

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2009:30
ISSN 1654-0247

Högskolestudenters uppfattning av informationsöverflöd

En studie med fenomenografisk ansats

CHRISTINE BJÖRKLUND
MARLENE ELLEBRINK



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Författarna

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Högskolestudenters uppfattning av informationsöverflöd: En studie med fenomenografisk ansats

Engelsk titel: How University Students Experience Information Overload: A Study with a Phenomenographic Approach

Författare: Christine Björklund
Marlene Ellebrink

Kollegium: Kollegium 3

Färdigställt: 2009

Handledare: Ingrid Johansson

Abstract: With the volume and availability of information increasing as fast as technological development in society a phenomenon called information overload has emerged. The purpose of our thesis was to investigate how university students experience this increase in volume and ease in access to information. In our study we concentrated our focus on the student's use of electronic resources. So as not to prejudice our study group our questions focused on different aspects of searching for information. To obtain essential data we interviewed six students and applied a phenomenographic approach in our analysis of the material. Two variations of a student's experience emerged from our results, A information overload was positive or B the experience was not positive. The main conclusion of our study was that the phenomenon information overload can be experienced in two qualitative different ways. We hoped that our study could provide a deeper understanding for information overload and how we search for information.

Nyckelord: Informationsöverflöd, Information overload, Informationsökning, Högskolestuderande, Studenter, Elektroniska resurser, Fenomenografi

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Problemformulering, syfte och frågeställningar.....	2
1.2	Avgränsningar	2
1.3	Disposition.....	3
2	Teori och tidigare forskning	4
2.1	Kuhlthaus osäkerhetsprincip.....	4
2.2	Anderssons teori om osäkerhet.....	7
2.3	Informationsöverflöd	7
3	Metod	15
3.1	Fenomenografi.....	15
3.1.1	Fenomenografins arbetsgång.....	18
4	Resultat	21
4.1	De tre aspekterna	21
4.1.1	Informationskällaspekten	21
4.1.2	Sökstrategiaspekten	26
4.1.3	Förhållningsaspekten	31
5	Slutsatser och diskussion	37
5.1	Kategorier av uppfattningar.....	37
5.1.1	Informationsöverflöd utgör en tillgång.....	37
5.1.2	Informationsöverflöd utgör en belastning	38
5.2	Diskussion	39
5.3	Reflektioner kring studiens metodologiska genomförande	43
5.4	Förslag på framtida forskning	44
6	Sammanfattning	46
7	Källförteckning	49
8	Bilagor	52
8.1	Bilaga 1.....	52
8.2	Bilaga 2.....	53

1 Inledning

Numera har vi tillgång till en enorm mängd information via olika elektroniska resurser. Det har ändrat förutsättningarna för vår informationshantering. Tidigare utfördes informationssökning främst med bibliotekets resurser och tillgången till material var mer begränsad. Det tog längre tid att införskaffa den information som inte fanns tillgänglig på plats. Vi hade vid flera tillfällen upplevt att det var svårt att sovra i informationsflödet, vilket upplevdes frustrerande och stressande. Med utgångspunkt i detta började vi att intressera oss för att ta reda på mer om fenomenet informationsöverflöd.

Efter att ha tagit del av tidigare forskning om informationsöverflöd kom vi fram till att det inte är en ny företeelse men många förknippade det främst med den nya informationsteknologin. Vi kopplade även vår egen förförståelse och erfarenhet av fenomenet främst till vår informationssökning i elektroniska resurser, vid våra studier under 2000-talet. Vi upplevde själva att skillnaden i tillgänglighet till information var stor mot för vid våra tidigare gymnasie- och högskolestudier i mitten på 1980-talet. Vi valde därför att avgränsa vår undersökning till att gälla vid informationssökning i elektroniska resurser såsom elektroniska databaser, elektroniska tidskrifter och elektroniska böcker. En annan faktor som påverkar att bland annat studenter kommer i kontakt med mer information idag ansåg vi var att utbildningar numera innebär mer självständiga studier. Studenter blir inte serverade kurslitteratur på samma sätt som tidigare utan får i större utsträckning själva söka information för att kunna slutföra sina studieuppgifter.

Det vi önskade undersöka var på vilka olika sätt våra informanter erfor informationsöverflöd. Vi var angelägna om att få veta mer om hur människor uppfattade informationssökning i en till synes oöverskådlig källa vilket visade sig vara ett empiriskt tämligen outforskat område. Vi förutsatte inte att informationsöverflöd orsakade negativa mentala reaktioner för informanterna, som det ofta framställs i tidigare forskning, utan vi antog att det kunde erfaras på olika sätt. Limberg (1998, s. 234) skriver i hennes avhandling, *Att söka information för att lära: En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*, att en intressant fortsatt forskning vore att genomföra en fenomenografisk analys för att undersöka hur informationsöverflöd erfars. Detta styrkte ytterligare vårt intresse för att genomföra vår undersökning. Med hjälp av en fenomenografisk ansats, studerade och definierade vi olika sätt att erfara informationsöverflöd. Det gjorde vi genom att djupintervjua sex stycken högskolestudenter. Därefter tolkades och analyserades intervjuvaren för att ta reda på skilda kategorier av uppfattningar om informationsöverflöd. Vi var dock medvetna om att vi inte skulle kunna hitta alla tänkbara varianter.

1.1 Problemformulering, syfte och frågeställningar

Som tidigare nämnt fanns det få empiriska undersökningar då det gällde att påvisa hur informationsöverflöd kunde erfaras. Vi var intresserade av att undersöka vilka olika uppfattningar det fanns av detta fenomen när det gällde informationssökning i elektroniska resurser, vilket ger tillgång till ett överflöd av information.

Syftet med denna uppsats var således att identifiera och lyfta fram varierande uppfattningar av informationsöverflöd bland studenter på högskolenivå. Vi önskade undersöka det när det gällde deras informationssökning i elektroniska resurser.

Vi ställde upp följande frågeställning för att uppnå vårt syfte.

- Hur erfar högskolestudenter informationsöverflöd vid informationssökning i elektroniska resurser?

1.2 Avgränsningar

Begreppet informationsöverflöd har betydelsen en informationsintensiv miljö i uppsatsen vilket vi avgränsade till att innebära att söka information i en väldig och ändlös informationsmängd. En av anledningarna till att vi avgränsade vår undersökning till att gälla informationssökning i elektroniska resurser var att vi ansåg att det innebar en informationsintensiv miljö för våra informanter.

Vi valde att fokusera vår undersökning på hur målgruppen högskolestudenter uppfattade informationsöverflöd då vi ansåg att de i stor utsträckning använde sig av elektroniska resurser.

1.3 Disposition

Efter vårt inledande kapitel kommer vi att i kapitel 2 gå igenom våra teoretiska utgångspunkter. Vi redovisar Carol Kuhlthaus (1993) utarbetade teori, osäkerhetsprincipen, som vi till viss del utgick ifrån då vi utförde vår undersökning samt när vi analyserade vårt material. Vi ansåg den lämplig då den diskuterar de känslomässiga aspekterna när användare söker information. Därefter går vi igenom Theresa Dirndorfer Anderssons (2006) teori om osäkerhet i samband med informationssökning som skiljer sig något från Kuhlthaus teori. Vi redovisar också tidigare forskning om informationsöverflöd för att ge en introduktion till ämnesområdet.

Därefter följer i kapitel 3 en genomgång av vår metodologiska ansats, fenomenografin. Vi inleder med att förklara varför vi valde att använda oss av fenomenografisk metod och därefter beskriver vi dess bakgrund. Vi diskuterar sedan hur vår förförståelse för ämnet kan påverka undersökningen samt tar upp undersökningens validitet och reliabilitet. Vi avslutar kapitlet med att beskriva fenomenografins arbetsgång och redogör då för hur vi gick tillväga vid våra kvalitativa intervjuer och efterföljande analys.

Resultatet ifrån undersökningen redovisar vi sedan för i kapitel 4 där vi sammanfattar hur vi har analyserat och tolkat de uttalanden som informanterna gjorde gällande hur de uppfattade fenomenet informationsöverflöd. Vi utgår då ifrån vår frågeställning och använder oss av bland annat av Kuhlthaus och Anderssons teorier och tidigare forskning om informationsöverflöd. Utifrån hur informanterna uttalade att de närmade sig sin informationssökning, samt hur de erfor sin informationssökning, fann vi tre aspekter på informationsöverflöd som de resonerade olika om. Vi redovisar deras uttalanden under dessa aspekter som vi benämnde informationskällaspekten, sökstrategiaspekten och förhållningsaspekten. De likheter och skillnader som framkom under respektive aspekt utmynnar i kategori A, som innehåller uttalanden som visar att den informationsintensiva miljön ses som en tillgång. I den andra kategorin av uppfattningar av informationsöverflöd, kategori B, pekar istället uttalandena på att informationsöverflöd utgör en belastning.

I kapitel 5 övergår vi till att sammanställa våra slutsatser samt föra en diskussion kring dessa bland annat utifrån tidigare teori och forskning. Här reflekterar vi också över studiens metodologiska utgångspunkt och ger förslag på framtida forskning. Kapitel 6 innehåller en sammanfattning av uppsatsen. Uppsatsen avslutas med en källförteckning och bifogade bilagor med vår intervjumall samt en sammanställning över informanterna som deltog i studien.

2 Teori och tidigare forskning

Vi hade tidigare under vår utbildning varit i kontakt med Kuhlthaus forskning om informationssökning. Det intressanta för vår uppsats var att hon betonar känslornas betydelse när användare söker information. Vi ansåg att det var viktigt att ha detta i åtanke då vi undersökte hur våra informanter erfor sin informationssökning i elektroniska resurser och vilka känslor som var förknippade med detta. Inledningsvis redovisar vi osäkerhetsprincipen, en teori hon har utarbetat med fokus på de känslomässiga aspekterna i samband med informationssökning. Därefter går vi igenom Theresa Dirndorfer Anderssons (2006) teori om osäkerhet i samband med informationssökning. Hon fann bland annat att osäkerhet kan ha både positiv och negativ inverkan vid informationssökning. Slutligen redovisar vi tidigare forskning om informationsöverflöd som vi fann intressant för vårt arbete.

2.1 Kuhlthaus osäkerhetsprincip

Tidigare forskning om informationsöverflöd visar på att människor ofta upplever oro och ängslan i samband med sin informationssökning. Många användare känner sig osäkra när de söker i elektroniska informationskällor och ofta ställs inför en enorm mängd information. För att undersöka de affektiva aspekterna i samband med våra informanters informationssökning så utgick vi till viss del ifrån Kuhlthaus (1993, s. 108) utarbetade teori, osäkerhetsprincipen, när vi utformade våra intervjufrågor. Hon skriver att teorin grundar sig i resultat från hennes studier av användares informations-sökningsprocess samt tidigare forskning hon tagit del av.

Kuhlthau (ibid., s. 117-118) menar att det är viktigt att göra användarna medvetna om och få en förståelse för de känslomässiga aspekterna i sökprocessen. Vid en av hennes undersökningar konstaterade en av undersökningspersonerna att han numera aldrig kan få för mycket information. Detta på grund av att han har lärt sig att tolerera känslor av osäkerhet i samband med hantering av mer och kanske motsägelsefull information än han kan tillägna sig på en gång. Kuhlthau poängterar att bibliotekarier och andra informationsförmedlare bör vara medveten om osäkerhetsprincipen för att på bästa sätt kunna hjälpa användarna under informationssökningsprocessen (ibid., s. 110). Vi anser också att det är viktigt att känna till att det är vanligt att uppleva en viss oro i samband med informationssökning för att få en tolerans om det inträffar.

Kuhlthau (ibid., s. xxiii) skriver att informationssökningsprocessen initieras av osäkerhets-känslor. Denna osäkerhet leder ofta till oro och brist på självförtroende. Hon menar att känslor av osäkerhet, förvirring och frustration upplevs då tankarna om ett ämne är diffusa och oklara. När kunskaperna om ett ämne övergår till tydliga och fokuserade tankar så ökar självförtroende parallellt med detta. Kuhlthau (ibid., s. 111-124) stödjer sin osäkerhetsprincip på sex perspektiv, corollaries, hon har funnit på informationssökning som vi kommer att gå igenom nedan.

Process corollary

Informationssökningsprocessen är enligt Kuhlthau (1993, s. 111-113) uppdelad i olika faser där känslor av osäkerhet är störst vid initiering av informationssökningen för att efterhand övergå till större självförtroende i takt med att sökningen framåtskrider. Hon menar att det traditionella synsättet inom biblioteks- och informationsvetenskap har varit att lokalisering av information har varit det centrala. Hon anser att det är viktigt att titta mer på de känslomässiga aspekterna för att få full förståelse för hur användare upplever sin informationssökning. Hon skriver att hur hög osäkerhet användaren känner är en bättre indikator på var de befinner sig i processen än hur länge användaren hållit på med sin uppgift.

Formulation corollary

Formulering (ibid., s. 113-116) är det tänkande i sökprocessen som leder till tolkning och skapande av insamlad information. Formulering är baserad på tidigare tolkningar och är därför unik och personlig. Förvirrade känslor är ofta förknippade med formulering och det är viktigt att ha tolerans för sin osäkerhet under denna fas.

I Kuhlthaus (ibid., s. 113-116) fallstudier hade användarna problem med att formulera fokus till deras uppgifter. Formulering av fokus innebär att användaren ska finna en egen infallsvinkel på informationen och snäva av sökningen enligt denna. Det är viktigt att ha ett reflekterande angreppssätt vid formulering av fokus. Under denna fas ställs användarna inför olika val och en informationskälla som verkar relevant inledningsvis kanske inte alls är lämplig att använda efter formulering av fokus. Användare blir ängsliga då funnen informationen inte är kompatibel med deras egna föreställningar. Osäkerhet hos användare ökar vanligtvis då formulering av fokus sker. Självförtroendet ökar sedan i takt med att informationen bearbetas och tolkas.

Under aspekten formulation tar Kuhlthau (ibid., s. 113-116) även upp att en del användare kan frestas att skippa hela uppgiften om de stöter samman med information från olika perspektiv som inte är överensstämmande med deras egen föreställning. Det leder till att de kan uppleva frustration och ängslan. Kuhlthau menar också att känslor av ängslan i början av sökningen påverkar vilka val som görs under informationssökningen.

Redundancy corollary

Redundant information verifierar det vi redan vet och kan lätt urskiljas som relevant eller inte relevant till uppgiften (ibid., s. 116-118). Unik information passar inte in på våra tidigare föreställningar och behöver bearbetas för att kunna betraktas som användbar. För mycket redundant information resulterar i utträkning medan för mycket unik information kan orsaka osäkerhet och ängslan. Tidigt i processen möter vi mer unik information än senare och det är då viktigt att ha tolerans för information som inte passar in i våra egna föreställningar. Senare i processen är det mycket av den inledningsvis unika informationen som har rekonstruerats till något välbekant och då minskar vår ängslan och självförtroendet ökar.

Kuhlthau (1993, s. 116-118) skriver att olika mängd information kan förstås under olika faser i processen. Hon menar därför att informationsöverflöd och tillhörande oros känslor inte är ett fast koncept utan varierar under sökprocessen. Hon poängterar på nytt vikten av medvetande och förståelse hos användarna rörande de känslomässiga aspekterna under informationssökningsprocessen för att förhindra känslor av misslyckande.

Mood Corollary

Mood är en hållning eller attityd som bestämmer hur man närmar sig en uppgift. Hållningen, som kan vara antingen öppen eller avgränsande, förväntas skifta under sökprocessen. Kuhlthau (ibid., s. 118-120) menar att användare som främst använder sig av en öppen hållning kan få svårigheter vid formulering av fokus för ämnet samt när de ska avsluta sin sökning. De som istället antar en avgränsande hållning genom hela processen tenderar att välja ämne utan förberedande reflektion och tolkning av informationen. En skicklig användare anpassar hållningen efter den fas de befinner sig i informationssökningsprocessen. Oftast är en öppen hållning lämplig tidigt i processen och en mer avgränsande hållning lämpar sig från det att man börjar avgränsa sitt ämne, formulera fokus, och under de senare faserna i processen. Kuhlthau har i sina studier upptäckt att användare kan ändra hållning om de blir medvetna om den.

Prediction Corollary

I informationssökningsprocessen (ibid., s. 120-122) ställs användare inför olika val som är baserade på ens förutsägelser om vad som händer om man agerar på ett speciellt sätt. De val som görs är individuella och baserar sig på tidigare tolkningar och erfarenheter. Information som betraktas relevant inledningsvis kanske inte ses som det i en senare fas och vice versa. Kuhlthau tar upp att personligt intresse, uppgiftens karaktär, tilldelat behov, tillgänglig information och tid till förfogande kan påverka de val man gör under informationssökningen. Känslor av ängslan i början av sökningen påverkar också vilka val användare gör på samma sätt som ökat självförtroende gör under senare stadier i sökningen.

Interest corollary

Personligt intresse visade sig vara en viktig faktor vid informationssökning i Kuhlthaus (ibid., s. 122-124) studie. Hon nämner vikten av nöje vid informationssökningen för att influera användarnas intresse. Informationsåtervinningssystem bör utformas så att de är intresseväckande. Intressenivån vid informationssökningen är ofta låg till en början men ökar i takt med att informationssökningen leder till formulering och osäkerheten minskar därefter. Efterhand som användarna tolkar insamlad information så ökar deras intellektuella engagemang och deras motivation för uppgiften.

2.2 Anderssons teori om osäkerhet

Theresa Dirndorfer Andersson (2006, s. 1-5) tar upp ytterligare aspekter på osäkerhet i samband med informationssökning och forskning. Hon menar att traditionellt inom informationsvetenskaplig forskning så förknippas osäkerhet oftast med negativa känslor som oro, frustration och dåligt självförtroende. Hon anser att osäkerhet kan påverka informationssökningsbeteende både positivt och negativt men skriver att det är ett relativt utforskat område. I hennes forskning har hon studerat den dynamiska växelverkan som hon anser finns mellan positiva och negativa former av osäkerhet i informations- och forsknings-sammanhang. Osäkerhet visade sig vara ett nödvändigt och oundvikligt tillstånd i hennes informanternas forskningsprocess. Den kunde medföra kreativitet, innovation, motivation och framåtskridande i arbetet. Hon fann även att informanterna kände osäkerhet som yttrade sig i form av oro och frustration. I vissa fall kunde dock spänningen med att utforska nya territorier medföra att de kom över oron och förvirringen vid en speciell tidpunkt.

Andersson menar att en viss mängd osäkerhet kan vara en positiv drivkraft som förknippas mer med intresse än med oro. Hon skriver att om en person har tolerans för osäkerhetskänslor i vissa situationer medför det att personen bättre klarar av att hålla sig kvar där. Hon associerar det med Kuhlthaus mood corollary, där en öppen hållning som är fördelaktig under utforsknings- och formuleringsfasen i informationssökningen, hänger på en persons kapacitet att tolerera osäkerhet. Det kan även relateras till motivation och intellektuellt engagemang som diskuteras i interest corollary. Hon menar att negativa och positiva former av osäkerhet har en nära koppling till varandra. Att vara medveten om detta tror hon är viktigt då det gäller att tolerera utmaningar i informationssöknings- och forskningsprocesser.

Vi anser att både Kuhlthaus och Anderssons teorier var användbara för vår undersökning då vi var intresserade av att se hur våra informanter känslomässigt erfar informationsöverflöd. Författarna utgick ifrån hur användare själva har uppfattat sin informationssökning vilket också var intresset för vår undersökning.

2.3 Informationsöverflöd

I följande avsnitt kommer vi att redovisa hur informationsöverflöd har beskrivits i den litteratur som vi har tagit del av. Informationsöverflöd är inget nytt fenomen utan har skildrats i litteraturen långt innan Internet slog igenom utanför universitets- och forskningskretsar i mitten av 1990-talet. Angela Edmunds och Anne Morris (2000, s. 20) skriver att det är omöjligt att veta när människor började uppleva och besväras av informationsöverflöd. Uppfinningar såsom exempelvis telegraf, telefon och utvecklingen av transportmedel har påverkat flödet och spridning av information. Likafullt har Internet och world wide web gjort gällande att vara den stora orsaken till att informationsöverflöd uppstår.

Litteraturen fann vi främst i databaser såsom Academic Search Elite, Web of science, Google Scholar och Libris webbsök. I litteraturen vi tog del av fick vi också vetskap om annan relevant litteratur till vår uppsats. I databasen Libris uppsök hittade vi även ett flertal intressanta magisteruppsatser som gav oss en bra introduktion till ämnesområdet och information om ett flertal författare som skrivit om informationsöverflöd. För att få en inblick i hur företeelsen beskrivits innan Internets antågande tog vi del av Buses (1996, s. 41) uppsats *För mycket information?: En analys av begreppet Information Overload mot bakgrund av det framväxande informationssamhället* (1996). Andra uppsatser som vi fann givande var bland annat Karin Ahlstedts och Maria Sälls (2004) uppsats *Information overload?: En kritisk begreppsanalys* samt Linnéa Jeschkes och Karolina Larssons (2003) uppsats *Studenters upplevelse av information overload i informationshanteringsprocessen: Implikationer för högskolebiblioteket*. Informationsöverflöd diskuteras inom flera olika fakulteter såsom exempelvis organisationsvetenskap, marknadsföring, medicin, datavetenskap, psykologi, sociologi, pedagogik och biblioteks- och informationsvetenskap. För att få en så bred och komplett bild som möjligt av företeelsen så valde vi att ta del av litteratur från flera av dessa områden.

Edmunds och Morris (2000, s. 17-19) anser att i dagens informationssamhälle så bombarderas vi av information vare sig vi aktivt söker efter det eller ej. Information når oss via exempelvis en mångfald tevekanaler, radio, brevledes och via Internet och e-post. Författarna skriver att det inte kan vara många människor som inte har upplevt känslan av att ha tillgång till för mycket information som tar upp deras tid och känns som en belastning. Samtidigt kan en oro uppstå över att missa något viktigt i den väldiga informationsmängd som bearbetas. De menar att i privatlivet har vi dock möjlighet att ignorera oönskad information på ett annat sätt än i arbetslivet där information oftast ses som en nyckel till framgång. Många är tvungna att hantera en enorm mängd information för att kunna genomföra sina arbetsuppgifter. Mark Nelson (2001, s. 1) menar att informationsöverflöd förknippas med att ställas inför en enorm informationsmängd som ska granskas. Han skriver att många gånger får vi gå igenom en gigantisk mängd information för att i slutändan oftast bara hitta några få rader som är relevant för arbetsuppgiften. Oftast diskuteras informationsöverflöd i negativ bemärkelse i den litteratur vi tagit del av. Bawden (1999, s. 250) ger dock några positiva reaktioner på informationsöverflöd som framkom vid en undersökning 1999 av trettio vetenskapsmän inom apoteksväsendet. Några menade att informationsöverflöd var resultatet av en förbättrad informationsförsörjning. En av deltagarna menar att tidigare fanns det inte tillräckligt med information och en annan sa att de nu har mer information men också bättre redskap att använda sig av.

Jan Buse (1996, s. 45) tar i sin litteraturstudie upp exempel på hur enskilda individer känslomässigt erfar informationsöverflöd. Det handlar om en subjektiv upplevelse och innebar den oro och stress som en person kan känna i samband med hantering av information. Marsha White och Steve Dorman (2000, s. 160) skriver att vi kan påverkas både fysiskt och psykiskt om vi upplever att för mycket information finns tillgänglig för oss. De radar upp en mängd symptom som de anser kan uppstå vid hantering av stora informationsmängder. Som exempel kan ges hjärtbesvär, matsmältningsstörningar och förändrat blodtryck. Andra symptom som de anser kan uppkomma är huvudvärk, sömnsvårigheter, minnes- och koncentrationssvårigheter med mera. Edmunds och Morris (2000, s. 18) skriver också att informationsöverflöd bland annat kan yttra sig i olika

fysiska besvär och att man kan känna sig stressad och otillfredsställd med sin arbetsuppgift. Oro kan uppstå om man känner att man inte har kontroll över arbetsuppgiften. Det kan uppstå en känsla av att ha missat något viktigt bland all den information som bearbetats.

Faktorer som kan påverka informationsöverflöd

Eppler och Mengis (2004, s. 326-327) har utfört en litteraturstudie över forskning om informationsöverflöd inom företagsrelaterad forskning såsom organisationsvetenskap och marknadsföring. De tar upp exempel på ett flertal situationer där fenomenet har studerats. De nämner bland annat vid informationshantering som exempelvis informationssökning på Internet, beslutsprocesser som konsumenters val bland olika varumärken samt vid kommunikationsprocesser exempelvis via e-post.

Författarna sammanfattar fem faktorer från deras litteraturstudie som de anser kan påverka informationsflödet både positivt och negativt.

- Informationens beskaffenhet
- Personliga faktorer
- Uppgiftens karaktär
- Organisationens design
- Informationsteknologin

De anser att informationsöverflöd vanligtvis uppstår under påverkan ifrån flera av dessa faktorer samtidigt (ibid., s. 330). Dessa faktorer innefattar stora delar av vad vi i annan litteratur funnit kunna orsaka och påverka informationsöverflöd. Vi har valt att dela in följande avsnitt i fem underrubriker enligt ovan där vi kommer att sammanfatta vad Eppler och Mengis skrivit om dessa faktorer och samtidigt redovisa annan forskning om informationsöverflöd.

Informationens beskaffenhet

Eppler och Mengis (ibid., s. 326-332) menar att informationens karaktär såsom exempelvis kvantitet och kvalitet kan påverka att informationsöverflöd uppstår. När det gäller kvalitet så ger de exempel på informationens värde och livslängd. De skriver också att informationen kan vara tvetydig, invecklad, ostrukturerad och otydlig. Kanske är det oklart vad det finns för information och vad som fordras. Många kan uppleva en överbelastning av irrelevant information. Edmunds och Morris (2000, s. 17-19) har i sin litteraturstudie funnit att även om det finns ett överflöd av information så är det svårt att hitta användbar och relevant information om man inte åtminstone skummar igenom merparten.

Bawden (1999, s. 252) anser att alltför olikartade träffar med relevant information kan öka "overload" effekten. Wilson (1996, s. 1-2) menar att informationsöverflöd leder till att användarna blir tvungna att välja bort relevant information. Vare sig det är ett problem eller inte så strider det mot den rationella strävan att använda all tillgänglig rele-

vant information. Wilsson skriver vidare att vi inte kan blunda för att troligtvis stora mängder viktig information ignoreras inom forskningen. Det anser han bör uppmärksammas speciellt inom biblioteks- och informationsvetenskapliga studier där han menar att huvudmålet för framgång inom informationssökning är att finna all relevant information.

Personliga faktorer

Eppler och Mengis (2004, s. 330-332) tar upp flera individuella faktorer som de i sin litteraturstudie funnit kan påverka hur en person upplever informationsöverflöd. De tar upp egenskaper såsom ålder, attityd, motivation, erfarenhet och skicklighet att söka och att bearbeta information. Dessutom har de funnit att faktorer som buller, temperatur i rummet samt tid på dygnet och hur utsövd man är påverkar hur informationssökningen upplevs. Några författare har kommit fram till att en bidragande orsak till uppkomst av informationsöverflöd kan vara att informationssökning i större utsträckning nu än tidigare utförs av slutanvändaren och inte av informationsspecialister.

Bawden (1999, s. 252-253) skriver att antagligen är många användare inte lika duktiga som specialisterna att snabbt identifiera användbart material och följaktligen påverkas de negativt av informationsöverflöd. Han menar att en av lösningarna för att undvika detta är att förbättra sin informationskompetens. Han redovisar en definition av vad det innebär att vara informationskompetent som går ut på att ha förmåga att tillgängliggöra, värdera och använda information från olika typer av informationskällor. Med högre informationskompetens anser Bawden att individen kan ta kontroll över söksituationen genom att lättare fokusera på vilken information han/hon verkligen behöver.

Informationskompetens är ett begrepp som fått allt större betydelse i och med informationssamhällets framväxt. Ett viktigt perspektiv när det gäller att hitta uppfattningar av informationsöverflöd är hur mycket informanterna upplever att de behärskar informationskällor, informationssökning och informationsevaluering. När vi sökte ytterligare tolkning på begreppet informationskompetens fann vi två förklaringar som ofta används inom Biblioteks- och informationsvetenskapsområdet. Den ena är Christina Doyle's (1994, s. 3) *Information literacy in an information society*. Doyle's definition av en informationskompetent person är någon som:

1. är medveten om att korrekt och fullständig information är en förutsättning för riktiga beslut
2. inser behovet av information
3. formulerar frågeställningar utifrån informationsbehovet
4. identifierar potentiella informationskällor
5. utvecklar givande sökformuleringar
6. använder alla typer av källor, såväl IT-baserade som övriga
7. utvärderar information
8. organiserar information för praktiskt användande
9. integrerar ny information med befintlig kunskap
10. använder information i kritiskt tänkande och vid problemlösning
(vår översättning)

Doyle's (1994, s. 3) beskriver informationskompetens som en process, vilket kan ge ett intryck av att det finns en början och ett slut när det gäller att lära sig informationskompetens, att man till sist är fullärd. Ett annat sätt att beskriva informationskompetens kom Christine Bruce med i sin avhandling *The seven faces of information literacy*. Bruce undersökte hur bibliotekarier och lärare inom högre utbildningar ser på begreppet informationskompetens. Istället för ett antal punkter som definierar begreppet fick Bruce (1997, s. 110) fram ett antal uppfattningar om vad informationskompetens innebär.

1. *The information technology conception* – informationskompetens uppfattas som att använda informationsteknologi för informationsåtervinning och kommunikation
 2. *The information sources conception* – informationskompetens uppfattas som att hitta informationskällor och att återvinna informationen i källorna
 3. *The information conception* – informationskompetens uppfattas som att fullgöra en (informationssöknings) process
 4. *The information control conception* – informationskompetens uppfattas som att kunna kontrollera, hantera information
 5. *The knowledge construction conception* – informationskompetens uppfattas som att bygga en egen kunskapsbas inom ett nytt intresseområde
 6. *The knowledge extension conception* – informationskompetens uppfattas som att nya insikter kan nås genom att införliva kunskap med sina egna ståndpunkter
 7. *The wisdom conception* – informationskompetens uppfattas som att använda information klokt och till andra människors nytta (vår översättning)
- Det är en etisk aspekt av informationskompetens som inte finns i Doyle's definition.

Doyle's kategorier ska inte ses som någon uppställd process utan är sju skilda uppfattningar av fenomenet informationskompetens. Kategorierna flyter in i varandra eftersom fokus kan ligga på en viss aspekt av de delar som ingår i begreppet informationskompetens. Informationstekniken är fokus i kategori ett, men informationsanvändning finns ändå med i uppfattningen. I kategorierna 5, 6 och 7 ligger tyngdpunkten på informationsanvändning, men informationsteknik och kunskap är förutsättningar som befinner sig i kategoriernas periferi. Vi kommer inte att gå in på alla kategorier och punkter i definitionerna av informationskompetens, eftersom vi inte följer våra informanter under hela deras informationssökningsprocess. Det vi är ute efter är hur våra informanter uppfattar informationsöverflöd vid studier rent allmänt.

Den första av Bruce's (ibid., s. 117, 120-121) sju kategorier av informationskompetens lyder: "*Information literacy is seen as using information technology for information retrieval and communication*". Bruce menar att informationsteknologin är essentiell för att information ska kunna nås av människor och det uppfattas av många som det grundläggande i begreppet informationkompetens. Relationen mellan människan och informationen är beroende av informationsteknologin. Att behärska informationstekniken ses också som en förutsättning för att bli informationskompetent. Här beskrivs informationsteknikens ständiga förändring som ett hinder för att bli informationskompetent.

Även Doyle (1994, s. 29) diskuterar informationsteknikens påverkan på samhället i allmänhet och skolvärlden i synnerhet. Hon anser att informationskompetens, förutom de uppräknade färdigheterna, även kräver ett nytt sätt att tänka för att skapa en mening av lärandet. På grund av informationstekniken kommer helt nya sätt att lagra information

och att dela med sig av information. Det leder till att informationsvolymen kan bli överväldigande och att viss information bara går att återvinna i elektroniska resurser.

På grund av exempelvis ålder och tidigare arbetslivserfarenhet finns det grupper som inte haft så mycket kontakt med datorer och Internet tidigare. Då kan det uppstå problem i samband med hantering av själva informationstekniken vilket framkom i vår undersökning. Detta problem anser vi kommer att minska i framtiden då de flesta kommer i kontakt med exempelvis datorer och Internet redan i förskoleåldern. I Olle Findahls (2008) rapport *Svenskarna och Internet 2008* framkommer att Internetanvändandet bland förskolebarnen har blivit allt vanligare. I undersökningen visade det sig att hälften av alla barn i femårsåldern hade använt Internet. Där redovisades också att 86 procent av befolkningen idag har tillgång till dator hemma, 81 procent har tillgång till Internet och 75 procent har tillgång till bredband.

När så kallade icke-användare av datorer och Internet ska börja studera anser vi att det i vissa fall kan uppstå en typ av ångest för användandet av datorer så kallad "computer anxiety". Michelle Weil, Larry Rosen och Deborah Sears och Stuart E. Wugalter (1990, s. 362-363) kallar företeelsen för "computerphobia" eller "technophobia". Enligt Weil et al finns olika grader av datorfobi och i den mildaste formen som de kallar "uncomfortable user" kan man även placera den som är ovan vid informationstekniken. En "uncomfortable user" är något ängslig eller säger negativa saker om sitt datoranvändande, men kan komma över detta med hjälp av mer information om datorer, till exempel en kurs i datorhantering. Även Kuhlthau (1993, s. 7) omnämner fenomenet som hon namnger "technology anxiety".

Uppgiftens karaktär

En viktig faktor som kan påverka att informationsöverflöd erfars besvärande är sambandet mellan uppgiftens karaktär, omfång och eventuell deadline för arbetet. Fler aspekter spelar in som exempelvis hur komplicerad uppgiften är och hur viktig den är att slutföra. Eppler och Mengis (2004, s. 326-332) nämner också att arbetet kan styras av ett överflöd av standards som ska följas till punkt och pricka. Om uppgiften är komplicerad och kräver avancerad informationssökning och tiden att välja ut relevant information är begränsad anser vi att risken ökar att uppleva informationsöverflöd som en påfrestning.

I Jeschkes och Larssons (2003, s. 74) uppsats: *Studenters upplevelse av information overload i informationshanteringsprocessen: Implikationer för högskolebiblioteket* kom de fram till att ämnets omfattning påverkade om studenterna upplevde informationsöverflöd. Om ämnet var för omfattande kände de att de drunknade i information. Var ämnet istället för smalt kunde det vara svårt att finna tillräckligt med relevant information. Det gällde att ha förmåga att anpassa sitt ämne så att det blir hanterbart. De kom även fram till att tidspress är en faktor som påverkar uppkomst av informationsöverflöd. Om man har kort tid att tillgodogöra sig information kan det upplevas stressande. Några studenter i deras undersökning menade dock att tidspress även kunde vara positivt då det kunde bidra till att de fokuserade mer på uppgiften och undvek att sväva ut.

Organisationens design

Eppler och Mengis (2004, s. 330-332), som tagit del av företagsrelaterad forskning, skriver i den fjärde faktorn att organisationens utformning kan påverka informationsöverflöd både positivt och negativt. De tar som exempel upp att centraliseringar eller decentraliseringar kan påverka informationsflödet inom organisationen. Författarna har funnit att samverkan och teamarbete kan motverka informationsöverflöd men skriver att detta samtidigt kan få motsatt effekt och kan leda till att kommunikationen inom organisationen ökar och blir en riskfaktor i sig för att öka informationsöverflödet. Vidare nämner de även förändringar inom organisationen då det gäller informationsteknologi vilket vi går in på utförligare under informationsteknologiavsnittet.

Bawden (1999, s. 252) skriver om att interdisciplinära arbetsuppgifter har en benägenhet att öka effekten av informationsöverflöd då arbetet omfattar ett större område att greppa över. Eppler och Mengis (2004, s. 341) är inne på samma tanke när de diskuterar varför interdisciplinära studier gällande informationsöverflöd förekommer så sparsamt. De anser att det beror på att författarna undviker detta för att inte själva drabbas negativt av den informationsintensiva miljön.

Informationsteknologin

Eppler och Mengis (2004, s. 325-332) pekar på att användning eller snarare missanvändning av informationsteknologi är en stor påverkande faktor till att informationsöverflöd har blivit ett kritiskt ämne under 1980 och 1990-talet. Den nya informationsteknologin medför att vi blixtn snabbt får tillgång till en gigantisk informationskälla med hjälp av exempelvis Internet. Distributionskanalerna är många och vi har en stor lagringskapacitet för informationen. Det är enkelt att kopiera och lagra den information vi finner till en låg kostnad. Edmunds och Morris (2000, s. 21) skriver att många ser Internet som en stor bidragande orsak till informationsöverflöd medan andra anser att det existerade långt innan Internet utvecklades.

Enligt Bawden (1999, s. 249-254) har flera faktorer påverkat så att det blir allt svårare att hinna ta del av den information som finns tillgänglig. Som exempel ger han allt från boktryckarkonst till datorer. Han menar att i slutet av 1950-talet och i början av 1960-talet började informationsöverflöd betraktas som ett bekymmer på grund av en stor tillväxt av publicering speciellt inom vetenskap och teknologi. Under 1990-talet framställdes informationsöverflöd som ett allt större problem i samband med nya teknologier som e-post och Internet. Bawden menar dock att informationsöverflöd framhävs som problem framför allt av försäljare som vill erbjuda en teknisk lösning av ”problem-et”. Han tar upp olika tekniska lösningar som han menar kan motverka informationsöverflöd men det har vi inte för avsikt att fördjupa oss i här.

Vi anser liksom Bawden, Eppler och Mengis med flera att den nya informationstekniken som exempelvis e-post och Internet, som tillgängliggör information snabbt och enkelt, utgör en stor orsak till den enorma informationsmängd som finns tillgänglig för oss idag. Det är en av anledningarna till att vi har avgränsat vår undersökning till att gälla informationssökning i elektroniska resurser.

Empiriska studier av informationsöverflöd

Lynn Akin (1998, s. 263) har utfört en undersökning där hon analyserar forskning om informationsöverflöd inom biblioteks- och informationsvetenskap. Hon kom fram till att enbart en liten del av studierna var empiriska så hon menar att frågan om hur biblioteksbesökare upplever informationsöverflöd kvarstår obesvarad. Många av texterna ansåg hon accepterade i sin karaktär. Med det menar hon att de direkt accepterar att informationsöverflöd är ett problem utan ha några belägg för det. Hon anser också att texterna hon analyserade framstod som oroväckande. Med det menar hon att litteraturen i stor grad bekymrar sig exempelvis för användare och deras informationsanvändning och hur bibliotekarierna ska kunna vara till bästa hjälp.

Amanda Hall och Graham Walton (2004, s. 106) menar att det är en allmän utbredd uppfattning att arbetet inom hälso- och sjukvård påverkas negativt av informationsöverflöd. De har därför utfört en litteraturstudie för att undersöka hur informationsöverflöd diskuteras i dessa sammanhang. De undersökte olikartade teorier om informationsöverflöd, vilka effekter som kan uppstå och lösningar på ”problemet” informationsöverflöd. Ett stort antal av texterna påtalade den stora informationsexplosionen inom vården samt hur den mänskliga hjärnan ska kunna hantera denna mängd information. Hall och Walton poängterar dock att enbart tre av författarna verkligen hade försökt att mäta detta. De kommer fram till att det finns lite bevis för att informationsöverflöd är problematiskt inom vården.

Tonyia Tidline (1999, s. 12) menar att inom biblioteks- och informationsvetenskapliga studier ligger fokus på att finna lösningar till konsekvenserna av informationsöverflöd. Hon tycker informationsöverflöd framställs som ett problem men även hon skriver att undersökningar saknas för att verkligen påvisa detta. Hon beskriver en pilotstudie som fokuserar på att studera hur informationsöverflöd upplevs av blivande yrkesverksamma inom området biblioteks- och informationsvetenskap. Studien visar förekomst av informationsöverflöd men visar också på att deltagarna kunde hantera det. Hon menar att studien visar på människans förmåga att kunna anpassa sig till förändrade förhållanden.

Slutligen kan vi konstatera att även Eppler och Mengis har upptäckt att mycket forskning kring informationsöverflöd är teoretiskt inriktad (2004, s. 341). Detta ökade vårt intresse för att utföra en empirisk undersökning för att lyfta fram hur våra informanter erfor informationsöverflöd och det gjorde att vår undersökning kändes angelägen. Vi upptäckte att informationsöverflöd framställdes ofta som något problematiskt och var därför intresserade av att se om det kunde erfaras på annat sätt.

3 Metod

I det här avsnittet kommer vi att beskriva varför vi valde en fenomenografisk ansats till vår uppsats. Vi kommer att skildra bakgrund och förhållningssätt inom fenomenografi, samt redogöra för hur arbetsgången ser ut.

3.1 Fenomenografi

Val av metod

Som vi tidigare nämnt upplevde vi själva stress när vi sökt information inför studieuppgifter. Vi anade att inte alla studenter erfor samma oro som vi utan förstod att det måste finnas skillnader i uppfattningarna av fenomenet informationsöverflöd. Eftersom fenomenografi används för att urskilja olika upplevelser av fenomen eller begrepp ansåg vi att den ansatsen vore lämplig för vår uppsats.

Bakgrund

Fenomenografen (Alexandersson 1994, s.112) växte fram under 1970-talet bland forskare främst inom pedagogiken som ville veta *vad* elever/studenter lärde sig, istället för *hur mycket* de lärde sig, som legat mest i fokus för tidigare forskning. Från början användes alltså fenomenografen främst inom pedagogisk forskning. Så småningom kom fenomenografi att användas även inom andra discipliner för att studera människors uppfattningar av olika företeelser i samhället. Genom att noga studera och tolka kvalitativa intervjuer kan man dela in informanternas uppfattningar av ett fenomen i skilda kategorier. Enligt Ference Marton och Shirley Booth (2000, s. 145-147), som var med och utvecklade fenomenografen är det egentligen ingen metod och inte heller någon teori. Det är en forskningsspecialisering som går ut på att undersöka hur olika individer erfar ett specifikt fenomen eller begrepp. Målet är att genom att analysera informanternas uttalanden finna varierande uppfattningar av fenomenet och dela in dessa i kategorier.

Fenomenografen (Alexandersson 1994, s.113-114) har fått olika inriktningar. I början av fenomenografens tillkomst undersöktes mest allmänna samband mellan människors uppfattning av lärande och deras sätt att studera och hur man minns det lästa. Här placeras även studier som undersöker hur undervisning kan förändra studenters uppfattning av företeelser under inlärningsprocessen.

Senare utvecklades en didaktiskt orienterad linje inom fenomenografen (Larsson 1986, s.14). Den inriktningen studerar elevers och studenters uppfattningar av centrala begrepp inom olika ämnesområden. Syftet med dessa studier är att läraren ska förstå studenternas uppfattning och förståelse av begrepp som förekommer inom olika ämnesområden och utifrån resultaten i studien kunna utforma undervisningen. Ett exempel på en sådan studie är vad komvux-elever som ska läsa en kurs i samhällskunskap har för uppfattning av företeelsen svält.

Det finns också en inriktning (Alexandersson 1994, s.114) som inte utgörs av enbart pedagogiska studier. Det är människors uppfattning av företeelser av allmänt eller specifikt slag. Det kan vara hur sjuksköterskor uppfattar omvårdnad. Andra exempel på arbeten som vi sett i den här inriktningen har varit hur barn uppfattar begreppet rasism och hur unga vuxna uppfattar företeelsen arbete.

Vi diskuterade var vi kunde placera vår undersökning och kom fram till att den främst hörde hemma i den sistnämnda gruppen eftersom det var ett fenomen som inte enbart förekom i studiesammanhang. Det var vi som avgränsade vår undersökning med att använda högskolestudenter som informanter. När vi studerade andra fenomenografiska undersökningar märkte vi att tillvägagångssättet kunde se olika ut. Staffan Larsson (1986, s. 20- 21) har angett fyra punkter som visar de gemensamma dragen hos de olika inriktningarna:

- Forskaren antar andra ordningens perspektiv och undersöker människors uppfattning av sin omvärld.
- Kvalitativ intervju utgör grunden i fenomenografisk forskning.
- Forskningen ska visa kvalitativt skilda uppfattningar som människor kan ha av ett fenomen.
- De beskrivningskategorier som förekommer ska ha sitt ursprung från uppfattningar och uttalanden som finns i intervjuerna.

Begreppet uppfattning är väsentligt inom fenomenografin. Marton och Booth (2000, s. 149-150) hänvisar även till begreppet ”sätt att erfara” när de redogör för vilka uttryck som är lämpliga att använda vid beskrivning av det centrala när man utför fenomenografisk forskning. Det är att beskriva människans tankar om och upplevelse av relationen mellan sig själv och ett visst fenomen eller en företeelse i omvärlden.

Det är viktigt att nämna att informanterna inte ses på individnivå inom fenomenografin utan det är deras uppfattningar som granskas. Man citerar ändå informanternas uttalanden i arbetet för att visa på en kategoris betydelse eller visa på en kvalitativ motsatt kategori.

Första och andra ordningens perspektiv

Det finns, enligt fenomenografin, två sätt att se på omvärlden och verkligheten (Uljens 1989, s.13-14). Första ordningens perspektiv är när en forskare själv beskriver en företeelse i omvärlden. Det är alltså forskarens egen upplevelse utifrån sin undersökning. Andra ordningens perspektiv är när forskaren beskriver andras uppfattningar av samma företeelse. Det finns en verklighet utanför människan, men den får en mening först genom en individs erfarenhet och uppfattning av den.

Vår litteraturstudie och våra egna erfarenheter av informationsöverflöd kunde alltså sägas vara första ordningens perspektiv. Utifrån dessa faktorer beskrev vi det som vi ansåg vara verkligheten. Vid vår fenomenografiska ansats tog vi andra ordningens perspektiv och undersökte hur informanterna uppfattade informationsöverflöd.

Förförståelse

Vi diskuterade problematiken med förförståelse med varandra. Det var våra personliga erfarenheter av informationsöverflöd som utgjorde det grundläggande innehållet av det fenomen som vi ville undersöka. Inom fenomenografien (Alexandersson 1994, s. 118-119) talar man om en vad-aspekt och en hur-aspekt när det gäller olika företeelser i omvärlden. Vad-aspekt ska visa vilken innehållslig betydelse fenomenet har för informanten. Vi valde på inrådan av Ference Marton (2006) att inte använda begreppet informationsöverflöd när vi intervjuade informanterna. Han föreslog istället att vi skulle ställa olika frågor vars svar skulle klarlägga informanternas uppfattning av fenomenet informationsöverflöd såsom vi hade avgränsat det. Hur-aspekten visar på vilket sätt informanten strukturerar uppfattningen av fenomenet, det vill säga *hur* fenomenets innehåll erfars av informanten (Alexandersson 1994, s. 118-119). Båda aspekterna är nödvändiga för att få fram en uppfattning av en företeelse. Om vi helt oreflekterat frågade våra informanter om deras uppfattningar av informationsöverflöd utan att ge begreppet något innehåll alls hade vi förmodligen fått en mängd innebörder av vad-aspekten i undersökningen. Informationsöverflöd kan, förutom den stora informationsmängden på Internet, även till exempel ha betydelsen att en människa får tillgång till mycket information via andra medier såsom tv och tidningar. Det kan för andra individer betyda att de upplever att de översvämmas av information från omvärlden vare sig de vill eller inte. Vi som undersökare behövde därför i viss mån använda vår uppfattning av fenomenet för att kunna tolka andras uppfattning. Vi behövde se till våra empiriska vad- och hur-aspekter samt det vi fann i litteraturen vi tog del av för att kunna analysera intervjuerna. Vi var samtidigt öppna för att en del högskolestudenter kunde erfara informationsöverflöd på ett helt annat sätt.

Validitet och reliabilitet

Eftersom resultatet av fenomenografisk forskning bygger på forskarens tolkning av intervjuerna kan undersökningens tillförlitlighet stärkas av att någon oberoende bedömare granskar undersökningen (Uljen 1989, s. 55-56). Om den utomstående bedömaren placerar intervjuerna i samma kategorier som forskaren ansett vara korrekta ökar trovärdigheten i forskningsresultatet. Vi ansåg att det varit en fördel att vi var två som analyserade materialet. Vi kunde då jämföra och se om vi kom fram till lika resultat.

Inom fenomenografien använder man sig av många citat från intervjuerna för att visa på hur man kommit fram till de olika kategorierna. Det kan inte anses vara bevis för att det är en korrekt bedömning av kategorier, men det visar på ett tydligt sätt vad det är i informanternas uttalanden som gjort att forskaren kommit fram till de förekommande kategorierna.

3.1.1 Fenomenografins arbetsgång

Urval

Eftersom det var en kvalitativ undersökning vi utförde var vi inte bundna till att åstadkomma ett representativt urval. Vi skulle inte mäta hur ofta informationsöverflöd förekom utan olika sätt som fenomenet kunde erfaras på. Att vi valde högskolestudenter berodde på att vi visste av egen erfarenhet att mycket informationssökning sker via elektroniska resurser och att det ställdes krav på urvalet av information, när det gällde källkritik och annan bedömning av informationens kvalitet. Vi valde sex studenter till våra intervjuer. Inom fenomenografen gäller det inte att få ett så representativt urval som möjligt utan att få flera variationer av uppfattningar som sedan ska kategoriseras (Alexandersson 1994, s. 122-123). Det ökar kvaliteten på undersökningen om man kan få ett bredare spektra av uppfattningar. Vi tänkte oss att en spridning av program och kurser kunde vara intressant. Vi funderade över om de som studerade exempelvis data-teknik ville kännas vid att de upplevde exempelvis oro eller frustration i samband med informationsöverflöd? Hur mycket informationssökning via elektroniska resurser förekom inom A-kursen i Litteraturvetenskap när man ska analysera litteratur från de gamla grekerna till nutid? Det var bara fördomsfulla spekulationer från oss och de är inte viktiga i sig inom fenomenografiska sammanhang, men vi hoppades att olika ämnesområden, åldrar och erfarenheter kunde ge kvalitativt skilda uppfattningar av informationsöverflöd. Vi hade också en tanke att det kunde vara av intresse var i utbildningen informanten befann sig. I början när mycket kan kännas nytt och ovant blir samtidigt informationsbehovet ofta tillgodosett av kurslitteraturen. När studenten närmar sig slutet av en utbildning är han/hon förmodligen en mer erfaren informationssökare samtidigt som kraven på informationskvaliteten och självständigt informationssökande är betydligt högre än för den förut nämnda gruppen.

För att få tag i informanter använde vi oss av ett urval genom snöbollseffekten. Inom våra bekantskapskretsar fick vi förslag på våra första två högskolestudenter. Dessa tipsade oss om andra studenter som i sin tur kunde ge förslag på ytterligare informanter till dess att vi kände oss nöjda med urvalet. Gruppen utgjordes av hälften män och hälften kvinnor med åldrar som varierade mellan 22 och 51 år. Vi valde studenter med olika inriktningar när det gällde utbildning. Någon studerade ekonomi, en annan datateknik och en tredje studerade till lärare och så vidare. De befann sig dessutom i skilda faser i sin utbildning. Några var i början och andra närmade sig den avslutande uppsatsskrivningen. Detta urval gjorde vi för att försöka få skilda sätt att erfara informationsöverflöd. Vi var dock medvetna om att även personer i exempelvis samma ålder ändå kan uppleva informationsöverflöd på olika sätt. Vi beskriver informanterna närmare med fingerade namn i bilaga 2.

Kvalitativ intervju

Eftersom vi ville veta människors sätt att erfara någonting var det naturligt att vi använde oss av intervju som metod (Larsson 1986, s. 26). Marton och Booth (2000, s. 168-170) menar att den kvalitativa intervjun utspelar sig på två nivåer. Den är dels en social

samvaro, med strukturerad mening, mellan människor. På en annan nivå ska frågorna ha en slags terapeutisk funktion där det gäller för intervjuaren att få fram informantens tankar om ett fenomen. Med tanke på att vi hade ytterst liten erfarenhet av intervjuer, ansåg vi att det vore lämpligt att göra en semistrukturerad intervju med några stödfrågor. De frågor vi hade som grundmall finns att läsa i bilaga 1. Vi testade frågorna genom att genomföra intervjuer med våra närstående. Vi arbetade tillsammans vid varje intervju då vi ansåg att vår begränsade kunnighet i intervjuteknik gjorde att vi behövde bistå varandra vid intervjutillfällena. Vi var medvetna om att det fanns en risk att informanterna kunde känna sig utsatta genom att det var två intervjuare. Vi beslöt därför att dela upp intervjun och medan den ene av oss pratade med informanten höll den andre sig diskret i bakgrunden. Efter pilotintervjuerna så beslutade vi oss för att komplettera intervjumallen med att ge exempel på elektroniska resurser, såsom elektroniska databaser, elektroniska tidskrifter och elektroniska böcker. Detta för att i större utsträckning veta att informanterna tänkte på lika företeelser vid intervjun. Vi försökte att få en avslappnad och trevlig atmosfär genom att bjuda på fika och småprata lite innan intervjun. Vi upplyste informanterna om att vi skulle ställa frågor kring deras informationssökning men vi berättade aldrig vad syftet med intervjuerna var då vi ansåg att det skulle kunna påverka hur de svarade.

Databearbetning och Analys

Syftet med vårt arbete var att försöka identifiera och presentera varierande uppfattningar av informationsöverflöd bland studenter på högskolenivå. Vi hade avgränsat vår undersökning till att gälla vid informationssökning i elektroniska resurser. För att uppnå vårt syfte formulerade vi en frågeställning som löd: Hur erfar högskolestudenter informationsöverflöd vid informationssökning i elektroniska resurser?

Vi utgick dels från Carol Kuhlthaus osäkerhetsprincip, eftersom hon tittar på affektiva aspekter på informationssökning (1993, s. 108-127), samt tidigare forskning om informationsöverflöd då vi utformade våra intervjufrågor. Vår förförståelse om informationsöverflöd var att vi själva ofta ansåg att vi upplevde oro, stress och frustration över den stora mängd information vi kom i kontakt med via elektroniska resurser. Det var dock viktigt för oss att inte utgå från att alla uppfattade informationsöverflöd på detta sätt utan vår förhoppning var att finna olika sätt på vilket informationsöverflöd kunde erfaras. Vi ställde, som tidigare nämnt, inte frågor direkt om hur informanterna uppfattade fenomenet. I stället formulerade vi frågor kring olika perspektiv på informationssökning för att därefter, utifrån intervju svaren, försöka ringa in varierande uppfattningar av informationsöverflöd. När intervjuerna var genomförda så började arbetet med att undersöka vilka olika kategorier av uppfattningar som vi kunde urskilja.

En av de gemensamma grunderna i fenomenografen (Alexandersson 1994, s. 124) är att forskaren bandar hela intervjun och sedan skriver ut ordagrant. Det innebär att talspråk, mumlanden och pauser bör finnas med i det utskrivna i så stor utsträckning som möjligt. Vi började bekanta oss med datan och fick ett första intryck av texterna. Sedan studerade vi intervjuerna noggrannare och granskade likheter och skillnader i uttalandena. Genom att jämföra texterna med varandra fick vi en första inblick i vilka skilda kategorier av uppfattningar som kunde anas.

Det är viktigt att inte bara se till det som sägs utan många gånger kan en uppfattning märkas i det som inte sägs rakt ut (Alexandersson 1994, s. 125-127). Det som en informant uttalar är ofta en uppfattning *om* och inte en uppfattning *av*. När undersökaren anser att denne fått fram de tolkningar som går att utvinna ur texterna ska uppfattningarna delas in i skilda kategorier. Därefter beskrivs de skilda kategorierna och de ställs i relation till varandra i en gemensam struktur.

Val av aspekter för analys och kategorisering

I en fenomenografisk studie studeras informanternas beskrivning av ett fenomen, i vårt fall informationsöverflöd. Vi inspirerades bland annat av hur Limberg (1998, s. 135-142), med hjälp av fenomenografisk ansats, analyserade och tolkade studenters uttalanden gällande samspelet mellan informationssökning och lärande. Limberg skriver att forskaren själv väljer vilka aspekter som ska utses för att fånga och beskriva uppfattningar av fenomenet. Utifrån hur hon fann likheter och skillnader mellan informanternas intervjusvar valde hon sedan olika aspekter för analys och kategorisering av det fenomen hon studerade. Aspekterna hade hon sedan till grund då hon urskiljde varierade kategorier av sätt att erfa informationssökning och ämnesinnehåll.

Med vårt syfte som utgångspunkt studerade vi intervjumaterialet i flera omgångar. Det som vi tittade närmare på var hur informanterna hade beskrivit sin informationssökning och vad som kom fram där gällande hur de erfor informationsöverflöd. Vi jämförde sedan deras svar och fann likheter och skillnader i hur de diskuterade. Efter ett otal genomläsningar kunde vi urskilja tre aspekter på informationsöverflöd som informanterna resonerade olika om. Vi delade in deras uttalanden i hur de resonerade kring hur de närmade sig sin informationssökning och hur de upplevde att de behärskade den. Dessa perspektiv tog vi upp under det vi benämnde informationskällaspekten, sökstrategiaspekten samt förhållningsaspekten. Vi var medvetna om att de aspekter vi fann till viss del gick in i varandra vilket i sig var naturligt då vi belyste olika delar av deras informationssökning.

4 Resultat

I detta kapitel redovisas informanternas uttalanden utifrån de tre aspekter vi funnit. I samband med detta klargör vi för hur vi har analyserat och tolkat intervjuvaren och utifrån dessa kategoriserat informanternas skilda uppfattningar av informationsöverflöd. Då vi framledes citerar våra informanternas uttalanden kommer vi att använda oss av klamrar [] när vi vill förtydliga något samt ... som tecken vid taluppehåll.

4.1 De tre aspekterna

4.1.1 Informationskällsaspekten

Kunskapen att hitta informationskällor finns med de flesta definitioner av begreppet informationskompetens. I Doyles (1994, s. 30-31) fjärde punkt gällande informationskompetens tar hon upp kunskap att hitta potentiella informationskällor. Hon menar att det kan vara svårt att välja relevanta informationskällor bland all information som finns på Internet. Det kan också, på grund av den stora mängden information och bristande kunskaper i sökstrategier, vara svårt att nå vissa informationskällor trots att man känner till deras existens.

I andra kategorin, bland Bruces (1997, s. 122-128) uppfattningar av informationskompetensbegreppet, diskuteras information i informationskällor. Informationskompetens uppfattas som att hitta informationskällor och att återvinna informationen i källorna. Bruce ger den kategorin tre olika betydelser. Den första är att hitta informationskällor och att känna till deras strukturer. Den andra innebörden är att hitta informationskällor och att kunna använda dessa självständigt, medan den tredje innebörden är att kunna hitta och använda informationskällor självständigt eller med hjälp av en mellanhand till exempel en bibliotekarie. Våra informanter använde biblioteket och dess elektroniska resurser med eller utan hjälp från personalen. När vi frågade informanterna vilka elektroniska informationskällor de vände sig till var det främst två källor som nämndes. Det var bibliotekskatalogen och sökmotorer på Internet.

Alla informanter uppgav att de använde bibliotekskatalogen, främst för att söka litteratur och artiklar. Vi såg inte något uttalande som tydde på att sökning i bibliotekskatalogen sågs som något komplicerat eller något som gav computer-anxiety. De informanter som uttryckte computer-anxiety vid andra sökningar tycktes i varje fall inte vara riktigt lika ängsliga vid sökning i bibliotekskataloger. Det ansåg vi berodde på att de ofta är relativt användarvänliga och att bibliotekspersonalen finns i bakgrunden och kan ge hjälp om det behövs. Som vi förut nämnt var det flera av informanterna som uttryckte sig väldigt positivt om bibliotekarierna. Idun till exempel berättade om tryggheten med att vistas på biblioteket vid informationssökning. Hon utförde det mesta av sina sökningar på biblioteket.

Idun: Och så mer hjälp om man behöver hjälp...det är väl det jag kan känna. För jag kan lätt fastna...jag skulle behöva gå en ny uppdateringskurs jag.

Samtliga informanter använde de stora sökmotorerna på Internet fast en del kände ett visst motstånd inför användning av dessa. Det fanns några informanter som vände sig till hemsidor med specialområden ganska omgående. Idun, som uttrycker en hel del ångslan och svårigheter med att sovra i informationen, inledde ofta sina sökningar på Folkhälsoinstitutet eftersom hon går en vårdutbildning. Oden som läst och fortfarande läser teknisk utbildning hade lärt sig att hitta bra information på olika företags- och amerikanska universitets hemsidor.

När vi analyserade intervjuvaren insåg vi snabbt att vetenskapliga databaser är informationskällor som de flesta undvek eller inte kom i kontakt med av olika anledningar. Det var endast Idun som uppgav att hon använde sig av vetenskapliga databaser. Siv hade också använt sig av en gen- databas, men det var när hon gick en utbildning på gymnasial nivå.

Vi frågade oss varför personer som verkade tämligen vana vid informationssökning undviker vetenskapliga databaser. En fördel med dessa databaser är till exempel att informationen redan är kritiskt granskad. Det framkom att det var besvärligare att söka information där. Enligt Oden var det på grund av lathet som han avstod från informationssökning i databaserna. Han var dock inte främmande för att använda vetenskapliga databaser när han ansåg det nödvändigt.

Oden: ...och skulle det knipa om jag inte hittar nåt befintligt litteratur...eller om jag hittar litteratur som inte kan anses uppdaterad liksom...då skulle jag vända mig till en [vetenskaplig] databas men de e först då.

Tor, som i våra ögon verkade vara van vid informationssökning i elektroniska resurser kände inte heller han till databaserna.

Intervjuare: Har ni nån uppsättning med databaser när det gäller pedagogik vid högskolan som ni använder?

Tor: Nej, inte vad jag vet om i alla fall. Det borde jag veta nu tycker jag, för det är näst sista terminen kvar.

Intervjuare: Men jag tänkte just om du ska söka artiklar... ingen sån där artikeldatabas?

Tor: Nej, inte vad jag vet.

Tor hade alltså, enligt egen utsago, aldrig fått information om databaser som behandlade till exempel specifika ämnen. Trots att han hade flera års universitetsstudier bakom sig. Vi såg framförallt två skilda kategorier av uttalanden när det gällde urvalet av informationskällor i elektroniska resurser. Vi kommer att redovisa dessa under rubrikerna kategori A samt kategori B.

Kategori A

Denna kategori utmärks främst av att informanterna inte uttalade några negativa känslor kring urvalet av informationskällor, utan snarare såg mångfalden som något positivt. Anderson (2006) beskriver i sin undersökning att den osäkerhet användaren kan stå inför vid informationssökning i ett nytt ämne inte behöver vara negativ utan även kan bidra till att motivera användaren att utforska nya territorier. I kategorin var man inte tveksam till att prova olika informationskällor utöver den givna studielitteraturen för att få ny kunskap inom ett ämne.

Tor: Ja, dels är det ju studielitteraturen förstås... den som finns. Där söker man ju mest i böckerna, men annars... är det nåt särskilt, jamen då använder jag ju bara Internet och sökmotorer då.

Intervjuare: Ni måste ju haft mycket hemtentamen också, där ni ska söka egen information också va?

Tor: Men sen så har vi ju ofta tyckt att det är ganska tunt, så då går vi ut och söker annat också. Och då... ja, antingen på nätet eller också på biblioteket då, kan vi gå och kolla. Nåt som har med ungefär samma sak att göra så man får fler infallsvinklar.

Dessa studenter föredrog att använda sig av elektroniska informationskällor framför andra källor. På biblioteket sökte informanterna först och främst i bibliotekskatalogen, för att sedan browsa själva i hyllorna och i sista hand konsultera bibliotekarierna.

Oden: ... det brukar jag int... nja det har hänt att jag har rådfrågat bibliotekarierna när jag inte har lyckats kanske ofta då om deras datasystem har legat nere...

Det påträffades även uttalanden i kategorin som visade på insikter om att det fanns informationsresurser som de inte nyttjade eller inte ens hade vetskap om, men det utgjorde inte några bekymmer eller orsakade oro hos informanterna. Många gånger gjorde det öppna och okomplicerade förhållningssättet till informationssökning att informanterna utan bekymmer valde de mest lättillgängliga sökalternativen.

Oden: Det gäller att man sovrar då en hel del liksom... men amerikanska universitet brukar vara ganska duktiga att lägga ut rapporter och så på Internet... annars ere... jag brukar inte använda speciella databaser och det är antagligen outnyttjad resurs men ja klara mig... skratt

Anderson (2006) menar att toleransen för osäkerheten som uppstår vid informationssökning i en stor informationsmängd kan variera. Användarna i kategori A var medvetna om den stora informationsmängden och alla valmöjligheter som fanns när det gällde informationssökning i elektroniska resurser. De visade på hög tolerans och acceptans av den osäkerhet som en stor informationsmängd kunde innebära.

Tor: Jo, men det finns egentligen ... tittar man bara på sökmotorer så har vi obegränsat egentligen. Du kan få tag på allt du vill. Det som är problem där det är ju att man måste sortera riktigt och inte, men så är det med hela Internet, så har det alltid varit... kommer väl alltid att vara förmodligen.

Det var två studenter som hade uppfattningar enligt A-kategorin, men även några av de andra studenterna gjorde uttalanden som passade in i denna kategori. Tor och Oden var båda positiva till att söka i olika elektroniska informationskällor och kände ingen oro inför eventuella missade källor. Idun uttalade ofta osäkerhet när det gällde informations-sökning i övrigt, men hon var den enda informanten som vände sig till ämnesdatabaser utan att känna tvekan.

Kategori B

Kategorin innehåller uttalanden som visar på en hög grad av osäkerhet när det gällde användandet av elektroniska informationskällor. Informanterna ansåg att de inte alls hade kunskap att söka information och då antar vi att det upplevdes som svårt att behöva lära sig att hitta nya elektroniska informationskällor och behärska deras funktioner. Flera utsagor tydde på liten kunskap om urvalet av källor.

Intervjuare: Och så undrar vi hur du upplever urvalet av elektroniska sökmöjligheter, informationskällor?

Freja: Nämen alltså, jag är ju ganska omodern sådär, så att jag är nog inte så insatt heller. Där jag är, det är ju ungefär i bibliotekens... katalogen... och så sen tittar man ju på dom här Googles å såna sökmotorer... men i övrigt är jag ju kass.

De flesta uttalandena visade en viss kännedom om att det fanns många elektroniska källor, men de vände sig endast till de vanligaste sökmotorerna som finns på Internet.

Siv: Ja, det finns ju en massa sökmotorer, men jag är ju så dålig på det där. Det är ju bara så. Jag söker ju då på dom här stora... Google och Altavista och sånt där, men jag är en sopa och då var det ju... det var nåt till en tenta- men vi skulle göra nu och då tänkte jag, men varför har jag inte lärt mig det här lite bättre.

En annan orsak till att dessa informationskällor inte användes, var att flera informanter inte hade vetskap om att det finns vetenskapliga databaser som till exempel är indelade ämnesvis. Freja som, hela tiden under intervjun, uppgav sig som väldigt okunnig kände inte till sådana databaser.

Intervjuare: Är det nån... känner du till om det finns nå specifika inom... ja, databaser inom ekonomi eller?

Freja: Nej, ingenting som jag vet om. Det finns det säkert.

Loke upplevde negativ osäkerhet när han ställdes inför ett stort antal informationskällor. Han upplevde den typ av frustration som Anderson beskriver, som gör att informanter har svårt att genomföra uppgiften (2006). Loke uppgav vid flera tillfällen under intervjun att han ofta gav upp om han fastnade vid informationssökningen.

Intervjuare: På vilket sätt tycker du att det brukar vara krångligt i så fall då?
Loke: Det är väl just att man hittar litegrann överallt och man ska försöka bygga ihop det och få någon sammanfattning ja förstå allt *lite otydligt* ska va och pussla ihop...det är mycket sånt tycker ja...det är sällan som ja hittar mycket på samma ställe tycker ja.

Idun upplevde också snarare en frustration än motivation att mötas av mycket information vid informationssökningar. Vi märkte inte mycket av de positiva formerna som osäkerhet kan ha, enligt Anderson (2006), hos informanterna i den här kategorin.

Idun: Ja, jag tycker att det verkar vara stort...nu är jag ju inte så duktig på det där...jag känner man har ju tappat...man har inte behövt söka så mycket nu som man kommer behöva inför uppsatsen

Intervjuare: Näe

Idun: Ehh men jag tycker det verkar va...finnas hur mycket som helst.

Det var främst tre informanter som uttalade sig enligt B-kategorin. Freja, Siv och Loke vars utsagor tydde på oro när det gällde kunskap om och urval av elektroniska informationskällor.

4.1.2 Sökstrategiaspekten

Vi har analyserat informanternas uttalanden om hur de gick tillväga för att återvinna information när de väl hittat lämpliga informationskällor. Doyle (1994, s. 31-32) beskriver förmågan att utveckla en framgångsrik sökstrategi främst som att använda lämpliga sökord och kunna modifiera sin sökning vid behov. Hon betonar hur viktigt det är att förstå de olika sökfunktioner som finns i databaserna. Doyle menar att en otillräcklig sökstrategi kan leda till att användaren ger upp sin sökning i en informationskälla. Vi frågade Freja hur hon gjorde om hon upplevde att det var för få träffar vid en sökning.

Freja: Då ger nog jag upp sökandet, också pratar jag med nån och kollar vad dom har hittat.

Hon ansåg själv att det var just bristen på sökstrategier som hindrade henne att hitta och gjorde att hon gav upp.

Freja: Ja, kun... alltså kunskap är en...alltså jag är så dålig. Jag är för dåligt insatt i det, så att det påverkar helt klart mig då. Att jag har för lite...kött på bena.

Intervjuare: Tänker du dig i ämnet eller i...?

Freja: Nej, just i sök... hur man kan söka. Jag har ju mitt sätt att söka jag och funkar inte det, näe då funkar det inte.

Loke gav också upp informationssökningen ganska fort om den var problematisk, men han verkade, tvärtemot Freja, se ganska bekymmersfritt på det. Han brukade som vi sett tidigare i kapitlet om sökkunskap vända sig till bibliotekarien för att få hjälp om han inte hittade informationen själv.

Loke: Nä, åh annars får man ju bra hjälp av bibliotekarien.

Detta att informanterna ger upp sökningen när det uppstår svårigheter att komma vidare kan, enligt Anderson (2006), vara ett tecken på dålig tolerans mot osäkerhet vid informationssökning.

Limberg (2001, s. 41) beskriver hur sökningar, i till exempel databaser, kan ge flera hundra träffar eller inga alls. Hon menar också att detta kan, förutom att öka förvirring och osäkerhet hos studenten, även kan påverka att användaren tror att det inte finns någon information om det specifika ämnet. Denna upplevelse återfanns tydligt hos Siv när hon beskrev sin informationssökning inför uppsatsen.

Siv: Och det kanske var nåt sånt, jag kommer inte riktigt ihåg. Och det är ju lika på... på uppsatsen också, vi har sökt på [ämnesordet] och det är ju... ja övergripande. Det fanns ju nästan ingenting. Så att vi kanske har sökt på fel ställe men vi har hittat väldigt lite litteratur.

Den tredje kategorin hos Bruce (1997, s. 128-132) är uppfattningen av informationskompetens som att kunna utföra en informationssökningsprocess. Till skillnad från kategori två, som gällde att ha förmåga att hitta informationskällor, gäller denna kategori att känna till den process som det innebär att söka i informationskällorna. Den informationen ska sedan användas för att fylla de kunskapsluckor som initierade informationssökningen. Tor beskrev hur han brukade inleda sin informationssökning.

Tor: Ja, men det beror på vad jag ska söka efter. För ska jag söka till exempel efter...om vi säger barn- och ungdomslitteratur, då går jag ut på en sökmotor och så söker jag på orden "barn- och ungdomslitteratur" och då får man kanske lite träffar och då får man nysta litegrann och se...Harry Potter verkar intressant och då kan man söka vidare på Harry Potter. Ja, det var ju dumt exempel, för det finns ju miljoner av... men om man hittar nåt annat man kan tycka verkar va intressant, kan man söka vidare så. Så man får ju söka flera steg.

Kuhlthaus (1993, s. 120-122) prediction corollary beskriver att en del val och steg användaren gör i informationssökningsprocessen, påverkas av tidigare erfarenheter av informationssökning. Kuhlthaus menar att ju längre man kommer i sökprocessen, desto säkrare blir man. När det gällde Tors beskrivning kunde vi se att han inte uttalar någon ängslan utan insåg att en sökning efter Harry Potter leder till många träffar.

I andra fasen i Kuhlthaus osäkerhetsprincip, redundancy corollary, sållas känd information från ny unik information för att se vad som är användbart för arbetsuppgiften. Flera av våra informanter uppgav att detta med att möta känd information minskade oron och många gånger var en slags försäkran om att de var "rätt" ute i sin informationssökning. Några av informanterna hade till och med fått lära sig att många träffar med lika information i en sökmotor var en slags garanti för att informationen var tillförlitlig.

Intervjuare: Hur avgör du om den information du hittar då är relevant för uppgiften som du ska göra? Det du ska skriva om.

Loke: De är väl om man söker på olika sidor och hittar samma hela tiden... ungefär så... brukar det vara rätt. Det är väl så jag tänker... och så sa läraren också i gymnasiet att det var bra om alla i klassen hade ungefär lika på en enskild uppgift... så alla hade hittat samma på Internet... då var det ju som bra. Ja... då behövde man inte vara orolig att det var fel eller att det var något påhittat.

Tor: Ja, då får man ju söka upp det då... förhoppningsvis så är det väl en ganska säker källa, till sist, man hittar. Och sen så kan man ju titta och hittar man... tio artiklar och åtta av dom är samma sak och två är helt... då får man ju gissa att dom som är åtta stycken är rätt.

Informanterna resonerade olika när det gällde deras sökstrategier vilket vi kommer att förtydliga under kategori A och B.

Kategori A

A-kategorin i denna aspekt såg inte sökprocessen som särskilt dramatisk. Informanterna visste att de kunde få väldigt många träffar vid en sökning. De kände emellertid ingen oro över att det var en stor datamängd och att de eventuellt kunde ha förbisett en del betydelsefull information. Oden upplevde inte att han brukade få för många träffar, inte ens vid en stor informationsmängd, vilket tydde på en stor tolerans för osäkerhet i informations sökningsprocessen

Oden: Det vet jag inte just om det har hänt... alltså väldigt många träffar kan man ju få ..och då sovrar man ju liksom det som ser mest professionellt ut ...eum..skulle man då få väldigt många relevanta träffar skulle jag väl försöka liksom ..smalna av sökfältet efter förmåga med att använda andra nyckelord.

I den här kategorin hade informanterna en avspänd inställning till att upprätta sökstrategier för att minska antalet träffar. Deras uttalanden visade på att de upplevde att de hade kunskap att avgränsa sina sökningar och kände ingen oro i samband med detta.

Oden: Ja... även de liksom... som sagt jag brukar oftast... dra till med några chansningar på kända sökmotorer då som företrädesvis google... det händer väl att man testar på AltaVista och på andra sökmotorer också... och då brukar jag försöka använda fackuttryck i den mån det går liksom att ... om man söker... så man inte får för allmänna sökord för uppgiften... det är så lätt att man hamnar lite utanför sitt sökområde... då blir det oftast väldigt dåliga irrelevanta svar... eeh... så att... om jag ska söka på skruvförband så kan jag sätta in... eller armering så sätter jag pi16... ja stål kvalitéer eller nånting sånt för att få liksom ett relevant svar så att man inte bara skriver armering.

När det gällde kunskap i att bedöma källsäkerhet i informationen uttryckte informanterna i kategorin tillförsikt. De såg inga svårigheter i att avgöra vilken information som var mer essentiell. Som vi förut konstaterat var de medvetna om ett visst informationsvinn på grund av den stora mängden. Informanterna ansåg att tidspresen ibland fick vara det som satte gräns för hur djupt och länge informations sökning fick fortgå.

Tor: Ja, då... ja, det händer ju faktiskt ganska ofta. Nämen, det gäller att försöka sortera på nåt vis. Då tar man dom som man tycker... lite snabbt bara kollar igenom och så dom som ser intressantast ut, väljer man ut och, så det är säkert mycket man har missat. Men... ja, nej, som sagt, mycket information det är ju... man får ju försöka sortera på nåt vis.

Intervjuare: Men kan du känna då att när du har gjort en uppgift, att du känner dig nöjd med den informationen... att det inte känns som du undrar om du har missat något väsentligt?

Tor: Jo men så känns det ju ofta, men då tycker man att nån gång måste man ju sätta en gräns. För att annars söka vidare hur mycket som helst, men nån gång måste man ju sätta en gräns och oftast så är ju det ett datum då när det gäller studier i alla fall. Då gäller det att försöka... för alltid är det ju... gränsen är ju antal sidor man ska skriva eller också är det en tidsgräns då.

Men annars kan man ju söka, man kan ju fördjupa sig i vilket ämne som helst egentligen, hur mycket som helst. Men då måste man ju sätta upp en gräns, men som sagt, jag tror man... jag brukar känna att den mesta, relevanta informationen har man nog fått med även om man också tycker att det kanske är lite för lite av det. Men det mesta... om man tar stora drag i alla fall.

Det var främst två studenter, Tor och Oden, som mest uttalat tillhörde A-kategorin. Det var också de två som kände sig mest komfortabla med att använda elektroniska informationskällor. En tredje informant uttryckte inte heller speciellt stor oro vid tanken på att hitta den användbara informationen bland en stor datamängd.

Loke: Ja då tar... [skratt]... jag tillräckligt med uppgifter tills jag är nöjd sen så ... eller fakta... är det väl bra sen.

Intervjuare: Men då har du känt att det känns bra när du är färdig med uppgiften?

Loke: Ja... absolut!

Intervjuare: Ja, du känner dig säker på att det var bra med information ändå fast det är mycket som du inte har hunnit...

Loke: Ja, precis.

Intervjuare: ... kolla egentligen?

Loke: Ofta så ställer man sig frågor också innan vad man lär försöka hitta igen. Sen är det ju löst.

Kategori B

Informanterna i kategorin upplevde att det var svårt att begränsa och behärska datamängden i sina informationsökningar. Många uttalanden visade på att studenterna tyckte att svårigheterna berodde på deras egen okunskap.

Freja: Näe, mer än att jag tycker att det är svårt, då. Ja, jag tycker att det är svårt. Just det här med träffar och... att man får så mycket träffar och ibland får man ingenting och man tycker att... herregud, jag hade ju jättelätt sökning. Så får man ingen träff alls.

Till skillnad från A-kategorin inom denna aspekt uttalar studenterna oro och bekymmer vid tanken på att de på grund av sin okunskap ska missa viktig information i den stora informationsmängden.

Siv: Jag söker ju då på dom här stora... Google och Altavista och sånt där, men jag är en sopa och då var det ju...det var nåt till en tentamen vi skulle göra nu och då tänkte jag, men varför har jag inte lärt mig det här lite bättre.

Siv: Ja, det tycker jag faktiskt är ganska svårt. För man kan ju få precis vad som helst när man söker. Och det är ju klart då får man ju sovra bort det, men jag tycker det är ganska svårt.

Freja: Jaa, då försöker jag begränsa med flera ord eller... men det, det tycker jag är svårt faktiskt. Eller så sitter jag och tittar igenom... inte allt då, men mycket. Så jag... om jag sitter på Internet och söker. Så kan man ju få tiatusen träffar eller nåt sånt dära. Då börjar jag... det som är från början, så jag tittar in i allting och ser vad... Men man får ju upp mycket som inte är relevant. Ja, det kan jag känna...att jag har missat nåt, det kan jag känna. Att det borde ha varit nånting annat kanske. Det jag tycker är svårt... det är ju för att jag kan för lite... söka. Jag vet ju knappt hur man begränsar om man ska bruka slash eller komman eller... vad det är man gör.

Ett gemensamt drag för informanterna i kategorin är att de uppvisade dålig tolerans för den osäkerhet de kände vid en stor informationsmängd och de angav sin egen brist på kunskap som största orsaken till att det uppstod ett informationsöverflöd. Idun uttalade inte att osäkerheten vid en stor informationsmängd motiverade henne till ett mer innovativt agerande, av den typ som Anderson (2006) beskriver i sin forskning.

Idun: för många träffar..

Intervjuare: ja

Idun: då gäller det att försöka specificera lite mer eller att avgränsa.

Intervjuare: tycker du att du

Idun: det beror alldeles på vad man har tänkt sig då.

Intervjuare: tycker du att du brukar lyckas med det...ja om man tar det i dom här vetenskapliga databaserna så?

Idun: nee...det är nog inte alltid man har gjort de heller.....*tyst*....jag vet inte hur jag ska utveckla det heller.

Idun: nej...men det är inte alltid man gör det.

Det var främst tre studenter, Idun, Freja och Siv, som uttalat sig enligt B-kategorin. De kände osäkerhet vid informationsåtervinning och upplevde att de hade för dålig kunskap i informationssökning. Loke som, uppgav han själv, hade dåliga kunskaper i informationssökning och tyckte att informationsmängden kändes stor uttalade sig enligt både kategori A och B.

4.1.3 Förhållningsaspekten

Under förhållningsaspekten beskriver vi på vilket sätt våra informanter uttalade sig om hur de erfor sin informationssökning på Internet. När vi studerade deras utsagor såg vi att de pratade olika om hur de närmade sig sin informationssökning och vilket intresse de hade att vända sig till elektronisk information.

I Kuhlthaus (1993, s. 118-119) osäkerhetsprincip beskriver hon i den fjärde aspekten mood hur en användares hållning till uppgiften kan påverka hur personen tar sig an den. En hållning kan beskrivas som ett förhållningssätt som bestämmer hur man närmar sig en uppgift. Kuhlthau skriver att användarnas hållning kan skifta mellan öppen och avgränsande. Hon menar att en öppen hållning troligtvis är effektivast i början av informationssökningsprocessen och en avgränsande hållning är lämpligare mitt i sökprocessen och under dess senare del. I hennes studie fann hon att en persons hållning kan förändras och är inte vanor som stannar kvar över tid. Hon menar att användarna kan ändra sin hållning om de blir medvetna om den. Kuhlthaus anser att de som är skickliga på informationssökning också klarar av att ändra hållning efter var de befinner sig i informationssökningsprocessen.

Några av våra informanters uttalanden har visat att de helt enkelt ger upp när de inte har framgång under deras informationssökning. Kuhlthau menar att känslor av ångslan i början av sökningen påverkar vilka val som görs under informationssökningen. Att ge upp sin informationssökning anser vi är beroende av hur viktig informationen är för studenten. Vissa uttalanden visade mer på att informanten gav upp sin informationssökning på grund av egen bekvämlighet.

Loke: Med Internet alltså eller? Det är bara å ta en söksida å skriver det jag söker... i google eller nåt. Det är väl det vanligaste... och går inte det så brukar jag ge upp.

Freja: Näe, hittar jag inte så hittar jag inte. Det är dumt egentligen, men det finns ju dom som man kan ta hjälp av.

Intervjuare: Ja, men du...

Freja: men det blir inte så.

Intervjuare: Men ger du upp då helt enkelt eller gör du på nåt annat vis?

Freja: Näe, jag ger nog upp.

Oden: Ja... jag skulle väl... alltså jag har lite dåligt samvete för det är visst att ibland...ibland så ger man ju upp lite för lätt...och de e ju nästan bara bekvämlighet man har att skylla på där...och det tror jag är väldigt symtomatiskt för de flesta studenter.

Kuhlthau (ibid., s. 113-116) skriver under aspekten formulation att en del kan uppleva oro och frustration om de finner information som inte stämmer överens med deras egen uppfattning av ämnet. Det kan leda till att de lockas att slopa en uppgift. Under aspekten redundancy skriver hon (ibid., s. 115-122) att det gäller att hitta en balans mellan att ta del av information som verifierar det vi redan vet samt att använda sig av unik information som komplement till det vi känner till.

Under aspekten prediction går Kuhlthau (1993, s. 76) djupare in på faktorer som påverkar vilka val människor gör under sin informationssökning. Vi blev intresserade av att titta närmare på hur våra informanter resonerade kring detta. De faktorer hon nämner är tilldelat behov som exempelvis en inlämningsuppgift kan ge upphov till, tid till exempel deadline för en uppgift, tillgängligheten till information och personligt intresse. Vi utgick som tidigare nämnt till stor del ifrån osäkerhetsprincipen då vi utformade våra intervjufrågor och ställde en fråga om vilka faktorer informanterna anser kan påverka hur de väljer information? När vi analyserade intervjumaterialet såg vi att det var främst personligt intresse och tillgänglighet till information som påverkar hur våra informanter väljer information.

Siv: Ja, det är ju lättillgänglighet. Om jag tycker att den här vägen är bara att gå och den gör det så blir jag ju jätteglad. Men det är klart, krånglar det mycket då... då skippar jag det. Då hittar jag på nåt annat och vad det kan va då... antingen... då gör jag det inte eller så... ja, då får jag gå via böcker eller be nån jag känner eller... eller ta hjälp av någon annan. Men det ska ju va lättillgängligt.

Tor: Och sen är det väl så klart hur lättillgängligt det är och hur enkelt det är att söka. Det gör ju mycket. Kommer jag in i ett databassystem där det är jättekrångligt, jamen då hoppar jag ju över det och tar nåt annat istället. Så det är ju tillgängligheten och så framförallt information om att det finns.

Vissa uttalanden visade att informationssökningen begränsades på grund av tillgänglighet samt hur hårt arbete som måste läggas ner för att komma åt information.

Oden: Så man kan... om man kan hitta nånting liknande som någon annan har publicerat. Har aldrig bemödat mig och verifiera mot originalet så att det... också är en kostnadsfråga för de flesta universiteten vill ju ha lite pengar för att skicka kopia. Vanlig brevhandling det känns ju också alldeles för ansträngande i många fall. Men det är klart... ser man tillbaka på de saker man gjort så visst det mesta skulle man kunnat ha utveckla mycket mer men det är ju också en tids- och resurs- och energifråga.

Kuhlthau (ibid., s. 40) kom i sin undersökning fram till att intellektuellt engagemang och ämnesintresse är ett viktigt perspektiv när det gäller förhållningssätt till studier och hur man närmar sig en uppgift. I hennes (ibid., s. 76) studie visade det sig att personligt intresse hade störst betydelse när man ställs inför olika valmöjligheter under informationssökningen. I den sjätte aspekten i osäkerhetsprincipen, interest corollary, går hon vidare in på intressets betydelse i informationssökningsprocessen. Hon ser det som fascinerande att undersöka sambandet mellan en persons intresse och ångslan för uppgiften under informationssökningen. Hon skriver också att personligt intresse för uppgiften kan förväntas öka när osäkerheten minskar i de senare skedena i informations-sökningsprocessen.

Andersson (2006, s. 1) menar dock att studier har visat att vissa användare i vissa situationer istället upplever motivation och intresse i samband med osäkerhetskänslor. Kuhlthau (ibid., s. 122-124) skriver att för att öka intresset för informationssökning är

det viktigt att man upplever det som roligt. Hon refererar också till Bates som påpekat att informationsåtervinningsystemen ska utformas med tanke på detta för att öka intresset hos användarna.

När vi analyserade intervjumaterialet märkte vi att personligt intresse för ämnet verkade påverka intresset att söka information på i detta fall Internet. En av våra informanter uttalade att hon hade ett stort motstånd till tekniken och visade på stor osäkerhet när hon diskuterade informationssökning på Internet till sina studieuppgifter. Det intressanta var att när hon började prata om mer informell informationssökning så var hon mer positivt inställd. Hon kommer in på sitt stora hundintresse och berättar lite om när hon söker information rörande detta.

Siv: Och sen... ja i och med valpen till exempel så tittar man ju och söker och så där och det är ju klart... att det är ju trevligt... man hittar en massa bilder och hemsidor och valpar hit och valpar dit. Och likaså information ... jag håller ju på mycket med hundar... information om tävlingar och sånt, det är kanon.

När vi frågade Oden, hur känner du när du står inför en uppgift där du vet att det blir informationssökning via elektroniska resurser, svarade han:

Oden: Inte att... jag har aldrig känt någon bävan att oj nu måste jag söka information till det här... va jobbigt utan det är mera... varför i hela världen ska jag behöva bemöda mig med att ta reda på något sånt här som inte har med utbildningen att göra... eller att ja men det här kan vara intressant... till exempel. Men kring informationssökning som fenomen har jag väl inga speciella känslor. Ny kunskap är ju för det mesta roligt men det beror mycket på ämnesområde.

När vi analyserade våra informanternas uttalande om deras informationssökning kunde vi urskilja att två av studenterna uttalade ett större intresse att använda sig av information via elektroniska resurser medan fyra av studenterna verkade föredra andra informationskällor.

Som vi förutspådde uttalade alla informanter att de ansåg att elektroniska resurser utgör en stor informationskälla. Det som främst skilde dem åt var att de som verkar mer motiverade och intresserade av att använda sig av dessa såg informationsöverflöd mer som en tillgång då de sökte information. De studenter som i sina uttalanden istället verkade negativt inställda till elektroniska resurser uttalade ofta att informationsöverflöd upplevdes som en belastning. Vi har delat in våra informanternas utsagor om deras förhållningssätt till informationssökning i två grupper som skiljer sig åt. Uttalanden som visat på öppenhet och intresse att använda information från elektroniska resurser har vi placerat under grupp A och uttalanden som tyder på det motsatta har placerats under grupp B.

Kategori A

A-gruppen kännetecknades av uppfattningar att elektroniska resurser hjälpte informanterna att få tillgång till en stor informationskälla. Uttalandena var positiva när det gällde det stora urval de ansåg att de fick tillgång till. Intresset att vända sig till elektronisk information var stort.

Oden: Nä Internet använder jag ohyggligt mycket faktiskt...åh google är ju ett suveränt redskap liksom för att hitta mycket. Det kräver ju att man är lite selektiv sen... men bara för att orientera sig så tycker jag det är suveränt. Jag kan väl vidareutveckla det där och säga som så att om jag inte hittar nånting via den vägen... alltså via Internet oftast...först då springer jag väl oftast iväg till biblioteket då.

När vi diskuterade på vilka olika sätt informanterna sökte information till sina studieuppgifter så var uppfattningen att elektronisk information är en självklarhet.

Tor: Jaa, dels är det ju studielitteraturen förstås... den som finns. Där söker man ju mest i böckerna, men annars... är det nåt särskilt, jamen då använder jag ju bara Internet och sökmotorer då.

Det fanns också uttryck för att det var roligare med elektronisk information då det innebar större möjlighet att själv välja vad man ska använda sig av. På frågan, hur brukar du känna dig när du står inför en uppgift som innebär informationssökning med hjälp av elektroniska resurser, fick vi nedanstående uttalande:

Tor: Ja, det tycker inte jag är nåt problem alls. Det är nästan roligare det än att veta att man har ett visst antal böcker man ska läsa igenom. Då är det roligare med elektronisk information för då får man lite själv vad man vill ha... och så. För att det tycker jag är... ja, som sagt, då har man ju större urval så då får man liksom välja lite vad man själv tycker kan vara intressant.

Det var främst två av studenterna, Oden och Tor, som hade uppfattningar enligt A-gruppen. De uttalade båda sig positivt gällande elektroniska resurser och verkade se det stora urvalet som en tillgång. De uttalade ingen oro för den informationsintensiva miljön.

Kategori B

Uttalanden enligt B-gruppen visade på att informanterna oftast använde andra informationskällor än elektroniska resurser. De verkade ovana med att använda elektroniska resurser och uttryckte bland annat att de föredrog att hämta information från böcker i stället. Kuhlthau (1993, s. 122) skriver att användare förutspår från tidigare erfarenheter vilken information och vilka informationskällor de ska använda.

Siv: Ja, jag tar först böcker, det gör jag ju. Det är... datorn kommer sen.

Intervjuare: Har du känsla av om det finns mycket [information] att tillgå, eller?

Loke: Ja, det finns ju mycket att tillgå, men det är ju svårt att hitta på nåt vis. Eller få fram det man ska ha, så det är ju alltid lättare att ta en bok tycker jag. Det är väl... viss del Internet... mycket får vi i böcker... Det är... litteraturen brukar räcka å läsa i den.

Enligt B-gruppens uppfattning är intresset att använda elektroniska resurser lågt när de ska finna information till deras studieuppgifter. Uttalanden visade på att den stora informationsmängden som fanns tillgänglig via Internet inte upplevdes så positiv.

Loke: Just Internet finns det ju ett större urval, men då finns det ju, som sagt, mycket oseriösa saker som man kanske inte vill ha tag på heller.

Här följer några uttalanden vi fick när frågan gällde hur de brukade känna sig när de stod inför en uppgift som innebar informationssökning med hjälp av elektroniska resurser?

Freja: suck... panik!

Siv: Ja, då känner jag mig en smula kräksjuk. Nämen jag är... jag är inget förtjust i det.

Loke: Först blir man väl less eller ja... inte stressad men man känner nån sån där press att man ska iväg och hitta... och man ska göra de och de och vet hur krångligt det brukar va... tycker jag i alla fall.

Idun: Ja, men det är väl på grund av okunskapen... om man säger... de e ju... jag tänker tillbaka då till när man skulle skriva c-uppsatsen så var de ju lättare när man har haft en genomgång då känns det ju inte så besvärligt eller svårt... men det är ju svårigheten som gör att det känns som ett hinder... att det är liksom bökiigt. Så är det ju med allting som du inte har kunskapen om... då är det ju jobbigt och svårt.

B-uppfattningen visade på oro och att det var bekymmersamt att söka information i elektroniska informationskällor. Det verkade inte finnas något intresse att vända sig till dessa utan det upplevdes enklare och smidigare att hämta information från andra källor såsom böcker.

Vi kunde urskilja tre studenter, Loke, Siv och Freja, som främst hade uppfattningar enligt B-gruppen. Idun uttalade sig i samma omfattning enligt både kategori A och B. Hon uttalade en osäkerhet gällande informationssökning i elektroniska resurser. Samtidigt var hon den som mest uttalat använde vetenskapliga databaser.

I resultatavsnittet har vi redogjort för hur informanterna erfor olika aspekter på informationsöverflöd när det gällde informationssökning i elektroniska resurser. Detta har grupperats i två skilda kategorier av uppfattningar som vi delade in under kategori A respektive B. Den största skillnaden mellan uppfattningarna i kategorierna var att uttalanden i den förstnämnda uppfattade informationsöverflöd som en tillgång vid informationssökningen. Den senare kategorin såg informationsöverflöd istället som en belastning. Vi kommer ytterligare att diskutera vårt resultat i kapitel 5.

5 Slutsatser och diskussion

Avsikten med vår uppsats var att identifiera och lyfta fram skilda uppfattningar av informationsöverflöd bland informanterna i vår studie. Under resultatavsnittet visade vi hur vi tolkade och analyserade intervjumaterialet. Där redovisades hur informanterna resonerade kring hur de erfor informationsöverflöd vid informationssökning i elektroniska resurser. Inledningsvis kommer vi att gå igenom de skilda kategorier av uppfattningar som vi fann och åskådliggöra dem i en figur. Därefter kommer vi att resonera kring våra resultat och slutsatser. Vi kommer också att reflektera över uppsatsens metodologiska genomförande och avslutningsvis ge förslag till framtida forskningsområden.

5.1 Kategorier av uppfattningar

Så som vi hade förutspått uttalade alla informanter att informationssökning i elektroniska resurser innebar en informationsintensiv miljö för dem. Vi analyserade våra informanternas uttalanden och fann tre aspekter på informationsöverflöd som de resonerade olika om. Vi valde att benämna dem informationskällsaspekten, sökstrategiaspekten och förhållningsaspekten.

De olikheter vi fann bland uttalandena i respektive aspekt utmynnade i två sätt att erfara dessa. Vi delade in dem i det vi kallade A-uppfattningar och B-uppfattningar. Vi fann stora likheter bland A-uppfattningarna i respektive aspekt. På samma sätt fann vi att uttalandena under B i hög grad överensstämde med varandra. Dessa A och B uppfattningar sammanförde vi sedan till två överordnade kategorier. De flesta studenter uttalade sig på så sätt att deras uppfattningar i de flesta fall hamnade främst i en och samma kategori, men avvikelser förekom. Det berodde på att vi inte gick in på individnivå i undersökningen utan istället undersökte olika uppfattningar av informationsöverflöd vilket är viktigt vid fenomenografiska studier. Detta innebar att informanterna kunde tala olika om hur de erfor informationsöverflöd och således kunde deras uttalanden vara mångsidiga. En individ kunde följaktligen uttala sig enligt flera kategorier. Vi kommer nu att beskriva de två överordnade kategorier som vi identifierade i resultatet av vår empiriska undersökning.

5.1.1 Informationsöverflöd utgör en tillgång

Denna uppfattning innebar att det ansågs oproblematiskt att hantera en stor informationsmängd. Studenterna uttalade sig positivt när de beskrev sin informationssökning i elektroniska resurser. De erfor inga problem med att finna lämpliga informationskällor. De uttalade ingen oro över att de inte kände till vissa informationskällor utan var nöjd med de källor de använde sig av. Informanterna uttryckte kännedom om att de kunde få många träffar vid sökning i exempelvis olika sökmotorer men erfor ingen oro över informationsmängden. Deras uttalanden tydde på att de var trygga med sina sökstrategier och sökkunskaper. Studenterna uttalade ett stort intresse av att vända sig till elektroniska resurser som de erfor både roligare och bekvämare än andra informationskällor.

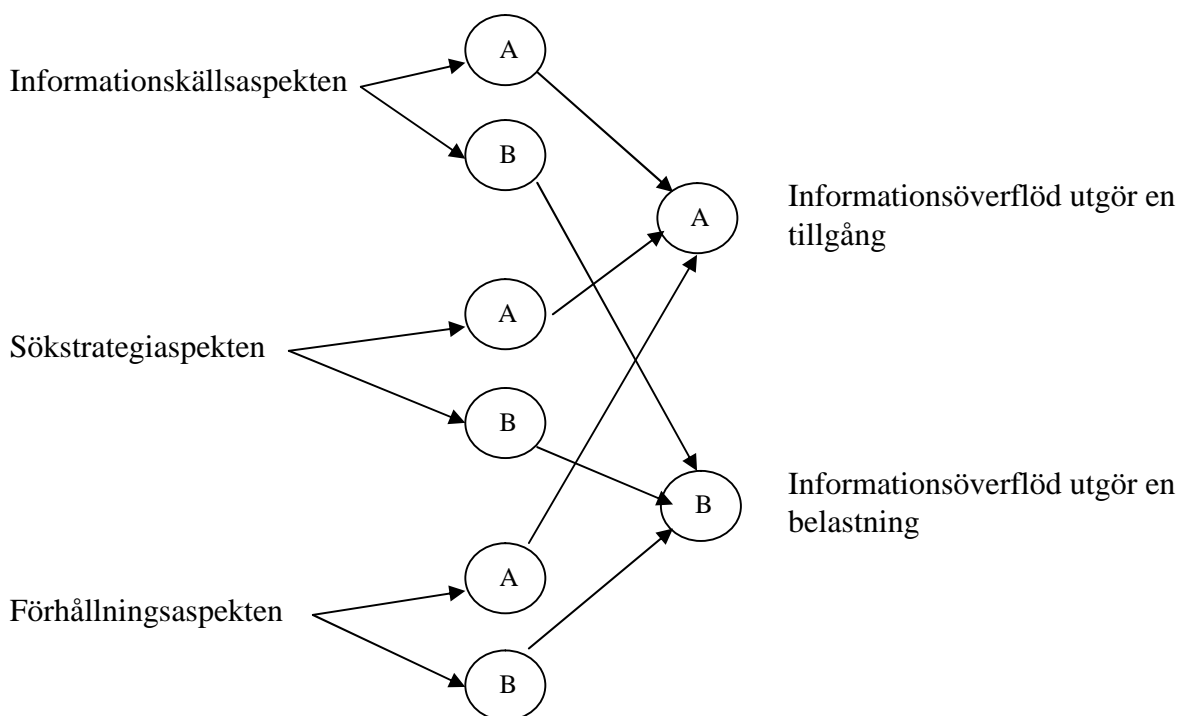
Denna kategori visade en uppfattning att informationsöverflöd var något positivt och utgjorde en tillgång.

5.1.2 Informationsöverflöd utgör en belastning

Uttalanden enligt kategori B visade på att de erfor att det var svårt att hitta information i elektroniska resurser. De elektroniska informationskällor som informanterna uppgav att de använde var främst de stora sökmotorerna men flera uttalanden visade att de föredrog att använda sig av böcker istället. De upplevde det svårt att avgränsa sökningarna så att resultatet blev alltför många träffar. Flera uttalade att de var dåliga på effektiva sökstrategier. De uttalade en oro och frustration över att de inte kunde sova i den stora informationsmängden. Några erfor att de inte kände sig komfortabla med datorn som redskap. Troligtvis bidrog detta till att intresset och motivationen att använda sig av elektroniska resurser var så låg. En del utsagor visade på stor osäkerhet gällande informationssökning i elektroniska resurser. Kategori B visade en uppfattning att informationsöverflöd utgjorde ett orosmoment som hindrade studenterna i deras arbete. Den informationsintensiva miljön sågs inte som en tillgång utan utgjorde istället en belastning. Vi vill, i nedanstående figur, försöka åskådliggöra analysens steg när det gällde hur vi urskiljde de två kategorierna.

Aspekter

Kategorier



5.2 Diskussion

Vi ska i detta avsnitt knyta an till vår problemformulering och bland annat diskutera hur vi ansåg att vi lyckades med att uppnå vårt syfte med uppsatsen. Vi vill påminna om vår problemformulering som löd:

Som tidigare nämnt fanns det få empiriska undersökningar då det gällde att påvisa hur informationsöverflöd kan erfaras. Vi var intresserade av att undersöka vilka olika uppfattningar det fanns av detta fenomen när det gällde informationssökning i elektroniska resurser, vilket ger tillgång till ett överflöd av information.

För att nå vårt syfte ställde vi oss frågan hur erfar högskolestudenter informationsöverflöd vid informationssökning i elektroniska resurser?. För oss var det viktigt att utföra en empirisk undersökning då vårt intresse låg i att ta reda på hur andra erfor en informationsintensiv miljö. Vi fann också i tidigare forskning att detta var ett främst teoretiskt utforskat område. Efter e-post kontakt med Ference Marton, som var förgrundsfigur vid utformning av fenomenografisk pedagogik under 1970-talet, så bestämde vi oss för att inte fråga informanterna direkt om hur de erfor informationsöverflöd. Marton (2006) föreslog att istället för att fråga hur informanterna erfar informationsöverflöd skulle vi be dem förklara en situation eller händelse, vilket i vårt fall blev deras informationssökning i elektroniska resurser. Det var viktigt då vi ansåg att uttrycket informationsöverflöd kunde ha en negativ klang. Det kunde också vara så att informanten tolkade innebörden av begreppet på ett annat sätt än vi gjorde. Vi ansåg att dessa faktorer hade kunnat påverka deras uppfattningar. Vi ställde således frågor kring olika aspekter på informationssökning och utifrån svaren ringade vi in olika uttalanden om hur informationsöverflöd erfors.

Den viktigaste slutsatsen som framkom i vår resultatgenomgång är, enligt oss, identifiering och beskrivning av de två presenterade kategorierna. Vi anser att det har givit oss en fördjupad förståelse för fenomenet informationsöverflöd. Våra informanter uppfattade informationsöverflöd på två kvalitativt skilda sätt vilket vi redovisade tidigare. Vi noterade uttalanden som visade både på säkerhet och självförtroende gällande att möta en informationsintensiv miljö. Informationsöverflöd erfors som något positivt och utgjorde en tillgång vid informationssökningen. På samma gång fann vi uttalanden som visade på att informationsöverflöd upplevdes bekymmersamt. Oroskänslor och frustration sammankopplades då med fenomenet som erfors mer som en belastning. Vi har tidigare främst kopplat samman informationsöverflöd med något negativt men har nu fått upp ögonen för att det även kan erfaras som någonting positivt.

Vi valde att använda oss av en fenomenografisk ansats då vi tyckte att det var mer givande att titta på olika uppfattningar av informationsöverflöd istället för att titta på individnivå hur informanter erfor informationsöverflöd. Vi ansåg att det var intressantare att ta reda på vilka olika sätt fenomenet kunde erfaras istället för att ta del av hur några individer berättar vad de anser om informationsöverflöd. Vi uppmärksammade att våra informanter många gånger uttalade sig enligt en specifik kategori men avvikelser förekom. Vi säger alltså inte att en individ erfar informationsöverflöd enligt kategori A eller

B. Troligen är det så att de flesta kan erfara en informationsintensiv miljö både som någonting positivt då det ger tillgång till mycket material och som en belastning då mängden information i en viss situation överstiger förmågan att kunna hantera denna. Vi spekulerade i att om vi hade blivit intervjuade enligt denna undersökning så hade vi främst uttalat oss enligt kategori B men då vi också ser stora fördelar med informationssökning i elektroniska resurser så påverkar det troligtvis att även vi skulle uttala oss enligt kategori A.

I tidigare forskning om informationsöverflöd redovisades en mängd symptom som ansågs kunna uppstå vid hantering av stora informationsmängder. Buse (1996, s. 52-54) fann inga standardsymptom i sin litteraturstudie. Det kunde yttra sig i allt från trötthet, stress, passivitet, förvirring och verklighetsfragmentisering. Andra författare tog upp symptom som huvudvärk, matsmältningsstörningar, förändrat blodtryck, sömnsvårigheter samt minnes- och koncentrationssvårigheter. Vi har svårt att uttala oss om detta utifrån vårt material. Det som framkom var uttalanden om att den informationsintensiva miljön upplevdes komplicerad och påfrestande. Vissa uttalanden visade på att informationsöverflöd erfors som en belastning och uttryckte bland annat dåligt självförtroende, uppgivenhet och osäkerhet i samband med detta. Även om vi tyckte att vår undersökning visade på att informanterna erfor oro, stress och uppgivenhet i samband med informationsöverflöd så var vi väl medvetna av att det var viktigt att vi diskuterade om de känslomässiga reaktionerna verkligen hade med informationsöverflöd att göra. Buse (ibid., s. 52) skriver också att den uttalade oron kan bero på andra faktorer än informationsöverflöd. Han menar att det är svårt att skilja annan arbetsrelaterad psykisk stress från psykiska reaktioner till följd av informationsöverflöd. Om vi idag skulle göra om vår undersökning så anser vi att det skulle vara lättare att formulera frågor som i större grad kunde hjälpa oss att ringa in hur informanter erfar informationsöverflöd. Andra faktorer som vi har förstått påverkar studenter i informationssökningssammanhang är till exempel tidspress, prestationsångest och vad vi kallar datorångest.

I Jeschkes och Larssons (2003) magisteruppsats har de undersökt studenters subjektiva upplevelse av informationsöverflöd i informationshanteringsprocessen. Deras resultat visade att studenterna upplevde att informationen började bli en belastning vid speciella tidpunkter i informationssökningsprocessen. De betonar vikten av samarbete mellan högskolebibliotekets personal och lärarna för att göra studenterna informationskompetenta vilket de menar kan göra att de undviker att besväras av informationsöverflöd. Författarna går främst in på när informationsöverflöd upplevs och inte hur det erfors vilket vår undersökning fokuserade på.

När vi utformade vår intervjumall samt vid tolkning och analys av intervju svaren så utgick vi från Kuhlthaus teori osäkerhetsprincipen där de känslomässiga aspekterna på informationssökning står i fokus. Vi tyckte att den var till hjälp då vi intresserade oss för att ta reda på hur informationsöverflöd kunde erfaras och vilka känslor som är förknippade med detta. Vi ansåg att det kunde ligga något bakom det Kuhlthau (1993, s. 116-118) skriver om att olika mängd information kan förstås under olika faser i processen. Hon menar att informationsöverflöd och tillhörande oroskänslor inte är ett fast koncept utan varierar under sökprocessen. Vi funderade på hur mycket det spelade in om informanten vid intervjutillfället var mitt i sitt arbete med att söka information till

en uppgift eller om de kanske nyligen hade slutfört en studieuppgift. Enligt Kuhlthau (1993, s. 112) upplever användare ofta förvirring och osäkerhet under informationsökningsprocessen. Hon menar att när studieuppgiften väl är avslutad är det lätt att glömma och neka till hur informationsökningen upplevdes. Kuhlthau (ibid., s. xviii) beskriver hur hon i hennes arbete vid ett skolbibliotek upplevde att studenterna, speciellt i början av ett arbete, gav uttryck för dåligt självförtroende och intresset och motivationen var låg. Hon skriver också att intresse och motivation varierar under hela sökprocessen. Vi spekulerade i om uttalanden enligt kategori A, kan ha färgats av att informanterna kände exempelvis motivation och intresse inför sin dåvarande arbetsuppgift och vice versa.

Vi diskuterade även kring Kuhlthaus (ibid., s. 118-119) resonemang om att vilken hållning användaren intar, det vill säga hur han/hon närmar sig en uppgift, kunde påverka hur informationsöverflöd erfors. Några av våra informanternas uttalanden visade att de helt enkelt gav upp när de inte hade framgång under deras informationsökning. En tänkbar orsak ansåg vi kunde vara att de anlade en alltför avgränsande eller öppen hållning vid exempelvis utformning av söksträngar och därför hade svårt att hitta relevant information. Vi antog att om informanten intog en alltför öppen hållning vid exempelvis utformning av söksträngar kanske de exempelvis fick fler träffar än de kan hantera. Vi ansåg, liksom Kuhlthau, att användarna kan ändra sin hållning om de blir medvetna om den och även lära sig att anpassa den efter var de befinner sig i sin informationsökningsprocess. På samma sätt menade vi att människor, som blir medvetna om att oros känslor kan förekomma i samband med informationsöverflöd, kan lära sig att acceptera det på ett bättre sätt. Vi ansåg att det kunde finnas en risk med att utgå från Kuhlthaus forskning om informationsökning som kunde påverka att vi undermedvetet tolkade materialet med fokus på de känslomässiga aspekterna såsom oro och osäkerhet. Vi fann ändå att fördelarna med teorin övervägde då vi ansåg oss vara väl medvetna om detta. Vi tog även del av Anderssons teori om osäkerhet vid analys och tolkning. Andersson menar att en viss mängd osäkerhet kan vara en positiv drivkraft som förknippas mer med intresse än med oro. Andersson betonar att osäkerhet kan påverka informationsökningsbeteende både positivt och negativt. Hon menar att det är viktigt att vara medveten om att positiva och negativa former av osäkerhet har en nära koppling till varandra för att bli bättre på att tolerera osäkerhets känslor i informations- och forskningsprocesser. Kuhlthau och Andersson diskuterade känslor av osäkerhet i samband med informationsökning i stort. Vi var medvetna om att den osäkerhet som framkom i våra intervjuer kanske inte uteslutande hade ursprung i tankar om informationsöverflöd. Andra faktorer som kunde orsaka osäkerhet hos informanterna var som tidigare nämnt exempelvis "datoranxiety", relevansfrågor och tidspress.

Vi hade en del förutfattade meningar om våra informanter som till viss del kullkastades efter intervjuerna. Vi antog till exempel att den 22-årige studenten Loke skulle vara hemmastadd med informationsökning i elektroniska resurser. I stället visade det sig att han var den som vände sig till böcker i första hand. Vi fick vetskap om att Freja hade arbetat under ett flertal år i telefonkundtjänst åt ett företag och hennes datorvana var stor. Trots detta var hon en av dem som ofta uttalade oro i samband med informationsöverflöd vilket vi ansåg kunna bero på att hon var ovan att söka information i vetenskapliga sammanhang. Vad vi förstod av tidigare forskning om informationsöverflöd och även till viss del av våra intervjuer var att hur informationskompetent en person är

kan påverka hur informationsöverflöd erfars men vi ansåg inte att det var hela sanningen. Vi funderade över om även personlighet kunde påverka hur människor erfar informationsöverflöd.

Bawden (1999, s. 251) skriver att en del individer inte vill uttala att de känner sig belastade av informationsöverflöd. För en del människor ligger det lite prestige i att inte erkänna att informationssökningen upplevs problematisk. Det kunde vara en av orsakerna till att exempelvis vår informant som läste till dataingenjör inte uttalade någon oro i samband med informationsöverflöd. Vi såg även uttalanden som tydde på att intresse för ämnet kunde påverka hur informationsöverflöd uppfattades. Om det fanns ett genuint intresse för det ämne som var föremål för informationssökningen så ansåg vi att informationsöverflöd erfors mer som en tillgång. Det kunde även vara så att i informell informationssökning upplevdes informationsöverflöd mindre bekymmersamt då det inte fanns krav på att funnen information skulle vara källkritiskt granskad och sökningen oftast inte skedde under tidspress.

När det gällde bristande kunskap om datorer och dess användning såg vi uttalanden som visade att det var svårt att klara av att avgränsa träffarna i elektroniska resurser. Vi blev förvånade över att flera av våra informanter uppgav att de inte erbjöds utbildning i informationssökning i någon större omfattning vid högskolan. Vi kom i samband med detta in på vad som står i högskolelagen (1996) i § 8 respektive § 9. Där står bland annat att utbildningen ska lära studenterna att ”söka och värdera kunskap på vetenskaplig nivå” både på grundnivå och på avancerad nivå. När vi analyserade våra informanternas uttalanden funderade vi på hur användarundervisning bedrivs på högskolor och universitet, särskilt med tanke på att en del av dessa informanter kommit så långt som till att skriva uppsatsen i sin utbildning. Det visade sig att informanterna i vår undersökning undvek vetenskapliga databaser. De uttalanden som placerades i kategori B visade på att de ofta verkade undvika informationssökning i elektroniska resurser överhuvudtaget. Vi diskuterade om det kunde vara ett tillvägagångssätt för att undvika att ”utsätta” sig för en stor informationsmängd. Kanske information i vetenskapliga databaser även kunde erfaras svårtillgänglig med tanke på exempelvis vetenskapliga facktermer och då de ofta är skrivna på exempelvis ett annat språk. Det är inte heller lätt att söka i dessa om man inte har fått utbildning i detta tidigare.

Kuhlthau (1993, s. 122) skriver att användare förutspår från tidigare erfarenheter vilken information och vilka informationskällor de ska använda. Kanske uttalanden som placerades under B hade sitt ursprung i att informanter inte hade någon större vana och större framgång att söka information i elektroniska resurser och därför föredrog att vända sig till böcker. Limberg (1998, s. 149) kom fram till att informanterna i hennes undersökning delade upp arbetet för att undvika informationsöverflöd. Vi fann också att Freja, som kände panik när det gällde informationsöverflöd, hoppades att skrivarkollegan skulle vara duktig på att söka information i elektroniska resurser eftersom hon själv upplevde att hon var dålig på detta.

Vi ansåg att alla någon gång upplever informationsöverflöd som en belastning. Samtidigt var det intressant att se att i ungefär samma omfattning uttalade sig informanterna positivt om den informationsintensiva miljön. Vi ställde oss frågan om vi på sikt kan

vänja oss vid informationsöverflöd och bekymmerslöst konstatera att det inte är möjligt att gå igenom alla träffar som ser intressanta och relevanta ut.

5.3 Reflektioner kring studiens metodologiska genomförande

Vi tyckte att vår fenomenografiska ansats var användbar då den hjälpte oss att beskriva olika uppfattningar av informationsöverflöd vilket vi ansåg kunde öka kunskapen om fenomenet. Larsson (1986, s. 24) poängterade vikten av att beskrivningen av uppfattningarna är tydliga och välgjorda. Det ansåg han vara viktigare än att försöka intervjua många informanter med förhoppning att finna fler kategorier. Vi anser att vi var noggranna då vi urskiljde de två skilda kategorier av uppfattningar av informationsöverflöd som framkom i vårt material. Samtidigt var vi medvetna om att denna tolkning innebar ett reliabilitetsproblem då möjligheten fanns att en annan person skulle kunna tolka materialet annorlunda än oss och kanske finna andra eller ytterligare kategorier utöver våra. Vi ansåg dock att det var en fördel att vi var två som samarbetade vid analysen. Då kunde vi jämföra och se om vi tolkade materialet på liknande sätt. Vi hoppades att vi genom att ta med ett flertal citat när vi redovisade vårt resultat skulle ge möjlighet för läsaren att undersöka hur väl kategorierna beskrev de uppfattningar som framkom i intervjuerna.

Vi funderade över om det kunde verka trivialt att vi såg beskrivningen av variationen i uppfattningar av informationsöverflöd som resultat. Kanske läsaren kan fråga sig om det är viktigt att känna till denna variation. Vi instämde dock i Larssons (ibid., s. 24) resonemang gällande fenomenografiska studier. Han menade att beskrivningen av varierande uppfattningar om ett fenomen bidrar till att öka kunskapen om en del av vårt samhälle vilket i vår undersökning är studenters informationssökning. En annan fördel med att visa på variationer av uppfattningar är att det kan förändra dem som tar del av dessa. Han skriver att uppfattningar ofta fungerar som tankerammar och kan hindra människor i deras beteende. Vi förstod att inom fenomenografin anses människor hantera fenomen utifrån hur de tänker och erfar dessa fenomen. Marton (1996, s. 146) skriver att fenomenografins idé konstaterar att ”två studenter som hanterar ett problem på olika sätt, också måste ha erfart det på olika sätt”. Vår önskan var att exempelvis studenter som tar del av vårt resultat kan få en större förståelse för att informationsöverflöd kan erfaras på olika sätt. Förhoppningsvis kan de reflektera över hur de erfar informationsöverflöd och vid behov förändra sitt informationssökningsbeteende.

I vår undersökning kom vi fram till att bibliotekarier många gånger sågs av våra informanter som en länk till elektroniska resurser. Kuhlthau (1993, s. 116-118) menar att det är viktigt att användarna är medvetna om de känslomässiga aspekterna under informationssökningsprocessen för att förhindra att de känner sig misslyckade. Hon (ibid, s. 174) anser även att det är viktigt att bibliotekarier och andra informationsförmedlare är medvetna om osäkerhetsprincipen för att kunna hjälpa användarna på bästa sätt. På samma sätt ansåg vi att det var viktigt för exempelvis lärare och bibliotekarier att känna till på vilka olika sätt informationsöverflöd kan uppfattas för att få en större förståelse för hur studenter erfar sin informationssökning.

Vi var medvetna om att informanterna under intervjuerna befann sig i ett speciellt sammanhang som inte tedde sig speciellt naturligt för dem. Vi kunde tänka oss att flera faktorer kunde påverka informanternas svar. Samtliga informanter utom en intervjuades i ett kontor i anslutning till högskolan. Den sjätte ville att vi skulle komma hem till henne. Kanske kan miljön vi befann oss i vid intervjuerna ha haft inverkan på resultatet. Att bli intervjuad i hemmets lugna vrå bör kännas mer avslappnat än att intervjuas på okänd mark. Våra informanter blev utfrågade av två intervjuare som läser biblioteks- och informationsvetenskap vilket de troligen sammankopplade med att vi borde vara relativt skickliga på informationssökning. Vi spekulerade i att vissa då kanske försökte att framstå som mer informationskompetenta än de verkligen var. Ett annat scenario var att de istället undanhöll sina kunskaper och lyfte fram bibliotekariens roll för att smickra oss. Att vi dessutom bandade intervjuerna innebar också en konstlad situation för dem som kunde verka hämmande.

Analysen innebar att vi grundligt studerade materialet och utifrån detta valde de mest centrala aspekterna och uttalandena för att komma fram till på vilka olika sätt informationsöverflöd kunde erfaras. Vi ansträngde oss för att inte styra in oss på att finna uttalanden som bekräftade vårt sätt att erfaras informationsöverflöd, det vill säga som något frustrerande och stressande. Vi hoppades att vi genom att vara medvetna om detta undvek att låta vårt resultat färgas av vår förförståelse. Vi resonerade mycket kring resultatet från vår undersökning. Vi funderade över om vi med en något större population hade kunnat påvisa fler skilda kategorier av uppfattningar av informationsöverflöd. Kanske även vår ringa erfarenhet av kvalitativa intervjuer hindrade oss från att finna fler sätt att erfaras informationsöverflöd. Vi är medvetna om att vi hade kunnat utföra intervjuerna bättre, om vi vore mer rutinerade intervjuare, genom att exempelvis ställa fler följdfrågor. I efterhand har vi även förstått att det hade varit bra om vi hade gjort fler förberedande ”pilotundersökningar” för att öva oss på att utföra intervjuer och kanske hade det även lett till att vi i större utsträckning hade modifierat våra frågor.

5.4 Förslag på framtida forskning

Vår undersökning kan inte göra gällande att täcka upp alla kategorier av uppfattningar av informationsöverflöd. Vi har visat på två variationer av uppfattningar på hur våra informanter erfar informationsöverflöd men vi är medvetna om att det troligtvis går att visa på fler. Det skulle vara intressant att se om de kategorier av uppfattningar vi kom fram till var unik för vår population eller om en undersökning i ett annat sammanhang eller med en större grupp skulle visa på andra och eller flera variationer av uppfattningar än vi kom fram till. Vi anser att bristen på empiriska undersökningar om informationsöverflöd talar för att ytterligare undersökningar bör genomföras för att få mer kunskap om fenomenet. Då vi fann vissa tecken på att informationsöverflöd uppfattades annorlunda vid informell informationssökning där kanske ämnesintresse spelade en stor roll ser vi även det som ett intressant tämligen outforskat område.

Flera uttalanden i vår undersökning visade på osäkerhet när det gällde informationssökning i elektroniska resurser. Vi hade en förförståelse att studenter var vana att söka information i elektroniska resurser men det visade sig att flera uttalade att de exempelvis inte alls använde sig av vetenskapliga databaser. Kanske kan en undersökning på en grupp som bör vara erfarna informationssökare, exempelvis informatörer, visa på uppfattningar som skiljer sig åt från vårt resultat.

Något som vi också tycker verkar intressant, men som inte faller inom ramen för vår uppsats, är om egenskaper hos användaren såsom personlighet kan påverka hur vi upplever informationsöverflöd. Vi tog del av Jannica Elisabet Heinströms (2002) doktorsavhandling där hon kom fram till att personlighet kan förklara informationssökningsbeteende oberoende av sammanhang och uppgiftens karaktär. Vi spekulerar i om personlighet även kan påverka hur vi känslomässigt upplever informationsöverflöd. Heinström fann tre informationssökningstyper som utmärks av olika personlighetsdrag och inlärningsstilar. Som exempel kan vi nämna den hon benämner fast surfers. Hon beskriver att fast surfers skummar över ytan av informationsflödet. De vill ha information snabbt. Bland dessa är det vanligt med en ytinlärningsapproach till lärandet. Brist på tid, motivation eller intresse hänger ofta ihop med den här sökstrategin. Vi tycker oss ha anat att några av våra informanternas informationssökningsbeteende stämde överens med denna informationssökningstyp.

6 Sammanfattning

Den informationsmängd som finns tillgänglig för oss i dag har ökat i takt med den teknologiska utvecklingen i samhället. Vi erfor själva att det var svårt att sovra i det väldiga informationsflöde vi mötte främst vid informationssökning i elektroniska resurser. Detta orsakade att vi många gånger kände oro, stress och frustration i samband med vår informationssökning. Med utgångspunkt i detta så vaknade vårt intresse för ämnet till vår uppsats. Vi började fundera över om även andra upplevde det på samma sätt som vi eller om informationsöverflöd kunde erfaras på olika sätt.

Vi definierade begreppet informationsöverflöd till att innebära en informationsintensiv miljö där aktörer söker information i en väldig och ändlös informationsmängd. Det framkom i litteraturen att informationsöverflöd var ett empiriskt utforskat område vilket vi tog fasta på i vår problemformulering. Vi valde att, med hjälp av kvalitativa intervjuer, undersöka hur sex stycken högskolestudenter erfor informationsöverflöd i samband med deras informationssökning. Syftet med vår uppsats var således att identifiera och lyfta fram varierande uppfattningar av informationsöverflöd bland studenter på högskolenivå. Undersökningen fokuserade på informanternas informationssökning i elektroniska resurser. För att kunna uppnå syftet formulerade vi en frågeställning som löd: Hur erfar högskolestudenter informationsöverflöd vid informationssökning i elektroniska resurser?.

Vi utgick ifrån Carol Kuhlthaus osäkerhetsprincip då vi utformade våra intervjufrågor samt vid analys och tolkning av materialet. Vi tyckte att hennes teori var lämplig då vi granskade de känslomässiga aspekterna vid våra informanternas informationssökning. Vi insåg dock att det fanns en risk med att utgå från Kuhlthaus forskning om informationssökning som kunde påverka att vi undermedvetet tolkade materialet med fokus på de känslomässiga aspekterna såsom oro och osäkerhet. Vi tyckte ändå att fördelarna med teorin övervägde då vi ansåg att vi var väl medvetna om detta. Vi använde oss också av Theresa Anderssons teori om osäkerhet som framhöll att osäkerhet kunde ha både en positiv och negativ inverkan på informationssökningsbeteenden. Andersson menade att en viss mängd osäkerhet kan vara en positiv drivkraft som förknippas mer med intresse än med oro.

Vi valde att använda oss av en fenomenografisk ansats när vi studerade och definierade olika sätt att erfa informationsöverflöd. Det betydelsefulla var då att det visade på hur människor uppfattade världen och inte hur den verkligen såg ut. Vi gick inte in på individnivå när det gällde informanternas uppfattning av informationsöverflöd utan fokuserade på att ta reda på vilka olika sätt fenomenet kunde erfaras. Ansatsen gav oss möjlighet att lyfta fram och beskriva olika uppfattningar av informationsöverflöd. Vi ställde inte frågor direkt om hur de erfor informationsöverflöd utan istället formulerade vi frågor kring olika aspekter på informationssökning för att utifrån intervju svaren försöka ringa in varierande uppfattningar av informationsöverflöd. Det var en fördel då vi ansåg att informationsöverflöd kunde ha en negativ klang som eventuellt kunde påverka informanternas uttalanden.

Materialet bestod av sex stycken bandade intervjuer som vi skrev ut ordagrant. I vårt resultatavsnitt redovisade vi vår tolkning och analys av hur informanterna uttalade sig om hur de erfor informationssökning i elektroniska resurser. Vi fann tre aspekter på informationsöverflöd som de resonerade olika om. Vi valde att namnge dem informationskällaspekten, sökstrategiaspekten samt förhållningsaspekten. I redovisningen av aspekterna kommer vi bland annat in på hur informanterna närmade sig och behärskade sin informationssökning i elektroniska resurser. De olikheter vi fann bland uttalandena i respektive aspekt utmynnade i två sätt att erfara dessa. I våra slutsatser kom vi fram till att utifrån dessa aspekter urskiljdes två kvalitativt skilda kategorier av uppfattningar av informationsöverflöd:

Kategori A Informationsöverflöd utgör en tillgång.

Informanterna uttalade ingen ängslan eller oro över väldiga informationsmängder utan de såg det stora urvalet av information och informationskällor som något positivt. Studenterna uttalade trygghet gällande sina sökstrategier och sökkunskaper. De erfor ingen ängslan över att sovra i informationsmängden. Inga problem upplevdes när det gällde att finna lämpliga informationskällor. Medvetenhet fanns om att mycket relevant information gick förlorad men det upplevdes inte som något hinder. De verkade obekymrade över att de inte utnyttjade exempelvis vetenskapliga databaser. De erfor inga svårigheter med att källkritiskt granska informationen. Det fanns en öppenhet och ett intresse för att använda information från elektroniska resurser. De uttalade att de föredrog elektroniska resurser framför andra informationskällor eftersom de ansågs både roligare och lättillgängare att söka i. Kategorin visade att informationsöverflöd erfors som något positivt och utgjorde en tillgång vid informationssökningen.

Kategori B Informationsöverflöd utgör en belastning.

I denna kategori sågs mångfalden av information och informationskällor som något negativt. Några uttalade att de inte var komfortabla med datorn som redskap och de erfor sig okunniga i att söka information i elektroniska resurser. De var oroliga över att deras kunskap om urvalet av elektroniska resurser var för dåliga. Informanterna kände sig osäkra och hade dåligt självförtroende vid användande av elektroniska resurser. De uttalade också att de var dåliga på effektiva sökstrategier. Studenterna erfor informationssökningen som komplicerad och upplevde det svårt att avgränsa sina sökningar. Informanterna uttalade oro och frustration över svårigheten att sovra och hantera en stor informationsmängd. De var ointresserade och omotiverade av att använda information från elektroniska resurser och uttalade att de föredrog böcker istället. Kategorin visade på att informationsöverflöd erfors som ett orosmoment och utgjorde en belastning vid informationssökningen.

Ofta uttalade sig en informant främst enligt en kategori men avvikelser framkom. Det var naturligt då vi inte gick in på individnivå för att ta reda på hur en informant upplevde informationsöverflöd. Vi konstaterade alltså inte att en individ erfor informationsöverflöd enligt kategori A eller B. Troligen var det så att de flesta kunde erfara informationsöverflöd både som någonting positivt då den gav tillgång till mycket information och som en belastning då exempelvis mängden information i en viss situation översteg förmågan att kunna hantera denna. I kapitlet slutsats och diskussion presenterade vi reflektioner kring vårt resultat och våra slutsatser. Vi konstaterade att det var svårt att veta om de känslomässiga reaktioner som framkom i undersökningen berodde enbart på den informationsintensiva miljön eller om annan arbetsrelaterad stress kunde vara orsak till detta.

Vi stötte på uttalanden som till viss del styrkte tidigare forskning om sambandet mellan hur informationskompetent en person är påverkar hur den erfar informationsöverflöd. Där framkom bland annat att en av lösningarna för att undvika att känna sig belastad av informationsöverflöd var att öka sin informationskompetens. Utifrån vårt resultat anade vi att även personlighet och ämnesintresse kunde påverka hur användare uppfattade informationsöverflöd. Detta såg vi som intressanta framtida forskningsområden.

Vi hoppades att exempelvis studenter som tar del av vårt resultat kan få en större förståelse för att informationsöverflöd kan erfaras på olika sätt. På samma sätt ansåg vi att det är viktigt för exempelvis lärare och bibliotekarier att känna till på vilka olika sätt informationsöverflöd kan uppfattas för att få mer vetskap om hur studenter erfar sin informationssökning.

7 Källförteckning

Otryckta källor

I författarnas ägo återfinns sex inspelade intervjuer och utskrifter av dessa ljudupptagningar genomförda under februari och mars 2006.

Andra källor

Anderson, T.D. (2006). Uncertainty in action: observing information seeking within the creative processes of scholarly research. *Information Research*, vol. 12, nr. 1. <http://InformationR.net/ir/12-1/paper283.html> [2008-12-28]

Ahlstedt, Karin & Säll, Maria (2004). *Information overload?: En kritisk begreppsanalys*. Lund: Lunds universitet, Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, 2004:1). <http://theses.lub.lu.se/archive/2004/07/02/1088758671-14434-874/2004-1.pdf> [2008-11-12]

Akin, Lynn (1998). Methods for examining small literatures: Explication, Physical Analysis, and citation patterns. *Library & Information Science Research*, vol. 20, nr. 3, s. 251-270.

Alexandersson, Mikael (1994). Den fenomenografiska ansatsens fokus. Ingår i Starrin, Bengt & Svensson, Per-Gunnar, red. (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur. s. 111-136.

Bawden, David (1999). Perspectives on information overload. *Aslib proceedings*, vol. 51, nr 8, s. 249-255.

Booth, Shirley & Marton, Ference (2000). *Om lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Bruce, Christine (1997). *The seven faces of information literacy*. Adelaide, South Australia: Auslib Press.

Buse, Jan (1996). *För mycket information?: En analys av begreppet Information Overload mot bakgrund av det framväxande informationssamhället*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/ Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/ Biblioteks- och informationsvetenskap, 1996:45).

Doyle, Christina (1994). *Information literacy in an Information Society: a Concept for Information Age*. Syracuse, NY. : ERIC

Edmunds, Angela & Morris, Anne (2000). The problems of information overload in business organizations: A review on the literature. *International Journal of information Management*, vol. 20, nr. 1, s. 17-28.

Eppler, Martin & Mengis, Jeanne (2004). The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *The information society*, nr. 20, s. 325-344.

Findahl, Olle (2008). *Svenskarna och Internet 2008*. Hudiksvall: World Internet Institute. (rapport från World Internet Institute)
<http://www.wii.se/> [2008-11-01]

Hall, Amanda & Walton, Graham (2004). Information overload within the health care system: a literature review. *Health information and libraries journal*, nr. 21, s. 102-108.

Heinström, Jannica (2002). *Fast surfers, Broad scanners and Deep divers – personality and information-seeking behaviour*. Åbo : Åbo Akademi University Press, 2002.
<http://web.abo.fi/~jheinstr/thesis.htm> [2008-10-04]

Högskolelagen (SFS 1996:1392)

Jeschke, Linnéa & Larsson, Karolina (2003). *Studenters upplevelse av information overload i informationshanteringsprocessen: Implikationer för högskolebiblioteket*. Lund: Universitetet i Lund. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, 2003:16).
<http://theses.lub.lu.se/archive/2004/07/01/1088694689-17380-859/2003-16.pdf>
[2008-11-12]

Kuhlthau, Carol (1993). *Seeking meaning: A process approach to library and information services*. Norwood, New Jersey: Ablex.

Larsson, Staffan (1986). *Kvalitativ analys – exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur.

Limberg, Louise (1998). *Att söka information för att lära. En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. Borås: Valfrid (Skrifter från Valfrid, 16). Diss. Bibliotekshögskolan i Borås

Marton, Ference (2006). E-post 2006-03-13 från Ference Marton; professor vid Göteborgs universitet.

Nelson, Mark (2001). *We have the information you want, but getting it will cost you: being held hostage by information overload*.
<http://www.acm.org/crossroads/xrds1-1/mnelson.html> [2008-09-24].

Tidline, Tonyia (1999). The mythology of information overload. *Library trends*, nr. 47, s. 3.

Uljens, Michael (1989). *Fenomenografi – forskning om uppfattningar*. Lund: Studentlitteratur.

Weil, M.M., Rosen, L.D, Wugalter S.E. (1990). *The Etiology of Computerphobia, Computers in Human Behaviour*, vol. 6, s. 361-379.

White, Marsha & Dorman, Steve (2000). Technology briefs: Confronting information overload. *Journal of school health*, nr. 70, s. 4.

Wilson, Patrik (1996). Interdisciplinary research and information overload. *Library Trends*, nr. 45, s. 192-203.

8 Bilagor

8.1 Bilaga 1

Intervjumall

På vilka olika sätt söker du information till dina studieuppgifter?

Fortsättningsvis kommer vi att enbart inrikta oss på frågor rörande informationssökning med hjälp av elektroniska resurser.

Hur upplever du urvalet av elektroniska sökmöjligheter/informationskällor?

Beskriv hur du söker information med hjälp av elektroniska resurser?

Brukar du ta hjälp av någon när du söker information, i så fall av vem?

Vilka faktorer tror du kan påverka hur du väljer information?

Hur avgör du om informationen är relevant för uppgiften?

Vad gör du om du tycker att du får för få relevanta träffar?

Vad gör du om du tycker att du får för många relevanta träffar?

Hur brukar du känna dig när du står inför en uppgift som innebär informationssökning med hjälp av elektroniska resurser?

8.2 Bilaga 2

Intervjupersoner

Idun

Ålder 35 år

Nuvarande utbildning: Specialistutbildning, Distriktssköterska
Fas: Första terminen

Loke

Ålder 22 år

Nuvarande utbildning: Basår - behörighetsgivande utbildning
Fas: Sista terminen

Siv

Ålder 51 år

Nuvarande utbildning: Lärarutbildning
Fas: Sista terminen - håller på med c-uppsats

Oden

Ålder 26 år

Nuvarande utbildning: Dataingenjörsutbildning
Fas: Sista terminen - c-uppsats ska snart påbörjas

Freja

Ålder 39 år

Nuvarande utbildning: Ekonomiutbildning
Fas: Sista terminen - c-uppsats ska snart påbörjas

Tor

Ålder 35 år

Nuvarande utbildning: Lärarutbildning
Fas: Näst sista terminen