske operatorer, eller at kunne søgekommandoerne i Dialog. Det at være informationskompetent handler i høj grad om en holistisk forståelse og praktisering af hele informationsbegrebet. Den informationskompetente person har lært at lære, og er bevidst om at læring er en livslang proces.

Begrebsforvirringen gælder også i Danmark, hvor oversættelsen af den engelske term *information literacy* betyder flere forskellige ting afhængig af, hvilken tilgang man har til begrebet. *”Discourse analysis reveals, however, that “informationskompetence” is a “floating signifier,” a term open to interpretation, and one that mean different things to different people”* (Skov & Skærbak, 2003, s. 326). På trods af denne begrebsforvirring er der dog enighed om, at det er vigtigt at fremme informationskompetencerne i den danske befolkning.

5.6 Informationskompetence og de studerende på DSH-K

Vi startede med at spørge om hvorfor det er vigtigt for de studerende på DSH-K at være informationskompetente. Som forklaret i ovenstående så er det ikke kun de studerende eller akademikere som sådan der skal være informationskompetente, men ideelt set alle samfundets borgere. Vores fokus i denne opgave er dog de studerende på DSH-K, og i denne sammenhæng er det let at se nødvendigheden af at besidde denne kompetence. Evnen til selvstændigt at kunne lokalisere, fremskaffe, vurdere og anvende information er i et problembaseret læringsmiljø, er en kernefaktor for, at man kommer igennem uddannelsesforløbet succesrigt.

Via samtaler med de studerende fik vi et indtryk af at de havde problemer med de helt elementære søgetekniske færdigheder. Nogle virkede direkte teknologiforskrækkede og

gav udtryk for frustration over den manglende kompetence i forbindelse med opslag i bibliotekets katalog. Som forventet havde de heller ikke lagt søgestrategier, og brugte tit kun internetsøgemaskiner som f.eks. Google til at dække deres informationsbehov, ud over litteraturen i pensum. Bibliotekarerne bekræftede dette ved at fortælle, at deres oplevelse også var at de studerende manglede systematik i deres søgninger. Det virker tilfældigt hvad de søger på, samtidig med at de skyder for bredt i deres søgninger. De skal lære bedre at fokusere, og helt grundlæggende lære nogle grundlæggende teknikker så de kan få mere ud af skolens katalog. (jf. Bilag 2)

6. Baggrunden for informationssøgningsprocessen

Studerende, der for første gang skal igennem et større opgaveforløb oplever ofte en del problemer, der kan resultere i at den studerende oplever hele opgaveforløbet som både stressende og fortvivlende. ”*Students may feel anxious and overwhelmed at the start of an assignment and doubt their ability to create what is asked of them.*” (Kracker, 2002, s. 282).

Problemer med at finde relevant information og de frustrationer dette medfører, er ikke et nyt fænomen. Allerede i 1980'erne påbegyndte Carol Kuhlthau en række undersøgelser, hvis formål var at kortlægge nogle af de følelser studerende gennemlever i forbindelse med informationssøgeprocessen. Kuhlthaus undersøgelser var banebrydende, fordi de flyttede fokus væk fra det tekniske aspekt henimod de menneskelige aspekter af informationssøgningen. ”*Ett viktigt bidrag från Kuhlthau til teoribildning om informationssökning är att hon uppmärksammar affektiva aspekter. Andre modeller, både äldre och nyare, beskriver informationssökning som hovedsakligen en rationell, rent förnuftbaserad process*” (Limberg, 2002, s. 27).

Ifølge Kuhlthau (1991, s. 361) er der et misforhold mellem måden et system, og et menneske forstår og udnytter informationer på. Misforholdet er opstået, fordi informationssystemerne og formidlerne af dem ensidigt har fokuseret på indsamling og klassifikation af tekster samt udvikling af søgestrategier, der sikrer, at teksterne kan genfindes i systemet (ibid., s. 361). Systemerne tager med andre ord ikke højde for de problemer og følelser en bruger gennemgår når denne søger information. Den manglede forståelse mellem bruger og system udgør, hvad Kuhlthau beskriver som et bibliografisk paradigme. Kuhlthau (ibid., s. 361) definerer det bibliografiske paradigme således: ”*This has promoted a view of information use from the systems perspective and has concentrated retrieval on questions that best match the system's representation of text rather than responding to user's problems*” (ibid., s. 361). Stillet op på en anden måde er det bibliografiske paradigme baseret på orden og sikkerhed, og det er igennem denne at lokaliseringen af informationer sikres. Brugernes problemer ved lokalisering af information er derimod kendetegnet ved usikkerhed og forvirring (ibid., s. 361).

Som nævnt foretog Kuhlthau nogle undersøgelser hvis formål det var at undersøge brugernes problemer vedrørende lokalisering af information. Resultatet af disse

undersøgelser er bl.a. en model: *The Information Search Proces Model* (ISP-Modellen). Modellen beskriver de forskellige følelsesmæssige faser de studerende gennemgår i forbindelse med informationssøgning.

Kuhlthau definerer informationssøgeprocessen således: *"Information search process is the user's constructive activity of finding meaning from information in order to extend his or her state of knowledge on a particular problem or topic"* (ibid., s. 361).

Informationssøgning er med andre ord en konstruktionsproces, der består i at brugeren kontinuerligt opnår ny forståelse eller indsigt i det emne, der bliver søgt litteratur om (ibid., s. 361). Det er altså ved selve gennemgangen af den fundne litteratur at brugeren opnår en ny indsigt i emnet. *"Learning in libraries involves a vigorous process of using information in which the learner is actively engaged in seeking meaning from the information he or she gathers as a search processes"* (Kuhlthau, 1993, s. 8).

Kuhlthaus teori om ISP - modellen er i høj udstrækning baseret på Kellys konstruktionsteori og Taylors teorier vedrørende brugernes behov for information.

Konstruktionsfaser (Kelly)	Informationsbehov (Taylor)
Confusion, Doubt	Visceral
Mounting confusion an possible threat	Conscious
Hypothesis formulation	Formal
Testing, assesing, reconstruing	Comprimised

(Kuhlthau,1991, s. 363)

Kelly (Kuhlthau,1991. s. 362) argumenterer for at informationssøgningen er en proces, der både involverer brugerens personlige oplevelse og følelser samt dennes tanker og gøren (ibid., s. 362). Ved informationssøgning gennemgår brugeren således flere stadier, der samlet udgør en konstruktionen af proces, der resulterer i at brugeren får en ny indsigt i emnet. Taylor (ibid., s. 363) opdeler brugerens behov for information ind i fire kategorier: 1) et konkret, men ikke udtrykt behov for information 2) et bevidst behov for information 3) et formaliseret behov for information 4) et behov for information, der udtrykkes til systemet (ibid., s. 363).

6.1 Kuhlthaus ISP-Model

I det følgende afsnit bliver Kuhlthaus ISP-model kort gennemgået. Beskrivelsen af de forskellige faser er delvist gengivet fra Kuhlthaus bog *Seeking Meaning* (1993) s. 42-52. Modellen bygger på en række kvalitative og kvantitative undersøgelser af, hvorledes

studerende oplever informationssøgningsprocessen i forbindelse med udarbejdelse af akademiske opgaver. Resultatet er en model, der gennemgår syv forskellige faser de studerende i undersøgelserne gennemgik fra informationssøgningen blev påbegyndt til den blev afsluttet. I denne gennemgang er det kun de seks første faser der bliver gennemgået da den syvende ikke er relevant i forhold til udviklingen af en brugerguide til de studerende på DSH-K.

Sammenfatning af Kuhlthaus ISP-Model

Stages	Task initiation	Topic selection	Prefocus Exploration	Focus Formulation	Information Collection	Search Closure	Start Writing
Feelings	Uncertainty	Optimism	Confusion Frustration Doubt	Clarity	Sense of direction/ Confidence	Relief	Satisfaction
Thoughts		Ambiguity			Specificity		
Actions				Increased Interest			

(Kuhlthau, 1993, s. 43)

Fase 1: Task Initiation

Opstartsfasen til et nyt projekt kan være frustrerende. Den studerende kender som regel ikke alle facetter af emnet på forhånd, hvilket betyder, at dennes viden skal suppleres med nye informationer. Den manglende forståelse af hvad mulige emner i realiteten dækker over, betyder at den studerende i denne del af informationssøgningsprocessen sidder tilbage med en følelse af usikkerhed. En måde den studerende kan komme videre på er at diskutere mulige emner med andre studerende eller en vejleder. Fordi den studerende stadig er i opstartsfasen og endnu ikke har besluttet sig for et emne er det endnu for tidligt at påbegynde informationssøgningen.

Fase 2: Topic Selection

Valget af emne er naturligvis helt centralt for den studerende og informationssøgningsprocessen. Ved valg af et emne er det nødvendigt for den studerende at danne sig et overordnet billede af hvad emnet består af. Dette kan den studerende få gennem referenceværker, aviser, tidsskrifter etc. Biblioteket er derfor et oplagt sted af søge disse informationer, når et emne skal vælges. Når først opgavens emne er blevet valgt, vil følelsen af usikkerhed langsomt afløst af en spirende

optimisme. Valget af emne betyder at den studerende bliver motiveret til at starte den indledende informationssøgning.

Fase 3: Prefocus Exploration

Den tredje fase omhandler den mere dybdegående undersøgelse af et emne. Den studerende oplever typisk, at det er tilegnelsen af den personlige forståelse af emnet, der volder problemer. Det kan med andre ord være vanskeligt at finde et fokus på projektet som helhed. Den studerende vil ofte erfare, at det er vanskeligt at matche informationsbehovet med relevant information. Dette kan skyldes manglende overblik over emnet eller at den studerende ikke har de tekniske færdigheder det kræves for at søge informationer i et givent system. Kendetegnende for denne fase af informationssøgningsprocessen er at den studerende ofte vil føle sig frustreret og modløs. For at komme videre i forløbet er den studerende nødt til at fordybe sig i den fundne litteratur, tage notater osv.

Fase 4: Focus Formulation

Denne fase omhandler at den studerende udnytter den indsamlede information og helt konkret formulerer opgavens fokus. Følelsen af usikkerhed vedrørende informationssøgeprocessen aftager, og den studerende oplever en vis afklaring i forhold til opgaven og dens rammer. *"A clear focus enables a person to move on to the next stage, just as a hypothesis initiates testing in the process of construction."* (Kuhlthau, 1993, s.49). Studerende der ikke oplever denne fokusering vil ofte have problemer gennem hele informationssøgnings-processen. Den manglende fokusering vil ofte afspejle sig i den færdige opgaves kvalitet.

Fase 5: Information Collection

Den femte fase omhandler indsamlingen af information. På dette tidspunkt af informationssøgeprocessen er den studerende afklaret vedrørende opgavens fokus. Denne forståelse er af afgørende betydning for at interaktion mellem den studerende og systemet er meningsfyldt. Relevansvurderingen af de fundne informationer vil nu blive langt lettere for den studerende fordi informationsbehovet kan sættes i direkte relation til opgavens fokus. Når den studerende er gået ind i denne fase bliver det lettere at formulere informationsbehovet videre til andre personer. På baggrund af det konkrete

informationsbehov vil dialogen mellem bibliotekaren og den studerende også være langt mere frugtbart i denne fase en tidligere.

Fase 6: Search Closure

En succesfuld afslutning på informationssøgeprocessen er en lettelse for den studerende, mens det modsatte resultat vil være skuffelse. Den studerende kan have forskellige grunde til at afslutte sine søgninger, men det er ofte opgavens afleveringstidspunkt, der er den afgørende faktor. Det er fuldstændig op til den studerende at afgøre hvornår der er indsamlet nok relevant information, der kan understøtte opgavens fokus.

6.1.1 Opsummering

Kuhlthaus ISP-model illustrerer en anden måde hvorpå informationssøgningsprocessen kan anskues på. Processen er fremadskridende og inddelt i de forskellige faser brugeren gennemgår under forløbet. Ifølge ISP-modellen er informationssøgning en konstruktionsproces, hvilket betyder at brugeren gennem forløbet opnår en højere erkendelse i relation til emnet, hvilket påvirker informationssøgningsprocessen. *"Hon (Kuhlthau) slår fast att hennes resultat visar informationssökning som en konstruktionsprocess och som en del av inlärningsprocessen. Implicit i modellen ligger at människor söker information för att lära sig något om värden"*(Limberg, 2002, s.27).

6.2 Usikkerhedsprincippet

På baggrund af sine undersøgelser udleder Kuhlthau et usikkerhedsprincip (Kuhlthau, 1993, s.110). Usikkerhedsprincippet tager i modsætning til det førnævnte bibliografiske paradigme udgangspunkt i brugerens oplevelser i informationssøgningsprocessen (Limberg, 2002, s.27).

Uncertainty is a cognitive state that commonly causes affective symptoms of anxiety and lack of confidence. Uncertainty and anxiety can be expected in the early stages of the Information Search Process. The affective symptoms of uncertainty, confusion, and frustration are associated with vague, unclear thoughts about a topic or question. As knowledge states a shift to more clearly focused thoughts, a parallel shift occurs in feelings of increased confidence. Uncertainty due to the lack of understanding, a gap in Meaning, or a limited construct initiates the process of information seeking. (Kuhlthau, 1993, s.111).

6.3 ISP-Modellen i relation til de studerende på DSH-K

Gennemgangen af ISP-modellen giver et godt billede af hvor kompliceret informationssøgningsprocessen er. Indsamling af relevant information til en opgavebesvarelse er ikke noget der bare skal overstås. Alligevel virker det som om at dette budskab kan være svært at formidle videre til de studerende på højere læreanstalter. Vores interviews med de studerende på DSH-K gav i hvert fald indtrykket at de er bekendte med Kuhlthaus ISP-Model. Dette er en anelse problematisk set i lyset af at de studerende forventes at fremskaffe supplerende litteratur til deres opgavebesvarelser.

En af konklusionerne på vores interviews med de studerende er, at de ikke altid virker afklarede om, hvordan man finder relevant information på skolens bibliotek. Eksempelvis havde kun 2 ud af 10 af de adspurgte studerende på forhånd havde gjort sig tanker om, hvilken strategi de havde anvendt i forbindelse med informationssøgning på biblioteket til besvarelse af deres tidligere projekter. For de adspurgte studerende var selve informationssøgningen tydeligvis ikke det centrale i besvarelsen af deres projekter. Der var således heller ikke nogen af dem, der havde efterrationaliseret forløbet af tidligere informationssøgninger for at vurdere om det kunne gøres bedre i fremtiden. Det fremgik således ikke af respondenternes svar, at de arbejdede seriøst med deres informationskompetencer. Flere af de studerende virkede en anelse teknologiforskrækkede. Nogle af respondenterne udtrykte direkte frustration over, at de ikke kunne gennemskue, hvorledes man benytter bibliotekets katalog.

Der er blevet foretaget flere undersøgelser, der dokumenterer, at de studerende har gavn af at blive introduceret til (ISP) før de begynder deres informationssøgning. Bevidstgørelsen afhjælper især den angst og nervøsitet, der forekommer i informationssøgningens første faser. Ifølge Jacqueline Kracker kan selv en kort introduktion til modellen være med til at hjælpe de studerende: *“Kuhlthau’s model presented in a 30-minute format can reduce the anxiety that is often associated with reaseach paper assignments for novice researchers.....these results imply that knowledge of the model at a general level may be sufficient to reduce anxiety”* (Kracker, 2002. s. 291). Der kan således påvises nogle meget konkrete fordele ved at gøre de studerende opmærksomme på informationssøgningsprocessen. Introduktion til

ISP-modellen til den studerende vil sandsynligvis også medføre, at det bliver nemmere for bibliotekarerne at rådgive de studerende om hvilken litteratur, der er relevant for deres opgavebesvarelse.

7. Undervisning af informationskompetencer på bibliotekerne

I det følgende afsnit beskrives nogle af de problemstillinger bibliotekerne konfronteres med i forbindelse med undervisning af informationskompetencer i Danmark.

Diskussionen vedrørende informationskompetencer har de senere år mest drejet sig om at definere, hvad begrebet er. Dette gælder også i udlandet. *"While there has been much discussion and some consensus on the definition of and the need for information literacy, there has been little examination of the actual details of teaching for information literacy"* (Bjørner, 1999, s. 151). Hvordan der helt konkret skal undervises i informationskompetencer, er ikke blevet undersøgt i nær samme udstrækning som selve begrebet.

På baggrund af bibliotekernes samfundsmæssige position, forventes det både fra biblioteksvæsenet selv og fra det omgivende samfund, at de medvirker til højne at befolkningens informationskompetencer. *"Begrebet livslang læring fordrer at "nogen" tager over, og her har biblioteket en samfundsmæssig forpligtigelse til at medvirke til, at den enkelte borger kvalificeres til at agere kompetent i et stadigt mere komplekst informationsfund"* (Foldager Jensen, 2001, s. 5).

I Danmark har bibliotekerne tradition for undervisning i informationssøgning, der er en vigtig del af begrebet informationskompetence. Ønsket om at bibliotekerne medvirker til at højne informationskompetencerne hos befolkningen, ligger fint i forlængelse af bibliotekernes tradition for brugerundervisning. Hvilken rolle bibliotekerne skal spille i denne sammenhæng er dog ikke afklaret endnu.

Begrebet informationskompetence og ikke mindst undervisning i det, er så abstrakt, at der ikke kan laves en universalløsning på hvordan bibliotekerne skal gribe opgaven an. På baggrund af Christine Bruces undersøgelser af begrebet informationskompetence (*Jævnfør afsnit om informationskompetence*) konkluderer Poulsen, at det ikke er realistisk, at den almindelig biblioteksundervisning påtager sig den omfattende opgave, det er, at undervise i informationskompetencer (Poulsen, 2002, s. 34-35). Opgaven er alt for omfangsrig, og der er heller ikke nok kvalificerede undervisere til at påtage sig opgaven (ibid., s. 34-35). Dette danner sandsynligvis baggrunden for, at der ikke på

nationalt plan er udarbejdet nogle overordnede retningslinier for, hvilke tiltag det forventes at bibliotekerne tager. Hvis der overhovedet er intentioner om dette?

Ikke desto mindre kræver målsætningen om at højne informationskompetencerne hos befolkningen og de forventninger projektet stiller til bibliotekerne, større overordnet planlægning. Det er ikke nok at Danmarks Elektroniske Forskningsbiblioteker (DEF) iværksætter forskellige initiativer, da det er vanskeligt at forestille sig at de alene kan løfte opgaven (Skov & Skærbak, 2003, s. 326-327). Der mangler retningslinier for hvordan informationskompetencerne hos befolkningen kan højnes, og det er især problematisk på bibliotekerne ved de højere læreanstalter.

Et godt eksempel på dette er en institution som DSH-K. Undervisningen er i stor udstrækning baseret på problembaseret læring som undervisningsform, hvilket stiller store krav til elevernes færdigheder i informationssøgning og deres informationskompetencer. At der ikke findes nogle overordnede retningslinier som institutionen kan forholde sig til er problematisk. Det er i alt for mange tilfælde op til den enkelte institution at vurdere i hvor høj grad brugerundervisning skal indgå i bibliotekets profilering.

“In Denmark the organisation and financing of user education differs from library to library. They are based on individual solutions, highly dependent on both the research and educational profile of the parent institution and on the interest and dedication of the head – and the staff – of the respective library”

(ibid., s. 327).

Udover en manglende handlingsplan er der et andet problem, der vanskeliggør at bibliotekerne går i gang med at intensivere brugerundervisningen eller iværksætte nye initiativer, nemlig økonomi. Ansvar for at højne informationskompetencerne overlades ofte til de enkelte biblioteker, hvilket gør undervisningen sårbar overfor institutionens økonomiske situation (ibid., s. 327).

Brugerundervisning i traditionel forstand som den foregår på bibliotekerne, er meget ressourcekrævende. Erfaringer viser bibliotekerne har vanskeligt ved at få de

økonomiske ressourcer til at dække omkostningerne ved brugerundervisning (Poulsen, 2002, s. 54-55).

7.1 Opsummering

I forlængelse af en mulig handlingsplan er det nødvendigt at investere yderligere i undervisning på bibliotekerne, hvis befolkningens informationskompetencer skal højnes. Bibliotekerne kan gennem formidling af kernekompetencen informationssøgning medvirke til at højne informationskompetencerne hos deres brugere. Der er ikke et direkte misforhold mellem de forventninger, der stilles til at bibliotekerne, og de muligheder de har for at løse opgaven. Tværtimod kan bibliotekerne spille en meget vigtig rolle i dette projekt hvis blot de økonomiske rammer understøtter forventningerne. *”Hvis man ønsker at undervise på bibliotekerne, skal det tages alvorligt og ressourcerne skal enten øges eller der skal ske omfordelinger indenfor de eksisterende budgetter”* (Poulsen, 2002, s. 55).

7.2 Undervisning af informationskompetencer af de studerende på DSH-K

På baggrund af interviews med en lærer, bibliotekar og studerende på DSH-K belyses de studerendes evner til at søge litteratur og information på biblioteket. Derefter følger en gennemgang af nogle konkrete forslag til hvordan bibliotekets brugerundervisning kan forbedres.

Som det fremgår af foregående afsnit, er det tvivlsomt om bibliotekerne i nær fremtid kommer til at undervise i informationskompetencer – denne opgave er sandsynligvis for omfattende at løfte. Det betyder imidlertid ikke, at bibliotekerne ikke har en central rolle at spille med hensyn til at udvikle informationskompetencerne hos deres brugere. En meget vigtig del af begrebet informationskompetence er informationssøgning. Hvilket fokus undervisningen i informationssøgning biblioteket skal have er naturligvis afhængig af undervisningens målgruppe. Der er eksempelvis forskel på hvilken undervisning, der skal tilbydes brugere af et folkebibliotek og studerende ved en højere læreanstalt som DSH-K.

Ifølge Skov & Skærbak (2003, s. 327) bliver der af højere læreanstalter som DSH-K i stigende grad lagt vægt på problembaseret undervisning frem for klasseundervisning.

Denne undervisningsform kræver, at de studerende kan lokalisere information og forholde sig kritisk til den.

Konsekvensen af undervisningsformen på DSH-K er, at biblioteket spiller en central rolle i de studerendes uddannelsesforløb. For at imødekomme de krav problembaseret læring stiller til de studerendes informationskompetencer og evner til informationssøgning, tilbydes de studerende på første semester en generel introduktion til biblioteket. Introduktionen er af en times varighed, og består af en gennemgang af biblioteket, dets katalog samt hvilke databaser, biblioteket stiller til rådighed. Kurset foretages af en af de to ansatte bibliotekarer på DSH-K.

Når de studerende senere i deres studieforløb skal skrive mere omfattende opgaver, tilbyder bibliotekarerne deres hjælp i form af ekstra og mere specifik undervisning og vejledning i selve projektforløbet. Bibliotekarerne lægger i øvrigt stor vægt på, at der altid er mindst en uddannet bibliotekar til stede på biblioteket, således at de studerende kan få gode råd vedrørende informationssøgning – eksempelvis i skolens katalog (bilag 2).

Biblioteket på DSH-K spiller en aktiv rolle i forsøget på at forbedre de studerendes informationskompetencer. Begrænsede ressourcer betyder dog, at det ikke i øjeblikket er muligt at intensivere brugerundervisningen af de studerende. Da introduktionen til biblioteket i første omgang kun er af en times varighed, er det naturligvis begrænset, hvor meget de studerende helt konkret kan nå at lære om informationssøgning. Det betyder, at de studerende i stor udstrækning selv har et ansvar for at tilegne sig denne kompetence. Om de studerende er bevidste om dette ansvar, og lever op til disse forventninger undersøges i det følgende afsnit.

7.3 De studerendes problemer vedrørende informationssøgning på biblioteket

I det følgende afsnit gennemgås respondenternes syn på de studerendes evne til at søge information på DSH-K (bilag 2-4).

7.3.1 Interview med Trine Hauch Azbi (bibliotekar på DSH-K)

Ifølge Trine Azbi er der en tendens til, at de studerende ikke er afklarede omkring deres informationsbehov, når de benytter biblioteket i forbindelse med projektarbejde. De studerende er sjældent afklarede i forhold til projektets fokus, før de starter deres informationssøgning. Det er bibliotekets erfaring, at de studerende forbedrer deres kompetencer i informationssøgning, jo længere de

kommer i deres studieforløb. Generelt udviser de studerende ingen systematik i deres søgninger, og det bliver derfor tilfældigt, hvad de studerende søger på. Resultatet af de studerendes søgninger afspejler disse forhold. De studerendes søgninger er ikke specifikke nok, hvilket kan skyldes, at de sjældent besidder, de tekniske færdigheder kvalificeret informationssøgning kræver.

7.3.2 Interview med Richard Lee Stevens (lærer på DSH-K)

Ifølge Richard Lee Stevens søger de studerende ofte hans hjælp til at få overblik over, hvad biblioteket indeholder af litteratur indenfor hans domæne. Det er hans erfaring, at de studerende generelt bruger alt for lang tid til at lokalisere litteratur, og at dette også gælder studerende på den sidste del af uddannelsen.

7.3.3 Interview med studerende på DSH-K

Flere af de studerende gav i interviewene udtryk for, at de mangler overblik over hvad biblioteket konkret indeholder, og at de har problemer med at lokalisere bøgerne i samlingen. Hovedparten af respondenterne gav ikke indtryk af, at de arbejder bevidst med deres kompetencer indenfor informationssøgning. Størstedelen af de interviewede studerende lagde ikke nogen strategi for, hvordan de skulle søge litteratur i forbindelse med projekter.

7.4 Opsummering

Konklusionen på de foretagne interviews er, at de studerende på DSH-K oplever store problemer, når de i forbindelse med projekter skal søge information og litteratur på biblioteket. De studerende er hverken afklarede omkring deres informationsbehov eller bevidste om, at god informationssøgning i forbindelse med projekter kræver en søgestrategi. Derudover mangler de studerende nogle basale færdigheder i, hvordan de bedst søger i bibliotekets katalog. Det er ikke lykkedes for biblioteket at formidle vigtigheden af kompetent informationssøgning videre til de studerende på DSH-K. De studerende, der blev interviewet, arbejder i hvert fald ikke bevidst med at forbedre deres kompetencer indenfor informationssøgning. Dette er problematisk, fordi en stor del af de studerendes undervisning er projektorienteret og baseret på problembaseret læring.

Selvom svarene fra de adspurgte respondenter ikke giver et komplet billede af situationen på DSH-K, er det overordnede indtryk at studerendes kompetencer vedrørende informationssøgning ikke er særligt gode. Udover at de mangler de tekniske færdigheder informationssøgning kræver, har de studerende heller ikke forståelse for deres situation i informationssøgningsfasen.

En måde at tackle disse problemer på, er at introducere de studerende for en brugerguide, der med udgangspunkt i Kuhlthaus ISP-model giver de studerende en større forståelse for deres situation i informationssøgningsprocessen.

7.5 Forslag til forbedring af brugerundervisning

I det følgende afsnit gennemgås nogle konkrete forslag til hvordan biblioteket selvstændigt kan medvirke til at højne de studerende informationskompetencer.

Som det fremgår af forrige afsnit har de studerende på DSH-K problemer med informationssøgning på biblioteket. De mangler kvalifikationer i de tekniske færdigheder som informationssøgning kræver, samt afklaring af deres informationsbehov når de benytter biblioteket. Bibliotekarerne på DSH-K er opmærksomme på problemet, og Trine Azbi kommer i nedenstående interview med flere konkrete forslag til, hvordan biblioteket kan tackle problemet.

Uddrag fra interviewet med Trine Azbi

Den nuværende introduktion til bibliotekets brugere skal revideres. Den baserer sig for meget på de trykte medier. De elektroniske medier skal inddrages, og der skal i højere grad arbejdes med, at den enkelte bruger prøver kræfter med informationssøgning. Det er nødvendigt at reklamere mere for biblioteksintroduktionen, og den bør gøres obligatorisk at deltage i. Det er den ikke i øjeblikket.

I forlængelse af de fornuftige forslag Azbi præsenterer vil det være hensigtsmæssigt at integrere biblioteksundervisning i informationssøgning i den almene undervisning på skolen. Forudsætningerne er i hvert fald til stede da undervisningsformen delvist er baseret på problembaseret læring.

For at gennemføre dette kræves det at lærere og bibliotekarere udarbejder en strategi for hvordan de i fællesskab kan forbedre de studerende informationskompetencer.

Eksempelvis kunne der udarbejdes en strategi i fællesskab mellem lærere og bibliotekarere for hvordan en god litteraturliste bør udarbejdes, eller for hvordan de studerende bør søge informationer på biblioteket i forbindelse med udarbejdelse af projekter.

”Det er altså ved integration i et fagligt forløb, at begrebet har sin styrke. Studerende er naturligt nok mere motiverede for at tilegne sig processerne relateret til information

literacy, når de kan se at begrebet har relevans i forhold til deres undervisningssituation”

(Foldager Jensen, 2001, s. 8)

8. Læringsteorier og vidensformer

Læringsteorier og vidensformer påvirker den måde vi tænker og lærer på, ligesom det også påvirker den måde brugerguiden skal udformes på. I dette kapitel vil vi beskrive de forskellige læringsteorier, og beskrive hvorfor vi har valgt den bedst velegnede til vores brugerguide. Ligeledes vil vi komme ind på de vidensformer der findes, og hvordan de påvirker brugerguidens udformning.

8.1 Læringsteorier

Den danske psykolog Thomas Nissen udgav i 1970 en tekst hvori han videreudviklede på Piagets læringsteorier, og han kom frem til at der findes tre teorier indenfor læringsteori, Kumulativ, assimilativ og akkomodativ indlæring (Nissen, 2000), som hver især egner sig til hver sin form for undervisning. Vi vil her komme med en kort gennemgang af dem, idet de har indflydelse på udviklingen af pædagogikken bag brugerguiden.

8.1.1 Kumulativ indlæring

Kumulativ betyder i ordet egentlige forstand ophobning, hvilket meget godt præsenterer denne retnings pædagogiske tilgang. Ideen er at elever/studerer er ”tomme kar” der skal fyldes op med informationer. Denne indlæringsform har dog stærke begrænsninger i den måde undervisningen kan foregå på. Undervisningsformen er stringent, hvilket betyder, at der kan undervises på en og kun en måde. Derfor er der ikke plads til nogen former for fortolkning. Dette kan være en fordel, når det man skal lære er simpelt og ensformigt, hvorfor kumulativ indlæring især er velegnet til instrukser der kun kan udføres på en måde. Eksempler herpå er læringsforløb der sædvanligvis kan relateres til udenadslæring, som for eksempel kongerækker eller den lille tabel i de tidlige matematikklasser.

8.1.2 Assimilativ indlæring

Assimilativ indlæring giver mere plads til fortolkning i forhold til kumulativ indlæring. Assimilativ betyder i ordets egentlige forstand at opsuge eller integrere. I denne sammenhæng vil det sige at man konstruerer sine egne fortolkninger af det afsendte budskab. Dette læringssyn er velegnet til mere komplekse situationer, som ikke kan forklares med simple forklaringer. Assimilativ indlæring kræver at eleven har en vis grad af uddannelse og baserer sig i den rene form på en rolig og stabil fremadskridende

udvikling oven på de allerede etablerede kognitive strukturer. Denne form for læring er kendetegnende for størstedelen af den videns- og færdighedslæring der traditionelt tilstræbes inden for uddannelsessystemet. Eksempler på assimilativ læring er den klassiske klasses Diskussion hvor læreren og eleverne i fællesskab diskuterer et emne.

8.1.3 Akkomodativ indlæring

Akkomodativ betyder i ordets egentlige forstand tilpasning efter forholdene. Den pædagogiske tilgang er beregnet på en mere selvstændig tilgang fra de studerendes side i forhold til de to tidligere omtalte læringssyn. Den studerende har således selv ansvar for læringen, og læringen skal tilpasse sig den enkelte studerende ud fra hvilket udgangspunkt den studerende har. Akkomodativ læring ændrer allerede etablerede kognitive strukturer gennem nedbrydning og genetablering, idet tidligere tilegnede læringselementer frigøres og derfor kan indgå i nye og for individet mere anvendelige strukturer. Oftest er der tale om at individet har nået grænsen for sin hidtidige forståelse og derfor bliver nødt til, gennem opløsning og reorganisering af læringsstrukturerne at overskride de tidligere rammer. Akkomodativ læring kan populært relateres til begrebet bevidstgørelse. Læringsmetoden er kaotisk i sin opbygning, og der forventes fra den studerendes side en meget aktiv deltagelse i undervisningen, hvorfor den ofte opfattes som en meget anstrengende læringsform idet den stiller store krav til den studerendes kundskaber. Akkomodativ læring praktiseres eksempelvis på Roskilde Universitet, hvor projektførelse er den dominerende undervisningsform.

8.2 Læringsteorier i en virtuel brugerguide

De brugerguides vi har kigget på har haft forskellige tilgange til at lære brugerne de færdigheder der er målet. Bibkurs har hovedsagligt valgt den kumulative tilgang mens SWIM har valgt den akkomodative. Det er især indgangsvinklen på brugerguiderne der er afgørende for hvilken læringsteori der bliver anvendt. I Bibkurs tilfælde er målet for brugerguiden at tilføre brugeren faktuelle søgetekniske færdigheder, som denne kan bruge til at søge i en bestemt database. SWIM forsøger at til gengæld at bevidstgøre brugeren om den situation det er at søge information til et projekt, hvorfor SWIMs læringsproces er akkomodativ.

Eftersom vores brugerguide ligesom SWIM ikke som sådan giver søgeværktøjer til de studerende men snarere prøver at skabe en erkendelse af søgeadfærden, vil en akkomodativ læringsproces virke bedst.

8.3 Vidensformer og læringssyn

Ifølge den danske professor Lars Qvortrup (2001, s.106-117) findes der fire forskellige vidensformer, disse er placeret på hvert deres niveau; faktuel, reflektiv, systemisk og metasystemisk viden. Hver af disse vidensformer knytter sig til en bestemt type viden, der igen er afhængige af hvorledes, de formidles. Vidensformerne er placeret i et hierarkisk system og for at opnå forståelse for de højere vidensformer kræves der kendskab til de lavere. Populært sagt gælder den gamle tommelfingerregel om at man skal lære at kravle før man kan gå.

Den første vidensform der findes, er *faktuel viden*. Det er den form for viden, man tilegner sig i forbindelse med for eksempel klasseundervisning. Undervisningsformen er i dette tilfælde direkte, resultatet bliver kvalifikationer og færdighederne er faktuelle, faktisk reel viden. I sammenhæng med informationssøgning kan det forestilles at være kendskab til hvorledes en søgekommando er, eller hvordan man søger på et forfatternavn. Man kan også kalde det for kvalifikationsviden, idet det henviser til, at man besidder nogle, for området, relevante kvalifikationer. Læringshastigheden ved denne type læring er ofte lav, da der blot overføres viden i proportionelle størrelser fra vidensformidler til vidensrecipient.

Den anden vidensform er *refleksiv viden*. Undervisningsformen er mere indirekte, oftest foregår det ved hjælp af gruppearbejde. Hovedformålet er at stimulere den studerendes læringssystem til at tilegne sig relevant viden. Dette kan ske ved at lade den studerende gennemløbe et projektforsøg, med krav om teoretisk og praktisk orientering, hvorved den studerende indirekte tilegner sig de relevante kompetencer. Derfor kaldes denne vidensform også kompetenceviden idet man har en erkendelse af viden og dens værdi. Tilgangen til læring er mere filosofisk og mere erkendelsesorienteret, hvilket også resulterer i at læringshastighedens effekt er eksponentiel.

Den tredje vidensform er *kreativ viden*. Undervisning på dette niveau er udelukkende koncentreret om at støtte den studerende i dennes selvstændige indlæringsform. Det er især blandt forskere og kunstnere denne vidensform er udbredt, da den kræver både kvalifikationer og kompetencer før kreativiteten kan udfolde sig. Læringshastigheden på dette niveau foregår i kvantespring.

Den fjerde vidensform er den *kulturelle vidensform*. Vi er her ude i en metaeksistentiel teoretisering, som meget sjældent manifesterer sig i den virkelige verden. Det er selve viden om systemets omverden, der er derfor tale om paradigmeskift når denne vidensform kommer til udtryk.

8.4 Opsummering

Som gennemgangen viser skal en brugerguide der sigter på at tilføre brugeren en erkendelse om sin egen situation, stræber højere end blot at hjælpe brugeren med at erhverve søgetekniske færdigheder. Derfor vil brugerguiden til DSH-K vil have basis i den akkomodative læringsteori, og målet med den vil være, at de studerende tilegner sig reflektiv viden, det vil sige erkendelse af deres situation i forbindelse med informationssøgningsprocessen.

9. Evaluering af andre brugerguides

Dette kapitel gennemgår de tidligere beskrevne teorier, på de to brugerguides der evalueres. Disse er Bibkurs (www.bibkurs.dk) og SWIM (www.aub.auc.dk/swim). Der fokuseres på hvilke læringsteorier og vidensformer der anvendes og hvilke resultatformer det forventes at den studerende har opnået efter gennemgang af guiden.

9.1 Evaluering af Bibkurs

Frederiksberg kommune har ca. 90000 indbyggere og er placeret midt i Københavns kommune. I kommunen er der 6 gymnasier samt flere højere læreanstalter, som for eksempel Handelshøjskolen. Frederiksberg er arealmæssigt landets mindste kommune og har ingen klart afgrænset kommunegrænse, hvorfor mange af bibliotekets brugere kommer fra resten af København.

9.1.1 Målgruppe

Bibkurs er en elektronisk brugerguide, der hovedsagligt henvender sig til de studerende og lærerne på Frederiksbergs gymnasier. Selv om Frederiksberg også har højere læreanstalter, benytter disse sig ofte af deres egne biblioteker. Gymnasierne er derimod meget afhængige af folkebiblioteket. Det er ofte i gymnasiet, at den studerende for første gang stifter bekendtskab med akademiske opgaver. Dette medfører, at den studerende får et større ansvar for selv at finde litteratur til besvarelse af sine opgaver. Det nye informationsbehov stiller den studerende overfor nye krav hvad angår informationssøgning på biblioteket. Bibkurs skal forsøge at hjælpe de studerende med at søge informationer på biblioteket, og henvender sig hovedsagligt til elever og lærere på gymnasierne. Disse målgrupper har hver især forskellige tilgange til informationssøgningsprocessen. Målgruppen er således ikke homogen og stiller forskellige krav til brugerguiden. På baggrund af disse forhold tilstræber Bibkurs til at tilbyde forskellige indgange til brugerguiden til de forskellige målgrupper.

9.1.2 Brugerguidetype

Bibkurs tilbyder en systemorienteret undervisning i tre forskellige ”systemer”: bibliotek.dk, danmark.dk og emnesøgning på internettet. Det er meningen at brugerne kan bruge guiden uden nogen former for interaktion med bibliotekarerne. Udgangspunktet for brugerguiden er derfor, at den som produkt skal kunne stå selvstændigt.

9.1.3 Målbeskrivelse

Bibkurs formål er at højne gymnasieelevernes søgetekniske færdigheder, så de selv kan søge litteratur i forbindelse med deres studie. Resultatformen efter den studerende har gennemgået guiden er kvalifikationsorienteret.

9.1.4 Læringssyn

Kurserne i brugerguiden er koncentreret om rent praktiske problemer i forbindelse med informationssøgning i de omtalte ressourcer. Bibkurs vægter i høj grad formidlingen af de rent søgetekniske aspekter af informationssøgningsprocessen. Læringssynet, der ligger til grund for brugerguiden, er altså kumulativt. Et godt eksempel på dette er den måde, kurserne i brugerguiden er opbygget på. Der er kun én måde at løse problemerne på og enhver fravigelse fra denne stopper læringsforløbet.

9.1.5 Producent

Bibkurs er produceret af bibliotekarerne på Frederiksberg bibliotek i samarbejde med teknisk personale på stedet.

9.1.6 Software

Bibkurs er produceret på basis af Learning Management System (LMS) platformen ABC Academy. Desuden benytter Bibkurs sig af html-generatoren Dreamweaver, web-multimedieprogrammet Flash og simuleringprogrammet RapidBuilder.

9.1.7 Usability

Brugergrænsefladen er designet således at slutbrugerne kan finde rundt i brugerguiden uden at skulle lede for længe efter tingene. Bibkurs er opbygget ved hjælp af rammer således at menuen altid er til stede, hvilket letter navigeringen. Når selve brugerguiden aktiveres sker dette i et nyt vindue, så man kan blot lukke siden hvis man vil ud af guiden. Det er et problem, at der mangler beskrivende overskrifter når man er inde i selve brugerguiden.

9.1.8 Kort beskrivelse af guiden

Brugerguidedelen i Bibkurs er opdelt i tre afdelinger, der hver fokuserer på et specielt område. De tre områder er bibliotek.dk, danmark.dk og emnesøgning på internettet.

I kurset om bibliotek.dk gennemgås de mest basale dele af søgeskærmen, og hvorledes man søger eksempelvis på forfatter eller i et emne. Desuden bliver reserveringsmetoden gennemgået. Niveaue af øvelserne er meget lavt, så hvis brugeren på forhånd har et minimum af kendskab til søgning i biblioteksbasen, er kurset spild af tid.

Kurset, der gennemgår danmark.dk er mere omfattende og fungerer udover at være en guide til danmark.dk også som en generel beskrivelse af webportaler. Igen er ambitionsniveauet meget lavt. Brugeren bliver blot introduceret til redskaber i stedet for at lære logikken bag en webportal.

Det sidste område er emnesøgning på internettet. Denne afdeling er meget omfattende, og indeholder introduktioner til specifikke søgemaskiner og emneindgange.

Gennemgangen inkluderer også mere teoretiske overvejelser angående internettets troværdighed og tilgængelighed. Desværre er der ingen logisk opbygning af de forskellige emner, hvorfor de er placeret temmelig arbitrært.

9.1.9 Evaluering af guiden

Man kan diskutere relevansen af Bibkurs. Efter vores mening er der et klart misforhold mellem brugerguidens målgruppe og den måde, den er udført på. Hvor Bibkurs især fokuserer på at lære brugeren nogle rent søgetekniske termer, er det efter vores mening er mere relevant at indføre gymnasieeleverne i selve informationssøgningsprocessen. Især når man tænker på at denne målgruppe ikke har nogen forudsætninger for at søge litteratur til studieopgaver.

Det virker desuden som om, at Bibkurs lader sig styre af programmerne frem for at lade brugernes problemer vedrørende informationssøgning komme i centrum. Bibkurs fokuserer på de tekniske aspekter frem for de menneskelige, hvilket er et problem når målgruppen tages i betragtning. En af konsekvenserne af det tekniske fokus er, at søgningerne som brugerne kan foretage i brugerguiden er kunstige og statiske.

Brugerguiden giver ikke brugeren mulighed for at improvisere med sine søgninger.

Eksempelvis er det ikke muligt at foretage en sammensat søgning i deres eksempel af bibliotek.dk (på både forfatter og titel). Løsningen på de forskellige søgninger er givet på forhånd hvilket fratager brugeren initiativet. Derfor virker mange af øvelserne kunstige og unødigt omstændige, i forhold til hvordan de ville være i ”virkeligheden”.

Udfra et usability synspunkt er Bibkurs ude på tynd is. Det er tydeligt, at det er softwaren, der har været afgørende for hvordan siderne skulle se ud. Således ser man gang på gang at irrelevante billeder fjerner fokus fra teksten i brugerguiden. Desuden er

disse billeder ikke komprimeret, hvilket betyder, at de tager lang tid at downloade til stor irritation for brugeren.

9.2 Evaluering af SWIM

Aalborg Universitet har ca. 13000 studerende fordelt på 3 fakulteter og 22 forskellige institutter. Det årlige optag af nye studerende er på ca. 3500 studerende, nogenlunde ligeligt fordelt mellem de tre fakulteter. Hvad angår de fysiske rammer er universitetet hovedsagligt koncentreret i Aalborg med et enkelt institut i Esbjerg.

9.2.1 Målgruppe

SWIM henvender sig til de studerende på alle fakulteterne på Aalborg Universitet.

9.2.2 Brugerguidetype

SWIM er en brugerguide, der indgår som en del af et samlet introduktionsforløb til biblioteket. Det er ikke meningen, at den skal stå alene. Brugerguiden er en integreret del af et undervisningsforløb. SWIM formidler informationssøgning på et metaniveau uden at gå ned i deciderede søgetekniske finesser.

9.2.3 Målbeskrivelse

De studerende skal lære at erkende deres situation i forbindelse med opstart af projekter og efterfølgende informationssøgning. Derfor kan det siges at resultatformen er kompetenceudviklende. Det er ikke meningen at brugerguiden skal aflaste bibliotekarernes brugerundervisning, eller at den skal direkte højne de studerendes søgetekniske kvalifikationer. Brugerguiden underviser i informationssøgningsprocessen og tager derfor udgangspunkt i Kuhlthaus ISP-model.

9.2.4 Læringssyn

SWIM har som sagt valgt at fokusere på informationssøgningsprocessen frem for rent søgetekniske værktøjer. Fordi det ikke er muligt at komme med enkle løsninger, på komplicerede problemer er læringsformen SWIM benytter sig af akkomodativ (jævnfør afsnit om læringsformer).

9.2.5 Producent

SWIM er produceret af Aalborg Universitetsbibliotek med støtte fra Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek.

9.2.6 Software

SWIM er bygget på flash og video ved hjælp af streaming teknologi.

9.2.7 Usability

SWIM adskiller sig fra konventionelle websider ved at det ikke er tekst men derimod video der er det dominerende medie i brugerguiden.

Selve modulerne fortælles lineært, hvilket gør at brugeren ikke har mulighed for at springe nogle af modulerne over, når kurset først er i gang. En navigationssti så man kan afbryde forløbet for senere at vende tilbage er stærkt savnet. Især da streaming teknologien ikke har vist sig specielt stabilt uden for Aalborg Universitets campusområde, hvorfor man kan risikere at skulle starte helt forfra.

9.2.8 Kort beskrivelse af guiden

Der er to versioner af SWIM. Den første udgave er baseret på flash og lyd, mens den anden er baseret på flash og video. Flashversionen foretager en gennemgang af de seks faser i et informationsøgningsforløb, og skriver nøgleordene så brugeren kan skabe sig et overblik. Videoversionen er et rollespil, hvor brugeren spiller fjerdemanden i et tænkt projektførløb. Undervejs skal brugeren foretage nogle valg, der afgør om i hvilken retning informationssøgningsprocessen går. Efter forløbet kommer brugeren op til en eksamen og får en karakter. Bedømmelsen tager udgangspunkt i de valg brugeren har taget i løbet af spillet. De højeste karakterer gives, hvis bruger har valgt en strategi, der læner sig op ad Kuhlthaus seks faser i informationssøgningsprocessen.

9.2.9 Evaluering af guiden

SWIM er helt klart en af de allerbedste brugerguides, der findes indenfor området. Tilgangen er ikke værktøjsorienteret, men derimod problemorienteret, hvilket giver brugeren en bedre mulighed for at tackle problemer i forbindelse med informationssøgning i forbindelse med studiet. Brugerguidens indhold er yderst relevant for dens målgruppe, der er klart defineret.

Et problem ved SWIM er at det ikke er muligt at springe ind midt under forløbet i rollespillet. Der burde være mulighed for dette, da videoerne til stor irritation for brugeren kører meget ustabil.

Et andet problem er at SWIM ikke er afgrænset til noget fagspecifikt område, den prøver at appellere til alle studieretninger på Aalborg Universitet. Problemet er her at informationssøgning adskiller sig fagområderne imellem.

9.3 Sidestilling af læringsformerne i brugerguiderne

Bibkurs er en guide der er opbygget så den tilstræber at brugeren tilegner sig kvalifikationer og faktisk viden om de søgeredskaber den gennemgår. Den er baseret på den kumulative læringsteori, hvilket betyder at læringen er direkte stimuleret, hvorfor effekten af læringen er proportionel med afsenderens bidrag. Dette betyder formuleret på almindeligt dansk at brugeren ikke kan forventes at tilegne sig yderligere kvalifikationer end dem der er præsenteret i brugerguiden.

SWIM er derimod opbygget så den tilstræber at brugeren tilegner sig kompetencer og reflekterer over informationssøgningsprocessen frem for at tilegne sig egentlige søgetekniske kvalifikationer. Effekten af denne type læring er eksponentiel hvilket betyder at den studerende i fremtiden vil kunne lære sig selv at lære. Det er selvklart at denne type undervisning er at foretrække idet man får mest resultat for mindst mulig anstrengelse. Ulempen er at modtagerne af undervisningen skal have visse kvalifikationer før effekten kan lade sig gøre, med andre ord, de skal kunne reflektere over de input de modtager i læringssituationen.

10. Produktudvikling

Vores produkt er en elektronisk brugerguide, der udvikles på baggrund af det teoretiske arbejde, der er præsenteret i nærværende opgave. Brugerguiden skal hjælpe de studerende på Den Sociale Højskole med at blive bedre til informationssøgning i forbindelse med opgaveskrivning.

Vores udgangspunkt er at lave en fleksibel brugerguide, der fokuserer på at give den studerende en større forståelse for de forskellige delprocesser, der udgør ISP-modellen (jævnfør afsnittet *Kuhlthaus ISP-model*). På den baggrund har vi valgt at vores brugerguide ikke skal indeholde vejledninger i egentlige søgespecifikke termer. I stedet vil den give brugeren en bedre forståelse for dennes situation og progression i informationssøgningsprocessen.

Som med andre applikationer der er konstrueret til at blive betjent af almindelige mennesker via en brugergrænseflade, er det vigtigt at der gøres tanker om designet. Vi vil i denne opgave ikke gå i dybden med begreberne, men blot beskrive hvilke tanker vi har gjort os om den endelige brugerguide. De inddragede elementer i vores kravspecifikation er direkte inspireret af Barbara Allan. Vi har valgt at læne os op af de elementer hun anbefaler i sin bog *E-learning and teaching in library and information services*, da den giver en meget dækkende beskrivelse af udviklingen af en elektronisk brugerguide. Under hvert delelement i vores kravspecifikation, har vi udvalgt de mest relevante i forhold til vores projekt, da en gennemgang af alle aspekterne i udviklingen af en webbaseret brugerguide nemt kunne være en opgave for sig selv.

10.1 Kravspecifikation

I følgende afsnit vil vi opstille de krav vi har tænkt os at den kommende brugerguide skal kunne honorere. Specifikationerne er delt op i kategorier for at lette overblikket, således at bibliotekarerne på DSH-K i beslutningsprocessen bedre kan sortere de ønskede faciliteter.

10.1.1 Visuel identitet

I efteråret 2003 har DSH-K fået en ny hjemmeside, der er udviklet på Content Management Systemet TYPO3. Det nye design har givet skolens visuelle præsentation

et løft, og givet en bedre konsistens end den gamle hjemmeside. Da vi gerne vil have at brugerguiden skal opfattes som en integreret del af både biblioteket og skolen som sådan, har vi valgt at bygge videre på deres nuværende design. Ved at lægge brugerguiden ind i skolens CMS, kunne denne tilpasning af visuel identitet ske automatisk. Denne integration vil bibliotekarerne selv forestå når et endelig produkt skal tages i brug.

10.1.2 Usability

Da en brugerguide ikke på noget tidspunkt må miste brugeren og dennes opmærksomhed, er det essentielt at mængden af tekst pr. skærbillede (trin) minimeres. Hellere flere trin pr. modul end at rullepanelet skal tages i brug! De enkelte tekster skal, som hovedregel, kunne læses på ét skærbillede. Teksten skal være let forståelig, og kun hvor det er nødvendig kan relevante illustrationer, billeder og figurer inddrages. *“There is nothing worse than being faced with indigestible chunks of dense reading material in a very small font”* (Allan, 2002, s. 194). Farven på den anvendte skrifttype skal fremtræde tydeligt og være omgivet af tilstrækkelig luft, så overskueligheden øges. For yderligere indsigt i hvordan overskuelige webbaserede materialer bør konstrueres anbefales World Wide Web Consortium (www.w3.org)

10.1.3 Navigation

Navigationsdelen af brugerguiden er meget vigtigt for brugerens helhedsoplevelse af ethvert webbaseret materiale. Da undervisning via en brugerguide tit er fastlåst i en forholdsvis struktureret progression, er det nærliggende at tro at navigationsdelen her klares af sig selv. Men hele ideen med hypertekstualiteten på internettet er netop, at brugeren selv bestemmer vejen fra destination til destination, og selv kan klikke sig frem til den ønskede information. *“The hypertext environment was created to allow users to select their own paths through information, and the best examples of web-based instruction facilitate this as a part of an active learning process”* (Dewald, 1999b). Det er hele tiden vigtigt, at brugerne ved hvor de er, hvor de har været og hvor de kan tage hen senere. Hvis brugeren skulle miste orienteringen er det vigtigt, at der er hjælp at hente i en vejledning, der kan læses online. For at lette navigationen i brugerguiden bør følgende værktøjer tilbydes:

- Sitemap
- Søgefacilitet
- Hjælpefunktion
- Sigende overskrifter
- Ordliste
- Muligheden for at sætte et bogmærke

(Allan, 2002, s. 194)

Muligheden for at sætte et bogmærke, enten vha. en automatisk funktion i brugerguiden, eller ved egen hjælp, giver brugeren mulighed for at afbryde forløbet, og selv optage undervisningen igen, når det passer. Denne fleksibilitet er en af de store fordele der er ved en brugerguide og betyder at flere gennemfører hele forløbet. I et system som Bibkurs løses dette ved at oprette en konto for brugeren, således at vedkommende skal logge ind for at få den optimale udnyttelse af faciliteterne. Hermed kan brugerens adfærd logges i en database, og brugeren efterlader et *footprint* i systemet, når denne logger ud, således at sessionen kan optages igen fra det sted, hvor brugeren stoppede.

10.1.4 Interaktivitet

Hvornår noget er interaktivt kan udvikle sig til en større diskussion. I reglen kan det vel udledes, at så snart at brugeren selv deltager i processen, er der tale om interaktivitet. At brugeren selv vælger progressionshastighed og kan gå frem og tilbage i brugerguiden uafhængigt af det planlagte forløb, er en højere form for interaktivitet, end hvis brugeren havde været præsenteret for en instruktionsvideo. Nogle mener endda, at der kun er tale om reel e-learning, hvis interaktivitet er tilstede. ”(...) *interactivity makes the difference between a program that simply presents information, and one that actually trains the user.* (Hall, 1997)

10.1.5 Adgangskrav

Overvejelser om båndbredde og størrelse på de dataelementer der indgår i et web-dokument, er med tiden blevet mindre betydningsfuldt. I dag har de fleste adgang til en

bredbåndsforbindelse, enten via deres uddannelsesinstitution, arbejde eller hjemme. Dertil kommer, at studerende, der bor på kollegieværelse, som regel har adgang til en hurtig internetforbindelse. Dermed ikke sagt at der uden hensynstagen kan fyldes ligegyldige ukomprimerede billeder ind i hver skærbillede, som vi har set det i tilfældet med Bibkurs. Da alle delelementer af skærbilledet fylder i modtagerens bevidsthed, bør unødvendige elementer helt undgås. Funktion frem for form.

10.1.6 Evaluering

Da alle projekter på makro- og mikroplan har behov for at blive evalueret, er det selvfølgelig også tilfældet her. Evalueringen bør finde sted på to planer: de studerende (mikro) og undervisere/udviklere (makro). For de studerende handler det om, at få et resultat ud af deres indsats, når undervisningssessionen er afsluttet. For undervisere/udviklere er det vigtigt at få et billede af i hvor høj grad brugerguiden er en succes eller ej. I begge tilfælde handler det om at få et håndgribeligt bevis på gennemførelsen af et forløb. For de studerende et undervisningsforløb. Undervisere/udviklere et projektforløb.

De studerende kan efter endt undervisning med brugerguiden, evaluere forløbet med underviser og/eller bibliotekar, således at løse ender kan følges op og tvivlsspørgsmål blive afklaret.

Biblioteket kan evaluere projektforløbet ved at kigge i logfiler og evt. gennemføre brugerundersøgelse for at få klarlagt hvorvidt projektet er blevet en succes eller ej. Ledelsen vil sikkert også være meget interesseret i at få en rapportering af projektet og løbende blive orienteret om brugen og effekten af brugerguiden.

10.1.7 Tekniske krav

Fordelen ved e-learning er bl.a. at brugeren er uafhængig af at skulle befinde sig et bestemt sted på et bestemt tidspunkt. Tanken er at den studerende kan gennemføre undervisningen hjemme hos sig selv, hvornår det nu passer bedst. Dette gør imidlertid, at der stilles større krav til udvikleren, fordi der skal udvikles til mere end én platform og hardwarekonfiguration. Hvis brugen af brugerguiden er begrænset til anvendelse på

bibliotekets computere kan brugerguiden optimeres til disse konfigurationer. Barbara Allan har opstillet en checkliste fra *Institute of IT Training* (www.iitt.org.uk), som angiver hvilke tekniske problemstillinger, der gør sig gældende, når der udvikles webbaseret instruktionsmateriale:

1. *Ensure that the program runs on all supported brands and versions of browsers and browser add-ons such as plugs.*
2. *Check that the program runs on all supported types of computer at the minimum supported specification.*
3. *Ensure that the program is free of software bugs and broken links.*
4. *Minimize the time taken to load images, applet, movie, audio file or document. If the delay is more than 10 seconds, then give an estimate of the time to download and also reasons why the download will be helpful. Provide alternatives where possible, e.g. the script of an audio file.*
5. *Ensure that videos display without break-up.*
6. *Ensure that audio clips are free from hisses and other extraneous noises.*
7. *Make sure that page refresh is quick so that the learner's attention is held throughout the process.*

(Allan, 2002, s. 197)

Disse regler bør overholdes eller tilstræbes, så flest mulige kan få adgang til brugerguiden.

10.2 Brugerguidens 6 moduler

Indholdet i brugerguiden er inddelt i 6 forskellige moduler, der hovedsagligt baseret på Kuhlthaus bog *Teaching the Library Reseach Process* (1994). De enkelte moduler bygger på faserne i Kuhlthaus ISP- model, som vi har behandlet tidligere i opgaven. Den studerendes informationssøgning ansues i denne sammenhæng som en fremadskridende proces, hvorfor hvert modul i brugerguiden repræsenterer et særskilt punkt i informationssøgningsprocessen.

Modul 1: Emnevalg

Formålet med dette modul er at hjælpe den studerende med at finde et emne til et forestående projekt. Den studerende skal skabe et informationsbehov, der danner grundlag for besvarelsen af projektet.

Plan til studerende: Brainstorme – diskutere – overveje mulige emner – tolerere usikkerheden på i denne del af informationssøgningsprocessen.

Handlingsforslag til den studerende: Tale med andre – orientere sig bibliotekets samling – skrive spørgsmål op mulige emner.

Modul 2: Valg af emne

Formålet med dette modul er at hjælpe den studerende med vælge et emne, der let kan defineres men samtidig har mulighed for at blive udbygget.

Plan til studerende: Konsulter din vejleder, medstuderende eller lærer – start de indledende søgninger på biblioteket – benyt eventuelt referenceværker, aviser, tidsskrifter til at skabe et overblik over emnet

Handlingsforslag til den studerende: Diskuter forskellige emner – forudsig resultatet af valgene – benyt generelle kilder for at få et overblik over mulige emner.

Modul 3: Udforskning af information

Formålet med dette modul er at give den studerende ideer til hvordan det er muligt at orientere bredt om emnet.

Plan til studerende: Tolerer at indholdet i de fremfundne informationer konsistent – søg efter mulige problemstillinger til projektet – nedskriv relevante emneord – læs for at få et mere dybdegående kendskab til emnet.

Handlingsforslag til den studerende: Lokaliser relevant information – læs for at blive informeret – nedskriv interessante fakta og ideer – lav bibliografiske citationer

Modul 4: Formulering af projektets fokus

Formålet med dette modul er at komme med forslag til hvad den studerende skal være opmærksom for at formulere projektets fokus.

Plan til studerende: Undersøg hvad der er i forbindelse med læsningen er blevet nedskrevet – nedskriv mulige fokuseringer på projektet – vælg et fokus et fokus.

Handlingsforslag til den studerende: læs listen over fremfundne emner.

Modul 5: Indsamling af information

Formålet med dette modul er at vejlede den studerende i hvordan informationssøgningen helt konkret skal gribes an.

Plan til studerende: Benyt emneord til at lokalisere relevant information – foretag omfattende informationssøgninger i forskellige materialetyper – spørg eventuelt bibliotekaren om hjælp til informationssøgningerne.

Handlingsforslag til den studerende: Benyt biblioteket til at lokalisere relevant information – benyt bibliotekaren med hensyn til lokalisering af specifikke kilder – lav detaljerede noter med bibliografiske citationer.

Modul 6: Afslutning på informationssøgning

Formålet med dette modul er at gøre den studerende opmærksom på at det er nødvendigt at foretage opsamlende informationssøgninger som supplement til den foregående informationssøgning.

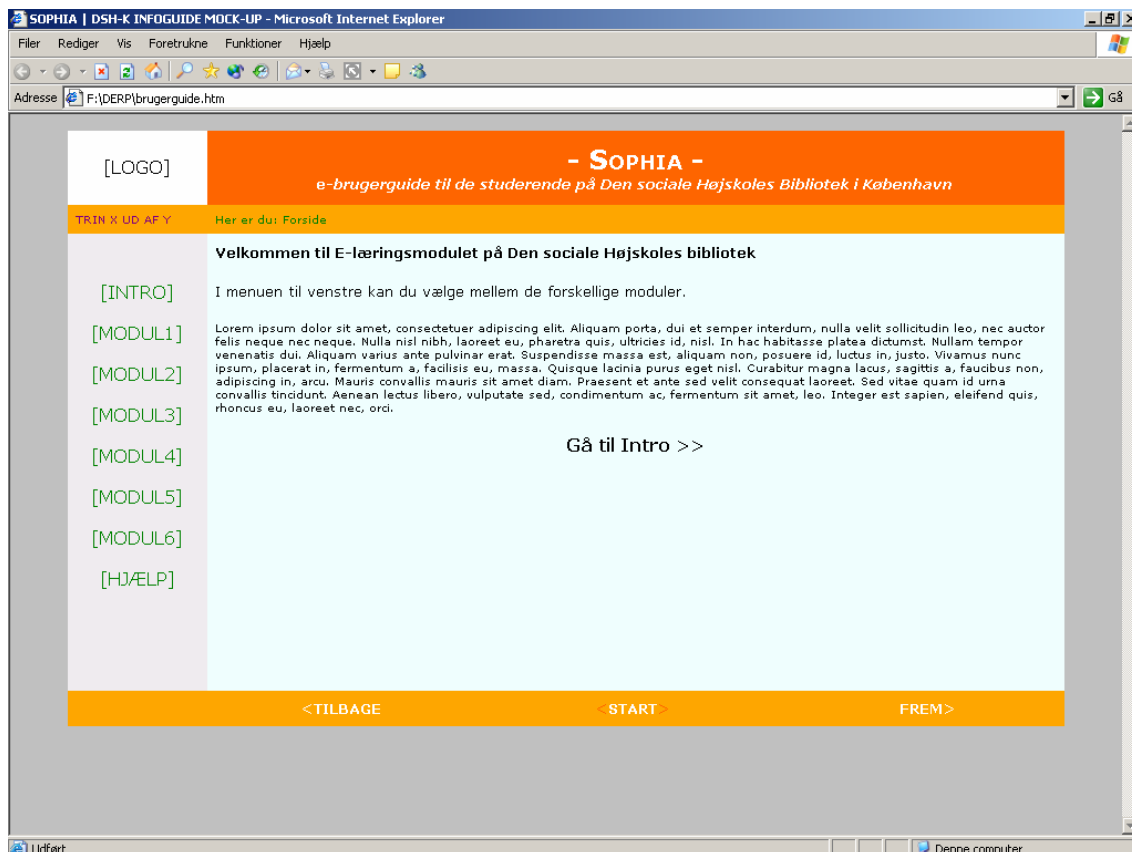
Plan til studerende: Foretag supplerende og opfølgende søgninger for at sikre at der ikke er blevet overset relevant information.

Handlingsforslag til den studerende: Foretag nye eller gentag forrige søgninger for at fremfinde information der i første omgang blev overset - bekræft gyldigheden af de fremfundne informationer og citationer – organiser de nedskrevne noter – lav det første udkast til projektet.

10.3 Præsentation af SOPHIA

Vi har valgt at kalde brugerguiden for SOPHIA. Dels fordi at Sophia er græsk for visdom, og dels fordi at det kunne stå for **S**upporting **O**verall **P**rogram for a **H**olistic **I**SP **A**dvancement. Sidst, men ikke mindst er skolen placeret på Kronprinsesse Sofiesvej på Frederiksberg.

Nedenfor ses et screenshot af brugerguiden som den tager sig ud i sin nuværende form. Dette er et *mock-up* af forsiden, og således ikke en funktionel version. Dette viser hvordan browserens *real-estate* er delt op, og hvordan brugernes indgang til guiden er struktureret. De aktive elementer af brugerguiden er afgrænset af en ramme på grå struktureret baggrund.



Figur 2 Mock-up af forsiden til e-brugerguiden

[LOGO]

Her kan indsættes et eventuelt logo. Det er ikke en nødvendighed og kan erstattes ved at lade topbjælken fortsætte helt ud til venstre af rammen.

[Her er du...]

Her skal fremgå tydeligt, hvor i guiden brugeren befinder sig. Dette giver brugeren tryghed, og sørger for, at brugeren bliver hængende i stedet for at lukke browservinduet eller starte forfra i frustration. *"This enable learners to visualize their progress within the whole e-learning programme"*. (Allan, 2002, s. 194)

[Trin X ud af Y]

I denne boks kan brugeren følge med i hvilket trin, de befinder sig på i hvert modul, og hvor mange trin, der er igen, før modulet er afsluttet. For at blade frem og tilbage mellem trinene i modulerne anvendes den lokale navigation, der befinder sig nederst i rammen.

[Indholdsrudd]

Indholdsrudden indeholder selve undervisningsmaterialet, og det er derfor vigtigt, at det er dette areal på skærmen, der er det største. Samtidig med at indholdsrudden ikke må være for proppet med information, skal der samtidig være plads til, at der kan etableres et afsluttet trin, således at sammenhængende elementer kan holdes på samme trin. Til at supplere den overordnede navigationshjælp, er det vigtigt at indholdsruddens tekst altid er præsenteret af en sigende og tydelig overskrift. På den måde undgås misforståelser og forvirring.

[Global navigation]

Den globale navigation skal ses som det højeste niveau i navigationsstrukturen, og er placeret ude i venstre side fra rammen. På dette niveau kan brugeren vælge mellem hjælpemodul, introduktion og de seks moduler. På den måde kan brugeren selv vælge

sin progression i undervisningsforløbet, og herved sikres brugeren mulighed for at hoppe mellem de forskellige moduler. Ved valg af et givent modul folder menuen sig ud, og præsenterer de enkelte trin modulet består af. Ved valg af et andet modul skal det foregående moduls undermenu folde sig sammen inden det næste kan folde sig ud. Dette sikrer at brugeren ikke skal bruge rullepanelet for at få overblik. Hvis der ønskes et samlet overblik over hele undervisningsforløbet, dets moduler og trin, henvises der til hjælp og/eller brugerguidens sitemap. Denne dynamiske menu kan konstrueres ved hjælp af f.eks. javascript eller flash.

[Lokal navigation]

Den lokale navigation anvendes når brugeren skal bevæge sig fra trin til trin under hvert af de seks moduler. Brugeren kan hermed gå frem eller tilbage i undervisningsforløbet og ønsker brugeren at starte modulet forfra klikkes der på <START>.

Den elektroniske udgave af vores demo er publiceret på vores projektside:

[<http://ix.db.dk/k00niwi/erhverv/brugerguide.htm>]

10.4 Produktdeklaration

Som en opsummering til dette kapitel har vi samlet de vigtigste pointer i en produktdeklaration som bilag 5. Denne deklaration kan med fordel anvendes når projektet skal præsenteres overfor f.eks. skolens ledelse og beslutningstagere. Samtidig er den et godt udgangspunkt for det videre projektforsløb, og fungerer som en kort handlingsplan.

11. Konklusion

I opgaven diskuteres begrebet informationskompetence, samt hvordan det kan relateres til bibliotekssektoren.

En af konklusionerne er, at der i litteraturen ikke er konsensus om definitionen af begrebet. Informationskompetence er en blanding af politiske, idealistiske, teoretiske og empiriske udredninger. For at være informationskompetent kræves der en holistisk tilgang til informationsbegrebet, samt at man er bevidst om, at læring er en livslang proces. For at bibliotekerne kan medvirke til at udvikle informationskompetencerne i befolkningen, i det omfang det forventes, kræves det at der fra faglig og politisk side er vilje til at ofre de nødvendige ressourcer.

En meget vigtig del af begrebet informationskompetence er informationssøgning. Bibliotekerne kan gennem formidling af kernekompetencen informationssøgning medvirke til at højne informationskompetencen hos deres brugere. Hvilket fokus biblioteket skal have i undervisningen af informationssøgning, er afhængig af undervisningens målgruppe. Der er forskel på hvilken undervisning, bibliotekerne skal tilbyde brugere af et folkebibliotek og studerende ved en højere læreanstalt som DSH-K.

På DSH-K praktiseres problembaseret læring, der er en type pædagogik, der læner sig op ad den akkomodative læringsform. Denne læringsform stemmer godt overens med brugerguidens formål, der er at tilføre brugeren en erkendelse om sin egen situation i informationssøgningsprocessen. Brugerguiden stræber højere, end blot at hjælpe brugeren med at erhverve søgetekniske færdigheder.

Ifølge Kuhlthau tager mange systemer nemlig ikke højde for de problemer og følelser, en bruger gennemgår i forbindelse med informationssøgningsprocessen. Kuhlthaus ISP-model illustrerer en alternativ måde på hvordan informationssøgningsprocessen kan anskues. Ifølge ISP-modellen er informationssøgning en konstruktionsproces, hvilket betyder, at brugeren gennem forløbet opnår en højere erkendelse i relation til emnet, hvilket påvirker informationssøgningsprocessen.

12. Evaluering af projektforsløbet

Da vi startede på projektforsløbet var det meget svært at overskue, hvor omfangsrigt et projekt det er muligt at lave indenfor de tidsmæssige rammer. Opfordringer fra både vores vejleder og tidligere studerende på 7. semester om at komme i gang i ordentlig tid med projektet, var derfor på sin plads.

Det var svært at vurdere i starten hvor lang tid de forskellige elementer i tidsplanen ville tage. Specielt litteratursøgning og litteraturlæsning tog meget længere tid end forventet. Dette skyldes, at det var et helt nyt vidensunivers, vi skulle sætte os ind i, hvorfor vi simpelthen undervurderede denne del af opgaven. Det betød, at vi blev lidt stressede midt i projektforsløbet, da vi ikke havde skrevet særlig meget tekst. Det viste sig dog, at andre grupper oplevede samme problem.

Vores vejleder havde fra starten advaret os om, at vores ambitionsniveau ikke skulle blive for højt, da opgaven hurtigt kunne blive for bred og uoverskuelig. Det var derfor vigtigt for os at vi i samarbejde med bibliotekarerne på Den sociale Højskole fik tilpasset opgaverne i projektbeskrivelsen, således at opgaven var realistisk at besvare.

Det er urealistisk at forvente at det kan nås at udvikle, designe, teste, programmere og implementere en elektronisk brugerguide i løbet af et halvårligt projektforsløb. Mange af de andre brugerguides vi er stødt på i projektforsløbet, er blevet udarbejdet over en flerårig periode. Vi vurderede derfor, at det var tvingende nødvendigt for os at nedtone vores forventninger.

13. Litteraturliste

13.1 Anvendt litteratur

Allan, B. (2002). *E-learning and teaching in library and information services*. London: Facet Publishing.

Bjerg, C. (2003). Informationskompetencer og informationskompetenceudvikling. *Biblioteksarbejde*, 66, 7-20.

Bibkurs. (2003) Frederiksberg Kommunes Biblioteker Lokaliseret den 2. januar 2004 på World Wide Web: <http://www.bibkurs.dk/>

Bjørner, S. (1991). The information literacy curriculum - a working model. *IATUL Quarterly*, 5(2), 150-160.

Bruce, C. (1997). *Seven faces of information literacy*. Adelaide, Australia: Auslib Press.

Churkovich, M; Oughtred, C. (2002). Can an online tutorial pass the test for library instruction? An evaluation and comparison of library skills instruction methods for first year students at Deakin University. *Australian Academic and Research Libraries*, 33(1), 25-38.

Dewald, N.H. (1999a). Transporting good library instruction practices into the web environment: An analysis of online tutorials. *Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 26-31.

Dewald, N.H. (1999b). Web-based library instruction: What is good pedagogy? *Information technology and libraries*, 18(1), 26-31.

Det Digitale Danmark - omstilling til netværkssamfundet. (2000).

Forskningsministeriet, København. Lokaliseret den 2. januar 2004 på World Wide Web: <http://www.detdigitaledanmark.dk/rapport/index.html>

Fenske, R F; Clark, S E. (1995). Incorporating library instruction in a general education program for college freshmen. *Reference Services Review*; 23(3), 69-74.

Foldager Jensen, L. (2001). Information literacy - en udfordring til borgerne og bibliotekerne i informationssamfundet. *Biblioteksarbejde*, 60, 5-24.

Friis-Hansen, J.B.; et al. (1996). *Informationsordbogen: ordbog for informationshåndtering, bog og bibliotek* (2. udg). Charlottenlund: Dansk Standard.

Hall, B. (1997). *Web-based training cookbook*. [Hoboken, NJ, USA]: Wiley Computer Publishing.

Hansen E.J.; Hjorth Andersen, B. (2000). *Et sociologisk værktøj: introduktion til den kvantitative metode*. København: Hans Reitzel.

Hellevik, O. (1999). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap* (6. udg.). Oslo, Norge: Universitetsforlaget.

Institute of IT Training (2003). Coventry, UK. Lokaliseret den 4. januar 2004 på World Wide Web: <http://www.iitt.org.uk/>

Kracker, J. (2002). Research anxiety and students' perceptions of research: An experiment. Part I. Effect of teaching Kuhlthau's ISP model. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(4), 282-294.

Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process - Information seeking from the users perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.

Kuhlthau, C.C. (1993). *Seeking meaning: A process approach to library and information services*. Norwood, NJ., USA: Ablex.

Kuhlthau, C.C. (1994). *Teaching the Library Research Process* (2. udg). London, UK: The Scarecrow Press, Inc.

Limberg, L. (2000). Is there a relation between information seeking and learning outcomes? I: C. Bruce & P. Candy (Eds.), *Information literacy: advances in programs and research*. Wagga Wagga: Centre for Information Studies, Charles Sturt University.

Limberg, L. (2002). Informationssökning och lärande – forskningsöversikt. Liber Distribution, 2002. Lokaliseret den 15. december 2003 på World Wide Web: <http://www2.skolverket.se/BASIS/skolbok/webext/trycksak/DDD/935.pdf>

MIT, et al. (2003, 31. december). *World Wide Web Consortium*. Cambridge, MA, USA. Lokaliseret den 4. januar 2004 på World Wide Web: <http://www.w3.org/>

Nissen, T. (2000). Indlæringsformer, særlige procedurekrav og kriterier. I: K. Illeris (Ed), *Tekster om læring*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.

Poulsen, C. (2002). *Problembaseret undervisning i informationssøgning. Teori, erfaringer, metoder og undervisningsmateriale*. Godin projektet: Slutrapport. Godin rapport nr. 4. Roskilde: Roskilde Universitetsbibliotek. Lokaliseret den 15. december 2003 på World Wide Web: <http://www.rub.ruc.dk/rub/omrub/skrserie/slutrapport.pdf>

Qvortrup, L. (2001). *Det lærende samfund*. København: Gyldendal.

Qvortrup, L. (2002). *Det hyperkomplekse samfund* (2. udg.). København: Gyldendal.

Den Sociale Højskole - København (2003, 27. oktober) Lokaliseret den 4. januar 2004 på World Wide Web: <http://www.dsh-k.dk/>

Skov, A.; Skærbak, H. (2003). Fighting an uphill battle: teaching information literacy in Danish institutions of higher education. *Library Review*, 52(7), 326-332.

SWIM. (2003) Aalborg Universitetsbibliotek. Lokaliseret den 4. januar 2004 på World Wide Web: <http://www.aub.auc.dk/swim/>

13.2 Supplerende litteratur

Bower, R.J. (2000). The development of an online library instruction tutorial at Pellissippi State Technical Community College. *Community and Junior College Libraries*, 9(2), 15-24.

Bruce, C. (1999). Workplace experiences of information literacy. *International Journal of Information Management*, 19(1), 33-47.

Dennis, S; Broughton, K. (2000). FALCON: an interactive library instruction tutorial. *Reference Services Review*; 28(1), 31-39.

Edwards, R.G. (2000). Web tutorials for education students: A practical alternative to traditional library instruction - Basic issues and concerns. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 18(2), 17-25.

Fjallbrant, N. (2000). Information literacy for scientists and engineers: experiences of EDUCATE and DEDICATE. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 34(3), 257-268.

Holman, L. (2000). A comparison of computer assisted instruction and classroom bibliographic instruction. *Reference & User Services Quarterly*, 40(1), 53-60.

Kuhlthau, C.C.; Tama, S.L. (2001). Information search process of lawyers: A call for 'just for me' information services. *Journal of Documentation*, 57(1), 25-43.

Michel, S. (2001). What do they really think? Assessing student and faculty perspectives of a Web-based tutorial to library research. *College & Research Libraries*, 62(4), 317-332.

Poulsen, C. (2002). Godin projektet. *DF-Revy*, 25(4), 84-89.

Truelsen, B. (2001). Informationssøgning i det digitale bibliotek. *Biblioteksarbejde*, 60, 35-49.

Whelan, D.L. (2003). *Why Isn't Information Literacy Catching On?* New York, NY, USA: School Library Journal Online. Lokaliseret den 15. december 2003 på World Wide Web:

<http://www.schoollibraryjournal.com/index.asp?layout=articleArchive&articleid=CA318993>

14. Bilagsoversigt

Bilag 1:

Projektplan + tidsplan (6 sider)

Bilag 2:

Meningskondensering af interview med bibliotekarerne (2 sider)

Bilag 3:

Transskription af interview med underviser Richard Lee Stevens (3 sider)

Bilag 4:

Meningskondensering af interviews med studerende (2 sider)

Bilag 5:

Produktdeklaration (3 sider)

BILAG 1

Projektplan

1. Målbeskrivelse

Den Sociale Højskole i København (DSH-K) ønsker udarbejdet en niveaudelt brugerguide (tutorial) til informationssøgning til bibliotekets brugere. Som produkt vil der blive udviklet en elektronisk brugerguide (formentlig kun i betaversion), med fokus på at opnå en integration af brugerguiden i introduktionsforløbet, og ligeledes hjælpe alle brugere af biblioteket. Som udgangspunkt skal brugerguiden understøtte, eventuelt erstatte den nuværende introduktion til biblioteket og dets faciliteter.

2. Metodebeskrivelse

2.1 Arbejdsform

De studerende arbejder både selvstændigt og i samarbejde med projektstedet. De studerende arbejder hovedsagligt på Danmarks Biblioteksskole, men projektstedet vil løbende blive orienteret om den seneste udvikling gennem møder og et projektsite (<http://ix.db.dk/k00niwi/erhverv>).

2.2 Undersøgelsesform

I samarbejde med personalet undersøges hvilke behov brugerguiden skal opfylde i forhold til de forskellige brugergrupper, der benytter biblioteket. Dette forestiller vi sker ved hjælp af interviews eller samtaler med udvalgte studerende og undervisere. En af metoderne de studerende vil anvende er, at interviewe udvalgte personer med viden inden for opgavens domæner. Dette vil danne grundlag for empirisk at belyse projektets faldgruber og muligheder. Det teoretiske grundlag tager udgangspunkt i en orientering i lærebøger og videnskabelige artikler inden for fagdomænerne læring, informationskompetencer samt elektronisk læring.

2.3 Rapporteringsform

De studerende udarbejder en rapport til vurdering af uddannelsesstedet. Rapporten skal danne det teoretiske grundlag for udviklingen af den elektroniske brugerguide til DSH-K. Som før nævnt vil de studerende løbende holde projektstedet orienteret om

BILAG 1

projektforløbet. Denne rapportering vil overvejende foregå mundtligt ved møder afholdt på DSH-K.

3. Ressourcer

3.1 Teknologiske ressourcer

Under projektet vil der anvendes de studerendes egne computere, samt databaser og elektroniske tidsskrifter fra Danmarks Biblioteksskole. Når nødvendigt, anvendes der ligeledes computere og systemadgang på DSH-K.

3.2 Økonomiske udgifter

De økonomiske udgifter forventes at være minimale og dækkes af de studerende selv. Rejser udenfor HT området forsøges dækket i samarbejde mellem Danmarks Biblioteksskole og DSH-K. Nævnte rejseaktivitet kan kun foretages i overensstemmelse med DSH-K.

Kopier af relevante materialer i forbindelse med projektarbejdet dækkes af DSH-K.

3.3 Medvirkende

Studerende:

Nikolaj Winther (NW)

Ulrik Hjorth-Andersen (UHA)

Søren Martin Hassel (SMH)

Projektsted:

Den Sociale Højskole i København

Trine Hauch Azbi (THA)

Jane Kurzweg (JK)

Vejleder:

Annette Skov (AS)

BILAG 1

4. Slutprodukt

Slutproduktet vil bestå af en brugerguide til DSH-K, samt en rapport til Danmarks Biblioteksskole. Inden for projektets tidsramme, forventes det ikke at brugerguiden vil udvikle sig længere end til en betaversion. Dvs. at slutproduktet muligvis ikke bliver et fuldt operativt system, der uden videre kan tages i brug ved projektets afslutning.

5. Effekt

Brugerguidens forventede effekt er at give brugerne en tidssvarende introduktion til biblioteket og dets elektroniske ressourcer, samt at aflaste de ansatte bibliotekarer på DSH-K, så de ikke skal bruge så mange ressourcer i fremtiden på at instruere nye og nuværende brugere i anvendelsen af biblioteket. Ligeledes forventes brugerguiden at optimere brugernes søgeadfærd og orientering i biblioteket, således at der opnås en større og mere målrettet udnyttelse af bibliotekets materialer og informationstilbud.

6. Opfølgning

I forbindelse med projektets afslutning foretages en evaluering med projektstedet. På baggrund af betaversionen og rapportens teoretiske overvejelser og perspektiveringer, er det intentionen at projektstedet selv kan videreudvikle brugerguiden til det ønskede niveau, evt. med de studerendes hjælp.

BILAG 1

Uge	Milepæle	Aktiviteter
Marts		
Uge 13		Indledende møde angående det erhvervsrelaterede projekt (NW og SMH)
April		
Uge 15		Første møde med DSH-K
Uge 18		Underskrivelse af foreløbig kontrakt med DSH-K
Juni		
Uge 24		Tilgang af ny studerende (UHA)
Uge 25		Indledende møde med vejleder Annette Skov (AS)
September		
Uge 36		Semesterstart og introduktion til det erhvervsrelaterede projekt. Påbegynde litteratursøgning
Uge 38		Møde med DSH-K. Foreløbig udvikling diskuteres. Udarbejdelse af projektplan.
Uge 39		Møde med vejleder (AS) Projektplan diskuteres Forberedelse af projekt- og rapportdisposition, samt problemformulering og indledning. Tage kontakt til Bibliotekar Birger Jensen (BJ) DSH-AA Udarbejdelse af spørgsmål til interview med BJ (DSH-AA) Projektplanen udsendes til vejleder og DSH-K til godkendelse.
Uge 40	1. milepæl	Projektplan godkendt og underskrevet Påbegynde analyse af brugerguides Fortsætter med problemformulering og indledning til rapport
Oktober		
Uge 41		Påbegynde analyse af interviews
		Evt. interview med BJ (DSH-AA)
		Færdiggøre analyse af brugerguides
		Bearbejdelse af interview med BJ
Uge 42		Start på produktudvikling

BILAG 1

Uge 43	2. milepæl	Færdiggøre interviews Een dags workshop på Biblioteksskolen
	3. milepæl	Afslutning af litteratursøgning
Uge 44		Udarbejdelse af rapport Udarbejdelse af produkt Færdiggøre analyse af interviews Temadag på Frederiksberg Bibliotek (29/10) Møde med vejleder (AS)
November		
Uge 45		Udarbejdelse af rapport Udarbejdelse af produkt
Uge 46		Udarbejdelse af rapport
		Udarbejdelse af produkt 15/11 sidste frist for tilmelding til eksamen!
Uge 47		Udarbejdelse af rapport Udarbejdelse af produkt
Uge 48		Udarbejdelse af rapport Udarbejdelse af produkt
December		
Uge 49		Udarbejdelse af rapport Færdiggørelse af produkt Møde med vejleder (AS)
	4. milepæl	Aflevering af produkt til DSH-K
Uge 50		Udarbejdelse af rapport
Uge 51		Udarbejdelse af rapport
Uge 52		Færdiggørelse af rapport
Januar		
Uge 1	5. milepæl	Aflevering af rapport til DB
Uge 2		Opfølgning på projekt med DSH-K

BILAG 1

Godkendt af:

Den Sociale Højskole: _____

Dato

Trine Hauch Azbi

Vejleder: _____

Dato

Annette Skov

Studerende: _____

Dato

Nikolaj Winther

Dato

Ulrik Hjorth-Andersen

Dato

Søren Martin Hassel

BILAG 1

MÅNED	SEPTEMBER				OKTOBER					NOVEMBER				DECEMBER				JAN	
UGE	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2
SEMESTERSTART OG INTRODUKTION																			
1. Milepæl PROJEKTPLAN																			
2. Milepæl INTERVIEWS																			
ANALYSE AF INTERVIEW																			
ANALYSE AF BRUGERGUIDES																			
3. Milepæl LITTERATURSØGNING																			
4. Milepæl PRODUKTUDVIKLING																			
5. Milepæl RAPPORTSKRIVNING																			
OPFØLGNING																			

Meningskondensering af interview med bibliotekarerne på DSH-K

Det er indtrykket at de studerende ikke er videre afklaret omkring deres informationsbehov når de opsøger biblioteket i forbindelse med projektarbejde, men hvis bibliotekarerne graver lidt dybere, så er det alligevel muligt at finde deres behov frem. De studerendes situation udi informationssøgning, bliver dog bedre jo længere de er i studiet, mener bibliotekarerne.

De studerende udviser ingen systematik i deres søgninger. Det kan virke tilfældigt det de søger på, og de resultater de efterfølgende får. De skyder for bredt i deres søgninger. De skal lære bedre at fokusere. De skal lære nogle grundlæggende teknikker så de kan få mere ud af skolens katalog. Der skal være bedre kontakt til den studerende. De skal have hjælpen, når de står i en aktuell situation.

De studerende er dog ikke selv altid i stand til at formulere deres problemområde. Når de har de studerende nede i grupper i forbindelse med informationssøgning til projekter, så vil bibliotekarerne også meget gerne have at de på forhånd har snakket med deres vejleder og har udmøntet en problemformulering. På den måde kan de bedre hjælpe dem med at finde den relevante litteratur / information. Projektarbejdet gør de studerende bedre til at søge information. Det er i forbindelse med litteratursøgningen til opgaver, at de studerende udfordrer disciplinen, og derved forbedrer deres egen informationskompetence.

Bibliotekarerne ser gerne at vejlederen deltager i informationssøgningsvejledningerne på biblioteket, så de bedre kan blive integreret i processen. Idealet må være at få informationssøgning og brugen af biblioteket som videnscenter integreret i undervisningen og den daglige rutine på skolen

De studerende mangler de søgetekniske færdige der gør at de kan få det optimale ud af både bibliotekets katalog og af de tilgængelige elektroniske ressourcer. Det er indtrykket at de studerende ikke bliver bedre rent søgeteknisk, men at de efterhånden bliver mere rutinerede i at finde information. De opnår en rutine, men ikke en færdighed.

Den nuværende introduktion til bibliotekets brugere, skal revideres. Den baserer sig for meget på de trykte medier. De elektroniske medier skal inddrages og der skal i højere grad arbejdes med at den enkelte bruger prøver kræfter med søgningen, i stedet for gruppearbejde og løsning af opgaver, hvor det er nemmere at gemme sig i gruppen. Det er også nødvendigt at reklamere mere for biblioteksintroduktionen, samtidig med at det bør gøres obligatorisk at deltage, i stedet for den frivillige basis der fungerer på nu. Som det er nu, er det frivilligt at deltage, ligesom det ligger samtidig med anden undervisning og valgfrie kurser. Mange studerende vælger således at følge undervisningen, hvilket resulterer i for få deltagere.

Som det er nu er der ikke ressourcer til at indgå mere i brugerbetjening, end bibliotekarerne allerede gør. Bibliotekarerne er rimelig hængt op, da den ene snart starter på sin master. De synes dog det er vigtigt at de går ind i undervisningen og de

enkelte fag og prøve at give de studerende bedre færdigheder i selektion i samarbejde med de enkelte faglærere.

Bibliotekarerne laver for det meste administrativt arbejde i baglokalet, men hjælper i udlån og brugerbetjening når behovet opstår. De to bibliotekarer deles om at sætte tid af til brugerbetjening. De spørgsmål de får fra brugerne er typisk spørgsmål om lokalisering af materialer. Forespørgsler de studerende selv burde kunne klare på egen hånd. De har problemer med at finde ud af opstillingen (DK5 system med alfabetisk underdeling). Tit kan de ikke finde ud af om bogen er hjemme eller hvor de skal finde den. Opgaver studentermedhjælpere eller HK'ere sagtens kan klare.

Som det er nu, bruger bibliotekarerne følgende på at undervise brugere:

- 1. semester: 16 timer undervisning + projektvejledning (7-8 grupper a en times vejledning)

Forbedring af informationskompetencen af de studerende:

- faglige del
- systemtekniske del
- give de studerende en måde at identificere sig med guiden, som de f.eks. har gjort med SWIM
- tage udgangspunkt i en reel situation.
- tage fat i problemet når de opstår i projektprocessen

BILAG 3

Transskription af interview med underviser Richard Lee Stevens

Lærerne og de studerende
<i>Hvilken pædagogik underviser du overvejende efter?</i>
Projektarbejdsform, Problem Baseret Læring (PBL), forelæsning og oplæg til diskussion af emnet.
<i>Kommer de studerende til dig med spørgsmål vedrørende informationssøgning, og hvad gør du i sådan en situation?</i>
Ja, det gør de ofte især i projektarbejde. Jeg gør flere ting. Jeg kan selv gå ind og søge i Bibliotek.dk og prioritere de hits de får da det er vanskeligt at forstå hvad er hvad mellem de mange hits. Men jeg kommer med nogle forslag om hvad og hvor de kan søge. Men mange gange er de studerende meget dårlige til selv at håndtere biblioteket og spørger efter en mere erfaren viden om søgning. De bruger alt for meget tid til søgning.
<i>Har du påtænkt samarbejde med bibliotekarerne ved udarbejdelse af en handlingsplan for at højne de studerendes informationskompetence?</i>
Nej. Har det vanskeligt med at se hvordan det vil hjælpe. Det er også et ressource spørgsmål for både mig og bibliotekarerne.
<i>Indgår litteraturlisten i bedømmelsen af opgaver?</i>
I mindre grad. De skal lave en litteraturliste i en projektbeskrivelse som ofte er et første udkast til en mulig litteraturliste. Den skal jeg kommentere og forsøge at hjælpe dem med at vælge en relevant litteratur med hensyn til deres projektarbejde. Men litteraturlisten er også en del af projektarbejdet og det produkt de skal aflevere. Nogle gange er litteraturlisten relevant og vel organiseret andre gange er den forvirret, dårligt sat op og med mange irrelevante bøger for at "imponere" eksaminator og censor. Det skal jeg kommentere. Men de nedprioriterer udformning af en litteraturliste og ser det som et 3. rangs arbejde og noget de skal lave til sidst. Jeg forsøger at vejlede dem i opbygning af en relevant litteraturliste men de er ofte så pressede når de kommer til dette tidspunkt i projektarbejdet så de udsætter den og nedprioriterer den.
<i>På hvilken måde indgår udviklingen af de studerendes informationskompetencer i undervisningen?</i>
Det er en meget stor del af PBL forløbet om Videnskabsteori men også i PBL metode i det hele taget. Her er indbygget en vejlederrunde hvor de skal fortælle om de kilder de har anvendt i deres litteratursøgning samt i den viden de har anvendt. Det er en meget vigtig og relevant del af læringsmålene i PBL Videnskabsteori forløbet. Her skal de lære at være kritiske over for de kilder de anvender og se forskel på de forskellige typer kilder. Ellers er de meget ukritiske over for kilder. Udvikling af deres informationskompetencer er en central del af læringsmålene i PBL. Men jeg må også sige at de studerende ikke er meget for at lære det og blokerer over for det eller er ikke interesseret i det. De har det vanskeligt med at se formålet med en kildekritik og redegøre for kilder.
Lærerne og biblioteket
<i>Bruger du biblioteket / bibliotekarerne ved udarbejdelse af pensumlister (basislitteratur)?</i>
Nej! Jeg bruger min egen erfaring, min egen viden og kendskab til området da min viden om mit fag og faglige område er meget bredere end en bibliotekarernes! Jeg

BILAG 3

<p>bruger ofte Bibliotek.dk for at få nye idéer til et emne eller for at finde bøger inden for det område jeg søger. Jeg har brugt bibliotekarerne nogle gange når det drejer sig om udenlandsk litteratur. Men det har ikke hjulpet så meget. Jeg har stadig vanskeligt med at finde anmeldelser på udenlandsk litteratur, lige som man i Bibliotek.dk kan finde for dansk litteratur.</p>
<p><i>Anser du biblioteket som et vigtigt redskab i den daglige undervisning?</i></p>
<p>Absolut, og jeg kunne slet ikke være uden!! Biblioteket er et service organ jeg anvender flittigt og har brug for det til at støtte mig og bakke mig op i min undervisningsopgave. Jeg kommer ofte med forslag til bogindkøb som bliver hurtig efterfulgt, så jeg kan inddrage den seneste udvikling inden for mit fag i undervisningen. Det er meget vigtigt at jeg har adgang til et bibliotek som forstår at være et behjælpeligt service organ til mig som underviser. Jeg er optaget af at undervise og har meget lidt tid til selv at anvende informationssøgning og litteratursøgning. Og hvis biblioteket kan være behjælpelig er det altid en meget stor og uundværlig hjælp. (Hvis skolens sekretærer kunne lære at gøre det samme ville det være en udmærket organisation. Men sekretærene opfatter mere sig selv i opposition eller som en konkurrent og vil ikke være en service organisation for lærerne, derfor fungerer de slet ikke som en hjælp til lærerne, de er næsten en belastning for lærerne og på ingen måde en hjælp for lærerne!)</p>
<p><i>Synes du at biblioteket lever op til de krav du stiller dem? Stiller du krav, eller er det biblioteket der skal tilbyde deres kompetencer før du benytter dem?</i></p>
<p>Biblioteket lever op til krav jeg stiller dem på en meget effektiv og behagelig måde. Jeg stiller løbende mange krav til biblioteket og føler at de er på pletten med det samme. Vi har et meget frugtbart samarbejde og respekt for hinanden. Jeg har en viden og en kunnen de har brug for og kommer ofte med kommentarer og forslag som bliver opfyldt med det samme. Jeg har ingen viden om andre lærers holdning eller handling med hensyn til biblioteket. Jeg har en særlig holdning til biblioteket og respekterer bibliotekarernes arbejde enorm meget. Det er min holdning at et samarbejde mellem bibliotekarerne og mig kan lette mit arbejde meget og hjælpe mig til at være relevant og up-to-date med hensyn til min undervisning og forskning. Da jeg beskæftiger mig med det samfundsfaglige område er det vigtigt at jeg løbende er bragt up-to-date med hensyn til mit fag og den udvikling som er foregået inden for faget. Og her er biblioteket en enorm vigtig samarbejdspartner.</p>
<p><i>Interesserer du dig for begrebet informationskompetence, og er det noget du har tænkt at fokusere på du fremtiden?</i></p>
<p>Kender ikke begrebet, desværre. Har ikke stødt på det!</p>
<p><i>I forbindelse med projektvejledning til studerende, samarbejder du så med bibliotekarerne?</i></p>
<p>Ikke med selve projektvejledningen.</p>
<p><i>Anser du informationssøgningsprocessen som en integreret del af et projektforsøg, eller som et nødvendigt onde?</i></p>
<p>Absolut som en integreret del af projektforsøget. Men jeg må indrømme at de studerende ikke er ret kvalificerede med hensyn til informationssøgningsprocessen. Der er mange studerende som i deres sidste semester stadig er meget dårlige til informationssøgning og gør det som en brækket arm. De er meget handicappede da de ikke ved meget om de muligheder som ligger inden for området. Det skyldes muligvis at vi i projektperioden burde have et bedre samarbejde med biblioteket. Men, igen er det et meget stort ressourcspørgsmål. Biblioteket har ikke ressourcer nok til at udvikle deres arbejdsområde og de har dårligt nok ressourcer til at udføre deres primære</p>

BILAG 3

arbejdsopgave som det står nu. Det vil kræve et oplæg til Virksomhedsplan om et udvidet samarbejde mellem biblioteket og lærerne for at opkvalificere de områder som er nævnt i dette interview. Det er det samme problem vi har med vores studerende med hensyn til at vælge en problemformulering og udføre et projekt. De vælger et område og laver en undersøgelse i det område de vælger og kommer med udmærkede forslag til en ændring af den faglige indsats i praksis. Men deres forslag er meget sjældent sat i et organisatorisk eller økonomisk/prioriterings perspektiv. Og på den måde bliver forslaget ikke aktuelt i forhold til virkeligheden!!!

BILAG 4

Meningskondensering af interview med studerende på DSH-K

Formål: At få et indblik i målgruppens informationskompetencer, således at brugerguiden kan konstrueres ud fra de rette kriterier.

Middel: Ved at interviewe de studerende på DSH i form af en samtale, tilvejebringes de ønskede informationer.

Antal: 10

6. Semester: Antal: 2 Aldersfordeling: 24, 25
4. Semester: Antal: 5 Aldersfordeling: 21, 23, 23, 24, 25
3. Semester: Antal: 2 Aldersfordeling: 28, 29
2. Semester: Antal :1 Aldersfordeling: 24

Respondenternes svar:

De fleste respondenter benytter hovedsagligt biblioteket i studieøjemed. De søger litteratur på biblioteket og benytter sig af muligheden for at printe gratis ud. Biblioteket fungerer ikke som et socialt rum hvor de studerende mødes, tjekker mail osv.

De studerende benytter bibliotekarerne hvis der opstår nogle helt konkrete problemer, de ikke kan løse selv. Selve lokaliseringen af bøger volder flere af de studerende problemer, og flere af de studerende mangler overblik over hvad biblioteket konkret indeholder. Eksempelvis fandt nogle af de studerende først på 4. semester ud af at biblioteket har aviserne stående bagerst i deres lokaler. De studerende benytter ikke bibliotekarernes kompetencer indenfor informationssøgning – de arbejder ikke bevidst med deres informationskompetencer og flere af dem synes det er pinligt at spørge bibliotekarerne om hvordan de bedst udnytter bibliotekets katalog. Der er for flere af de studerende opstået en ond cirkel – de studerende mangler noget konkret viden om hvordan man søger i bibliotekets katalog, men samtidigt er de pinligt berørte over at søge hjælp.

De studerende forventes selv at fremskaffe litteratur til deres opgavebesvarelser. Det er især i de sociologiske fag at informationssøgning/informationssøgningskompetencer bliver væsentligt for de studerende. Mange af fagene er tværfaglige, og selv om der bliver udleveret en liste med basislitteratur skal de studerende selv søge efter litteratur der supplerer deres pensum.

Undersøgelsen gav ikke indtryk af de studerende er klar over hvordan man effektivt søger litteratur i forbindelse med en opgavebesvarelse. Bortset fra 2 studerende på 6. Semester var der ingen, der lagde eller havde lagt en klar strategi for hvilken information man skulle finde eller hvor man skulle finde den. Informationssøgningen bygger mest på tilfældigheder (Eksempelvis: Så søgte vi lige lidt i Google til vi fandt noget vi kunne bruge). På grund af at de studerendes projekter omhandler nogle aktuelle

BILAG 4

problemstillinger søger de studerende ofte informationer på Socialministeriets hjemmeside. De søger med andre ord informationer direkte fra kilden. Nogle studerende virkede teknologiforskrækkede og frustrerede over at de ikke kunne finde ud af at søge i biblioteket katalog. Manglende søgefærdigheder og viden om informations søgningsprocesser i forbindelse med opgaveskrivning er et problem for de studerende når de skal skrive mere omfattende opgaver længere inde i studieforløbet. Selvom de studerende på 6 semester virkede mere afklarede omkring deres informationsbehov virkede de ikke afklarede omkring hvor de skulle søge informationen og hvordan de skulle søge den. Biblioteket på DSH-K tilbyder studerende der er nået et godt stykke ind i uddannelsen en supplerende introduktion til biblioteket. Denne introduktion havde de studerende fundet nyttig.

BILAG 5

Produktdeklaration - SOPHIA

Dette dokument giver en kort oversigt over brugerguiden SOPHIA.

Produktaftager:

Biblioteket,
Den sociale Højskole
Kronprinsesse Sofiesvej 35
2000 Frederiksberg

Mål:

At give de studerende på Den sociale Højskole i København en bedre indsigt i informationssøgningsprocessen, således at de kan forbedre deres informationskompetence.

Det er meningen at den studerende efter endt forløb skal kunne:

- Forstå sin situation i forbindelse med alle faserne af et projektforløb.
- Maksimere informationssøgningsprocessen, det vil sige, vælge de rigtige typer litteratur, alt efter hvor i et projektforløb man befinder sig
- Erkende at usikkerhed er en almindeligt forekommende følelse i en informationssøgningsproces

Resultatform:

Det tilstræbes at den studerende der ved gennemgang af brugerguiden tilegner sig kompetencer, i informationssøgning, frem for egentlige søgetekniske kvalifikationer.

Niveau:

Brugerne af guiden er studerende på en mellemlang videregående uddannelse, der må forventes at have et grundlæggende kendskab til brugen af IT i hverdagen. Grundelementerne i at betjene en moderne computer forventes at være til stede inden ibrugtagning af brugerguiden. Da guiden vil være overvejende tekstbaseret, forventes det at den studerende kan læse og forstå dansk.

Undervisere:

Bibliotekarerne på biblioteket i samarbejde med underviserne på Den sociale Højskole.

Målgruppe:

De studerende på Den sociale Højskole.

BILAG 5

Hardware og software krav:

PC med adgang til internettet. Nyere browserudgaver af for eksempel Internet Explorer, Netscape, Opera og Mozilla.

Undervisningsprogram:

Modul 1

Opstartsfasen: Forberedelse til valg af emne

Modul 2

Valg af emne

Modul 3

Søgning af information. Finde fokus for informationssøgningen

Modul 4

Formulere et fokus udfra den fundne information. Konstruktion af problemformulering

Modul 5

Samle information der definerer, udvider og understøtter problemformulering og fokus i opgaven

Modul 6

Afslutte informationssøgningsprocessen. Konkludere at den nødvendige information for at skrive opgaven er til stede.

Lærings- og undervisningsstrategier:

Læringsstrategien er baseret på akkomodative læringsteori. Det vil sige at brugeren ved modtagelse af informationer fra brugerguiden, skal reflektere over de afsendte informationer, og danne nye systemer i sine personlige kognitive referencerammer.

Læringsressourcer:

Deltagerne modtager undervisning fra en elektronisk brugerguide via et webbaseret interface der er tilgængelig fra bibliotekets website [www.dsh-k.dk/index.php?id=81]

Evalueringsstrategi:

Studerende

Som afslutning på undervisningsforløbet gives der mulighed for at brugerne kan gennemgå en test, hvorved der skabes et overblik over det opnåede niveau. Testen kan give den studerende et billede af aktuelle stærke og svage sider.

BILAG 5

Undervisere

Undervisere og produktudviklere kan ved at kigge logfiler få et fingerpeg om hvordan niveauet er generelt for målgruppen, og hvor der bør sættes kræfter ind. Efter en nærmere defineret periode evalueres projektet og der udarbejdes en rapport der gives til ledelsen. Indhold og rapporteringsform aftales internt på institutionen.

Videre forløb:

Efter endt undervisningsforløb praktiseres de opnåede kompetencer i forbindelse med opgaveløsning. Eventuelle svagheder kan i samarbejde med bibliotekarer og undervisere forbedres. De enkelte moduler kan gennemgås igen, eller hele sessionen i brugerguiden kan gentages.