MASTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT

Informationssökning på sjukhusbibliotek

Bibliotekariernas utmaningar och upplevelse av informationssökningsprocessen

AGNES MALM

HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

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

Svensk titel:	Informationssökning på sjukhusbibliotek: Bibliotekariers utmaningar och upplevelse av informationssökningsprocessen
Engelsk titel:	Information seeking in hospital libraries: Librarians' challenges and experience of the information seeking process
Författare:	Agnes Malm
Färdigställt:	2023

Abstract: Background: Scientific information is a central part of the evidence-based care (Rosenberg & Donald, 1995). Hospital libraries have opportunity to contribute to the clinical care, for example by offering information retrieval on behalf of healthcare staff. The aim of this study was to describe the information search process in hospital libraries in Sweden. This was made by identifying which components are included in the process and which aspects the librarians consider to be meaningful or challenging in the process. As a theoretical starting point for data collection and analysis, Ingwersen's model for interactions in the IR-process (Ingwersen, 1996) and Ingwersen and Wormell's description of important steps in a mediated information search process (Ingwersen & Wormell, 1990) were used. A questionnaire was sent to all managers of the hospital libraries in Sweden for further distribution to the librarians who worked in the libraries. 50 librarians responded to the survey. The study showed that the most important components in the information search process for the librarians that participated in this study were the user's request question, dialogue with the user and knowledge of databases' search and indexing rules. The biggest challenge was interpreting the user's question. The study provides an insight into the work of hospital librarians, which for example can increase the users' awareness around the formulation of question and problem area when ordering information searches.

Nyckelord: Sjukhusbibliotek, förmedlad informationssökning, informationssökningsprocessen

Innehållsförteckning

1. INLEDNING 1

1.1 Problem 2
1.2 Syfte och frågeställningar 3
1.3 Avgränsningar 3
1.4 Disposition 3

2. BAKGRUND OCH TIDIGARE FORSKNING 5

2.1 Studiens kontext 5
2.2 Centrala begrepp 6
2.3 Tidigare forskning 9

3. TEORETISK UTGÅNGSPUNKT 14

3.1 Modell för interaktioner i informationsåtervinningsprocessen 14
3.2 Informationsförmedlingsprocessen 15
3.3 Användning av de teoretiska utgångspunkterna i studien 16

4. METOD 18

4.1 Datainsamling 18
4.2 Urval och distribution 21
4.3 Dataanalys 22
4.4 Etiska reflektioner 23

5. RESULTAT OCH ANALYS 25

5.1 Informationssökningsprocessens komponenter 25
5.2 Betydelsefulla aspekter för bibliotekarier i informationssökningsprocessen 27
5.3 Bibliotekariernas upplevelse och utmaningar i informationssökningsprocessen 29
5.4 Tematisk analys 31

6. DISKUSSION OCH SLUTSATS 35

6.1 Komponenter i informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek 35
6.2 Betydelsefulla aspekter i informationssökningsprocessen 36
6.3 Bibliotekariernas upplevelser och utmaningar i informationssökningsprocessen 38
6.4 Bibliotekariens dialog med användaren 39
6.5 Kliniska bibliotekarier 40
6.6 Studiens kvalitet 41
6.7 Metodologiska reflektioner 42
6.8 Slutsats 43
6.9 Framtida forskning 43

KÄLLFÖRTECKNING 44

BILAGA 1: ENKÄT 47

BILAGA 2: FÖLJEBREV 51

1. Inledning

Sjukhusbibliotek är ett bibliotek med verksamhet på sjukhus, enligt en rapport från Kungliga biblioteket bidrar sjukhusbibliotek till ökad patientsäkerhet och effektivare vård samt stöttar arbetet med evidensbaserad vård (Ranemo, 2019). Evidensbaserad vård betyder att klinisk kunskap och erfarenhet integreras med bästa tillgängliga kunskap, det innebär en process som går ut på att söka, värdera och använda relevanta forskningsresultat som bas för kliniska beslut (Rosenberg & Donald, 1995). Enligt socialstyrelsen ska all vård i Sverige bedrivas evidensbaserat (Socialstyrelsen, 2022), samtidigt råder en pressad situation inom svensk sjukvård. Enligt en rapport från Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har väntetiderna på specialiserad vård ökat och antalet överbeläggningar på sjukhusens somatiska avdelningar har dubblerats sista fyra åren. Vidare beräknas antalet anställda inom sjukvården behöva öka med 4000 personer per år under en 10 årsperiod för att uppfylla personalbehovet (SKR, 2020).

Ett evidensbaserat arbetssätt ställer krav på uppdatering av kunskap och forskning bland vårdpersonalen. Till exempel står det i kompetensbeskrivningen för sjuksköterskor att en legitimerad sjuksköterska har ansvar för att kontinuerligt utveckla och fördjupa sin yrkeskompetens utifrån forskning (Svensk sjuksköterskeförening, 2017). I kompetenskraven för alla specialistläkare ingår att uppvisa ett vetenskapligt förhållningssätt till de dagliga arbetsuppgifterna samt ansvar för att integrera nya tekniker och metoder (Socialstyrelsen, 2015). Flera författare (Brettle & Urquhart, 2012; Schardt, 2001) indikerar att det finns delar inom den evidensbaserade vården där sjukhusbibliotek potentiellt kan spela en viktig roll och bidra den kliniska vården, bland annat genom informationssökning, urval och kritisk granskning av information samt genom att säkra tillgång till informationen (Brettle & Urquhart, 2012; Schardt, 2001). I Sverige är sjukhusbibliotek ett samlingsbegrepp för flera biblioteksverksamheter med olika uppdrag på sjukhusen runt om i landet, ett av uppdragen är att förse vårdpersonal med vetenskaplig information.

Med rådande situation i den svenska sjukvården är det viktigt att ta vara på alla resurser och kompetenser som finns. En tjänst många sjukhusbibliotek erbjuder är förmedlad informationssökning för vårdpersonal. Informationssökning är en process som innebär interaktioner mellan användare, informationsobjekt och informationssystem och i en förmedlad informationssökning företräder bibliotekarien användaren i den interaktionen (Ingwersen, 1996). I denna studie undersöks processen för informationssökning som utförs av bibliotekarier på uppdrag av vårdpersonal. Eftersom informationssökning är en central del i den evidensbaserade vården och vårdpersonal idag arbetar under stor press är det motiverat att belysa sjukhusbiblioteket som potentiell resurs i vården i arbetet med informationssökning på uppdrag av vårdpersonal.

1.1 Problem

Vårdpersonal har i studier (Davies, 2011; Lafuente-Lafuente et al, 2019; McKnight, 2006) visat sig uppleva hinder för att utföra evidensbaserad vård då det gäller att söka evidens i vetenskapliga informationskällor. Enligt Lafuente-Lafuente et al. (2019) var de främsta hindren för att arbeta evidensbaserat dels brist på tid och dels brist på kompetens för att hitta pålitliga källor och värdera vetenskaplig information (Lafuente-Lafuente et al, 2019).

En observationsstudie av McKnight (2006) visade att sjuksköterskor på en intensivvårdsavdelning ständigt sökte och använde information under sina arbetspass men de observerades aldrig söka i vetenskapliga informationskällor. I efterföljande intervjuer uttryckte alla deltagare i studien att de skulle haft nytta av vetenskaplig information men att det inte fanns tid att lämna patienterna för att söka den (McKnight, 2006). Tid var ett framstående hinder för informationssökning även bland läkare enligt en studie som undersökte läkares informationsbehov och hinder för inhämtning av elektronisk information (Davies, 2011). Enligt en annan studie om läkares informationssökning på internet använde 79,5 % av deltagarna webbaserade medicinska informationskällor varje dag i sitt arbete. I studien jämfördes användning av auktoritära källor som PubMed och myndighetssidor med icke-auktoritära källor som Wikipedia och sociala medier i förhållande till hur läkarnas informationsbehov uppfylldes. Det fanns ett signifikant samband mellan auktoritära källor och uppfyllelse av läkarnas informationsbehov inom alla undersökta områden; patientvård, forskning och kunskapsutveckling. I motsats till det fanns inget signifikant samband med uppfyllelse av informationsbehov då icke-auktoritära källor användes. Paradoxalt nog användes de auktoritära källorna och de icke-auktoritära i samma utsträckning. Det kan enligt författarna bero på att de icke-auktoritära informationskällorna är mer lättillgängliga och användarvänliga (Mikalef et al., 2017).

Vårdpersonalen behöver vetenskaplig information för att bedriva evidensbaserad vård. Utifrån nämnda studier (Davies, 2011; Lafuente-Lafuente et al, 2019; McKnight, 2006; Mikalef et al, 2016) finns det faktorer såsom tidsbrist och brist på kompetens som utpekas som hinder för vårdpersonal att få fram användbar vetenskaplig information, en av nyckelkomponenterna för att bedriva evidensbaserad vård. Brister i att söka och använda vetenskapliga evidens relevanta för det kliniska arbetet i vården kan få konsekvenser för patienter som riskerar att inte få vård utifrån bästa tillgängliga kunskap.

Förmedlad informationssökning innebär att bibliotekarier utför informationssökning på uppdrag av användare. Vid en förmedlad informationssökning på sjukhusbibliotek behöver vårdpersonalen kommunicera sitt informationsbehov till bibliotekarierna för att bibliotekarierna ska kunna omvandla informationsbehovet till sökstrategier i informationssystem och utföra sökningar. Informationssökningsprocessen påverkas av dynamiska faktorer, exempelvis förändras användarnas kunskapsläge och informationsbehov ju mer information som söks fram

(Ingwersen, 1996). Tidigare studier om sjukhusbibliotekets förmedlade informationssökning (Brettle et al., 2016; Gibson et al., 2017; Marshall, 1992; McKeown, S. et al. 2017; Siemensma & Clayworth, 2021) har koncentrerat sig på användarnas perspektiv snarare än bibliotekariernas perspektiv. Det saknas kunskap om sjukhusbibliotekariers informationssökningsprocess; vilka komponenter som ingår i processen, vad som påverkar processen och vilka utmaningar bibliotekarierna möter under arbetet med informationssökning utifrån vårdpersonalens informationsbehov.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att bidra till ökad kunskap om processen för informationssökning utförd av bibliotekarier på uppdrag av vårdpersonal på sjukhusbibliotek i Sverige.

För att uppfylla syftet formulerades följande frågeställningar:

1. Vilka komponenter ingår i informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek i Sverige?

2. Vilka aspekter anser bibliotekarierna är betydelsefulla i informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek i Sverige?

3. Vilka är bibliotekariernas upplevelser och utmaningar i den här processen?

1.3 Avgränsningar

Studien handlar om informationssökningsprocessen och bibliotekariens utförande och upplevelse av processen. Studien tittar inte på informationssökningsprocessen ur ett tekniskt perspektiv, det innebär att exempelvis detaljer om vilka sökstrategier som används eller hur informationssystemen svarar mot strategierna har lämnats utanför studiens ramar. Studien inkluderar inte heller användarens roll och upplevelse av sökprocessen. Användarens roll som uppdragsgivare och redskap i informationssökningsprocessen undersöks enbart ur bibliotekariernas perspektiv.

1.4 Disposition

Denna uppsats belyser informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek och sjukhusbibliotekariernas roll och upplevelse av processen. Uppsatsen har disponerats på följande vis: det inledande kapitlet består av en introduktion med definition av problemet som föranlett och motiverar studien samt studiens syfte, frågeställningar och avgränsningar. Kapitel 2 är uppdelat i två delar;

studiens kontext och centrala begrepp samt tidigare forskning. I första delen beskrivs begreppen informationsbehov, informationssökning, två centrala begrepp i studien. Därefter beskrivs studiens kontext nämligen sjukhusbibliotek i Sverige. I kontextavsnittet beskrivs även konceptet evidensbaserad vård för att det är en del av studiens sammanhang. I avsnittet tidigare forskning presenteras en litteraturgenomgång av tidigare forskning för att sätta studien och läsaren i ett vetenskapligt sammanhang och bidra med en kunskapsgrund som underlättar fortsatt läsning. I kapitel 3 beskrivs studiens teoretiska utgångspunkt som ligger till grund för hur frågorna för datainsamling formulerats och för hur datan analyserats. Kapitel 4 beskriver studiens metod och tillvägagångssätt. Texten motiverar och diskuterar de metoder som använts vid urval, datainsamling och dataanalys. I kapitlet beskrivs också de etiska överväganden som gjort i och med studien. I kapitel 5 redovisas resultatet i form av empiriska data som samlats in och analyserats. Datan presenteras i form av tabeller och diagram med tillhörande förklarande texter och i sista avsnittet i resultatkapitlet redo den tematiska analysen av respondenternas egenformulerade svar. I kapitel 6 diskuteras resultaten i relation till tidigare forskning och studier för att besvara forskningsfrågorna och presentera dragna slutsatser.

2. Bakgrund och tidigare forskning

2.1 Studiens kontext

I detta avsnitt behandlas studiens kontext genom en beskrivning av sjukhusbibliotek i Sverige följt av en introduktion till evidensbaserad vård.

2.1.1 Sjukhusbibliotek i Sverige

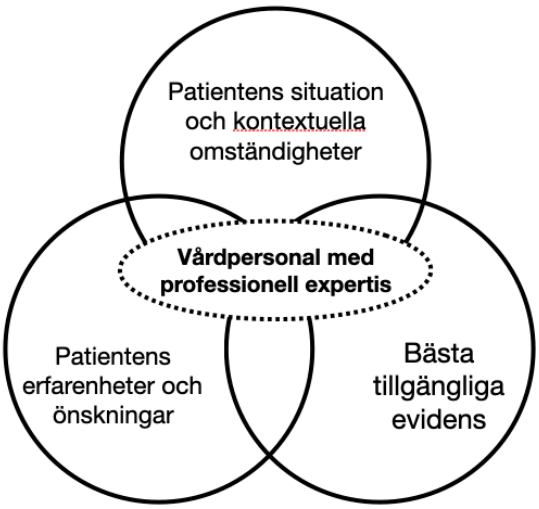
Sjukhusbibliotek är bibliotek som finns på sjukhus eller som har i uppdrag att ge service till personal på sjukhus eller inom hälso- och sjukvården. Sjukhusbiblioteken ser ut på olika sätt runt om i landet med olika uppdrag, organisatorisk tillhörighet och huvudmän. De två biblioteksinriktningar som främst förekommer antingen var för sig eller integrerade är medicinska bibliotek och hälsofrämjande bibliotek. Medicinska bibliotek riktar sig till medarbetare i sjukvården. De tillhandahåller information i fysisk och digital form och ger stöd till patientvården, utbildning och forskning. Hälsofrämjande bibliotek riktar sig till patienter och närstående och erbjuder litteratur om medicin och hälsa men också skönlitteratur, filmer och tidskrifter. De hälsofrämjande biblioteken kan ha sjukhuset, regionen eller folkbibliotek som huvudman medan de medicinska kan ha exempelvis sjukhuset, regionen, universitet eller högskola som huvudman (Föreningen Sveriges sjukhusbibliotekschefer, 2023).

Kontexten för denna studien är sjukhusbibliotek som utför informationssökning på uppdrag av vårdpersonal, det vill säga de med inriktningen medicinska bibliotek men eftersom en del har integrerad verksamhet både för patienten och personal kommer endast benämningen sjukhusbibliotek användas fortsättningsvis i uppsatsen.

2022 fanns 56 sjukhusbibliotek med bemannade serviceställen i Sverige enligt statistik från Kungliga Biblioteket (KB) (KB, 2023). En del sjukhus har gemensam biblioteksverksamhet för både patienter och anställda medan andra bara erbjuder biblioteksservice till anställda. Antalet bemannade serviceställen har sjunkit de senaste fem åren, nyförvärv av fysiska resurser har minskat och det har även fysiska lån av böcker med skriven text. Vad som däremot ökat markant i utbudet de senaste åren är antalet licenserade databaser (564 stycken år 2022 jämför med 208 stycken år 2016). Antalet nedladdningar av elektroniska tidskrifter och publikationer hade år 2020 ökat med 84% jämfört med 2016 (KB, 2023). För att ingå i KB:s statistik som sjukhusbibliotek måste det finnas ett fysiskt bibliotek med egen gatuadress, alla regioner har inte bibliotek som uppfyller dessa kriterier (Ranemo & Mattsson, 2022). Även om det ser lite olika ut i landet i utbudet av fysiska bemannade sjukhusbibliotek så är alla regioner i Sverige anslutna till bibliotekssamarbetet Eira, vilket säkerställer att all personal som är anställda i regionerna har tillgång till ett grundutbud av elektroniska resurser med vetenskapliga tidskrifter, e-böcker och databaser (Kindenberg, 2023). Tillgång till elektroniska vetenskapliga resurser är en grundförutsättning för att kunna bedriva evidensbaserad vård.

2.1.2 Den evidensbaserade vårdprocessen

Med ett evidensbaserat arbetssätt fattas kliniska beslut i vården utifrån en modell för beslutsfattande, figur 1. Vårdpersonalen ska enligt modellen ta hänsyn till; patientens sammanhang och omständigheter som påverkar situationen, patientens önskningar och erfarenheter samt de mest relevanta vetenskapliga evidens som finns att tillgå (Haynes et al., 2002).



Figur 1: Modell för beslutsfattande i evidensbaserad vård. Bearbetad utifrån modell av Sacket (1996).

Att arbeta utifrån den evidensbaserade vårdmodellen innebär i praktiken att följa en process i fem steg; (1) formulera en fråga utifrån patientens problem och situation, (2) söka vetenskaplig information som är relevant för att besvara frågan, (3) granska och värdera informationen, (4) välja insats utifrån den information som ansetts mest relevant och användbar och slutligen (5) implementera och utvärdera insatsen (Socialstyrelsen, 2022).

2.2 Centrala begrepp

I detta avsnitt lyfts definitioner och aspekter av centrala begrepp för studien. De begrepp som anses centrala är informationsbehov och informationssökning.

2.2.1 Informationsbehov

Informationsbehov är ett grundläggande begrepp inom biblioteks- och informationsvetenskap. Rubin (2010) skiljer på informationsönskan (information want) och informationsbehov (information need). Informationsönskan beskrivs som en önskan om information för att tillfredsställa en osäkerhet medan informationsbehov beskrivs som ett tillstånd där information är nödvändigt för att lösa ett problem (Rubin, 2010). I denna uppsats skiljs inte begreppen åt utan enbart begreppet informationsbehov används.

Savolainen (2017) utförde en diskursanalys för att undersöka hur begreppet informationsbehov konceptualiserats i forskningslitteraturen. Savolainens utgångspunkt var att informationsbehov är den motiverande faktorn till informationssökning. Savolainen fann två huvudperspektiv på konceptet informationsbehov i litteraturen. Å ena sidan har begreppet konceptualiserats som den primära drivkraften för informationssökning. Å andra sidan fann Savolainen att begreppet informationsbehov konceptualiserats som sekundär motivationsfaktor till förmån för mer fundamentala och uppgiftsorienterade drivkrafter till informationssökning, som problemlösning (Savolainen, 2017).

Inom ramen för denna studie är det relevant att även gå in på hur informationsbehovet formuleras och kommuniceras eftersom studien handlar om bibliotekariers informationssökning utifrån vårdpersonalens informationsbehov. Ingwersen och Wormell (1990) beskriver tre olika typer av informationsbehov och skillnaden i möjligheten att formulera och uttrycka sitt behov mellan de olika typerna av informationsbehov. Den första typen kallar författarna verifikativt informationsbehov. Det kan till exempel handla om en önskan att lokalisera en bestämd artikel. Användaren har då den ämneskunskap som krävs för att exakt uttrycka vilken information som efterfrågas. Andra typen av informationsbehov författarna lyfter är inom ett för användaren medvetet avgränsat ämnesområde men inte helt definierat. Användaren känner till termer inom området och har möjlighet att formulera en fråga som speglar informationsbehovet. Tredje typen omnämns av författarna som grumligt informationsbehov. Det är svårformulerat då informationsbehovet är i ett, för användaren, outforskat område och begrepp för att uttrycka och formulera behovet saknas (Ingwersen & Wormell, 1990).

Taylor (2015) delar upp informationsbehovets olika uttrycksstadier enligt följande: Det första stadiet är ett inneboende behov, det faktiska behovet kan i detta stadie handla om en vag otillfredsställelse som ännu inte uttryckts i språkliga termer. I det andra stadiet finns en medvetenhet om behovet och en mental beskrivning kan börja ta form. I tredje stadiet kan informationsbehovet ta sig uttryck som en befogad fråga. Informationsbehovet är i detta stadie således uttryckt i konkreta termer men utan tanke på var eller hur informationen ska inhämtas. I det fjärde stadiet Taylor beskriver finns däremot ett informationssystem i åtanke. Det handlar i detta stadie om en kompromiss

som kräver hänsyn till vilket format som svaren förväntas komma i och hur de är organiserade i olika informationssystem (Taylor, 2015).

2.2.2 Informationssökning

Wilson (1981) har utarbetat en modell för informationssökningsprocessen som inkluderar tolv komponenter och utgår från informationsanvändaren och dess informationsbehov. Först identifieras ett informationsbehov som leder till informationssökning. Här följer varierande krav på informationssystem och informationskällor som i sin tur leder till en lyckad eller misslyckad informationssökning. Om sökningen var lyckad leder det till användning av informationen och som sista steg avgörs om informationsbehovet blivit tillfredsställt eller inte. Informationsbehovet kan antingen kvarstå, om det inte uppfyllts tillfredställande under den första sökningen men det kan också uppstått ett nytt informationsbehov utifrån den informationen som använts. Informationssökning kan enligt modellen också ske genom informationsutbyte och informationsöverföring med andra personer (Wilson, 1981).

För att få fram information ur en vetenskaplig informationskälla behöver användarens informationsbehov omvandlas till en sökfråga som kan tolkas av ett system för informationsåtervinning. Informationsåtervinning, översatt från engelska *information retrieval* (IR) är ett samlingsbegrepp som enligt Baeza-Yates och Ribeiro (2011) inkluderar representation, lagring, organisering och tillgång till digitala dokument. Ett system designat för dessa ändamål benämns som IR-system (Baeza-Yates & Ribeiro, 2011). Informationskällor som kan bli aktuella att söka i efter vetenskapliga evidens, exempelvis en medicinsk databas, har ett IR-system som gör det möjligt att med hjälp av söktermer få fram relevanta resultat. Söktermer är de ord som representerar användarens informationsbehov och som, för sig själva eller kombinerade till en söksträng, kan förstås och tolkas av IR-systemet. Ett IR-system rangordnar dokument baserat på relevans utifrån söktermerna. I IR-system är dokumenten indexerade med nyckelord som representerar dokumentets innehåll. I många fall går det att välja söktermer i en ämnesordlista. Termerna i ämnesordlistan motsvarar termerna som använts vid indexering av dokumenten i informationssystemet. En vanlig sökstrategi som lyfts av Baeza-Yates och Ribeiro är nyckelordsbaserad sökning som, i sin enklaste form, innebär att en sökfråga sätts samman av nyckelord och de dokument som innehåller nyckelorden återvinns av systemet (Baeza-Yates, 2011).

Användaren av ett IR-system har som uppgift att översätta sitt informationsbehov till en sökfråga, eller en sekvens av flera sökfrågor. IR-systemets uppgift är att utifrån sökfrågan presentera informationsobjekt som är relevanta för användaren (Baeza-Yates & Ribeiro, 2011). Vid en förmedlad informationssökning beskriver Ingwersen och Wormell (1990) att bibliotekarien fungerar som en intermediär mellan användare och IR-system. Det innebär att bibliotekarien ska översätta användarens förfrågan (request) till

sökfråga (query) i IR-systemet (Ingwersen & Wormell, 1990). På engelska används begreppen *request* och *query* åtskilt, request motsvarar den fråga användaren ställer till bibliotekarien vid beställning av en förmedlad informationssökning och query motsvarar den sökfråga som formuleras utifrån IR-systemets sökspråk men baserat på användarens fråga (Ingwersen & Wormell, 1990).

Ingwersen och Wormell lägger tonvikt vid informationssökningens kognitiva aspekter med fokus på förmedlad informationssökning. Författarna har utgångspunkten att informationssökning är systemdriven på det sättet att informationssökaren måste justera sin kognitiva struktur, det vill säga sitt tänkande, till IR-systemets och informationsobjektens begreppsmässiga struktur och inte tvärtom. Informationsobjekten och IR-systemen har dessutom kognitiva strukturer i sig själva vilket gör att de kan vara föränderliga och oförutsägbara. Den kognitiva strukturen i ett informationsobjekt manifesteras exempelvis av upphovspersonens uppfattning om världen och användning av olika begrepp och termer. Ett IR-systems kognitiva struktur kan till exempel handla om vilka indexeringsregler som tillämpats då informationssystemet organiserats. Eftersom informationsförmedlare (bibliotekarier) har kunskaper om informationssystemens regler och innehåll blir förmedlarens uppgift för att en informationssökning ska möjliggöras att se till att användarens frågeställning och begreppskunskap harmoniserar med informationssystemet (Ingwersen & Wormell, 1990).

2.3 Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning inom ämnet för uppsatsen. Detta avsnitt har för avsikt att sätta studien i ett vetenskapligt sammanhang.

2.3.1 Evidensbaserad vård i relationen till biblioteks- och informationsvetenskap

En nackdel som enligt Rosenberg och Donald (1995) lyfts med evidensbaserad vård är att det tar tid att lära sig den evidensbaserade vårdprocessen och att praktisera den. En fördel däremot är att processen enligt författarna innebär ett gemensamt och tydligt ramverk för problemlösning och beslutsfattande vilket underlättar kommunikation mellan olika instanser och personer med olika kompetenser (Rosenberg & Donald, 1995). Detta innebär förbättrade förutsättningar för vårdpersonal att samarbeta med instanser inom andra professioner, exempelvis bibliotek.

Connie Schardt (2001) lyfter exempel på bibliotekets möjligheter att bistå den kliniska vården i förhållande till alla steg i den evidensbaserade vårdprocessen. Första steget ligger hos patienten och vårdpersonalen och handlar om att

definiera ett problem i en vårdsituation och väga in alla aspekter i patientens upplevelse och sammanhang. Nästa steg är att utifrån problemet formulera en klinisk fråga. I detta steg kan det vara en fördel om bibliotekarierna är delaktiga eftersom den kliniska frågan sedan ska omvandlas till en effektiv sökstrategi. Nästa steg i processen är att söka och ta fram relevant information. Biblioteket kan, enligt Schardt, i detta steg underlätta för den kliniska personalen genom att erbjuda handledning i informationssökning eller utföra sökning på uppdrag av personalen. Biblioteket kan bidra med kompetens om pålitliga källor och relevanta studie- och publikationstyper samt hjälpa till att begränsa sökresultaten utifrån valda kriterier. Sjukhusbiblioteket är också ansvariga för att säkra tillgång till informationen som söks fram och det kan handla om att upprätta licenser för databaser eller prenumerationer på tidskrifter. Nästa steg i processen är att kritiskt granska den information som sökningen resulterat i. Även här har bibliotekarierna enligt författaren möjlighet att bidra med verktyg för granskning av artiklar. Nu är det upp till vårdpersonal och patient att fatta kliniska beslut med det underlag som tagits fram i litteratursökningen samt utvärdera valda insatser (Schardt, 2001).

Även McTavish (2017) studerade bibliotekets möjlighet att stödja den evidensbaserade vården. I intervjuer fick bibliotekarier som utförde informationssökningar på uppdrag av vårdpersonal beskriva sin upplevelse av hur de stöttade den evidensbaserade vårdprocessen. Bibliotekarierna uppgav att de bidrog genom att erbjuda tillgång till artiklar och databaser och även undervisning i den evidensbaserade processen. Dock uppgav flera deltagare i studien att biblioteken saknade tillgång till flera databaser och informationskällor där de visste att de hade kunnat ta fram evidens av god kvalitet samtidigt som de upplevde att vårdpersonalen saknade tid och ibland intresse att sätta sig in i resultaten bibliotekarierna förmedlade vid informationssökningarna (McTavish, 2017).

2.3.2 Sjukhusbiblioteks bidrag till vården

Flera studier har undersökt hur sjukhusbibliotek kan bidra till den kliniska vården. En uppmärksammad studie, kallad ”Rochesterstudien”, utfördes 1992 i Rochester, USA om sjukhusbibliotekens inverkan i vårdverksamheten. Studien gjordes på uppdrag av Rochester Regional Library Council inom ramen för Hospital Library Program, vars mål för år 1990-1991 var att utveckla metoder att analysera användarservice för att öka sjukhusbibliotekens synlighet och status. Biblioteken ville visa hur de kan bidra till vården och för att göra det undersöktes vilken inverkan sjukhusbiblioteken hade på läkares kliniska beslutsfattande. Studien belyste vissa områden i vården av patienter där information från sjukhusbiblioteket gjorde skillnad i läkarnas beslut. 80,4 % av deltagarna uppgav att de hanterade situationer annorlunda utifrån information från sjukhusbiblioteket som källa. De områden där förändring främst rapporterades var i; vilka råd som gavs till patienter (71,6%) , val av behandling (59,6 %) och på tredje plats val av läkemedel (59,6%). Studien

identifierade även situationer där information tillhandahållen från biblioteken bidrog till att undvika vissa följder för patienterna såsom ytterligare prover och undersökningar, inläggningar och sjukhusrelaterade infektioner (Marshall, 1992).

Likande resultat visade Siemensma och Clayworth (2021) som studerade en tjänst för informationssökning på uppdrag av vårdpersonal på ett sjukhusbibliotek i Australien. De fann att söktjänsten hade inverkan på vilken vård patienterna fick och att tjänsten sparade tid för vårdpersonalen att lägga på det kliniska arbetet. 32% av respondenterna uppgav att de modifierade sitt kliniska arbete utifrån informationen som sökts fram av biblioteket och 46% uppgav att de fick bekräftat att deras kliniska arbete stämde överens med rådande kunskap. Alla deltagare i studien angav att tjänsten sparade dem tid, 67% indikerade att de sparade mer än fyra timmar (Siemensma & Clayworth, 2021).

Att sjukhusbibliotek gör sökningar på uppdrag av vårdpersonalen är en vanlig tjänst som många bibliotek erbjuder. Sökresultaten levereras på olika sätt, vanligast enligt Westmark et al. (2022) är att resultatet levereras via ett referenshanteringsprogram. Enligt Friesen et al. (2015) som studerat sökuppdrag på nio olika sjukhusbibliotek beställdes nästan 20 000 sökuppdrag under en tioårsperiod (Friesen et al., 2015). Gibson et al (2017) undersökte för vilka syften en informationssökningstjänst användes, och hur den påverkade vårdpersonalens arbete på en cancerklinik i USA. Patientvård var den femte vanligaste orsaken till sökning (10,2%), det vanligaste syftet med informationssökningen var forskning (35%). 44 % av deltagarna i studien svarade att tjänsten sparade dem tid och 27 % att det ökade deras produktivitet. Några patientrelaterade konsekvenser den förmedlade informationssökningstjänsten ledde till för vårdpersonalen uppgavs vara att den bidrog till att utveckla vårdrutiner (23%), hjälpte till att fatta bättre beslut (22 %), påverkade behandling och diagnos (9% respektive 3%) och undvek oönskade händelser och incidenter (3%) (Gibson et al., 2017).

En studie av McKeown et al. (2017) från sjukhusbibliotek i Canada från 2017 som undersökte vårdpersonalens upplevelse av informationssökningstjänst visade att främsta orsaken till sökningar var forskning (34%) (McKeown, S. et al. 2017). Det går även i linje med Lialious (2016) studie som undersökte vårdpersonalens egna sökningar i vetenskapliga databaser där vanligaste anledningen till att använda dessa källor var att skriva vetenskapliga manuskript, det vill säga forskning. Dock svarade 90% i studien att de tror att informationssystemen har möjlighet att förbättra patientvården även om bara 67,6% haft direkt erfarenhet av det (Lialiou et al., 2016). Även Brettle et al., (2016) fann att en av de orsaker sjukvårdspersonal främst använde biblioteket till var egen forskning. I den studien klassificerades forskning som framtida inverkan på patientvården i motsats till direkt inverkan på patientvården som var exempelvis att sätta diagnos eller bestämma behandling för en viss patient utifrån bibliotekets information (Brettle et al., 2016). Enligt nämnda studier (Brettle et al.,2016; Gibson et al., 2017; McKeown et al., 2017) har forskning

visat sig vara vanligaste orsaken till att utnyttja sjukhusbibliotekens tjänster för sökuppdrag. Kliniska frågor med direkt relevans för patienter är alltså inte lika vanligt även om det är den typen av frågor som kan relateras till den evidensbaserade vårdprocessen.

2.3.3 Informationssökning för kliniska frågor

Kliniska frågor karaktäriseras av att de handlar om hur vården av patienter ska bedrivas. De kan vara mer eller mindre specifika. Ely (2005) konstaterade i en observationsstudie att läkarna som observerades i genomsnitt formulerade 11 kliniska frågor under en arbetsdag. Endast 55 % av frågorna följdes upp och försökte besvaras och av dem fick 28 % aldrig något svar. McGowan (2008) studerade en informationssökningstjänst enbart för kliniska frågor i Kanada i en studie med vårdpersonal i primärvården. Deltagarna i studien fick ställa kliniska frågor via ett system i mobiltelefonen. Systemet delade slumpmässigt in alla inkomna frågor i två grupper. Frågorna i den ena gruppen (interventionsgruppen) besvarades av en bibliotekarie och vårdpersonalen fick referenser tillbaka via mobilen. Den andra gruppen fungerade som en kontrollgrupp och deltagarna som fått sina frågor randomiserade in i den gruppen fick en notis om att deras fråga ej skulle besvaras av en bibliotekarie utan att deltagaren fick utföra informationsökning och besvara frågan själv. Alla deltagare fick rapportera i vilken utsträckning informationen de fått av en bibliotekarie eller sökt fram själva, beroende på i vilken grupp deras fråga hamnat, varit användbar. Det visade sig att andelen som angav att informationen hade mycket positivt bidrag till det kliniska arbetet var 63 % bland dem som fick svar på sina frågor med hjälp av en bibliotekarie jämfört med 15% i kontrollgruppen. Motsvarande andel för inget eller negativt bidrag till arbetet var 70% i kontrollgruppen respektive 16% i interventionsgruppen. 10% av frågorna som randomiserades in i kontrollgruppen fick inget svar alls. Alla deltagare fick före studien inleddes utbildning i hur en klinisk fråga skulle vara uppbyggd för att informationssökning skulle kunna utföras på ett effektivt sätt i förhållande till frågan (McGowan, 2008).

Den kliniska frågans format påverkar förutsättningarna för att den ska kunna besvaras med evidens. Kliniska frågor kan vara mer eller mindre specifika, en fråga med specifik relevans för ett kliniskt problem kan till exempel handla om vilken av två behandlingar som är mest effektiv för ett önskat utfall för en viss patient. Den specifika typen av frågor ger mer vägledning till hur den kan omvandlas till en sökning i vetenskapliga informationskällor jämfört med frågor av mer generell karaktär (Stillwell et al., 2010).

2.3.4 Informationssökning utifrån biblioteks- och informationsvetenskap och användarens informationsbehov

I sjukhusbibliotekens fall behöver bibliotekarierna översätta vårdpersonalens kliniska frågor till sökfrågor. McTavish (2017) intervjuade bibliotekarier som utförde informationssökningar på uppdrag av vårdpersonal, det vill säga förmedlad informationssökning, om deras strategier och upplevelse av vad som är ”god service” till användarna. God service karaktäriserades av deltagarna i studien dels som konkreta aspekter; som att resultaten var relevanta, korrekta och levererades inom rimlig tid. Andra aspekter som deltagarna tog upp var mer abstrakta och handlade om deras eget bemötande och att kommunikationen mellan dem och användarna fungerade. Som en strategi för att främja god kommunikation uppgav en del av deltagarna att de alltid erbjöd användarna att modifiera den utförda sökningen om de önskade och de flesta av deltagarna i studien försökte följa upp sökförfrågningarna med användarna innan sökprocessen påbörjades (McTavish, 2017).

En förmedlad informationssökning förutsätter att förmedlaren förstår användarens informationsbehov och det förutsätter ett väldefinierat informationsbehov. Wilson (2004) studerade intervjuer som utfördes av informationsspecialister med användare av en informationssökningstjänst för att förtydliga och definiera användarnas informationsbehov. Innehållet i intervjuerna analyserades och sorterades in under följande kategorier: faktorer som driver sökning efter information, vad som karaktäriserar informationsproblemet, tidigare sökaktiviteter, faktorer som skulle kunna påverka sökprocessen samt önskade resultat. I analysen identifierades bland annat variation i vad som motiverade att ta hjälp med informationssökning, ett exempel var svårigheter med att formulera söktermer. En skillnad som framkom mellan hur användarna tidigare sökt information och hur informationssökningsspecialisterna sedan sökte var att informationsspecialisterna använde mer avancerade sökstrategier som ökade precisionen av sökningen (Wilson, 2004).

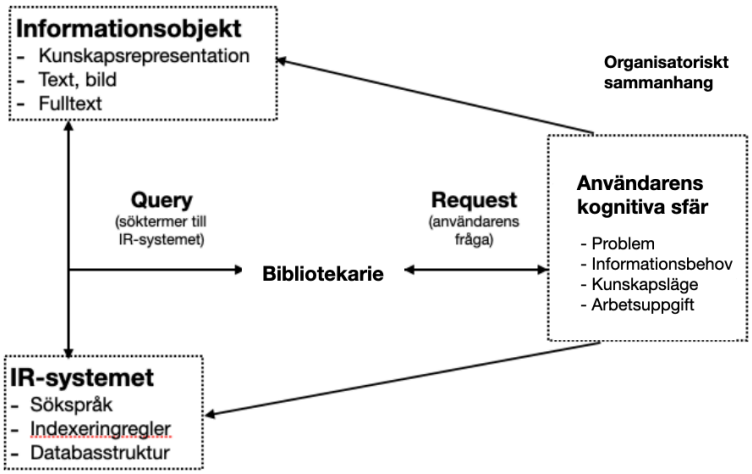
Spink och Sollenberger (2004) gjorde en liknande analys av dialoger mellan informationssökare och informationsförmedlare som förekom vid förmedlad informationssökning. Spink och Sollenberger fokuserade på att lyfta ur ”*elicitations*” i dialogen (Spink & Sollenberger, 2004). Elicitations innebar i studien yttrande från ena parten som besvarades av andra parten. Dialogerna som analyserades i studien delades enligt författarna in i dels om de förekom före eller under informationssökningsprocessen och dels om yttrandena kom från informationsförmedlarna och besvarades av användarna eller tvärt om. Dialogerna analyserades och delades in i olika ämneskategorier baserat på vad de handlade om. Det vanligast förekommande ämnena för dialogerna inför informationssökningen rörde potentiella söktermer och databaser att söka i, sökstrategier och tidigare sökerfarenheter. Under informationssökningsprocessen handlade dialogerna främst om söktermer, format på resultaten och om resultat var relevanta eller inte. Studien bidrog enligt författarna med en ökad förståelse för vilka behov av information och avsikter förmedlare och användare har före och under en informationssökningsprocess (Spink & Sollenberger, 2004).

3. Teoretisk utgångspunkt

En teori beskrivs av Case (2012) som påståenden som förklarar, beskriver eller förutser fenomen i ett givet kontext. Modeller beskrivs i relation till teorier som mer specifika och konkreta. Både teorier och modeller är förenklade versioner av verkligheten och beskriver relationer mellan olika begrepp (Case, 2012). För att sätta denna studie i ett teoretiskt sammanhang används Ingwersens (1996) modell för kognitiva interaktioner i en informationsåtervinningsprocess (IR-process) och Ingwersens och Wormells (1990) beskrivning av förmedlarens roll i en förmedlad informationssökningsprocess. Kombinationen av dessa två teoretiska aspekter av informationssökningsprocessen är utgångspunkten för operationaliseringen av studiens syfte och frågeställningar.

3.1 Modell för interaktioner i informationsåtervinningsprocessen

En IR-process inkluderar enligt Ingwersen (1996) sökning, organisering, lagring, representation och tillgång till information. Modellen (figur 2) identifierar interaktionerna mellan användare, intermediär, IR-system och informationsobjekt i den processen.



Figur 2: Interaktioner i IR-processen. Bearbetad efter modell av Ingwersen (1996).

Utgångspunkten i Ingwersens modell är att alla delar som ingår i IR-processen har någon form av kognitiv struktur. Kognitiva strukturer är manifestationer av människans tänkande, idéer och reflektioner. Den individuella användarens kognitiva sfär representeras av användarens underliggande problemområde, faktiska arbetsuppgift eller intresse som kräver information, vad användaren redan vet och vad som kan beskrivas som osäkerhet. Ingwersen menar att alla aspekter som representerar användarens kognitiva sfär, såsom arbetsuppgift, problem, mål och osäkerhet kan bidra till att skapa en helhetsbild av användarens uttalade och outtalade informationsbehov (Ingwersen, 1996).

Interaktionen mellan användaren och informationssystemet sker via ett gränssnitt och ibland även en mänsklig intermediär, exempelvis en bibliotekarie (Ingwersen, 1996). I en informationssökningsprocess måste användaren och intermediären anpassa sin sökstrategi efter systeminställningarna i de IR-system som används (Ingwersen & Wormell, 1990). Användaren kan alltså inte påverka IR-systemet men användaren och intermediären påverkas däremot av feedback från IR-systemet och informationsobjekten som återvinns. Det gör, enligt Ingwersen, att de kognitiva strukturerna hos användaren och intermediären är föränderliga. Exempelvis kan användarens aktuella kognitiva tillstånd ändras då ny information sökts fram vilket påverkar användarens sammantagna informationsbehov. Användarens informationsbehov är alltså inte statiskt men genom att identifiera kognitiva aspekter och vad som påverkar dem ökar enligt Ingwersen (1996) möjligheterna att under sökprocessen definiera det aktuella informationsbehovet (Ingwersen, 1996).

3.2 Informationsförmedlingsprocessen

Som komplement till Ingwersens modell används Ingwersen och Wormells beskrivning av förmedlarens roll i en förmedlad informationssökningsprocess. Enligt Ingwersen och Wormell (1990) är informationsförmedlingsprocessen en interaktiv process mellan användaren, förmedlaren och IR-systemet. Centralt för förmedlarens roll är förmedlingskunskap och konceptuell kunskap. Förmedlingskunskap innebär kunskap om IR-systemen, såsom sökspråk, vilka tecken och kommandon som kan användas och hur innehållet är indexerat, om det exempelvis finns kontrollerad vokabulär. Konceptuell kunskap handlar om kunskap inom ämnet som sökförfrågan handlar om exempelvis viktiga begrepp och termer inom ämnet. I den konceptuella kunskapen ingår även användarens avsikter, förväntningar, idéer och mål och sammanhang (Ingwersen & Wormell, 1990).

Ingwersen och Wormell beskriver följande nödvändiga steg för att genomföra en förmedlad informationssökning.

Det första en förmedlare behöver göra är att definiera vilken typ av informationsbehov användaren har, förstå användarens otillräckliga kunskap och rama in den bakomliggande problemsituationen. Förmedlaren skapar på så sätt en användarmodell genom en konceptuell kartläggning av informationsbehovets olika delar. I andra steget behöver bibliotekarien använda sin förmedlingskunskap genom att analysera den aktuella situationen ur ett IR-perspektiv. Det innebär exempelvis att välja vilka IR-system som kan vara relevanta att söka i och vilka sökstrategier som ska användas i respektive system. Nästa steg är att översätta användarens fråga och informationsbehov till en sökfråga som kan tolkas av systemet. I detta steg används både bibliotekariens förmedlingskunskap och kunskap inom ämnet som sökningen handlar om. Nästa steg i processen är enligt Ingwersen och Wormell att säkerställa att bilden av användarens informationsbehov överensstämmer med sökorden och resultaten i systemet. Slutligen ska informationssökningen utvärderas, då är målet att förstå varför vissa resultat inte stämde överens med det underliggande informationsbehovet och finna orsaker till att vissa aspekter av behovet inte blivit upptäckta. Alla steg i denna process har en funktion dels som verktyg i själva sökningen och dels som instrument för att definiera och klargöra informationsbehovet. Det senare förutsätter dock fortsatt interaktion med användaren under sökprocessen (Ingwersen & Wormell, 1990).

3.3 Användning av de teoretiska utgångspunkterna i studien

I tabell 1 sammanfattas vilka aspekter ur de teoretiska utgångspunkterna, det vill säga, Ingwersens modell för kognitiva interaktioner i IR-processen (figur 2) och Ingwersens och Wormells (1990) beskrivning av förmedlarens roll i en förmedlad informationssökningsprocess som huvudsakligen används i studien.

Tabell 1

Använda delar ur den teoretiska utgångspunkten

Manifestationer av användarens kognitiva sfär (Ingwersen, 1996)	Bibliotekariens roll och uppgifter i informationsförmedlingsprocessen (Ingwersen & Wormell, 1990)
Användarens arbetsuppgift	Dialog med användaren före, under och efter informationssökningen
Användarens formulerade frågeställning	Tolka och förstå användarens informationsbehov

Användarens bakomliggande problem	Bibliotekariens konceptuella kunskap
Hur användaren sökt information hittils	Bibliotekariens förmedlingskunskap
Vad användaren redan vet inom ämnet	
Användarens mål	

Används för att formulera frågor till datainsamling och dataanalys

Modellen i figur 2 är generell för IR-processen, i denna studie används några av komponenterna i modellen som utgångspunkt för att undersöka sjukhusbibliotekariers informationssökningsprocess (tabell 1). I en vårdsituation då en patients problem identifierats och patienten har fått uttrycka sin upplevelse och önskningar uppstår ett informationsbehov hos vårdpersonalen som leder till informationssökning. Vårdpersonalen motsvarar användarna i Ingwersens modell och sjukhusbibliotekarier som utför informationssökning på uppdrag av vårdpersonalen motsvarar intermediärer och fungerar som informationsförmedlare. Modellen går alltså att översätta till den informationssökningsprocess som ska undersökas i denna studie och anses därför relevant som teoretisk utgångspunkt för datainsamling och analys. Ingwersen (1996) beskriver att, som bibliotekarie, identifiera alla aspekter i användarens kognitiva sfär, såsom arbetsuppgift, problem och mål, ökar möjligheten att definiera informationsbehovet (Ingwersen, 1996). Den beskrivningen avgjorde valet av denna modell som teoretisk utgångspunkt för studien då tyngdpunkt i problemdefinitionen läggs på att bibliotekarierna behöver förstå vårdpersonalens informationsbehov för att utföra informationssökning och därmed fungera som resurs i vården. Modellen fungerar som utgångspunkt för datainsamling samt som verktyg i analysen då den lyfter aspekter att ta i beaktande som ökar möjligheten för bibliotekarier att förstå användarens informationsbehov.

I Ingwersen och Wormells beskrivning av viktiga steg i den förmedlade informationssökningsprocessen urskiljdes flera aspekter i förmedlarens roll i processen (se tabell 1). Ingwersen och Wormell beskriver hela förfarandet då en användare har ett informationsbehov och en bibliotekarie söker fram information utifrån det informationsbehovet. Det utgör grunden till processen denna studie syftar till att fördjupa kunskapen om nämligen sjukhusbibliotekets informationssökning utifrån vårdpersonalens informationsbehov, därför ansågs dessa aspekter relevanta.

4. Metod

I detta kapitel beskrivs hur studien genomfördes, vilka metoder som valts för datainsamling, urval och analys samt etiska överväganden.

För att uppfylla syftet med studien och besvara forskningsfrågorna utfördes en kvantitativ studie med inslag av kvalitativ analys. Med en kvantitativ ansats går det enligt Bryman (2011) att förklara olika aspekter och fenomen i den sociala verkligheten genom mätning av de begrepp som beskriver verkligheten. Enligt Bryman går det att mäta ett begrepp genom att formulera flera olika frågor som rör begreppet, enbart en fråga för begreppet som undersöks blir troligtvis för generell för att skilja på hur det är för olika individer som ska besvara frågan (Bryman, 2011). För att uppfylla studiens syfte mättes begrepp som beskriver olika aspekter i informationssökningsprocessen (se tabell 1) hämtade ur de teoretiska utgångspunkter som beskrivs i föregående kapitel. Studien undersökte förekomsten och betydelsen av dessa komponenter och aspekter och de utgjorde variabler som tillsammans hade för avsikt att förklara informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek och bibliotekariernas upplevelse av den.

4.1 Datainsamling

Som datainsamlingsmetod användes enkäter. Enkäter har fördelen att kunna få svar från många respondenter på kortare tid och med mindre resurser jämfört med exempelvis strukturerade intervjuer (Ejlertsson, 2019). En annan fördel med enkäter Bryman (2011) lyfter är att enkäter inte medför någon intervjuareffekt, det vill säga att respondenternas svar på något sätt påverkas av intervjuaren. Respondenterna behöver inte heller anpassa sig efter någon specifik tid utan kan svara när det passar dem (Bryman, 2011). Dock finns även nackdelar med enkäter som datainsamlingsmetod, till exempel finns ingen närvarande om respondenterna har frågor eller funderingar och det går heller inte att, som i intervjuer, ställa följdfrågor till respondenterna. En annan nackdel är att enkäter inte kan innehålla för många frågor eftersom det kan göra att respondenterna tappar motivation vilket medföra ökat bortfall. Det går i enkätstudier inte heller att säkerställa vem som svarat på frågorna eller om den tänkta respondenten blivit påverkad av någon annan under tiden (Bryman, 2011).

Enkäten (bilaga 1) utformades med hjälp av det molnbaserade enkätverktyget SUNET Survey som tillhandahölls via Högskolan i Borås. Enkäten bestod av frågor med svarsalternativ i form av skalor, flervalsfrågor och öppna frågor. Flervalsfrågorna bildade dikotoma variabler för respektive alternativ där värdena var 1 för om det kryssats i eller 2 för om det inte kryssats i. Enkätfrågor med svarsalternativ i skalform bildade en ordinalvariabel för

respektive fråga med olika värden beroende på antal svarsalternativ. Dikotoma variabler har bara två möjliga värden som inte kan rangordnas sinsemellan medan ordinalvariabler har värden som kan rangordnas men där avståndet mellan värdena inte är konstant (Bryman, 2011). Frågorna i enkäten handlade om vad som ingår i informationssökningsprocessen och vad respondenterna upplever som betydelsefullt respektive utmanande i processen. I de flesta av enkätfrågorna fick respondenterna ta ställning till fasta alternativ för aspekter av den företeelse som avsågs mätas. Det begränsar enligt Ejlertsson (2019) respondenternas egna tolkning av företeelsen till de fasta alternativen som angivits eftersom det då inte finns utrymme för att beskriva nya vinklingar och upplevelser (Ejlertsson, 2019). Slutna frågor i enkäter underlättar dock för respondenter jämfört med öppna frågor där respondenterna själva behöver formulera ett svar (Bryman, 2011). De fasta svarsalternativ som förekom i studien baserades på studiens teoretiska utgångspunkt och det ansågs därför relevant utifrån syfte, frågeställningar och validitet att respondenterna fick beskriva informationssökningsprocessen utifrån just dessa förbestämda komponenter och aspekter. Validitet innebär att de indikatorer som mäts i enkäten mäter det som studien avser mäta (Bryman, 2011). En annan form av validitet som enligt Ejlertsson (2019) är viktig för att upprätthålla respondenternas motivation att fullfölja enkäten är ytvaliditet (Ejlertsson, 2019). Enligt Bryman kan ytvaliditeten stärkas genom att låta en expert inom ämnet granska frågorna och svarsalternativen (Bryman, 2011). Detta gjordes i denna studie genom att en sjukhusbibliotekarie fick testa enkäten och granska dess innehåll innan den distribuerades till det slutgiltiga urvalet. Testpersonen fick beskriva sin tolkning av frågorna och ge feedback på frågornas innehåll och formuleringar. Enstaka ändringar gjordes efter testningen, det gällde främst förtydliganden och en del omformuleringar av frågor och svarsalternativ.

För att undersöka vilka komponenter som ingår i informationssökningsprocessen, fick respondenterna ta ställning till ett antal teoretiskt relevanta komponenter i informationssökningsprocessen som valts ut från Ingwersen och Wormells (1990) beskrivning av nödvändiga steg i en förmedlad informationssökningsprocess. Dessa komponenter var dialog med användaren före, under och efter informationssökningen, att sätta sig in i ämnet för sökningen, välja informationskälla och söktermer, utföra upprepade sökningar, granska och sortera bort icke relevanta resultat samt att säkra tillgång till fulltext av den information som sökts fram. Komponenten utföra upprepade sökningar exkluderades vid dataanalysen på grund av att flera respondenter kommenterat att den var svår att tolka och bidrog till internt bortfall. Respondenterna fick svara på en femgradig skala hur ofta respektive komponent ingår i informationssökningsprocessen i deras arbete. Skalan sträckte sig från ingår alltid till ingår aldrig. Varje komponent bildade således en variabel med värdena 1 (Ingår aldrig), 2 (Ingår sällan) 3 (Ingår då och då), 4 (Ingår ofta) och 5 (Ingår alltid).

Utöver dessa variabler ställdes frågor om respondentens arbetsplats utför informationssökningar på uppdrag av vårdpersonal, hur dessa uppdrag beställs samt vilken information som efterfrågas av användarna vid beställning av sökuppdrag. Dessa frågor ställdes för att få en uppfattning dels om hur vanlig tjänsten är och hur den fungerar praktiskt i verksamheten. Vilken information som efterfrågades av användarna vid beställning av sökuppdrag var en flervalsfråga. Alternativen var följande: frågeställning, uppgift respektive problem som lett till informationssökningen, vad användaren redan vet och hur användaren sökt information fram tills nu. Alternativen baserades på Ingwersens modell med faktorer i användarens kognitiva sfär som motiverar informationssökning. Alternativen baserades på faktorer som manifesterar användarens kognitiva sfär och som motiverar informationssökning i Ingwersens modell för kognitiva interaktioner i IR-processen.

För att ta reda på vilka aspekter sjukhusbibliotekarierna upplever som betydelsefulla i informationssökningsprocessen fick respondenterna ta ställning till ett antal aspekter i processen. De aspekter i informationssökningsprocessen de fick ta ställning till var delvis samma som beskrivits ovan som komponenter i informationssökningsprocessen nämligen dialog med användaren före, under och efter informationssökningen. Utöver dessa fick de ange hur betydelsefulla följande aspekter var; vårdpersonalens initiala frågeformulering, egen kunskap om databasers sökregler och indexeringsregler samt diskussion med kollegor. Respondenterna fick också ange i vilken utsträckning de upplevde följande komponenter som betydelsefulla för att tolka och förstå användarens informationsbehov; användarens arbetsuppgift som lett till informationssökningen, användarens formulerade frågeställning, användarens bakomliggande problem som lett till informationssökningen, användarens mål med informationssökningen, vad användaren redan visste inom ämnet och hur användaren hittills själv sökt information utifrån frågan. Dessa komponenter hämtades från Ingwersens modell för IR-processen och manifesterar användarens kognitiva sfär. Enligt Ingwersen ökar möjligheterna att definiera användarens underliggande informationsbehov genom att identifiera alla aspekter inom den kognitiva sfären (Ingwersen, 1996). Respondenterna fick ange på en fyrgradig skala vilken betydelse de upplevde att respektive aspekt har i informationssökningsprocessen, från mycket stor betydelse till ingen betydelse alls. Dessa frågor bildade på så vis en variabel för respektive aspekt med värden från 1, mycket liten betydelse till 4, mycket stor betydelse.

För att ta reda på vad bibliotekarierna upplevde som potentiella hinder och utmaningar i informationssökningsprocessen fick de välja bland olika faktorer hämtade ur Ingwersens och Wormells beskrivning av viktiga steg i en förmedlad informationssökning. Frågan tillämpade flervalsmöjlighet och alternativen var; val av informationskällor/databaser, anpassa sökspråk till databas, begränsa sökning, tolka användarens fråga, förstå användarens informationsbehov, välja söktermer, avgöra om resultat är relevanta, få kontakt med användaren under sökprocessen samt få reda på hur användaren upplevde tjänsten.

Slutligen fick respondenterna fylla i, på en femgradig skala, hur nöjda de var med informationssökningsprocessen idag samt med egna ord ange vilka behov de har i informationssökningsprocessen och egna idéer på hur informationssökningsprocessen kan effektiviseras.

4.2 Urval och distribution

Syftet med studien var att belysa informationssökningsprocessen bland bibliotekarier på sjukhusbibliotek i Sverige. Populationen för studien var alltså bibliotekarier som arbetar på sjukhusbibliotek i Sverige. År 2022 var totalt 166 personer anställda på sjukhusbibliotek enligt statistik från KB (KB, 2023). Dessa personer var utspridda på 157 heltidstjänster av vilka 130 heltidstjänster utgjordes av bibliotekarier. Populationen bestod alltså av mindre än 166 personer och det ansågs rimligt att inkludera hela populationen i studien. Då det utifrån statistiken inte går att avgöra hur många enskilda personer som är bibliotekarier av de 166 som arbetar på biblioteken estimerades populationen till 166 personer då svarsfrekvensen beräknades.

Länk till den webbaserade enkäten skickades ut till en intern e-postlista för alla medlemmar i föreningen Sveriges bibliotekschefer. Enkäter som datainsamlingsmetod innebär alltid ett visst bortfall. Enligt Ejlertsson (2019) har deltagandet i enkätundersökningar minskat betydligt de senaste decennierna. Dessutom menar Ejlertsson att webbaserade enkäter ofta innebär ytterligare bortfall då personer tenderar att ogärna klicka på länkar i mail med okänd avsändare (Ejlertsson, 2019). För att öka sannolikheten att fler skulle öppna enkäten i denna studie, och därmed minska risken för bortfall, skickades enkäten ut av en tillfrågad medlem i föreningen. Avsändaren av mailet var alltså känd för mottagarna av enkäten. Mottagarna av enkätlänken fick instruktioner att distribuera enkäten vidare till sina respektive anställda bibliotekarier. Föreningen Sveriges sjukhusbibliotekschefer har 32 medlemmar och alla Sveriges 21 regioner är representerade i föreningen. Distributionsmetoden avsåg att nå ut till hela populationen. Då information samlas in från hela populationen och inte enbart ett urval av populationen behandlas datan enligt Bryman som populationsdata (Bryman, 2011). För att förenkla distributionen valdes att skicka ut en publik länk till enkäten. Den inställningen innebär att alla som får tillgång till länken till enkäten kan besvara den och det går inte att ta reda på vem eller vilka som besvarat enkäten. Syftet med studien var att undersöka bibliotekariers upplevelse av informationssökningsprocessen, därför fick respondenterna ange i enkäten om de var bibliotekarier eller inte. Även de som angav att de var informationsspecialister inkluderades i studien då dessa professioner har samma formella utbildning som bibliotekarier.

Med den valda distributionsmetoden gick det inte att säkerställa att alla i populationen fick kännedom eller tillgång till enkäten men det var det effektivaste sättet att nå ut till så många som möjligt i populationen. En vecka efter att enkäten distribuerats skickades ett allmänt påminnelsebrev ut till samma e-postlista som enkäten initialt skickades till. Då enkäten besvarades anonymt gick det inte att skicka påminnelse endast till de som inte besvarat enkäten eftersom det inte fanns några uppgifter om vilka som svarat.

4.3 Dataanalys

Detta avsnittet beskriver hur datan analyserades och bearbetades, alla enkätsvar exporterades direkt från enkätverktyget SUNET Survey till statistikprogrammet SPSS för analys och bearbetning.

4.3.1 Deskriptiv analys

Alla kvantitativa variabler i datan analyserades deskriptivt och presenterades i tabeller och diagram. Deskriptiv analys av enskilda variabler innebär enligt Djurfeldt et al. (2018) undersökning av variabelns fördelning, det vill säga antal eller andel observationer för respektive av variabelns värden; centraltendens, var tyngdpunkten av fördelningen ligger; och spridning. Spridningsmått anger hur samlade observationerna är kring centraltendensen och är väsentligt för att kunna dra slutsatser och generalisera resultatet på en större population (Djurfeldt et al., 2018). Analyserna syftar till att göra den insamlade datan mer överskådlig och få syn på variation och mönster i den insamlade datan.

4.3.3 Tematisk innehållsanalys

Tematisk innehållsanalys utfördes på den kvalitativa data som utgjordes av respondenternas egenformulerade svar på de öppna frågorna i enkäten. Kvalitativ innehållsanalys startar enligt Bryman (2011) med kodning av den insamlade datan. Kodningens syfte är att generera termer som representerar innehållet i datan. Den tematiska analysen går sedan ut på att identifiera teman i det insamlade materialet. Dessa teman kan sedan användas som kategorier att placera in utdrag av respondenternas svar under för att organisera den kvalitativa datan (Bryman, 2011). Svaren på de öppna frågorna i enkäten kodades och ett antal teman identifierades i respondenternas svar. Kodningen gick till så att meningsbärande ord och uttryck plockades ur respondenternas formulerade svar. Dessa korta meningar reducerades till enstaka ord vilka utgjorde koder. Synonymer i de meningsbärande enheterna bland olika respondenter slogs ihop till en och samma kod med. Exempelvis uttrycken feedback, återkoppling och respons benämndes alla som feedback i kodningen.

I flera fall var respondenternas svar korta och koncisa och då kodades deras egna formuleringar direkt utan att ta ut meningsbärande enheter. Om koderna relaterade till någon av de aspekter som ingår i Ingwersens (1996) modell för kognitiva interaktioner i IR-processen och Ingwersens och Wormells (1990) beskrivning av förmedlarens roll i informationssökningsprocessen användes begrepp från dessa för koderna. Tabell 2 visar exempel på kodning av några av respondenternas svar.

Tabell 2

Exempel på kodning av egenformulerade svar

Respondentens forulering	Kod
”Datum för färdigställande, exempel på söktermer, exempel på relevant artikel.”	Deadline Förslag på söktermer Referensartikel
”En nyckelartikel som användaren redan har hittat och som stämmer bra in på ämnet är en bra hjälp vid informationssökning.”	Referensartikel
”Deadline för sökningen avgör hur mycket tid som kan läggas på den.”	Deadline

De teman som var relaterade till studiens teoretiska utgångspunkt definierades som teorigrundade teman och teman utan koppling till studiens teoretiska utgångspunkt definierades som empirigrundade teman.

4.4 Etiska reflektioner

Detta avsnitt tar upp studiens etiska aspekter och ställningstaganden. Några etiska principer som berörs i avsnittet är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Bryman, 2011). Avsnittet avhandlar också om vilken nytta studien kan ha för de medverkande och för samhället i stort.

Enkäterna distribuerades tillsammans med ett följebrev (se bilaga 2). I följebrevet fanns en beskrivning av studiens bakgrund och syfte, det fanns även med kontaktuppgifter dit respondenterna kunde vända sig vid behov med frågor om studien eller enkäten. I följebrevet som skickades med enkäterna fanns även information om att deltagandet i studien var frivilligt samt hur deras svar skulle hanteras och publiceras. Att besvara enkäten ansågs betyda att samtycke lämnades för deltagande i studien.

Datan från respondenterna samlades in helt anonymt. Med de inställningar som använts i enkätverktyget SUNET survey när enkäten skickades ut gick det inte att koppla några svar till en enskild person. Det gick inte att se vem eller vilka som lämnat vilka svar. En nackdel med det var att det inte gick att skicka ut påminnelser till de som inte svarat men å andra sidan säkerställde inställningarna att konfidentialitetskravet följdes.

I enkäten ställdes inga personliga frågor om respondenterna och inte heller var i landet respondenterna arbetade. Det skulle kunna varit intressant att ta reda på i vilken region respektive respondent arbetade på för att få syn på skillnader mellan respondenter beroende på var i landet personen arbetade. I vissa regioner arbetar enbart enstaka bibliotekarier vilket medför risk för att personernas identiteter kunde röjas. Risken för att bryta mot konfidentialitetskravet bedömdes överväga nyttan med vad de svaren kunde bidragit med till studien och den frågan valdes därför bort.

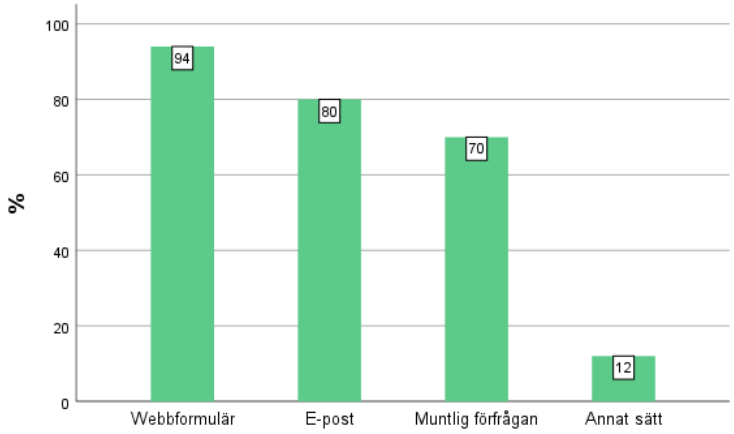
Att enkäten distribuerades via bibliotekschefer medför risk för att de potentiella respondenterna ska uppleva att det finns en påtryckning från arbetsgivaren att delta i studien och besvara enkäten. I brevet som följde med enkäten fanns information om att deltagandet var helt frivilligt, dock går det inte att veta hur respektive chef förmedlade enkäten till medarbetarna och om eventuella påtryckningar eller motsättningar förekom. Respondenterna svarade på enkäten i sin yrkesroll och frågorna handlade bland annat om hur de utför sina arbetsuppgifter. Denna typ av frågor skulle kunna betraktas som granskande och kontrollerande. Inga personuppgifter efterfrågades och det gick inte att koppla ihop enkät med respondent. Förhoppningen är snarare att studien ska bidra med ökad kunskap och uppmärksamhet för respondenternas profession och att nyttan därför ska väga upp risken att känna sig granskad i sin yrkesutövning. Forskning har visat att sjukhusbibliotekarier kan bidra till vården av patienter samt spara vårdpersonalens tid (Marshall, 1992; McKeown, 2017; Siemensma & Clayworth, 2021). Med tanke på sjukhuspersonalens behov av vetenskaplig information både i det dagliga arbetet, i upprättande av nya riktlinjer och rutiner samt för att bedriva forskning är förhoppningen att ökad kunskap och uppmärksamhet till sjukhusbibliotekets verksamhet som denna studie bidrar med kan vara till nytta även för personal och i förlängningen patienter i hälso- och sjukvården.

5. Resultat och analys

I detta kapitel redovisas studiens empiriska material och analys. Enkäten besvarades av 51 personer. Det innebar en svarsfrekvens på 31 %. Alla respondenter utom en angav att de var antingen bibliotekarier (47 personer) eller informationsspecialister (3 personer). En enkät exkluderades således på grund av att respondenten inte ingick i urvalsgruppen.

5.1 Informationssökningsprocessens komponenter

Samtliga respondenter svarade att deras bibliotek utförde informationssökning på uppdrag av vårdpersonal. På frågan om hur uppdragen beställdes var det möjligt att kryssa för flera alternativ och det vanligast förekommande sättet att beställa ett sökuppdrag var via webbformulär men alla valbara metoder förekom i stor utsträckning. Figur 3 visar andelen i procent som angett respektive metod för användarna att beställa sökuppdrag.



Figur 3: Andel i procent som angett att respektive metod används för att beställa sökuppdrag.

Andra sätt att beställa sökuppdrag som några av respondenterna angav var dels telefon och dels att informationssökningen beställdes direkt via en klinisk bibliotekarie.

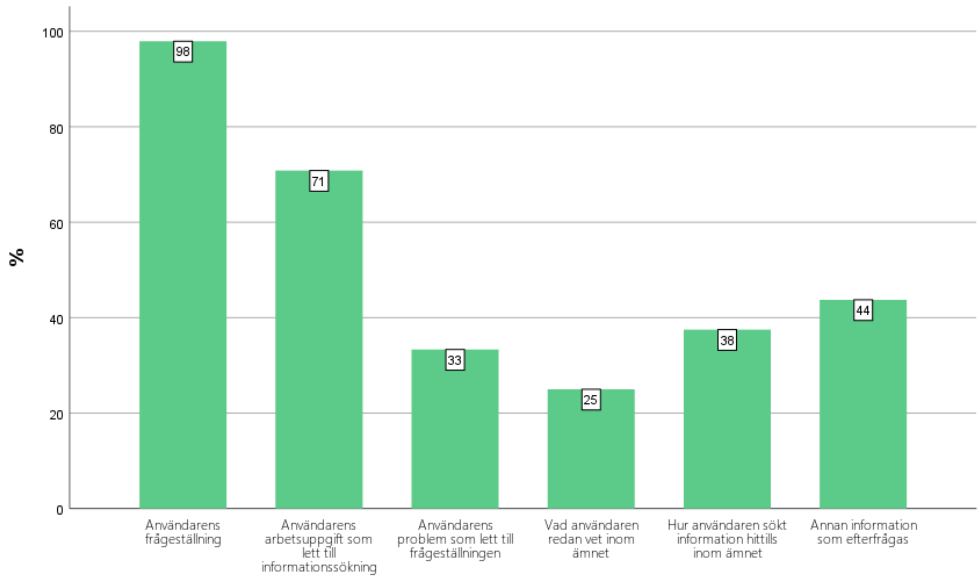
För att kartlägga vilka komponenter som ingår i informationssökningsprocessen, och i vilken utsträckning, fick respondenterna ange på en skala hur ofta olika komponenter förekommer i informationssökningsprocessen. Komponenter baserade på studiens teoretiska utgångspunkter som beskrivs i kapitel 3 i denna uppsats. Figur 4 visar fördelningen av svaren för respektive komponent.

	Ingår aldrig	Ingår sällan	Ingår då och då	Ingår ofta	Ingår alltid
Välja söktermer				2	48
Välja informationskälla			1	2	47
Leverera sökhistorik till användaren	1	4	3	12	30
Dialog med användaren inför sökningen			10	15	25
Studera ämnet		2	6	18	24
Dialog med användaren under sökningen		2	18	21	9
Granska och sortera bort icke relevanta resultat	9	12	15	5	9
Utvärdera den färdiga sökningen med användaren		11	23	8	8
Säkerställa tillgång till fulltext av sökresultat	12	13	7	11	7

Figur 4: Fördelning av hur ofta respektive komponent uppgetts ingå i informationssökningsprocessen

De komponenter som var oftast förekommande i informationssökningsprocessen bland sjukhusbibliotekarier var att välja söktermer och informationskälla. Det var också de variabler med minst spridning bland svaren. De komponenter som varierade mest i hur ofta de ingår i informationssökningsprocessen var att granska och sortera bort icke relevanta resultat och säkerställa tillgång till fulltext av resultat.

Respondenterna fick i enkäten även svara på vilken information som efterfrågas av användarna vid beställning av sökuppdrag, som en del av kartläggningen av vad som ingår i informationssökningsprocessen. Figur 5 visar hur stor andel av deltagarna som angett att respektive information bland de givna svarsalternativen efterfrågades. Det var möjligt att välja mer än ett alternativ och det alternativ som flest angav att de efterfrågade var användarens frågeställning. Minst förekommande bland de fasta svarsalternativen var att fråga efter vad användaren redan vet om ämnet.



Figur 5: Andel i procent som angett att respektive information efterfrågas vid beställning av sökuppdrag.

5.2 Betydelsefulla aspekter för bibliotekarier i informationssökningsprocessen

För att undersöka bibliotekariernas upplevelse av vad som är betydelsefullt i informationssökningsprocessen fick respondenterna ange vilken betydelse de upplever att olika aspekter har i informationssökningsprocessen. Respondenterna fick ange på en skala vilken betydelse de upplever att respektive given aspekt har i informationssökningsprocessen. Majoriteten av respondenterna upplevde att alla givna aspekter hade stor eller ganska stor betydelse i informationsprocessen. Figur 6 visar fördelningen av svaren för respektive aspekt.

	Mycket liten betydelse	Ganska liten betydelse	Ganska stor betydelse	Mycket stor betydelse
Kunskap om databasernas sökregler och indexeringsregler			12	38
Användarens initiala frågeformulering		2	13	35
Ställa följdfrågor till användaren inför sökningen		1	15	33
Utvärdera sökningen med användaren under sökprocessen		6	23	20
Utvärdera sökresultaten med användaren efter avslutad sökning	1	15	17	17
Diskutera sökningen med kollega		8	28	14

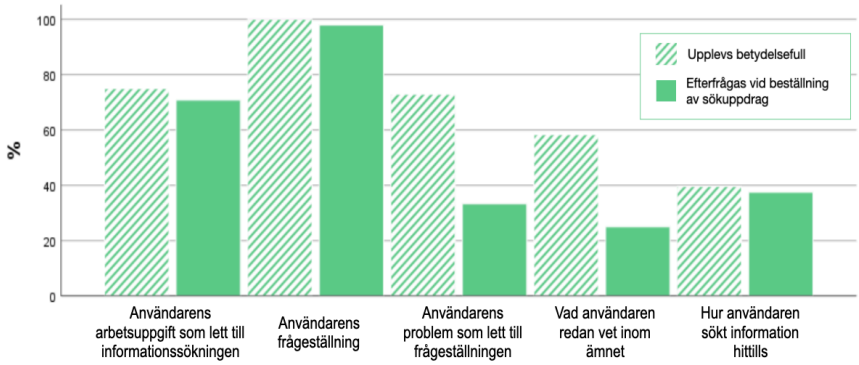
Figur 6: Fördelning av vilken betydelsefulle respektive aspekt upplevs ha i informationssökningsprocessen

Respondenterna fick även ta ställning till hur betydelsefulla de upplevde olika aspekter för att tolka och förstå användarnas informationsbehov. Figur 7 visar fördelningen av svaren för respektive aspekt då det gäller att tolka och förstå användarnas informationsbehov.

	Mycket liten betydelse	Ganska liten betydelse	Ganska stor betydelse	Mycket stor betydelse
Användarens formulerade frågeställning		2	9	41
Användarens bakomliggande problem som lett till frågeställningen		13	18	19
Användarens arbetsuppgift som lett till informationssökningen	1	10	20	18
Vad användaren redan vet	1	19	21	8
Hur användaren sökt hittills	6	24	15	4

Figur 7: Fördelning av vilken betydelse respektive aspekt upplevs ha för att förstå användarnas informationsbehov

Användarens frågeställning var den aspekt som upplevdes mest betydelsefull bland deltagarna. Användarens formulerade frågeställning var även den information flest efterfrågade vid beställning av sökuppdrag (se figur 5). Upplevelsen av vad som är betydelsefull information för att förstå användarens informationsbehov och vilken information som efterfrågades vid beställning av sökuppdrag skilde sig en del åt bland respondenterna. Figur 8 visar hur stor andel som angett att respektive aspekt har mycket stor eller ganska stor betydelse för att förstå användarens informationsbehov och andel som uppgett att de efterfrågar respektive information vid beställning av sökuppdrag.

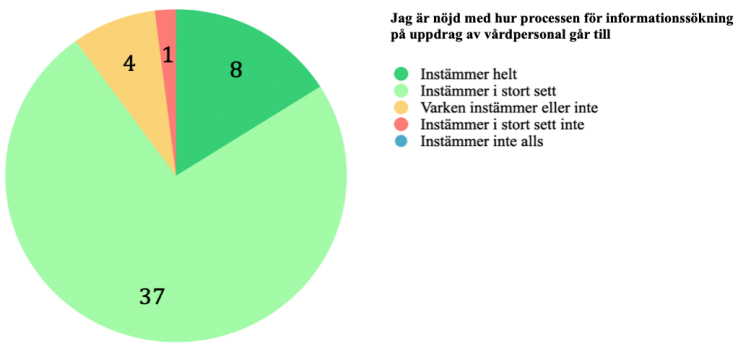


Figur 8: Andel i procent som angett att respektive aspekt har mycket eller ganska stor betydelse för att förstå användarens informationsbehov och andel som angett att respektive aspekt efterfrågas vid beställning av sökuppdrag.

Mer än dubbelt så många upplever att användarens bakomliggande problem och vad användaren redan vet inom ämnet är betydelsefullt för att förstå användarens informationsbehov jämfört med hur många som efterfrågar denna information då användaren beställer en informationssökning.

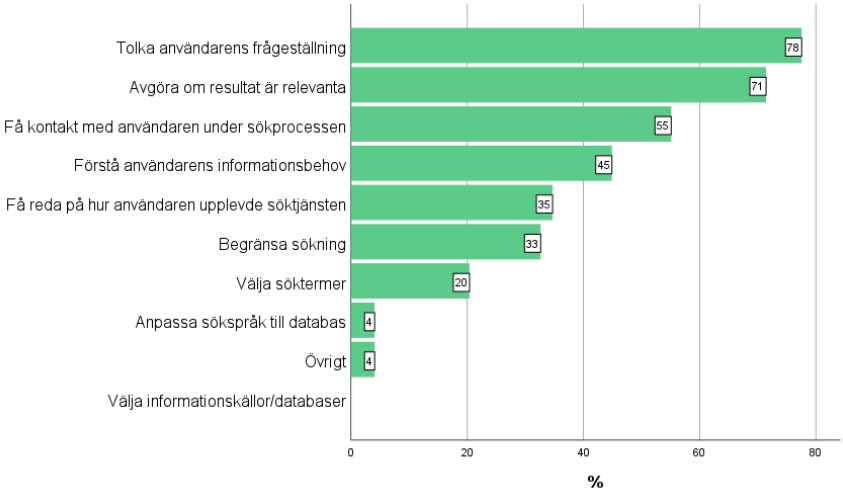
5.3 Bibliotekariernas upplevelse och utmaningar i informationssökningsprocessen

För att ta reda på bibliotekariernas sammantagna upplevelse av informationsprocessen fick de svara på hur nöjda de var med hur informationssökningsprocessen går till. Majoriteten svarade att de instämmer i stort sett med påståendet ”Jag är nöjd med hur processen för informationssökning på uppdrag av vårdpersonal går till”. Figur 9 visar fördelningen mellan svaren.



Figur 9: Antal respondenter som angett respektive alternativ för hur nöjda de är med hur informationssökningsprocessen går till.

Deltagarna fick även svara på vilka aspekter som ansågs utmanande eller som riskerade att påverka informationssökningsprocessen negativt. Flera alternativ kunde väljas, figur 10 visar hur stor andel av respondenterna som upplevde respektive aspekt som utmanande eller riskerade att hindra processen.



Figur 10: Andel som angett att respektive aspekt upplevs utmanande och riskerar att hindra informationssökningsprocessen.

Få av deltagarna upplevde att välja informationskälla och anpassa sökspråk till databaser var utmanande medan majoriteten upplevde att tolka användarens frågeställning och avgöra om resultat är relevanta som utmanande och riskerar att hindra informationssökningsprocessen. Bland svaren i kategorin övrigt

angav två respondenter ytterligare aspekter som upplevdes utmanande i informationsprocessen. De handlade om tidsbrist och osäkerhet om vilken nivå sökningen skulle läggas på.

Sammanfattningsvis är alltså majoriteten av respondenterna nöjda med hur informationssökningsprocessen går till även om det framgår att flera aspekter anses utmanande.

5.4 Tematisk analys

För att fördjupa studiens undersökning av bibliotekariernas upplevelser, behov och idéer i informationssökningsprocessen utfördes en tematisk innehållsanalys av svaren respondenterna angivit i fritext. Under analysen identifierades sex teman som presenteras i tabell 3. Hälften av teman genererades utifrån aspekter ur studiens teoretiska utgångspunkter som presenterades i tabell 1 i kapitel 3 i denna uppsats. De övriga teman som identifierats genererades utifrån det empiriska material som samlats från respondenternas svar.

Tabell 3

Teman som identifierats under innehålls analys av bibliotekariernas egenformulerade svar på enkätfrågorna. N = antal svar som kategoriserats under respektive tema.

Teorigrundade teman	N	Empirigrundade teman	N
Användarens kognitiva sfär	35	Dokumentation	6
Användarens sammanhang	2	Kringarbete	7
Dialog med användaren	23	Resurser	10

Nedan beskrivs och exemplifieras respektive tema.

5.4.1 Användarens kognitiva sfär

Flera av respondenterna angav att de efterfrågar information om förslag på söktermer, eventuella referensartiklar och deadline för sökningen. Förslag på söktermer och referensartikel går att koppla till vad användaren vet inom ämnet och hur de sökt information själva. Detta är exempel på aspekter som manifesterar användarens kognitiva sfär enligt Ingwersen (1996) och är en del i modellen för kognitiva interaktioner i IR-processen (figur 2). Andra aspekter

som enligt Ingwersen manifesterar användarens kognitiva sfär är till exempel användarens arbetsuppgift, problem och mål (Ingwersen, 1996). Användarens arbetsuppgift påverkar antagligen tidsram och omfattning av sökningen, vilket även det är exempel på sådant som har betydelse för informationsprocessen enligt en del respondenter. Några respondenter lyfte betydelsen av sökfrågan eller uppgiftens kontext, exempelvis att forskning eller utveckling av vårdprogram kräver mer omfattande sökningar.

5.4.2 Användarens sammanhang

Användarens sammanhang såsom yrke och arbetsplats återfanns bland ett par av respondenternas egna formuleringar för både vad som efterfrågades vid beställning av sökuppdrag och om vad som upplevdes betydelsefullt för att förstå användarnas informationsbehov. Att förstå användarens kulturella och organisatoriska sammanhang är en del i steget för att skapa en konceptuell modell för användaren enligt Ingwersen och Wormell (1990).

5.4.3 Dialog med användaren

Temat dialog med användaren har koppling till Ingwersen och Wormells beskrivning av viktiga steg i en förmedlad informationssökningsprocess där stor vikt läggs på just dialog med användaren före under och efter informationssökningen. Författarna beskriver bland annat att dialog med användaren är ett verktyg för att få tillgång till användarens kognitiva sfär (Ingwersen & Wormell, 1990). Bland alla svar från respondenter som angetts i fritext på frågan om vilka aspekter som är betydelsefulla för att förstå användarens informationsbehov och vilka bohov och idéer bibliotekarierna hade för att effektivisera informationssökningsprocessen kunde 58 % kopplas till detta tema. Det var särskilt förekommande då respondenterna fick uttrycka sina behov och idéer för att effektivisera informationssökningsprocessen men temat identifierades även bland svar respondenter angivit som betydelsefullt i informationssökningsprocessen och för att förstå användarens informationsbehov. Några respondenter beskrev till exempel att dialog är betydelsefullt för att förstå och tolka frågan och att frågeställningen ofta justeras under dialogen. Flera respondenter uttrycker att det är svårt att få feedback på sökningen från användarna. Det uttrycks att det är svårt att veta om resultaten var relevanta eller användbara utan återkoppling.

5.4.4 Dokumentation

Dokumentation ingick på olika sätt som en komponent i informationssökningsprocessen enligt några respondenter. Till exempel angav

ett par respondenter att de skriver om sökstrategi och avgränsningar och skickar med resultatet till användaren. Temat dokumentation är inget tema som identifierats utifrån de teoretiska modeller som beskrivits i kapitel 3 i denna uppsats utan genererades ur respondenternas formulerade svar. Dock nämns i Ingwersen och Wormells (1990) beskrivning av viktiga steg i en förmedlad informationssökningsprocess att det ingår att komma ihåg orsaker till såväl lyckade och misslyckade sökningar (Ingwersen och Wormell, 1990). Dokumentation av informationssökningsprocessen kan ses som ett hjälpmedel för att komma ihåg genomgångna sökningar och samla erfarenheter. På enkätfrågan om vilka behov och idéer bibliotekarierna har för att effektivisera informationssökningsprocessen återkom svar på temat dokumentation. Till exempel angav en respondent dokumentation av processen underlättar om sökningen behöver kompletteras och andra respondenter lyfte aspekten att sparad dokumentation av sökningar är användbar om liknande frågor kommer igen.

5.4.6 Kringarbete

Även detta tema genererades ur respondenternas svar och inte utifrån studiens teoretiska utgångspunkt. De svar som genererade detta tema tolkades som att de utfördes utanför ramen för själva informationssökningsprocessen men ändå kopplat till sökuppdragen. De angivna komponenter som inkluderades i temat var exempelvis att arbetet fördelades mellan bibliotekarier eller att andra professioner vid behov kopplades in. Här ingick även handledning i andra system av betydelse för leverans av sökresultat.

5.4.5 Resurser

Temat resurser identifierades utifrån olika svar som hade att göra med ekonomiska, tekniska och tidsmässiga resurser. Flera nämnde exempelvis tidsbrist hos användarna som en möjlig förklaring till att det är svårt att få till dialog och återkoppling på utfört arbete. En respondent tog även upp att tillgång till mer databaser och verktyg skulle vara önskvärt men att ekonomiska aspekter ses som begränsning utifrån det. Det finns alltså en medvetenhet bland respondenterna kring resursbegränsningar både hos användarna och i den egna verksamheten som kan påverka informationssökningsprocessen, samtidigt uppvisas en vilja att hjälpa och avlasta vårdpersonalen, en respondent uttryckte exempelvis att det skulle vara värdefullt att kunna avlasta vårdpersonalen mer.

Flera respondenter har uttryckt efterfrågan efter smidigare sätt att leverera sökresultat till användaren. Det skulle kunna handla om nya system och har därför kodats som teknisk utveckling och kategoriserats under tekniska resurser. En respondent nämnde även ett aktuellt projekt inom artificiell intelligens vilket kan ses som en framtida teknisk resurs. Förutom smidigare

sätt att leverera resultat har några respondenter även tagit upp idéer om mer standardiserade rutiner för sökningar. Även dessa har kategoriserats under temat resurser då de tolkas som ett sätt att spara tid och effektivisera sökningarna.

6. Diskussion och slutsats

I detta kapitel besvaras studiens frågeställningar och resultatet diskuteras i förhållande till tidigare forskning. I detta kapitel redovisas även reflektioner om studiens kvalitet och metodologiska reflektioner. Kapitlet avslutas med ett avsnitt om slutsatser som dragit utifrån studien samt förslag på vidare forskning.

6.1 Komponenter i informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek

I detta avsnitt försöker jag besvara studiens första frågeställning; Vilka komponenter ingår i informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek i Sverige?

Av de komponenter som fanns med som alternativ i enkäten var att välja söktermer och välja informationskälla de som förekom mest i informationssökningsprocessen bland bibliotekarierna som deltog i studien. I princip alla respondenter angav att dessa komponenter alltid ingår i informationssökningsprocessen (se figur 4). Wilson (2004) fann att en motivationsfaktor bland användare för att ta hjälp med informationssökning av en informationsspecialist var svårighet att komma fram till lämpliga sökord att använda (Wilson, 2004) och Lafuente-Lafuente et al. (2019) påvisade att en av vårdpersonalens främsta motsättningar till att arbeta utifrån den evidensbaserade vårdprocessen var svårighet att hitta pålitliga informationskällor (Lafuente-Lafuente et al., 2019). Att dessa komponenter alltid ingår i informationssökningsprocessen som bibliotekarierna utför på uppdrag av vårdpersonal kan därför anses vara till fördel för användarna och för vården.

En annan komponent som enligt majoriteten av respondenterna alltid eller ofta förekommer i informationssökningsprocessen var att studera ämnet för att öka kunskapen. Att omvandla användarens informationsbehov till söktermer är ett viktigt steg i den förmedlade informationssökningsprocessen och enligt Ingwersen och Wormell (1990) förutsätter det en konceptuell kunskap inom ämnet som sökningen handlar om (Ingwersen och Wormell, 1990).

Den komponent som hade störst spridning bland svaren och alltså mest variation i om den ingår eller inte i informationssökningsprocessen var att granska och sortera bort icke relevanta resultat. Lika många respondenter angav att det aldrig ingår som att det alltid ingår. Det liknar data i McTavish (2017) studie om sjukhusbibliotekariers upplevelse av informationssökningsuppdrag där hälften av bibliotekarierna som intervjuades angav att de filtrerade resultaten och valde ut lämpliga resultat att leverera till

användarna medan andra aldrig gjorde det eller gjorde det efter diskussion med användaren (McTavish, 2017). Schardt (2001) framhåller att sjukhusbibliotekariens funktion som stöd i att granska resultat av informationssökningen kan ske på olika sätt. Schardt tar upp att bibliotekarierna dels kan erbjuda verktyg för granskning av studier eller så kan de redan i informationssökningsprocessen granska träfflistan och ta bort resultat som inte är pålitliga (Schardt, 2001). Schardt hänvisar dock till granskning utifrån resultatens pålitlighet snarare än relevans utifrån ämnet på användarens frågeställning. Dessa aspekter hänger visserligen ihop eftersom studiernas pålitlighet antagligen även påverkar dess relevans för användaren. Utifrån att vårdpersonal enligt Lafuente-Lafuente et al. (2019) visat sig uppleva svårighet med att värdera vetenskaplig information (Lafuente-Lafuente, 2019) skulle det troligtvis vara en värdefull service från bibliotekets sida.

En komponent som inte var så frekvent förekommande i informationssökningsprocessen bland respondenterna var att säkerställa tillgång till fulltext av resultat. Enligt Westmark et al. (2022) svarade 90 % av sjukhusbibliotekarierna i undersökningen om förmedlad informationssökning att de underlättade tillgång till fulltext av resultaten för användarna. Vanligast var att resultatet levererades via olika verktyg för referenshantering som också möjliggjorde tillgång till fulltext. Enligt Westmark et al. var tillgång till fulltext av resultaten uppskattat av användarna, flera angav att förfrågningarna om informationssökningar ökat bland vårdpersonalen efter att de började bifoga länkar till fulltext av resultatet. Att leveransen sker via olika verktyg för referenshantering lyfts dock som en negativ aspekt av författarna då det kräver att användarna har tillgång till verktyget och vet hur det används (Westmark et al., 2022). Detta kan relateras till en komponent som enligt en respondent ibland förekommer i informationssökningsprocessen, nämligen handledning i referenshanteringsprogrammet EndNote då levererans av resultaten skedde i det programmet.

6.2 Betydelsefulla aspekter i informationssökningsprocessen

I detta avsnitt försöker jag besvara studiens andra frågeställning; vilka aspekter anser bibliotekarierna är betydelsefulla i informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek i Sverige?

Den aspekt bibliotekarierna som deltog i denna studie ansåg var mest betydelsefull av de som ingick bland frågorna i enkäten var kunskap om databasernas sök- och indexeringsregler. Denna aspekt speglar bibliotekariens förmedlingskunskap som Ingwersen och Wormell (1990) beskriver som central i den förmedlade informationssökningsprocessen. Wilson (2004) belyste skillnaden i hur avancerade sökstrategier användarna hade sökt med innan jämfört med de sökstrategier informationsspecialisterna använde som utförde sökningar utifrån samma frågeställning vid förmedlad informationssökning. De

sökstrategier informationsspecialisterna använde reducerade resultatlistorna till färre relevanta träffar istället för en stor mängd irrelevanta träffar (Wilson, 2004). Med kunskap om databasernas regler går det att anpassa sökstrategi efter informationskällorna som används och på så sätt förfina träfflistan och få mer relevanta resultat.

De aspekter som efter kunskap om databasers sök- och indexeringsregler ansågs mest betydelsefulla var användarens initiala frågeställning och att ställa följdfrågor till användaren inför sökningen. Användarens initiala frågeställning var även den aspekt som upplevdes mest betydelsefull av alternativen för att förstå användarens informationsbehov. 41 personer (82%) angav att användarens frågeställning hade mycket stor betydelse för att förstå användarens informationsbehov. Schardt (2001) diskuterade hur sjukhusbibliotek kan bidra till den evidensbaserade vården och något Schardt lyfte var att det är en fördel om bibliotekarierna kan stötta vårdpersonalen i att formulera en frågeställning eftersom bibliotekarier har kunskap om hur en fråga ska formuleras för att kunna översättas till en effektiv sökstrategi (Schardt, 2001).

Ingwersen och Wormell lyfter risker med att som förmedlare lägga för stor vikt vid användarens formulerade frågeställning. Detta gäller främst då sökfrågan är formulerad med generella termer som kan tolkas på olika sätt i sökförfrågan. Första formuleringen av en fråga blir en etikett på sökfrågans ämnesområde och om etiketterna består av generella termer finns risk att förmedlaren misstolkar informationsbehovet. Detta benämns av författarna som ettikett-effekten. Om förmedlarens enbart förlitar sig på användarens första formulering av frågan kan sökningen således bli missriktad. Vidare lyfter Ingwersen och Wormell att om förmedlaren tror sig förstå användarens informationsbehov utifrån första frågeformuleringen finns risk för problem med att etablera en fruktbar kommunikation mellan användaren och förmedlaren. Det förstärker etikett-effekten, hindrar fortsatt interaktion och innebär att det underliggande informationsbehovet hos användaren riskerar att inte bli identifierat och uppfyllt (Ingwersen & Wormell, 1990). Att ställa följdfrågor till användaren upplevdes nästan lika betydelsefull i informationssökningsprocessen som den formulerade frågan (se figur 6) och flera respondenter lyfte i fritext-svar att en skriftlig frågeställning inte räcker utan dialog är nödvändigt för att säkerställa att informationsbehovet tolkas rätt vilket troligtvis minskar risken för etikett-effekt.

Andra aspekter som majoriteten av deltagarna upplevde betydelsefulla i informationssökningsprocessen för att förstå användarens informationsbehov var användarens bakomliggande problem och arbetsuppgift som lett till informationssökningen. Det kan kopplas till den ena diskurs som Savolainen (2017) beskrivit om informationsbehov som motivationsfaktor för informationssökning nämligen att drivkraften för informationssökning är uppgiftsorienterad och att informationsbehovet är sekundärt till uppgiften och det bakomliggande problemet (Savolainen, 2017). Det går att förstå att uppgiften som lett till informationssökningen är betydelsefull i

informationssökningsprocessen då den antagligen ger en fingervisning till vilken typ av information som är relevant. Deadline för sökningen, studietyp som efterfrågas samt hur omfattande sökningen ska vara är exempel på aspekter som flera respondenter uppgett som betydelsefulla i fritextsvar i enkäten och dessa påverkas av uppgiften och problemet som lett till informationssökningen

6.3 Bibliotekariernas upplevelser och utmaningar i informationssökningsprocessen

I detta avsnitt försöker jag besvara studiens tredje frågeställning; vilka är bibliotekariernas upplevelser och utmaningar i den här processen?

Överlag verkar bibliotekariernas upplevelse av informationssökningsprocessen positiv. Nästan 90 % av respondenterna instämde helt eller i stort sett med påståendet ”Jag är nöjd med hur processen för informationssökning på uppdrag av vårdpersonal går till”. De aspekter bland svarsalternativen som flest upplevde som utmanande i informationssökningsprocessen var att tolka användarens frågeställning (78%) och att avgöra om resultat är relevanta (71%). Båda dessa aspekter kan anses handla om att förstå användarens bakomliggande informationsbehov. Spink och Sollenbergs (2004) analyser av dialoger mellan användare och informationsförmedlare visade att i dialogerna som förekom under sökningarna var förmedlarnas frågor till användarna fokuserade på bedömning av relevans av resultatet (Spink & Sollenberg, 2004). Det tyder på att denna aspekt är något som behöver diskuteras med användare och utmanande att utföra av bibliotekarierna själva. En annan aspekt förknippat med möjligheten att kunna avgöra om resultat är relevanta är svårigheten respondenter upplever med att få återkoppling och utvärdering av användarna efter avslutat sökuppdrag. Flera respondenter har i fritextsvar uppgett att de skulle önska mer dialog och i synnerhet återkoppling och utvärdering från användarna.

Tolkning av frågeställningen är central för att kunna översätta frågan till en sökstrategi. Enligt Taylor (2015) är användarens formulerade frågeställning det tredje av fyra stadier för hur ett informationsbehov uttrycks. I första stadiet finns behovet men är outtalat och i andra stadiet är det formulerat men endast i användarens medvetande. I fjärde stadiet är behovet och frågan anpassad för att passa ett IR-system (Taylor, 2014). Då ett sökuppdrag beställs av sjukhusbiblioteket är vårdpersonalens behov formulerat i en fråga, det vill säga i stadie tre enligt Taylors teori, och det blir bibliotekariens uppgift att tolka frågeställningen och översätta den till sökstrategi. Enligt Taylor innebär denna översättning en kompromiss mellan användarens uttryckta behov och IR-systemets innehåll och begränsningar. Bibliotekarien och användaren behöver enligt Taylor genom dialog gå tillbaka i stadierna för att informationsbehovets väsentliga delar ska komma med i översättningen till sökstrategi (Taylor, 2015). I denna studie upplevde 55 % av deltagarna att en utmaning i

informationssökningsprocessen var att få kontakt med användarna under processen. Det hindrar möjlighet till dialog vilket både deltagarna i denna studie samt flera författare (Ingwersen & Wormell, 1990; Taylor, 2015) uppgett är betydelsefullt för att tolka användarens frågeställning. Dock visade denna studie att enbart 20% respektive 4% upplevde att välja söktermer och anpassa sökspråket till databasen vara något som upplevs utmanande i informationssökningsprocessen och ingen upplevde att välja informationskälla var ett hinder eller utmaning. Det tyder på att även om det är en utmaning att få till en dialog med användarna verkar respondenternas upplevelse av att välja söktermer och informationskällor inte påverkas betydligt.

Upplevelsen av att det kan vara svårt att få kontakt med användarna stämmer överens med McTavish (2017) studie där deltagarna uppgav att vårdpersonalen var för upptagna eller svåra att få tag på för att kunna följa upp sökförfrågningar i den utsträckning bibliotekarierna önskade. En annan utmaningar som lyftes i McTavish studie var brist på tillgång till databaser (McTavish, 2017). En respondent i denna studie uppgav samma sak, att det är önskvärt med tillgång till fler databaser och verktyg men att det fanns ekonomiska aspekter som hindrade det. Förutom detta uttryck förekom flera svar som respondenterna angav i fritext som i analysen tematiserades som resurser.

6.4 Bibliotekariens dialog med användaren

80 % av deltagarna i studien svarade att komponenten dialog med användare inför informationssökning alltid eller ofta ingår i informationssökningsprocessen. Dialog med användaren under och efter sökningen var inte lika vanligt förekommande även om majoriteten uppgett att det åtminstone ingår då och då. Även respondenternas angivna upplevelse av dialogens betydelse i informationssökningsprocessen visar att den initiala dialogen har stor betydelse, därefter dialogen under informationssökningsprocessen. Dialogen efter avslutad informationssökning har något mindre betydelse enligt respondenterna i denna studie (se tabell 6). Enligt Taylor (2015) är dialog med användaren en förutsättning för att en bibliotekarie ska kunna översätta en användares informationsbehov till en effektiv sökstrategi utan att väsentliga delar försvinner. Taylor lägger samtidigt tonvikt vid att det är en komplex dialog då det handlar om för användaren att försöka beskriva något den inte vet var det är, bara att det saknas. Dock lyfter Taylor att dialogen har en välgörande effekt för användaren eftersom användaren i dialogen tvingas definiera och begränsa sin fråga (Taylor, 2015).

Bland de givna alternativ av information som efterfrågades av användaren vid beställning av sökuppdrag angav flest respondenter att användarens frågeställning efterfrågas vid beställning av sökuppdrag. Minst förekommande bland de fasta svarsalternativen var att fråga efter vad användaren redan vet om ämnet och det bakomliggande problemet som lett till frågeställningen. Enligt

Ingwersen och Wormell (1996) är frågor om det bakomliggande problemet viktigt för att informationsförmedlaren ska kunna skapa en bild av användarens totala informationsbehov (Ingwersen och Wormell, 1990). Även i denna studie upplevdes användarnas bakomliggande problem som lett till frågeställningen som betydelsefull för att förstå användarens informationsbehov även om bara en tredjedel efterfrågade informationen vid beställning av sökuppdrag. Generellt fanns en diskrepans mellan vilka aspekter respondenterna upplevde betydelsefulla för att förstå användarens informationsbehov och vad som efterfrågas vid beställning av sökuppdrag (se figur 8). Det går att tänka sig att dessa aspekter istället framkommer i dialog med användarna men det framgår inte i denna studie vad dialogerna mellan bibliotekarie och användare handlar om. Spink och Sollenberg (2004) analyserade dialoger mellan informationssökare och informationsförmedlare vid förmedlad informationssökning och kom fram till att dialogerna inför informationssökningen framför allt rörde potentiella söktermer och databaser att söka i (Spink & Sollenberg, 2004). Förslag på söktermer och databaser att söka i var något många respondenter i denna studie angett att de efterfrågar från användaren vid beställning av sökuppdrag.

6.5 Kliniska bibliotekarier

Resultatet visar också att kliniska bibliotekarier ibland tog emot sökuppdrag. Studier har visat på fördelar med kliniska bibliotekarier för patienter och personal i vården (Brettle, 2016; Divall, 2022; Kliniska bibliotekarier, eller kliniskt bibliotekarieskap, syftar enligt Winning och Beverley (2003) till att integrera informationsprofessioner i vårdteam genom att de närvarar på ronder och möten för att kunna förmedla vetenskaplig kvalitetsgranskad information till vårdpersonalen då behovet uppstår och på så vis stötta evidensbaserad beslutsfattande i vården (Winning & Beverley, 2003).

En av de aspekter som i studien upplevts ha mest betydelse i informationssökningsprocessen och för att förstå användarens informationsbehov var användarens initiala frågeställning. Samtidigt var tolkning av användarens frågeställning det svarsalternativ som flest respondenter upplevde som utmanande i informationssökningsprocessen. Dialog med användaren verkar vara en viktig faktor för att underlätta tolkning av frågeställningen och i förlängningen förstå användarens informationsbehov. Problemet är att många användare, enligt flera av respondenternas upplevelse, inte har tid att ge återkoppling eller svara på frågor. Taylor (2015) framhåller att det är önskvärt att i denna dialog blanda strukturerad kommunikation och riktade frågor med mer vardagliga informella samtal där information om användarens intresse och informationsbehov kan komma fram på ett mer slumpartat sätt. Mest fruktbar blir dialogen, enligt Taylor, om bibliotekarien och användaren känner varandra (Taylor, 2015). Tod et al. (2007) undersökte kliniska bibliotekariers bidrag till sjuksköterskors evidensbaserade arbete. I

början av projektet då de kliniska bibliotekarierna infördes spenderade bibliotekarierna mycket tid på avdelningarna för att lära känna personalen där. Sjuksköterskorna som arbetade på avdelningarna uttryckte sedan att lagom närvaro var ett par timmar, en eller två gånger i veckan, helst under överrapporteringar mellan kollegor för att bibliotekarien då kan få inblick i vilka frågor som är aktuella och kunna diskutera frågorna med personalen (Tod et al. 2007). Kliniska bibliotekarier får på så vis tillgång till användarna och har därför större möjlighet att lära känna användarna och föra en mer informell dialog. Då de bibliotekarierna är med på exempelvis överrapporteringar och även läkarmöten, som förekom enligt en respondent i denna studie, får de med sig kontexten för frågorna samt har möjlighet att direkt ställa följdfrågor och säkerställa att de tolkat frågan rätt, vilket var aspekter som både upplevts betydelsefulla och utmanande enligt respondenternas svar på enkäten. Som tidigare nämnts uttryckte Schardt (2001) att bibliotekarier har möjlighet att stötta den evidensbaserade vården genom att redan i fasen då en klinisk fråga ska formuleras utifrån patientens situation vara behjälplig med att formulera frågeställningen för att på ett bra sätt kunna omvandlas till en sökstrategi (Schardt, 2001). En bibliotekarie som är delaktig i vårdpersonalens diskussioner kring patienternas vård skulle troligtvis ha större möjlighet att bidra med stöd vid frågeformulering vilket naturligt skulle leda till mindre utmaning med att tolka användarens frågeställning i informationssökningsprocessen.

6.6 Studiens kvalitet

En studies kvalitet kan enligt Bryman (2011) bedömas utifrån kriterierna validitet och reliabilitet (Bryman, 2011). En undersöknings validitet innebär enligt Djurfeldt et al. (2018) att de frågor som ställs ger svar på det som ska undersökas. Det handlar enligt författarna om att överföra den teoretiska förståelsen och frågeställningar till konkreta frågor och mätbara indikatorer (Djurfeldt et al., 2018). I denna studie utgick formulering av frågorna och svarsalternativ i enkäten från Ingwersens modell för kognitiva interaktioner i IR-processen (figur 2) och Ingwersens och Wormells (1990) beskrivning av förmedlarens roll i en förmedlad informationssökningsprocess som beskrivits i kapitel 3 i denna uppsats. Studiens syfte var att beskriva informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek och för att kunna ställa konkreta frågor i enkäten identifierades aspekter och komponenter utifrån dessa teoretiska utgångspunkter som indikatorer för informationssökningsprocessen. Att basera frågeformuleringen på de teoretiska utgångspunkterna var ett sätt att öka enkätens validitet.

Reliabilitet handlar enligt Bryman om mätningens tillförlitlighet, stabilitet och möjlighet att replikera studien. En aspekt som enligt Bryman visar på en studies reliabilitet är att måtten vid upprepade mätningar visar ungefär samma resultat (Bryman, 2011). I kapitel 4 redovisades en utförlig beskrivning av hur

studien genomfördes för att öka möjligheten att replikera studien vid ett senare tillfälle eller i en annan kontext.

En enkätfråga i denna studie var i vilken utsträckning upprepade sökningar förekom i informationssökningsprocessen. Denna fråga visade sig kunna tolkas på flera sätt bland respondenterna. Det framkom genom att respondenter kommenterat frågan dels med olika tolkningar och dels uttryckligen, att de inte kunde tolka den. Just den frågan hade också lägre svarsfrekvens än övriga. Olika tolkningar av frågan ger olika svar vilket påverkar mätningens tillförlitlighet och stabilitet, och speglar därmed studiens reliabilitet. Av den anledningen exkluderades denna variabel i analysen av det insamlade materialet.

6.7 Metodologiska reflektioner

Enkäten i studien hade en svarsfrekvens på 31%. Denna siffra går inte helt att säkerställa på eftersom det inte är fastställt hur många som faktiskt fick tillgång till enkäten men enligt Karlsson (2020) bör svarsfrekvensen övergå 50 % (Karlsson, 2020). Ejlertsson (2019) påtalade dock att webbaserade enkäter tenderar att få betydligt lägre svarsfrekvens (Ejlertsson, 2019) vilket var fallet i denna studie. Samtliga deltagare i studien svarade ja på frågan om biblioteket de arbetar på utför informationssökning på uppdrag av vårdpersonal. Det bekräftar det som tidigare studier visat (Gibson et al., 2017; Friesen et al., 2015; McKeown, S. et al. 2017; Marshall, 1992; Siemensma et al., 2021) att detta är en vanlig tjänst sjukhusbibliotek erbjuder. Det innebär också att de som besvarat enkäten kan anses ge relevanta svar som relaterar till studiens syfte och forskningsfrågor även om det stora bortfallet innebär att det inte går att dra några säkra generella slutsatser utifrån studiens resultat.

De modeller som lade grunden för frågorna i enkäterna och variablerna i analysen var från år 1990 respektive år 1996. Detta kan anses vara daterade modeller särskilt då de inkluderar tekniska aspekter av informationssökning i IR-system. Denna studie riktar dock inte in sig mot de tekniska aspekterna i informationssökningsprocessen utan de mänskliga faktorerna i modellen. I anslutning till alla flervalsfrågor och frågematriser i enkäten fanns möjlighet för respondenterna att i fri text lägga till aspekter och komponenter som ansågs saknas bland svarsalternativen och frågorna. Svaren på de öppna frågorna ledde till aspekter som har att göra med nya tekniker och funktioner i IR-systemen exempelvis projekt inom artificiell intelligens som inte kunnat beaktas i konstruktionen av enkäten då frågorna utgick från delvis föråldrade modeller. Bryman (2011) lyfter att ett vanligt sätt att framställa kvantitativ forskning är att det handlar om prövning av befintliga idéer och teorier. Detta menar Bryman dock inte är hela sanningen utan inkomna resultat på en kvantitativ undersökning kan ge uppslag till nya idéer och teoretiska bidrag (Bryman, 2011). Denna studie kan ses som dels en prövning av de modeller för informationssökning och informationsförmedling som beskrivits i kapitel 3

men har också möjlighet att generera nya aspekter i kontexten för studien och dagens tekniska utveckling.

Denna studie är deskriptiv och syftar till att beskriva informationssökningsprocessen på sjukhusbiblioteken. För att ytterligare förklara det som beskrevs hade enkäten behövt inkludera några oberoende variabler. En variabel som medvetet valdes bort på grund av konfidentialitetskravet var vilken region respondenterna arbetade i. Storlek på sjukhusen i regionen hade exempelvis kunnat vara en oberoende faktor som förklarade variationer av aspekter i informationssökningsprocessen. En annan oberoende variabel hade kunnat vara hur länge respektive deltagare arbetat som bibliotekarie. Studien är nu enbart beskrivande vilket dock var syftet med studien så ytterligare förklaring till variationen får undersökas i framtida studier.

6.8 Slutsats

Denna studie visade att de viktigaste komponenterna för bibliotekarierna i informationssökningsprocessen på sjukhusbiblioteken som deltog i denna studie var användarens frågeställning, att föra dialog med användaren och kunskap om databasers sök- och indexeringsregler. Det som innebar störst utmaning var att tolka användarens frågeställning. Sjukhusbibliotekets informationsvetenskapliga expertis är alltså av stor vikt men för att ytterligare fungera som resurs i vården behövs underlättad dialog mellan bibliotekarier och vårdpersonal, dels med tanke på vikten av att frågeställningen tolkas rätt och dels med tanke på vårdpersonalens pressade arbetssituation. Studien ger en inblick i sjukhusbibliotekariernas arbete och belyser vikten av dialog med användaren samt bibliotekariernas användning av kunskaper inom biblioteks- och informationsvetenskap. Medvetenhet om olika aspekters betydelse, exempelvis frågeformulering och problembeskrivning ger användaren vägledning när informationsbehovet ska definieras och uttryckas i en fråga vid beställning av informationssökning. Kunskap om olika komponenters betydelse kan även vara till hjälp vid prioritering av uppgifter och fördelning av tid och resurser.

6.9 Framtida forskning

Det behövs mer forskning om samspelet mellan bibliotekarier och vårdpersonal och ökad kunskap om bådas perspektiv i informationssökningsprocessen på sjukhusbibliotek. Till exempel vore det intressant att ta reda på vilka hinder och utmaningar vårdpersonalen upplever med att ta hjälp med informationssökning från sjukhusbiblioteket. Ett fokus skulle även kunna vara att ta reda på när i informationssökningsprocessen dialog mellan bibliotekarie och användare ska prioriteras då det är svårt att få till en pågående dialog under processen.

Källförteckning

Baeza-Yates, R., & Ribeiro, B. d. A. N. (2011). *Modern information retrieval : the concepts and technology behind search.* (2:a uppl.). Addison-Wesley.

Brettle, A. & Urquhart, C. (2012). *Changing roles and contexts for health library and information professionals*. Alison Brettle & Christine Urquhart (red.). Facet.

Brettle, A. et al. (2016). The impact of clinical librarian services on patients and health care organisations. *Health information and libraries journal*. [Online] 33 (2), 100–120.

Bryman, A. & Nilsson, B. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2:a uppl.) Liber.

Case, D. O. (2012). *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs and, behavior* (3. uppl.). Emerald.

Davies, K. (2011). Information Needs and Barriers to Accessing Electronic Information: Hospital-Based Physicians Compared to Primary Care Physicians. *Journal of hospital librarianship*. [Online] 11 (3), 249–260)

Divall, J. C., Heaton, M., & Brettle, A. (2022). UK survey demonstrates a wide range of impacts attributable to clinical librarian services. *Health Information and Libraries Journal*, *39*(2), 116–131. https://doi.org/10.1111/hir.12389

Djurfeldt, G., Larsson, R. & Stjärnhagen, O. (2018). *Statistisk verktygslåda 1 : samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder.* (3:e uppl.). Studentlitteratur.

Gibson, D. S., DeRosa, A. P., Hernandez, M. & Matsoukas, K. (2017). Evaluating the Impact of Mediated Literature Searches at a Comprehensive Cancer Center. *Medical Reference Services Quarterly.* 36:3, 229-239, DOI: 10.1080/02763869.2017.1332146

Ejlertsson, G. (2019). *Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik.* (4:e uppl.). Studentlitteratur.

Friesen, C., Lê, M., Cooke, C. & Raynard, M. (2015). Analysis of a Librarian-Mediated Literature Search Service. *Medical reference services quarterly*. [Online] 34 (1), 29–46.

Föreningen Sveriges sjukhusbibliotekschefer. (2023, 24 april). *Om sjukhusbibliotek*. https://www.ssbc.se/node/9

Haynes, R. B., Devereaux, P. J. G. & Gordon H. (2002). Physicians' And Patients' Choices In Evidence Based Practice: Evidence Does Not Make Decisions, People Do. *BMJ (Online)*. [Online] 324 (7350), 1350–1350.

Ingwersen, P. (1996). Cognitive perspectives of information interactions: elements of a cognitive information retrieval theory. *Journal of documentation*, *52*(1), 3-50.

Ingwersen, P. & Wormell, I. (1990) Informationsformidling i teori og praksis. (1:a uppl.). Munksgaard.

Karlsson, D. (2020). Enkäter. I Abrahamsson Löfström & Rombach.

(Red.), *Andra hjälpen - Allt du behöver veta för att skriva uppsats* (1:a uppl.). Studentlitteratur.
Kindenberg, T. (2023, 13 februari). *Mer om tjänsten.* Inera. http://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OIE/pages/312774218/Mer+om+tj+nsten
Kungliga biblioteket. (2023). *Bibliotek 2022* [Dataset]. https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:publ-709
Lafuente-Lafuente C, Leitao C, Kilani I, Kacher, Z., Engels, C., Canouï-Poitrine, F. & Belmin, J. (2019). Knowledge and use of evidence- based medicine in daily practice by health professionals: a cross- sectional survey. *BMJ* Open 2019;**9**:e025224. doi:10.1136/bmjopen-2018-025224
Lialiou, P., Pavlopoulou, I., & Mantas, J. (2016). Health Professionals' Use of Online Information Retrieval Systems and Online Evidence. *Studies in health technology and informatics*, *228*, 801–803.
Marshall, J.G. (1992). The impact of the hospital library on clinical decision making : the Rochester study. *Bulletin of the Medical Library Association*. 80 (2), 169–178.
McGowan, J., Hogg, W., Campbell, C., Rowan, M. & Hales, S. (2008). Just-in-Time Information Improved Decision-Making in Primary Care: A Randomized Controlled Trial. *PloS one*. [Online] 3 (11), e3785–.
McKeown, S. Konrad, S., McTavish, J. & Boyce, E. (2017). Evaluation of hospital staff's perceived quality of librarian-mediated literature searching services. *Journal of the Medical Library Association.* [Online] 105 (2), 120–131.
McKnight, M. (2006) The information seeking of on-duty critical care nurses: evidence from participant observation and in-context interviews IRP. *Journal of the Medical Library Association*. 94 (2), 145–
McTavish, J. (2017) Negotiating concepts of evidence−based practice in the provision of good service for nursing and allied health professionals. *Health information and libraries journal*. [Online] 34 (1), 45–57.
Mikalef, P., Kourouthanassis, P. E. & Pateli, A. G. (2017). Online information search behaviour of physicians. *Health information and libraries journal*. [Online] 34 (1), 58–73.
Ranemo, C. (2019) Sjukhusbibliotek 2019 - för säkrare vård. Kungliga biblioteket
Ranemo, C. & Mattsson, A. (2022). *Bibliotek 2021. Offentligt finansierade bibliotek*. Kungliga biblioteket.
Rosenberg, W. & Donald, A. (1995). Evidence based medicine: an approach to clinical problem-solving. BMJ. [Online] 310 (6987), 1122–1126.
Rubin, R. et al. (2020) Foundations of library and information science. (5:e uppl.). ALA Neal-Schuman.
Sackett, D. L., Rosenberg, W. M. C., Gray, J. A. M., Haynes, R. B. & Richardson, W. S. (1996). Evidence based medicine: what it is and what it isn't. *BMJ*. [Online] 312 (7023), 71–72.
Savolainen, R. (2017). Information need as trigger and driver of information seeking: a conceptual analysis. *Aslib journal of information management*. [Online] 69 (1), 2–21.

Schardt,C. (2001). Evidence-Based Medicine and the Hospital Librarian, *Journal of Hospital Librarianship*, 1:2, 1-14, DOI: 10.1300/J186v01n02_01

Siemensma, G., & Clayworth, C. (2021). Analysis of a hospital librarian mediated literature search service at a regional health service in australia. *Journal of Hospital Librarianship, 21*(1), 11-19. doi:https://doi.org/10.1080/15323269.2021.1860447

Socialstyrelsen. (2015). *Läkarnas specialiseringstjänstgöring Målbeskrivningar 2015*. https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2015-4-5.pdf

Socialstyrelsen. (2022-11-23). *Om evidensbaserad praktik*. Kunskapsguiden. https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/verksamhetsutveckling/evidensbaserad-praktik/

Spink, A. & Sollenberger, M. (2004). Elicitation purposes and tasks during mediated information search. *Journal of documentation*. [Online] 60 (1), 77–91.

Stillwell, S. B. , Fineout-Overholt, E. , Melnyk, B. M. & Williamson, K. M. (2010). Evidence-Based Practice, Step by Step: Asking the Clinical Question. *AJN, American Journal of Nursing, 110* (3), 58-61. doi: 10.1097/01.NAJ.0000368959.11129.79.

Sveriges Kommuner och Regioner. (2020). *Hälso- och sjukvårdsrapporten 2020 – Öppna jämförelser*. https://skr.se/download/18.5627773817e39e979ef5c318/1642490798649/7585-833-3.pdf

Svensk sjuksköterskeförening. (2017). *Kompetensbeskrivning för legitimerad sjuksköterska.* https://www.swenurse.se/download/18.9f73344170c003062317be/1584025404390/kompetensbeskrivning%20legitimerad%20sjuksköterska%202017.pdf

Taylor, R. S. (2015). Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries. *College & research libraries*. [Online] 76 (3), 251–267.

Tod, A. M., Bond, B., Leonard, N., Gilsenan, I. J. & Palfreyman, S. (2007). Exploring the contribution of the Clinical Librarian to facilitating evidence-based nursing. *Journal of Clinical Nursing*, *16*(4), 621–629. https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01726.x

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documenation.* Vol. 37 No. 1, pp. 3-15. https://doi.org/10.1108/eb026702

Wilson, T. D. (2004). Talking about the problem: a content analysis of pre-search interviews. *Information research*. 10 (1), 206–.

Winning, M. A. & Beverley, C. A. (2003). Clinical librarianship: a systematic review of the literature: Clinical librarianship: a systematic review, M. A. Winning and C. A. Beverley. *Health Information and Libraries Journal*, *20*, 10–21. https://doi.org/10.1046/j.1365-2532.20.s1.2.x

Bilaga 1: Enkät

Utför ditt bibliotek informationssökning på uppdrag av vårdpersonal?

☐ Ja

☐ Nej

Hur beställs sökuppdrag?

☐ Muntlig förfrågan

☐ Via e-post

☐ Webbformulär

☐ Annat sätt:

Vilka komponenter ingår i informationssökningsprocessen?

	Ingår alltid	Ingår ofta	Ingår då och då	Ingår sällan	Ingår aldrig
Dialog med användaren inför sökningen	☐	☐	☐	☐	☐
Studera ämnet för att öka min egen kunskap om ämnet	☐	☐	☐	☐	☐
Välja informationskällor	☐	☐	☐	☐	☐
Välja söktermer	☐	☐	☐	☐	☐
Dialog/utvärdering med användaren under sökningens gång	☐	☐	☐	☐	☐
Upprepade sökningar	☐	☐	☐	☐	☐
Granska och sortera bort icke relevanta resultat	☐	☐	☐	☐	☐
Säkerställa tillgång till fulltext av sökresultat	☐	☐	☐	☐	☐
Leverera sökhistorik till användaren	☐	☐	☐	☐	☐
Utvärdera den färdiga sökningen med användaren och vid behov utföra ytterligare sökning	☐	☐	☐	☐	☐

Andra komponenter som ingår i sökprocessen:

Vilken information efterfrågas vid beställning av sökuppdrag?

- ☐ Användarens frågeställning
- ☐ Användarens arbetsuppgift som lett till informationssökningen (syfte)
- ☐ Användarens bakomliggande problem som lett till frågeställningen
- ☐ Vad användaren redan vet inom ämnet
- ☐ Hur användaren eventuellt sökt information hittills inom ämnet
- ☐ Annan information som efterfrågas

Vilken betydelse anser du att följande aspekter har för att tolka användarens informationsbehov och utföra informationssökningen?

	Mycket stor betydelse	Ganska stor betydelse	Ganska liten betydelse	Mycket liten betydelse
Användarens arbetsuppgift som lett till informationssökningen	☐	☐	☐	☐
Användarens formulerade frågeställning	☐	☐	☐	☐
Användarens bakomliggande problem som lett till frågeställningen	☐	☐	☐	☐
Vad användaren redan vet	☐	☐	☐	☐
Hur användaren sökt hittills	☐	☐	☐	☐

Andra aspekter av betydelse för att förstå användarens informationsbehov:

Vilken eller vilka av följande komponenter anser du vara mest utmanande och riskera att hindra sökprocessen?

- ☐ Tolka användarens frågeställning
- ☐ Förstå användarens informationsbehov
- ☐ Välja informationskällor/databaser
- ☐ Anpassa sökspråk till databas
- ☐ Välja söktermer
- ☐ Begränsa sökning
- ☐ Få kontakt med användaren under sökprocessen
- ☐ Avgöra om resultat är relevanta
- ☐ Få reda på hur användaren upplevde söktjänsten
- ☐ Annat som är utmanande eller utgör hinder i informationssökningsprocessen:

Vilken betydelse har följande aspekter i informationssökningsprocessen?

	Mycket stor betydelse	Ganska stor betydelse	Ganska liten betydelse	Mycket liten betydelse
Användarens initiala frågeformulering	☐	☐	☐	☐
Kunskap om databasernas sökregler och indexeringsregler	☐	☐	☐	☐
Ställa följdfrågor till användaren inför sökningen	☐	☐	☐	☐
Upprepade sökningar	☐	☐	☐	☐
Utvärdera sökningen med användaren under sökprocessens gång	☐	☐	☐	☐
Diskutera sökningen med kollega	☐	☐	☐	☐
Utvärdera sökresultaten med användaren efter avslutad sökning	☐	☐	☐	☐

Andra aspekter som påverkar eller har betydelse för processen:

Hur väl stämmer följande påstående överens med din uppfattning?

	Instämmer helt	Instämmer i stort sett	Varken instämmer eller inte	Instämmer i stort sett inte	Instämmer inte alls
Jag är nöjd med hur processen för informationssökning på uppdrag av vårdpersonal går till	☐	☐	☐	☐	☐

Vilka behov och idéer har du för att informationssökningsprocessen ska effektiviseras?

Vad arbetar du som?

☐ Bibliotekarie

☐ Annat:

Bilaga 2: Följebrev

Till dig som är arbetar på sjukhusbibliotek

Vetenskaplig information är centralt i dagens sjukvård och det är känt att information förmedlad av sjukhusbibliotek bidrar till positiva konsekvenser för personal och patienter i den kliniska vården. I detta examensarbete på masterprogrammet i biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås vill jag undersöka processen för informationssökning utförd av biblioteket på uppdrag av vårdpersonal och veta mer om vad du som bibliotekarie upplever som betydelsefullt eller utmanande under informationssökningsprocessen. Därför får du och övriga som arbetar på sjukhusbibliotek i Sverige den här enkäten.

Länk till enkäten: https://sunet.artologik.net/hb/Survey/5013

Ditt deltagande är naturligtvis helt frivilligt men eftersom svaren från dig inte kan ersättas av någon annan hoppas jag att du vill delta och svarar så fullständigt som möjligt. Dina svar kommer att behandlas helt anonymt och kommer endast att presenteras i tabellsammanställningar i den färdiga uppsatsen. Uppsatsen kommer att publiceras och finnas tillgänglig för läsning i DiVA-portalen.

Är det något du undrar över angående projektet eller enkäten är du välkommen att kontakta mig via e-post på adressen s205246@student.hb.se.

Stort tack på förhand!

Vänliga hälsningar
Agnes Malm
Student i biblioteks- och informationsvetenskap
Högskolan i Borås