



# UNIVERSITY OF TAMPERE

This document has been downloaded from  
TamPub – The Institutional Repository of University of Tampere

 *Publisher's version*

The permanent address of the publication is  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201412092383>

Author(s):	Savolainen, Reijo
Title:	Informationssökning och informationsbehov
Main work:	Introduktion till informationsvetenskapen
Editor(s):	Mäkinen, Ilkka; Sandqvist, Katja
Year:	2003
Pages:	69-102
ISBN:	951-44-5626-2
Publisher:	Tampere University Press
Discipline:	Computer and information sciences
Item Type:	Article in Compiled Work
Language:	sv
URN:	URN:NBN:fi:uta-201412092383

All material supplied via TamPub is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorized user.

# INFORMATIONSSÖKNING OCH INFORMATIONSBEHOV

*Reijo Savolainen*

## Inledning

Informationssökningen spelar en viktig roll i det dagliga livet, oavsett om den är arbets-, studie- eller fritidsrelaterad. Informationssökning kan ta sig många uttryck. Bekanta exempel för alla är att läsa tidningen innan man åker till arbetet, fråga en kollega om råd, slå upp ett årtal i en uppslagsbok eller se sig omkring innan man korsar en livligt trafikerad gata. På ett eller annat sätt söker människan information under hela sin vakna tid. I grund och botten kan man se informationssökning som en grundförutsättning för meningsfull verksamhet, eftersom det utan information vore omöjligt att tolka förändringar i omvärlden och skapa mening i vardagslivet.

Forskningen om informationssökning hör till informationsvetenskapens kärnområden. Då man talar om forskning om informationssökning kan man skilja mellan tre företeelser med nära anknytning till varandra: *informationsbehov*, *informationssökning* och *informationsanvändning*. Forskningen om informationssökning har många uppgifter. I egenskap av ett av informationsvetenskapens mest centrala delområden utgör den den begreppsliga och metodiska grundvalen för disciplinen. Man kunde påstå att flertalet frågor inom informationsvetenskapen sist och slutligen kretsar kring fenomen som hänför sig till informationssökning. I själva verket kan hela informationsvetenskapen ses som en "informationssökningens vetenskap", såsom föreslagits av Järvelin och Vakkari (1988). En annan, mer praktisk, uppgift är att utnyttja de empiriska forskningsresultaten t.ex. i utvecklandet av biblioteks- och informationstjänsterna. En tredje uppgift är att analysera informationssökningsbeteendet hos personer tillhörande olika yrkesgrupper i syfte att kartlägga intressanta särdrag, t.ex. vilka krav på kunskaper och färdigheter som ställs inom olika yrken.

Inom forskningen om informationssökning söker man ofta svar på frågor av följande typ:

- vilka faktorer ger upphov till informationsbehov och på vilka sätt tar sig behoven uttryck?
- till vilka informationskällor och informationskanaler vänder sig personer för att tillfredsställa sitt informationsbehov?
- på vilka grunder väljer personer informationskällor och -kanaler?
- hur ofta och hur regelbundet utnyttjas dessa källor och kanaler?
- hur väl tillfredsställer dessa källor och kanaler informationsbehovet?
- vilka faktorer försvårar eller förhindrar informationssökning ur olika källor och kanaler?
- för vilka ändamål och på vilket sätt utnyttjas den anskaffade informationen?

Huvuddelen av den empiriska forskningen om informationssökning undersöker faktiskt – på ett eller annat sätt – just utnyttjandet av olika informationskällor och -kanaler. Fixeringen vid källor och kanaler kan dock skapa olika problem, till vilka vi återkommer senare i framställningen.

## Konturer för forskningen om informationssökning

Trots att man även inom andra discipliner, t.ex. kommunikationsvetenskap och pedagogik, analyserar företeelser med anknytning till informationsbehov, -sökning och -användning kan man påstå att största delen av all forskning kring informationssökning sker uttryckligen inom informationsvetenskapen. Av informationsvetenskapens delområden närmar sig främst forskningen inom informationsåtervinning respektive *information management* de frågor som tas upp i det här kapitlet. Forskningen i *information management* är av särskilt intresse för forskningen om informationssökning i och med att den granskar de sätt på vilka informationsreserver av olika slag, t.ex. böcker, tidningar, informationssystem och personers sakkunskap, kan ställas till informationssökande individers och grupper förfogande på ett så effektivt sätt som möjligt. Rent praktiskt skapar man med hjälp av informationsadministrationsmetoder förutsättningar för informationsanskaffning för individer och grupper genom att tillgängliggöra och underlätta åtkomsten till

information. Det är alltså fråga om en effektiv organisering av informationsutbudet för informationssökarnas behov.

Vad har då forskningen om informationssökning och forskningen om informationsåtervinning (information retrieval) gemensamt och på vilket sätt skiljer de sig från varandra? Att dra gränser mellan informationssökning och informationsåtervinning är ofta svårt, eftersom skillnaden kan vara hårfin. Det lönar sig dock att på närmare håll granska områdenas respektive accentueringar, eftersom informationssökning och informationsåtervinning inte handlar om samma sak.

Gary Marchionini (1995, 8) har framfört en ytterst välmotiverad synpunkt på relationen mellan dessa två forskningsområden. Han utgår ifrån att forskningen om informationsåtervinning är en del av forskningen om informationssökning. Med "informationsåtervinning" (information retrieval) avses informationssökning med datorer som hjälpmedel<sup>1</sup>. Denna sökning riktar sig i regel till databaser, ur vilka man återvinner (retrieve) tidigare inmatad information (referenser, fakta, bilder). För det mesta leder sökningen till ett resultat, såvida man lyckas formulera den rätta sökfrasen och behärskar databasens sökteknik. "Informationssökning" (information seeking) riktar sig däremot till alla typer av informationskällor och -kanaler, inte enbart ADB-baserade. Forskningen om informationsåtervinning är fokuserad på fenomen på mikronivå, t.ex. hur man vid en enskild sökning formulerar sökfrågor och gör en relevansutvärdering av återfunna dokument. Forskningen om informationssökning är i högre grad inriktad på frågor på makronivå, t.ex. på vilka grunder individer väljer informationskällor eller -kanaler samt på vilket sätt de utnyttjar dessa för sina olika behov. Det kan t.ex. vara fråga om att följa med aktuella politiska händelser, lösa ett individuellt arbetsrelaterat problem eller lära sig nya saker.

Informationssökning är nära förbunden med inläring och problemlösning (Marchionini 1995, 6–7). Inläring är en aktivitet som påminner om informationssökning, men å andra sidan kan även informationssökning ses som en typ av inläring, eftersom det främsta målet för bägge aktiviteter är att ändra på individens tidigare, i någon mån bristfälliga, uppfattningar om en sak. Skillnaden är dock att vid inläring lagras informationen i långtidsminnet och kan vid behov återkallas. Informationssökningen är mer instrumentell till sin natur: man söker information för att lösa ett

---

<sup>1</sup> Marchionini (1995, 6;8) åskådliggör denna skillnad genom att konstatera att "seeking spiritual enlightenment makes sense, but retrieving enlightenment does not". Han påpekar också att "machines cannot seek information but they can retrieve information".

givet problem. När problemet är löst kan man glömma bort den anskaffade informationen. Naturligtvis kan problemlösningen stanna kvar i minnet varvid det också är fråga om inläring. I en motsvarande problemsituation kan man återkalla en fruktbar problemlösning i minnet och utnyttja tidigare utnyttjade metoder, t.ex. genom att dra analoga slutsatser. Eftersom ju en människa inte kan "tömma" sitt minne på information selektivt på samma sätt som man kan tömma en diskett kan även sådan information som man saknar användning för stanna kvar i minnet.

Den ovan presenterade åtskillnaden mellan forskning om informationsåtervinning och forskning om informationsökning är synnerligen översiktlig och det löner sig inte att framhäva skillnaderna mellan områdena. I stället kunde man fråga sig hur de kompletterar varandra och vilka gemensamma forskningsproblem de har. Till de gemensamma intresseobjekten hör bl.a. *relevansutvärdering* av information, som är väsentlig oavsett om perspektivet är informationsåtervinningens eller informationsökningens. I takt med den ökade användningen av datanät uppstår allt fler gemensamma intresseområden. Om informationskällan är WWW spelar det egentligen ingen roll om man talar om informationsåtervinning eller informationsökning, eftersom informationen är i elektronisk form och sökningen sker med hjälp av en dator.

## Grundbegrepp och terminologi

En människa kan söka information ur många olika källor och kanaler. En informationskälla kan vara den egna, inlärd erfarenheten; man "konsulterar" sitt eget minne. Många gånger kan det vara mest naturligt och ofta även tillräckligt att återkalla i minnet ("check your head first"). Man kan också söka information genom att iakttä sin omvärld och dra slutsatser utifrån sina iakttagelser. Om minnet eller de egna observationerna inte räcker till blir man tvungen att vända sig till andra informationskällor och -kanaler. Till att börja med kan dessa vara personkällor, t.ex. kolleger eller experter inom olika områden. Därutöver kan källor med dokumenterad information utnyttjas, t.ex. uppslagsböcker, tidskriftsartiklar, cd-romskivor och webbsidor. Kanaler som erbjuder tillträde till dessa är t.ex. bibliotek, bokhandlar och Internet. Inom informationsvetenskapen intresserar man sig främst för informationskällor "utanför det egna jaget", oavsett om dessa är personkällor eller källor och kanaler för dokumenterad information.

Informationsbehov, informationssökning och informationsanvändning kan analyseras i flera olika kontexter. Den kanske mest centrala indelningsgrunden är huruvida fenomenen hänför sig till dagliga arbetsuppgifter eller heltidsstudier. I sådana fall kan man tala om *arbetsrelaterad informationssökning och informationsanvändning* samt *arbetsrelaterade informationsbehov*. Hittills har största delen av all forskning kring informationssökning varit inriktad på dylika fenomen. Man har t.ex. klarlagt olika yrkesgruppers informationsbehov och kartlagt vilka källor de använder sig av för att tillfredsställa dessa. Därtill kan man fråga sig på vilket sätt informationssökningen styrs av arbetskraven, t.ex. av uppgifternas komplexitet (Byström 1999). Vid sidan av forskare inom olika områden, vilka sedan gammalt utgjort den mest eftertraktade målgruppen, har man i stor utsträckning kartlagt även ingenjörers, studenters och företagares informationsanskaffning. Bland de yrkesgrupper som undersökts i något mindre omfattning kan t.ex. sjuksköterskor och konstnärer nämnas.

Eftersom all informationssökning inte sker i anslutning till arbetsuppgifter eller studier är det också nödvändigt att analysera *icke-arbetsrelaterade informationsbehov* och *icke-arbetsrelaterad informationssökning och -användning*. I ett brett perspektiv kan denna typ av informationssökning hänföras till att "klara sig" i vardagslivet (Chatman 1991). Icke-arbetsrelaterade informationsbehov kan förorsakas av akuta sjukdomsfall, barnuppfostningsproblem, arbetslöshet etc. Informationsbehovet kan också hänföra sig till konsumtion av varor och tjänster samt hobbyer (se t.ex. Ross 1999). Även om forskningen kring icke-arbetsrelaterad informationssökning kvantitativt sett fortfarande är i minoritet har intresset för området ökat under 1990-talet.

Informationssökning kan också typindelade efter inriktning. Först och främst kan man särskilja *problemorienterad informationssökning*, som sker i anslutning till enskilda arbetsuppgifter eller problemlösning i samband med dylika. Problemorienterad informationssökning är det fråga om t.ex. då en studerande söker material för sitt föredrag i geografi eller en företagsledare utreder hur de nya EU-direktiven påverkar livsmedelsimporten. Problemorienterad informationssökning förekommer också utanför arbete och studier, t.ex. att kontrollera tågtidtabellen på webben. Problemorienterad informationssökning handlar inte enbart om att utreda fakta, utan i extrema fall kan det röra sig om flera månaders – rentav flera års – arbete, t.ex. då man söker material för en doktorsavhandling. Om informationssökningen sker av

allmänt intresse, t.ex. genom att man följer med nyhetssändningarna på TV för att hålla sig ajour med dagshändelserna eller läser arbetsrelaterad litteratur för att upprätthålla sin yrkeskunskap, är det fråga om *vägledande informationssökning*. Denna tjänar långsiktiga behov och kan t.ex. vara förbunden med hobbyer. En del av denna typ av informationssökning är relativt etablerad, t.ex. dagstidningsläsning före jobbet. Å andra sidan kan innehållet för och intensiteten hos den vägledande informationssökningen variera stort beroende på vilka saker som vid respektive tidpunkt upplevs som mest intressanta.

Liksom inom andra delområden av informationsvetenskapen förekommer det skillnader i terminologianvändning mellan de olika forskarna i informationssökning. De engelska termerna för "informationsbehov" respektive "informationssökning" är *information need* respektive *information seeking* (ibland används också *information acquisition* eller *information searching*). "Informationsanvändning" är på engelska *information use*, men ibland kan man också stöta på uttryck som *knowledge use* eller *knowledge utilization*. En del forskare refererar till informationsbehov, -sökning och -användning med sammanfattande uttryck såsom "informationsbeteende" (*information behaviour* eller *information related behaviour*) (Wilson 1999) eller "informationshandlingar" (*information actions*) (Wersig & Windel 1985). Ibland påträffas också kombinationer av ovannämnda uttryck, t.ex. "informations-sökningsbeteende" (*information-seeking behaviour*). I det här kapitlet används för klarhetens skull begreppet *informationssökning*, utan mångtydiga bestämmningar i stil med "beteende" eller "handling".

Förenklat beskrivet koncentrerar sig forskningen om informationssökning på analyser av kedjan *informationsbehov* → *informationssökning* → *informationsanvändning*. Utgångspunkten är antagandet att fenomen kallade informationsbehov utlöser en informationssökningsprocess som utmynnar i användning eller utnyttjande av anskaffad information. I följande underkapitel kommer de tre länkarna i kedjan samt deras koppling till varandra att granskas mer detaljerat.

## Vad är informationsbehov?

Problematiken kring informationsbehov, liksom kring (mänskliga) behov i allmänhet, är invecklad och forskarna är oense om vad det i grunden är fråga om. En komplikation då man utforskar begreppet "behov" utgör de mångtydiga besläktade termerna

“vilja”, “intresse”, “motiv” osv. På det hela taget förefaller informationsbehov vara förknippade med problematiska situationer i vilka en individ eller en grupp ställs inför olika val (Allen 1997). Ett informationsbehov kan uppstå av två orsaker. För det första kan de alternativ som erbjuds i en valsituation vara diffusa: det är svårt att klart och tydligt se vilka olika tillvägagångssätt som står till buds och på vilket sätt de skiljer sig från varandra. För det andra är det inte lätt att avgöra vilket alternativ som är mest fördelaktigt: man kan ju inte på förhand “veta” vilket alternativ som kommer att leda till det bästa resultatet.

Eftersom “informationsbehov” syftar på svårundersökta abstrakta fenomen har vissa informationsvetare ifrågasatt hela begreppet. Tom Wilson (1981) har föreslagit att man i stället för informationsbehov kunde utforska olika grundbehov och fråga sig vilken roll informationssökningen spelar i tillfredsställandet av dessa. Som grundbehov benämner Wilson fysiologiska behov (t.ex. hunger och törst), affektiva behov (känslomässiga behov att samverka med andra människor) och kognitiva behov (t.ex. behov att lära sig eller planera saker). I samband med tillfredsställande av t.ex. fysiologiska behov kan planmässig informationssökning förekomma: en hungrig människa ger sig iväg för att leta reda på närmaste restaurang. Alltjämt kan man fråga sig om det överhuvudtaget är möjligt att på förhand identifiera det som vi kallar ett informationsbehov. I själva verket kan ett informationsbehov identifieras mer detaljerat först efter att det tillfredsställs genom att man skaffat sig information som visat sig vara relevant.

Ett annat problem är huruvida det är meningsfullt att kalla de faktorer som “sätter igång” informationssökningsprocessen uttryckligen för informationsbehov. Det är befogat att säga att människan har ett endogent behov av att ta emot t.ex. syn-, hörsel- och känselstimuli för att hennes sinnen skall få något att bearbeta. Experiment med s.k. sensorisk deprivation har nämligen visat att det med tiden blir mycket ansträngande för en försöksperson att vistas i en miljö utan naturliga stimuli, t.ex. ett mörkt och ljudisolerat rum, och därför börjar personen själv skapa stimuli, t.ex. genom att vissla (se Eskola 1984, 76). Likaså är det befogat att säga att en viss person har ett behov av att följa med dagshändelserna via massmedierna. Men är det lika meningsfullt att påstå att han också har ett behov av att läsa dagstidningen X, eller mer specifikt dess sportsidor, fotbollsnheter, dess artiklar om ett särskilt lags matcher eller en enskild spelares prestationer osv.? Ju mer exakt man definierar ett behov av det här slaget, desto svårare blir det att motivera att det rör sig om ett endogent eller arteget informationsbehov. I vilket fall som helst förefaller det som om “informationsbehov” (liksom “behov” i allmänhet) syftade på något som upplevs som negativt:



informationssökningsprocessen kommer inte igång såvida den inte dras igång av något obehagligt tillstånd som man åtminstone delvis vill ta sig ur.

Eftersom de fenomen som kallas för informationsbehov inte kan härledas mekanistiskt till människans biologiska arv är det uppenbart att de på många sätt är socialt och kulturellt betingade. Sålunda påverkar de rådande *värderingarna* i samhället, t.ex. värdesättandet av kunskap och utbildning, det (upplevda) informationsbehovet, om än i de flesta fall enbart indirekt. Samhällets och gruppens *normer* styr på sitt sätt informationsbehovet: vad bör man kunna inom ett visst yrke; vilka saker borde varje medborgare åtminstone känna till för att kunna sköta sina dagliga göromål på ett tillfredsställande sätt. På individnivå uppträder olika *intressen*: vilka frågor är genuint intressanta och vilka saker bör man känna till för att uppfylla sin medborgerliga plikt (t.ex. vad varje medborgare bör veta om tobaksrökningens hälsorisker). Även *attityder* och *föreställningar* styr på sitt sätt informationsbehovet. Attitydernas betydelse framkommer bl.a. då man väljer informationskällor och -kanaler: uppfattar man t.ex. Internet mer som en porrkanal än en tillförlitlig informationskälla. Informationsbehovet styrs också av *situationsbundna faktorer*: t.ex. kan tidsbrist leda till att man bara kastar en översiktlig blick på de mest lättillgängliga informationskällorna.

### *Begreppsanalyser av informationsbehov*

Informationsbehov kan klassificeras enligt många olika kriterier. Ovan talades om problemorienterad respektive vägledande informationssökning. På motsvarande sätt kan man skilja mellan *problemorienterade* och *vägledande informationsbehov*. *Vägledande informationsbehov* syftar på strävanden att hålla sig ajour med sin tid och följa med förändringar i omvärlden. *Problemorienterade informationsbehov* syftar på krav i anslutning till lösandet av något problem eller utförandet av någon uppgift. Dyliga problem och uppgifter påträffas såväl inom som utanför arbetslivet. Man kan också skilja mellan individers och grupper informationsbehov. De flesta undersökningar har uttryckligen varit inriktade på individens informationsbehov. Tom Wilson (1997) skiljer dessutom mellan bl.a. följande typer av informationsbehov:

- behov att strukturera eller klarlägga tidigare uppfattningar eller föreställningar
- behov att bekräfta tidigare uppfattningar eller föreställningar
- behov att utreda om verksamheten eller problemlösningen hållit sig “på rätt spår”

Robert S. Taylors analys från år 1968 hör till de första analytiska studierna av informationsbehovets olika dimensioner. Taylor (1968) granskade informationsbehov närmast i anslutning till bibliotekets informationservice. Enligt honom kan informationsbehovet struktureras som ett kontinuum. Den allra mest diffusa yttringen av ett informationsbehov är det s.k. *intuitiva behovet* (visceral need). Bibliotekskunden som kommit till biblioteket för att söka information har endast en diffus känsla av att han saknar kunskap om någonting han borde känna till. Denna känsla kan ta sig uttryck i allmänt missnöje som många gånger inte går att uttrycka i ord. Någon kan t.ex. tycka, och stundtals känna sig besvärad över, att han inte känner till tillräckligt mycket om vissa livsmedels hälsorisker, trots att de ofta tas upp i medierna. Ett intuitivt behov av det här slaget kan i någon mån göras klarare på en annan, det *medvetna behovets* (conscious need), nivå. På denna nivå är man redan i högre grad medveten om behovet och kan delvis verbalisera det, även om detta medvetandetilstånd kan vara konfliktfyllt. Det viktigaste vid det här skedet är dock att individen blir medveten om sitt behov, vilket t.ex. kan ta sig uttryck i misstankar om att det – trots myndigheternas försäkran om motsatsen – importerats nötkött som är besmittat med “galna ko-sjukan”.

Vid det tredje skedet, det *formulerade behovets* (formalized need) skede, klarar individen redan av att formulera sitt informationsbehov som en frågesats eller sökfråga. Personen i vårt exempel kunde fråga om det skrivits nya böcker eller artiklar om övervakning av livsmedelsimporten eller “galna ko-sjukan”. Det fjärde behovet, *kompromissbehovet* (compromized need), representerar den mest välstrukturerade yttringen av ett informationsbehov. Individen klarar av att ställa sitt behov i relation till bibliotekets informationsreserver och formulera sin fråga på ett sätt som antyder att bibliotekets samlingar kan förväntas ge ett svar på den. Oroad över livsmedelshygien som han är kunde personen i exemplet fråga bibliotekarien om forskaren F:s nya verk “Övervakning av livsmedelsimporten inom EU-länderna” finns på biblioteket, eller om man kunde få beställa det som fjärrlån från något annat bibliotek. Naturligtvis är det möjligt att det s.k. kompromissbehovet endast delvis uttrycker det “verkliga” informationsbehovet, framför allt i sådana fall då användaren med stöd av tidigare erfarenheter misstänker att bibliotekets samlingar är bristfälliga på denna punkt, eller att det inte lönar sig att besvara den stressade bibliotekarien med onödigt detaljerade frågor.

En av de mest kända analyser av informationsbehov som utvecklats på 1980- och 1990-talen är Nicholas Belkins (1984) “Anomalous State of Knowledge”, träffande

nog förkortat ASK. Detta metaforiska uttryck syftar på den anatomiska termen "anomali", med vilken avses bristfällighet i något organ. Enligt Belkin kan även individens kunskapsstillstånd i någon mån vara anomalistiskt. Denna bristfälliga uppfattning förhindrar en effektiv problemlösning, och för att lappa "luckan" i sin kunskapsstruktur blir individen tvungen att söka information. Även Brenda Dervin (1983) utgår från liknande tankar då hon med informationsbehov avser en "klyfta" (gap) mellan individens tidigare uppfattningar och de krav som ställs vid en aktuell problemsituation. Carol C. Kuhlthau (1993) refererar i sin tur till en särskild osäkerhets känsla (uncertainty) som utlöser en informationssökningsprocess. Vi återkommer till Dervins och Kuhlthaus analyser senare.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att informationsbehov är ett mycket svårtolkat begrepp. Begreppet informationsbehov har utforskats otillräckligt och det finns forskare som är villiga att avstå från hela begreppet p.g.a. dess obestämdhet. Ett alternativ vore att utgå direkt från problemet eller uppgiften ifråga och föreställa sig att de ställer krav som framkallar något som man kallar för informationsbehov. Eftersom ett olöst problem i sig förefaller motivera till informationssökning blir hela begreppet informationsbehov i själva verket onödigt. Ett annat alternativ vore att tala om "brister" i kunskapsstrukturerna eller osäkerhet förbunden med mänsklig aktivitet och därigenom gestalta de faktorer som utlöser informationssökning. Oavsett definitionssvårigheterna använder sig dock de flesta forskare av begreppet informationsbehov och förhåller sig pragmatiskt till det. Denna ståndpunkt intas även i detta kapitel. Även om ett informationsbehov inte kan definieras exakt är det ett användbart, sammanfattande begrepp som hänvisar till många olika faktorer sammantagna som får en individ eller en grupp att skrida till verket och söka information.

## Informationssökningens dimensioner

Även begreppet "informationssökning" är mångtydigt, men forskarna har nått bättre samförstånd om vilka företeelser och processer det inbegriper. Ett problem är dock vad som avses med "information" och "kunskap"<sup>2</sup>. Den klassiska definitionen på

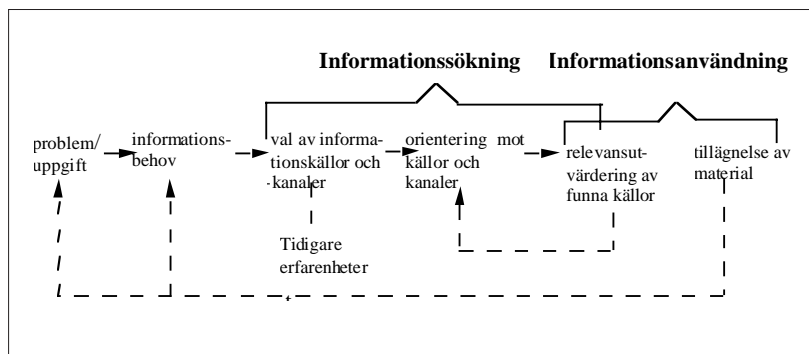
---

<sup>2</sup> Det finska ordet "tieto" kan syfta på både "kunskap" och "information". I detta fall avses "kunskap". (Övers. anm.)

“kunskap”, med sitt ursprung i Platon, är en “välmotiverad sann övertygelse” (Niiniluoto 1989, 57–58). Detta är dock en alltför snäv definition för forskningen om informationssökning och dess behov. Endast en liten del av det “intellektuella material” eller den information som förvärfvas och förbrukas dagligen bygger på varaktigt sanna påståendesatser. Framför allt inom den empiriska forskningen om informationssökning är det nödvändigt att betjäna sig av friare pragmatiska kriterier. “Kunskap” är inte nödvändigtvis en “välmotiverad sann övertygelse”, utan snarare helheten av de betydelser som individen konstruerat och med vars hjälp det är möjligt att handla framgångsrikt i vardagens varierande situationer.

Begreppet “informationssökning” kan antingen ges en vid eller en snävt instrumentell tolkning. I det senare fallet intresserar man sig inte för informationens innehåll, utan mer för de metoder med vars hjälp man kommer åt “informationsbärande” dokument. Det kan t.ex. vara fråga om att identifiera kursböcker i universitetsbibliotekets katalog och hämta verken på biblioteket inför nästa tentamen. I detta fall kunde man också tala om dokumentanskaffning eller vidare: anskaffning av (dokumenterat) material.

I en vidare tolkning är informationssökning en process som utlöses av informationsbehov och avslutas med utnyttjande av anskaffad information. Denna process åskådliggörs i figur 1.



Figur 1  
Informationssökningsprocessen

Informationssökningen utgår från ett problem eller en uppgift som aktualiserar ett informationsbehov som identifieras. Informationsbehovet framkallar handlingar av olika slag vilka strävar efter att tillfredsställa det. Vid informationssökningsprocessens inledande skeden väljer man informationskällor utgående från tidigare erfarenheter och vissa föreställningar om bruksvärde, varefter man söker sig till dem via olika kanaler. Processens därpå följande skeden, dvs. relevansutvärdering av funnet material och tillägnelse eller intellektuellt besittningstagande av material som bedömts vara relevant, hör redan till informationsanvändningens område. Utnyttjandet av materialet kan leda till en omvärdering av problemet eller uppgiften, vilket i sin tur kan skapa nya informationsbehov och motivera en orientering mot nya informationskällor, varvid informationssökningens kretslopp fortsätter. Såsom framgår av figur 1 går informationssökningen och informationsanvändningen in i varandra i så hög grad att de kan åtskiljas enbart analytiskt. Det är också uppenbart att all information inte anskaffas planmässigt, utan en del erhålls slumpmässigt i situationer man inte kunnat förutse på förhand. Anglosaxiska forskare talar de facto om "slumpmässig informationssökning" (*accidental information seeking* eller *incidental information seeking*, se Erdelez 1997). Ett dylikt slumpmässigt informationsförvärv kan t.ex. vara en konversation man råkat snappa upp under en bussresa eller en tidskriftsartikel som man av en händelse fått syn på hos frisörskan.

Även om man inte karakteriserar informationssökning på ett snävt instrumentellt sätt, är det i vilket fall som helst naturligt att se fenomenet som en aktivitet som betjänar eller stöder en (innehållsmässig) målaktivitet i en vidare kontext. Informationssökningen har inget egenvärde, utan är ett redskap för att uppnå eller uträtta någonting annat. Informationssökningen är inte heller något *tabula rasa*: användaren har alltid något slags uppfattning om eller förförståelse för de saker och problem som den riktar sig till. Utan dessa tolkningar är det omöjligt att avgöra i vilken mån individens tidigare förvärvade kunskap räcker till för att lösa problemet, vilken tilläggsinformation som behövs samt från vilka källor denna kan fås. Informationssökningen riktar sig sålunda till de meddelanden, dokument och kunskapsinnehåll som individen i sin strävan att tillfredsställa sitt informationsbehov *ännu* inte hittat eller fått tag på.

## *Analyser av informationssökning*

Forskningen kring informationsbehov, -sökning och -användning kom igång i bokstavig bemärkelse först i början av 1950-talet, varför ämnesrådets historia är relativt kort. Vid forskningens inledningsskede riktades uppmärksamheten till en början mot informationsbehov och informationssökning som en del av vetenskaplig forskning och kommunikation. De populäraste målgrupperna var också inledningsvis forskare, främst naturvetare och ingenjörer. I undersökningarna kartlades de informationskällor och -kanaler som dessa använde sig av, bl.a. böcker, tidningar, bibliotek och personkällor. Under 1960-talet utvidgades forskningen om informationssökning kraftigt. I själva verket började man först då inse komplexiteten hos fenomenen informationssökning och informationsbehov. Man frågade sig också i vilken mån forskningsresultaten kunde utnyttjas i planeringen och utvecklandet av biblioteks- och informationstjänsterna. Av olika yrkesgrupper analyserades bl.a. psykologers och ingenjörers informationsanskaffning. Man upptäckte att informationssökningen bl.a. styrdes av sin grad av belastning: informationssökningen är beroende av hur ansträngande den upplevs vara i relation till värdet på den förvärvade informationen. Informationskällornas lättillgänglighet<sup>3</sup> (easy accessibility) ansågs framför allt påverka ingenjörernas informationssökning.

Dessa iakttagelser stöder antagandet att människors informationsanskaffning för det mesta styrs av den s.k. "lagen om minsta möjliga ansträngning" (se Zipf 1949). Enligt denna är man inte benägen att anstränga sig mer än en uppgift i genomsnitt kräver, med hänsyn till nyssupplevda erfarenheter och krav inom den närmaste framtiden. Iakttagelser ur vardagslivet bekräftar att de flesta människor faktiskt strävar efter att handla på detta sätt: om informationen kan fås med en minimal insats lönar det sig inte att gå över ån efter vatten. Man bör dock inte psykologisera alltför mycket kring "lagen om minsta möjliga ansträngning" genom att stämpla den som enbart "den late mannens princip". I många fall är orsakerna till att tiden och ansträngningen minimeras konstruktiva: det är t.ex. omöjligt för en upptagen

---

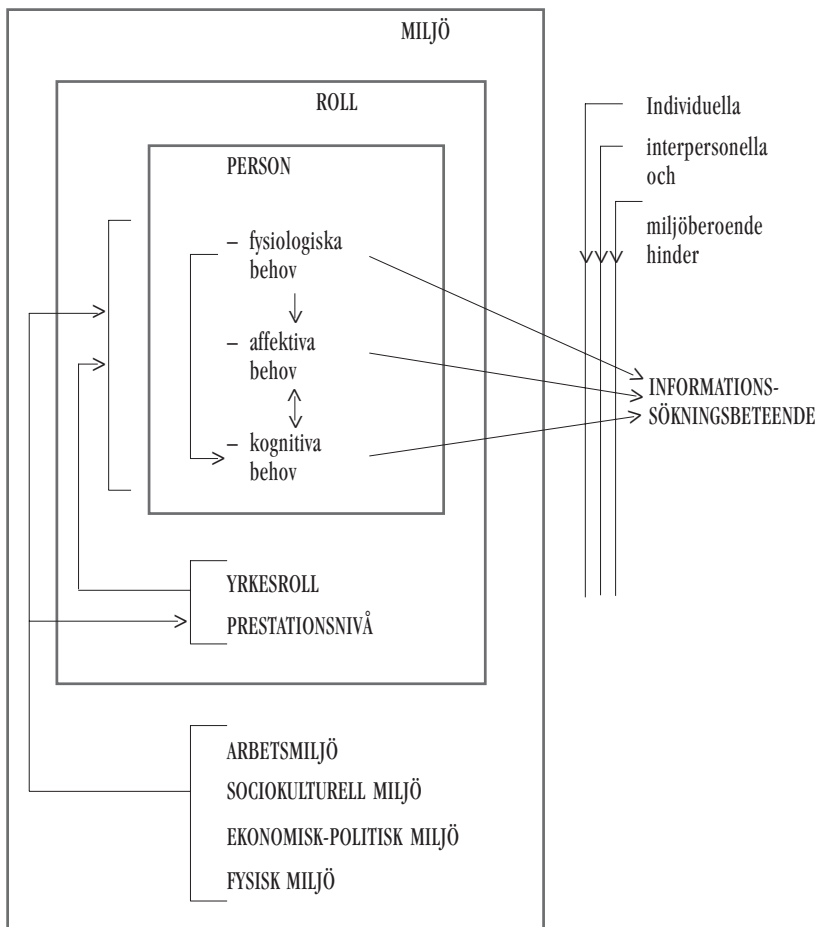
<sup>3</sup> Nyare undersökningar (t.ex. Auster & Choo 1993) har visat att ju mer information företagsledarna har tillgång till, desto större betydelse tillmäts informationens kvalitet. Att informationen är lättillgänglig är inte det viktigaste, eftersom man t.ex. på Internet kan erhålla tusentals referenser genom en enkel knapptryckning. Huvudproblemet blir således att ur informationens sandöken identifiera och plocka ut de "guldgrubbor" som är relevanta för problemlösningen.

företagsledare att grundligt kartlägga och noggrant analysera tiotal, eller rentav hundratal, källor.

Ett bevis på framstegen inom forskningen kring informationssökning utgör de första modellerna för informationssökning vilka utvecklades i slutet av 1960-talet. William Paisley (1968) och T.J. Allen (1969) identifierade och grupperade faktorer som de ansåg påverka informationssökningen med varierande intensitet. I bägge modellerna är den typiske informationssökaren en naturvetare eller ingenjör som arbetar i en forskningsgrupp. Enligt Paisley påverkas informationssökningen först och främst av personens individuella egenskaper, t.ex. utbildningsnivå, motivationsnivå och kvalifikationer. Därtill påverkas den av forskarteamets karaktär, organisationen man arbetar i samt informella samtal kolleger emellan. Mer indirekt påverkas informationssökningen av individens yrkeskår med tillhörande normer samt det politiska och kulturella systemet i samhället. Allen (1969) lyfte dessutom fram de formella informationssystemens roll: till exempel har biblioteken ofta ett stort inflytande på informationens tillgänglighet.

På 1970-talet utvidgades forskningen om informationssökning i och med att man började undersöka även andra yrkesgrupper än naturvetare och ingenjörer. Nytt var också det att man i större utsträckning än tidigare placerade informationssökningen inom kontexten för arbetsuppgifter och med dem förbundna krav (se t.ex. Feinman & al. 1976). En ny landvinning utgjorde också kartläggningen av s.k. vanliga medborgares informationsbehov och informationssökningsstrategier. På så sätt lades grunden till analyserna av icke-arbetsrelaterade informationsbehov och icke-arbetsrelaterad informationssökning. Forskning av den här typen bedrevs främst i USA, där man gjorde omfattande intervju- och enkätundersökningar. I dessa s.k. medborgarundersökningar identifierades tusentals olika vardagliga problemsituationer där informationsbehov ingick, bl.a. inom följande områden: konsumentfrågor, grannsämja, boende, säkerhet, jobbsökning, hälsovård och juridiska frågor (se Warner & Murray & Palmour 1973, 96). I undersökningarna kartlades också olika hinder för informationssökning, t.ex. svårighet att identifiera och få tag på informationskällor samt psykologiska hinder, bl.a. oföretagsamhet.

Forskningen om informationssökning kan sägas ha befast sin ställning på 1970-talet. Årtiondet därpå fortsatte dess tillväxt. Den mest betydande begreppsliga analysen från början av 1980-talet är Tom Wilsons modell för informationssökning (se figur 2), som bygger på ett mångårigt empiriskt forskningsprojekt i vilket brittiska socialtjänstemäns informationsbehov och sätt att söka information kartlades.



Figur 2  
 Faktorer som påverkar informationsbehovet och informationssökningen  
 (Wilson 1981, 8)

Enligt Wilson styrs informationssökningen inte av fenomen kallade informationsbehov, utan av en särskild kombination av fysiologiska, affektiva och kognitiva behov. Vid tillfredsställandet av dessa kan informationssökning ingå.

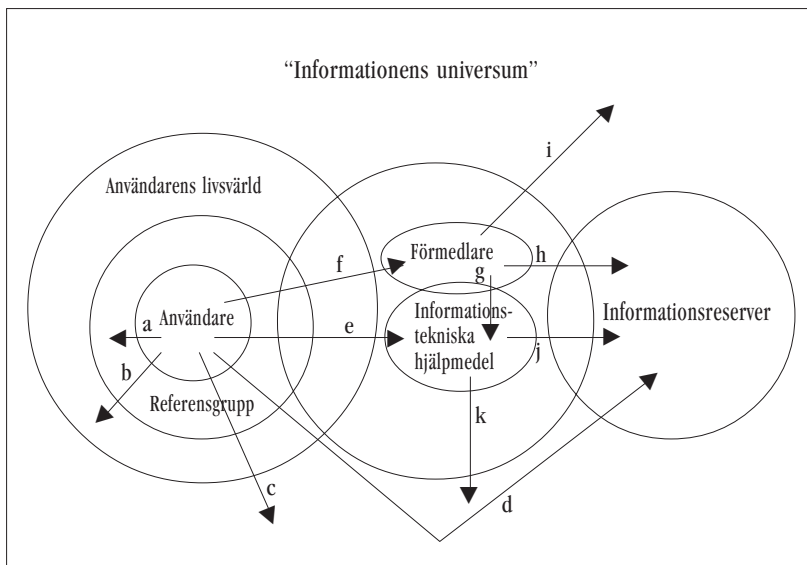


Värderingar, normer och rollförväntningar i den fysiska och sociala miljön (kulturen), i arbetslivet osv. påverkar den enskilda individens liv på makronivå. Den informations-sökning som hänför sig till de aktiviteter med vars hjälp man strävar efter att tillfredsställa grundbehoven är även den en aktivitet som regleras av samhällets värderingar och normer. Informationsökningen kan begränsas av olika hinder, t.ex. långa geografiska avstånd. Även affektiva barriärer kan förekomma, t.ex. ovilja att avslöja sin "okunnighet" för en kollega. Hindren kan också vara ekonomiska: arbetsplatsens bibliotek har inte råd att prenumerera på vissa tidskrifter. Användarens bristande språkförmåga kan också utgöra ett hinder. Därtill kan informationsökningen begränsas av tidsbrist.

Wilson granskar såväl individ- som samhällsbundna faktorer som styr informationsökningen. Ifall man betraktar den informationsökning som hänför sig till aktiviteter i anslutning till tillfredsställandet av grundbehoven som en socialt styrd aktivitet innebär det att informationsökningen kan uppfattas som meningsfull endast inom en vidare kontext för ifrågasvarande aktiviteter. Informationsökningens starka beroende av sociala aktiviteter samt de med dessa förbundna normerna och värderingarna är faktorer värda att beakta t.ex. då man funderar på vilket värde informationen skall få i arbetsprocessen samt enligt vilka kriterier informationsökningens kostnader och fördelar skall bedömas.

Wilson (1981) analyserar också s.k. "informationssökningsstigar" (information seeking paths). Dessa exemplifierar hur informationsökningen kan konkretiseras till val och utnyttjande av olika källor och kanaler. Wilson placerar informationsökningen främst i kontexten för individens "livsvärld", vilken kan förstås som helheten av de erfarenheter som individen samlat på sig som sökare och användare av information. Livsvärlden syftar också på den miljö där informationen anskaffas och används, framför allt den dagliga arbetsmiljön. Innanför denna verkar olika referensgrupper, såsom kolleger, arbetsledare och kunder. En annan kontext utgör "informationens universum", med vilket Wilson avser helheten av olika informationsreserver, t.ex. dokument, bibliotek och experter. I informationens universum står olika slags informationsreserver och informationsförmedlare, t.ex. bibliotekarier, till användarnas förfogande, liksom olika informationstekniska hjälpmedel, bl.a. ADB-baserade kataloger. Informationsökningens stigar åskådliggörs i figur 3.

Wilson skiljer mellan fyra olika typer av informationssökningsstigar. Att rangordna dessa är inte möjligt, eftersom deras betydelse varierar beroende på situationen. Först och främst kan man särskilja stigarna inom den s.k. *A-kategorin* (a, b, c och d). På



Figur 3  
Informationssökningens stigar (Wilson 1981, 6)

dess stigar söker individen information på egen hand utan informationsförmedlares hjälp, t.ex. genom att fråga en kollega om råd, antingen per telefon eller ansikte mot ansikte. Som informationskällor kan t.ex. kolleger (stig a), kunder (b), konsulter (c) eller bokhandlar (d) tjäna. En individ som utnyttjar stigar i *kategori B* skaffar sig information via ett informationssystem, t.ex. genom att bläddra i tidskrifter på biblioteket (e) eller be en bibliotekarie om råd (f). *Kategori C* omfattar informations-sökning utförd av en informationsförmedlare, t.ex. en informatiker, på uppdrag av individen. Förmedlaren kan bläddra i bibliotekets onlinekatalog (g), hämta ett verk från hyllan (h) eller alternativt skaffa det från en källa utanför biblioteket (i). På stigarna i *kategori D* utnyttjar användaren självständigt olika informationstekniska system, t.ex. datanät (j) eller företagets interna beslutsstödssystem (k).

Wilson's modell visar att ett flertal olika källor och kanaler kan utnyttjas för informationsanskaffning samt kombineras enligt behov vid respektive tillfälle. Bibliotekets källor räcker kanske inte till, utan man blir tvungen att vända sig till en arbetskamrat för ytterligare information. Antalet informationskällor och -kanaler har

ökat sedan år 1981 då Wilsons artikel publicerades. Datanäten har t.ex. först i mitten av 1990-talet kommit med i bilden på allvar och berikat repertoaren av källor och kanaler (om datanätens roll i informationsanskaffningen, se t.ex. Fidel & al. 1999; Hektor 2001; Savolainen 1999).

### *Kritik av den traditionella forskningen om informationssökning samt nya synsätt*

I likhet med Tom Wilson hade även andra forskare, bl.a. Brenda Dervin och Nicholas Belkin, redan på 1970-talet bedrivit en ny typ av forskning ur informationssökarens och -användarens perspektiv. I sin numera klassiska artikel från år 1986 kritiserar Brenda Dervin och Michael Nilan den traditionella forskningen om informationssökning och sammanfattar den nya forskningens mål.

Med traditionell forskning om informationssökning avser Dervin och Nilan analyser där informationsbehov och informationssökning granskas ur informations-systemens eller institutionernas, t.ex. bibliotekens, perspektiv. Uttryckt med Tom Wilsons terminologi inskränker sig studierna till analyser av enbart informationsstigar i kategori C. Det alternativa synsättet betraktar informationssystemen som endast en kanal bland många, samtidigt som informationssökningen granskas ur den informationssökande individens perspektiv. Det centrala är inte hur ofta och på vilket sätt bibliotekets tjänster utnyttjas, utan vilken nytta den informationssökande individen kan ha av dem.

Dervin och Nilan (ibid.) sammanfattade den traditionella informationssöknings-forskningens problem och framhöll nödvändigheten av ett nytt synsätt genom att jämföra respektive synsätts antaganden om information, informationssökare och informationssökningsprocesser. De främsta skillnaderna mellan det traditionella och det nya forskningsgreppet kan åskådliggöras på följande sätt:

- *Objektiv kontra subjektiv information och kunskap.* Den traditionella system- och (biblioteks)institutionscentrerade forskningen om informationssökning utgår från den mekanistiska modellen *avsändare* → *kanal* → *mottagare*. Sålunda studeras informationsbehov och informationsanskaffning ur kanalens (eller informationsförmedlarens) perspektiv. Bakom detta synsätt kan man skymta Shannons och Weavers (1949) teori om signalöverföring i ett kommunikations-

system. Enligt denna teori kan information förstås som en objektiv helhet med fast betydelse. Mellan denna och den yttre verkligheten råder ett absolut samband. Denna verklighet uppfattas liksom styckvis, som en helhet bestående av olika små delar. Informationen avspeglar exakt dessa delar av verkligheten. Ju mer information en individ lyckas samla ihop, desto mer heltäckande bild får han av verkligheten. Bibliotekets (biblioteksinstitutionens) sätt att kommunicera påverkar föreställningarna om informationsbehovet och den information som förmedlas. Biblioteket förmedlar hela dokument (såsom monografier) och informationsbehovet uppfattas som "lika stort som" dokumentet: informationsbehovet är en lucka av dokumentets storlek i individens kunskapsstruktur. Metaforiskt uttryckt: informationsbehovet är en "glugg" i kunskapens tegelvägg; biblioteket rättar till bristen genom att ge individen en tegelsten (ett dokument) att täppa till gluggen med. Enligt det nya synsättet är information någonting subjektivt och föränderligt. Individen skapar och tolkar information genom att ge den en subjektiv innebörd som kan variera från situation till situation. Metaforiskt uttryckt: information är lera som omformas för respektive behov och respektive situation.

- *Mekanistiska och passiva kontra konstruktiva och aktiva användare.* Det systemcentrerade synsättet kategoriserar informationsanvändarna som passiva mottagare av objektiv information. De betraktas som konsumenter av "informationspaket" som förmedlas av biblioteken samt som robotliknande delar av ett informationssystem. I det nya synsättet beskrivs användaren däremot som en målmedveten individ som söker och utnyttjar information ur de källor och kanaler som han bäst tror tillfredsställa sitt informationsbehov.
- *Informationssökningens oföränderlighet kontra situationsbundenhet.* Inom den systemcentrerade forskningen reduceras informationssökningen till statiska modeller som inte beaktar situationsbundna särdrag. Användarna gestaltas atomistiskt och informationssökningen beskrivs nästan "fotografiskt". Informationssökningens dynamik och kontextkänslighet kräver dock närmast en "videokamera" med vars hjälp man kan följa informationssökningsprocessen från dess början till dess slut.

- *Yttre beteende kontra inre uppfattning.* Inom den traditionella forskningen riktas uppmärksamheten främst mot användarnas yttre beteende (t.ex. hur ofta man besöker biblioteket), och man glömmet bort att informationssökning är en meningsskapande, kognitiv aktivitet. Den traditionella forskningen fäster sin huvudsakliga uppmärksamhet vid sådan informationssökning som “syns utåt” och kan observeras kvantitativt. Man kan också låta användaren svara på ett frågeformulär om hur ofta och hur regelbundet han besöker biblioteket. I det nya synsättet läggs tyngdpunkten vid den del av informationssökningsprocessen som sker “i huvudet” på individen. Av denna kan inga direkta observationer göras, utan det viktigaste blir att låta personer berätta om sina sätt att tolka problem-situationer och sina strategier att välja informationskällor och -kanaler.
- *Kvantitativ kontra kvalitativ forskning.* Den traditionella forskningen om informationssökning prioriterar kvantitativa undersökningar, bl.a. frågeformulär med vars hjälp man kan erhålla en kvantitativ bild av den genomsnittliga användarens olika egenskaper. Den användarcentrerade forskningen lägger tonvikten på kvalitativa analyser baserade på bl.a. tema- eller djupintervjuer. Med hjälp av dessa kan man åstadkomma en rikare bild av informationssökningens olika dimensioner vilken tar bättre hänsyn till individuella drag.

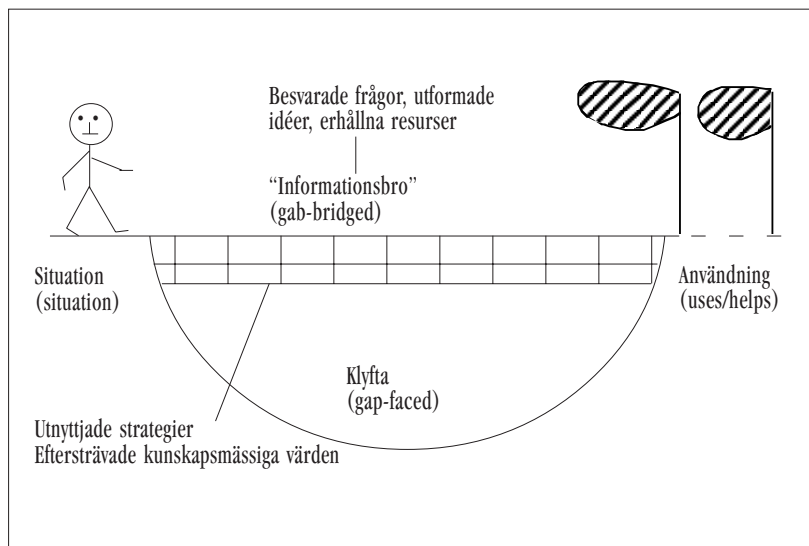
Dervins och Nilans kritik är tillspetsad i många avseenden, i synnerhet påståendet att de systemcentrerade analyserna reducerar användaren till en slags “robot” som nöjer sig med att ta emot “informationspaket” av biblioteket. Att kontrastera det traditionella synsättet mot det nya är dock meningsfullt, eftersom bristerna hos det förra och fördelarna hos det senare därmed framträder på ett tydligare sätt. Nödvändigheten av ett nytt synsätt kommer särskilt tydligt fram i Dervins och Nilans kritik av den traditionella forskningens begränsade förmåga att beskriva variationerna i informationsbeteendet.

### *Informationssökning och Sense-Making-teorin*

Ett alternativ till den systemcentrerade forskningen erbjuder Brenda Dervins Sense-Making-teori. Enligt henne är det viktigt att fråga hur människor i allmänhet skapar mening i sitt liv (make sense) genom att “förnuftiggöra” sina upplevelser. Brenda Dervin började utveckla sin Sense-Making-teori i början av 1970-talet. Hennes

forskningsarbete utgörs i själva verket av ett omfattande forskningsprojekt om (mass)kommunikation i vilket informationens roll i det vardagliga meningsskapandet utreds. Sense-Making-teorins centrala antaganden är metaforiska och hänför sig till rörelser eller steg. Att leva innebär enligt Dervin på sätt och vis att "stega sig fram" från en situation till en annan. Den mänskliga verksamheten och livsvärlden kännetecknas av en viss diskontinuitet (discontinuity). Omständigheterna förblir inte desamma, utan förändras. (Dervin & Nilan 1986, 20–22; se även Dervin 1992 och 1999).

Även informationsanskaffningen kan jämföras med att stega sig fram från situation till situation. För det mesta sker detta stegande på rutin, dvs. man erhåller information utan att skaffa den separat. Då och då hamnar man dock i en problematisk situation där tidigare skapta betydelser visar sig vara bristfälliga och man blir tvungen att skapa nya. Utgångspunkten för informationssökningen är i själva verket en dylik *situation* där individen tvingas pröva tidigare betydelser. Informationssökningen kan i sin helhet beskrivas med den metaforiska modellen "situation-gap-use" (situation-klyfta-användning). (se figur 4).



Figur 4  
Informationssökning ur Sense-Making-teorins perspektiv

I en problematisk situation blir individen tvungen att stanna upp framför en slags “kognitiv klyfta” eller “lucka” (gap). Vad som åsyftas är de frågor som uppstår i en dylik situation vilka även kan betraktas som informationsbehov. De föreslagna svaren på frågorna utgör försök att bygga en “informationsbro” över den kunskapsmässiga klyftan. Informationssökningen kan jämföras med ett dylikt brobygge. För att lyckas med detta bör individen ha minnesbilder av motsvarande problemsituationer och problemlösningsförsök: hur djup var klyftan ifråga, på vilket sätt lyckades man överbrygga den osv. Att bygga en informationsbro är något som ingen människa (åtminstone i sin helhet) kan göra för en annan människas del. Brobyggaren kan visserligen utnyttja redskap och material som han fått av andra människor, t.ex. råd i arbetet. Informationssökarens uppgift blir att avgöra vilka element som är användbara i byggandet av bron över den kunskapsmässiga klyftan. Den anskaffade informationen är alltid mottagarens (informationssökarens) konstruktion, inte avsändarens eller förmedlarens. “Informationsanvändning” (uses/helps) syftar på de sätt på vilka de kunskapsmässiga elementen utnyttjas i brobygget. Dervins syn på informationsanvändning granskas närmare i slutet av kapitlet.

### *Informationssökningens processmodell (Kuhlthau)*

Det individ- eller användarorienterade synsättet inom forskningen om informationsökning fick allt fler anhängare på 1990-talet. Analyser där kontextuella faktorer beaktades och konstruktion av kunskapsstrukturer betonades blev målet för allt fler forskare. En av 1990-talets främsta forskare i informationsökning är Carol C. Kuhlthau, som utvecklat en processmodell för informationsökning vilken baserar sig på långsiktigt empiriskt arbete.

Enligt Kuhlthau är informationsökning en konstruktionsprocess som utgår från ett kognitivt tillstånd av osäkerhet. Detta tar sig uttryck i affektiva symptom, bl.a. känslor av ångest och osäkerhet. Informationssökningen kan beskrivas som en resa som inleds med osäkerhet. I bästa fall avslutas resan med bättre förståelse av problematiska angelägenheter, i värsta fall med ännu större osäkerhet.

Kuhlthau indelar informationsökningsprocessen i sex faser:

	Inledning	Ämnesval	Utforskande	Formulering	Samling av information	Presentation av resultat
Känslor	Osäkerhet	Optimism	Förvirring, frustration, tvivel	Klarhet	Målmedvetenhet, förtroende	Tillfredsställelse eller besvikelse
Tankar		Mångtydighet	—————> Specificitet			
			Ökning av intresse	—————>		
Handlingar	Sökning av relevant information		—————>		Sökning av väsentlig information	

Figur 5  
Informationssökningsprocessens faser (Kuhlthau 1993, 43)

Även om informationssökningen kan abstraheras till en process för sig hänför den sig oftast till någon särskild uppgift, t.ex. att lägga upp ett föredrag för ett seminarium. Härmed föreligger ett uppenbart samband även mellan informationssökningen och inlärningsprocessen. Vid analys av informationssökningens samtliga faser uppmärksammas tre centrala faktorer, nämligen individens *tankar* (thoughts), *känslor* (feelings) och *handlingar* (actions). Kuhlthau utgår ifrån att tankarna kring uppgiften eller problemet är ostrukturerade i processens *inledningsfas* (initiation); man försöker tolka problemet genom att ställa det i relation till tidigare erfarenheter. Även känslorna är företrädesvis negativa, eftersom uppgiften kan upplevas som besvärlig, rentav kaotisk. På grund av detta är informationssökningen till en början ostrukturerad och trevande; man diskuterar t.ex. kring ämnesområdet med en lärare eller bläddrar i böcker på biblioteket. I den andra fasen, *ämnesvalet* (selection), skisserar man upp en allmän riktlinje för hur man tänker gå till väga för att lösa problemet. I och med detta val blir informationssökarens känslor mer optimistiska. Eftersom ämnesområdet avgränsats och flera alternativ kunnat uteslutas kan uppmärksamheten nu riktas åt ett enda tematiskt håll. Tankarna präglas dock av



oklarhet, eftersom det utvalda ämnet kan tolkas på många olika sätt. I det här skedet kan man t.ex. utnyttja uppslagsverk eller rådfråga en bibliotekarie för att kartlägga verk med anknytning till ämnet.

Den tredje fasen, *utforskandet* (exploration) av ämnet eller temat, kännetecknas av känslor av förvirring. Det gäller att få tilläggsinformation om ämnet och hitta ett eget perspektiv på det. Informationssökningen försvåras dock av att tankarna kring tematiken fortfarande är relativt oklara och det är t.ex. svårt att formulera sökfrågor i databaser. Informationssökningens fjärde fas, *formulering* (formulation) av uppgift eller tema, är av avgörande betydelse för sökningens utgång. Om fasen utfaller väl kan uppgiften avgränsas tillräckligt tydligt och sökningen riktas till relevanta källor. Även sökfrågorna kan formuleras relativt noggrant.

Vad den femte fasen, *samling av information* (collection), går ut på framgår redan av namnet. Informationssökaren har nu en klar riktlinje, vilket tar sig uttryck i målmedvetenhet och en känsla av att processen kan slutföras på ett framgångsrikt sätt. Genom hård gallring samlar han det mest väsentliga materialet ur olika källor. Processen avslutas med att den anskaffade informationen sammanfogas till en syntesartad helhet. Om informationssökningen leder till ett godtagbart resultat är känslorna övervägande positiva och motivationen att slutföra uppgiften förstärkt, i annat fall känner man sig mer eller mindre besviken eller frustrerad. Benämningen på informationssökningens sista fas, *presentationen* (presentation), syftar i själva verket på att sökresultatet också kan förmedlas till andra människor, antingen muntligen eller skriftligen.

Kuhlthau har i sina empiriska undersökningar bl.a. utrett hur gymnasister söker information på biblioteket inför föredrag eller andra skriftliga arbeten. I en omfattande undersökning med närmare 400 informanter analyserades användares informations-sökningsprocesser vid vetenskapliga bibliotek, folkbibliotek och skolbibliotek. I sitt empiriska arbete utnyttjade Kuhlthau mångsidigt bl.a. enkäter, intervjuer och dagböcker. Jämförande analyser av olika studentgruppers sätt att söka information bekräftade antagandet att informationssökningen framskrider på det sätt som beskrivs i processmodellen. Visserligen antydde empiriska analyser att informationssökningen i synnerhet i de mest komplicerade fallen inte framskrider likt en enkelt linjär stig "från ovisshet till förståelse". För att uppnå förståelse kunde man bli tvungen att "gå flera varv", eftersom en upplärd sak kunde väcka ytterligare frågor. För att kunna svara på dessa måste man återvända till processens inledande faser, varvid informations-sökningen får cykliska drag.

## *Sammanfattning: informationssökningens många ansikten*

Från och med 1950-talet har tusentals empiriska analyser av studenters, forskares, tjänstemäns, företagares och s.k. vanliga medborgares sätt att söka och utnyttja information ur olika källor och kanaler gjorts. De flesta analyser har varit inriktade på arbetsrelaterad informationssökning. Med stöd av dem kan man påstå att informationsbeteendet varierar från individ till individ, från situation till situation och från uppgift till uppgift. I detta sammanhang bör man bl.a. fråga sig för vilket ändamål informationen behövs (t.ex. för omfattande beslutsfattande eller för att försvara ett enskilt argument), hur detaljerad den bör vara samt vilka sociala och organisatoriska specialvillkor (t.ex. arbetsgemenskapens normer och krav) informationsanskaffningen påverkas av.

Då informationssökningen påverkas av så många faktorer (variabler) och kombinationer av faktorer förefaller det som en verkligt krävande uppgift att skapa allmänna teorier som syftar till att beskriva och förklara dessa faktorer (se t.ex. Case 2002). Av empiriska analyser har man kunnat dra bl.a. följande slutsatser om informationssökning:

- informationssökningen sker ofta rutinmässigt, och man är villig att avstå från sina vanliga rutiner endast om något alternativt tillvägagångssätt upplevs som betydligt mer fördelaktigt
- informationssökningen är oftast tendentiös; individer eller grupper söker information som de själva finner intressant eller nyttig
- informationssökningen tjänar olika syften: å ena sidan att lösa enskilda problem (problemorienterad informationssökning), å andra sidan att bevaka sin omvärld och hålla sig ajour med sin tid (vägledande informationssökning)
- informationssökningen framkallas ofta av de krav som ett problem eller en uppgift ställer. Det kan t.ex. röra sig om förändringar i individens arbetsmiljö: en ny arbetsuppgift kräver att man fördjupar sig i frågor man inte bekantat sig med tidigare. Det kan också röra sig om intresseförskjutningar: man tröttnar på att utforska något ämne och får behov av att välja ett nytt i stället
- informationssökningen styrs av subjektiva bedömningar av till vilka kostnader (tid, pengar, besvär) man kan få tag på olika informationskällor samt i vilken mån dessa kostnader motsvaras av de fördelar som informationssökningen medför
- informationens grad av lättillgänglighet styr ofta informationssökningen; i takt

- med att informationsflödet ökar tvingas man dock fästa mer uppmärksamhet vid informationens kvalitet, i stället för enbart vid dess lättillgänglighet
- informationssökningen är ofta beroende av situationen; t.ex. kan tidsbrist begränsa antalet utnyttjade källor
  - informationssökningen syftar oftast till relativ i stället för absolut (uttömmande) tillfredsställelse av informationsbehovet: man försöker inte få tag på vartenda dokument om ett ämne, utan nöjer sig med några (relevanta) informationskällor.

Informationssökning är i grunden en instrumentell aktivitet: informationssökningen har inget egenvärde, utan tjänar en vidare målverksamhet av mer allmän karaktär. Generellt sett söker man information för att skapa mening (Derwin 1983; Kuhlthau 1993) eller för att tillfredsställa grundbehoven (Wilson 1981). Man kan också skaffa sig information i syfte att lösa enskilda problem eller utföra arbetsuppgifter (Bystrom 1999), såsom analyser av arbetsrelaterad informationssökning visat.

## Informationsanvändning

Undersökningar av informationsanvändning har hittills gjorts i betydligt mindre omfattning än analyser av informationssökning. Intresset för informationsanvändning ökar dock hela tiden, vilket är naturligt i det avseendet att det ju inte vore någon idé att forska i informationsbehov och informationssökning ifall man inte också frågade vad de undersökta personerna "gjorde" med den anskaffade informationen, dvs. till vilken nytta den var.

Att utforska informationsanvändning har visat sig vara svårt i såväl begreppsligt som empiriskt hänseende. Ett problem innebär också det att man kan hänvisa till företeelsen "informationsanvändning" med så många besläktade begrepp, såsom *uppleva*, *tänka*, *sluta sig till*, *tillägna sig*, *syntetisera* och *konstruera*. Att göra direkta observationer av vad som "verkligen sker i huvudet" på människor när de utnyttjar information är omöjligt för forskaren. Därför blir man tvungen att närma sig problemområdet med hjälp av mer eller mindre generella modeller, eller stöda sig på metaforiska analyser.

Från och med 1990-talet har ett kognitivt synsätt blivit allt mer framträdande inom forskningen om informationsanvändning. Enligt detta handlar informationsanvändning om förändringar i individens kognitiva strukturer (t.ex. mentala modeller

och scheman). De kognitiva strukturerna avbildar och begripliggör världen med vardagslivets aktiviteter i åtanke. Å andra sidan är de "filter" som filtrerar den information som står till förfogande. Då individen anskaffar och mottar information t.ex. genom att läsa förändras de kognitiva strukturerna (se t.ex. Todd 1999). Det är fråga om en komplex tolknings- och konstruktionsprocess där informationen ställs i relation till de kognitiva strukturerna. I och med denna process kan en kognitiv struktur finfördelas eller förlora särskilda delar som inte längre avbildar sitt objekt på ett ändamålsenligt sätt.

### *Informationsanvändning och Sense-Making-teorin*

Informationsanvändningen exemplifieras på ett mer åskådligt sätt i Brenda Dervins Sense-Making-teori, som togs upp ovan i samband med informationssökning. Även då informationsanvändning analyseras utgår teorin från metaforen *situation–klyfta–användning*. "Situation" syftar på en viss livsvärldskontext där en tidigare situationsdefinition (sense) konstateras vara otillräcklig. Med "klyfta" avses de informationsbehov som uppstår i en dylik situation. "Användning" syftar på de sätt på vilka informationen kan utnyttjas i den problematiska situationen. Metaforiskt kan informationssökning och informationsanvändning liknas vid att bygga en bro över en kunskapsmässig klyfta (jfr figur 4). Informationssökning handlar om att identifiera och skaffa sig "byggnadsvirke" (informationskällor), informationsanvändning i sin tur om hur man bygger en bro av dessa element och samtidigt tar sig fram på den (jfr Savolainen 2000). Eftersom det är svårt för individer att exakt artikulera processens skeden genom att t.ex. tänka högt blir man för det mesta tvungen att förlita sig på efterhandsbeskrivningar som givits i intervjuer. I dessa redovisas på vilket sätt bron över klyftan, dvs. informationen, hjälpt till på färden.

Dervin har också provat Sense-Making-teorin empiriskt. Med stöd av undersökningar har man kunnat identifiera flera empiriska belägg för metaforen "användning", dvs. användningsändamål för informationen. Även om Dervin inte reflekterat över hur pass systematiskt dessa användningsändamål beskriver informationsanvändningen ger de en påtagligt mångsidig bild av de sätt på vilka informationen hjälper ("helps") eller i vissa fall försvårar ("hurts") skapandet av mening (sense-making) (Dervin 1983, 65; jfr Dervin 1992, 75). Informationsanvändning kan t.ex. ta sig följande uttryck:

- *förståelse*: den anskaffade informationen hjälpte till att utforma idéer eller uppfattningar eller befrämjade förståelsen av saker
- *planering*: informationen underlättade planeringen och förberedelsen av saker eller hjälpte till att fatta beslut
- *motivering*: informationen hjälpte till att komma igång med en uppgift
- *kontroll*: med hjälp av information kunde man återfå kontrollen över en sak eller en situation
- *undvikande av obehagligheter*: informationen hjälpte en att ta sig ur en obehaglig situation eller undvika en dylik
- *avslappning*: informationen hjälpte till att tillfälligt eller fullständigt få en obehaglig situation ur tankarna; informationen hjälpte till att slappna av och vila efter en ansträngning
- *kontakter*: informationen hjälpte till att bryta isoleringen och få kontakt med andra människor.

Dervin (1999) ger begreppet information en mycket vid innebörd: information är praktiskt taget allt som är delaktigt i skapandet av mening (sense) och därigenom i vägledandet av handlingarna. Information är inte bara sanna påståendesatser, utan även intuitiva synsätt, gissningar och subjektiva föreställningar. Eftersom informationsbegreppet ges en så här vid innebörd kan informationsanvändningen tjäna mycket varierande syften i olika situationer. Särskilt påfallande är att informationsanvändning inte bara handlar om rent kognitiva aspekter, utan affektiva faktorer spelar en lika stor roll. Detta står i samklang med Sense-Making-teorin. Dervin betraktar människan som en helhet och anser all aktivitet, även informationssökning och -användning, innehålla såväl rationella som emotionella element.

Brenda Dervin har i många undersökningar samlat empiriska fakta för kategorin "uses", t.ex. genom att intervjua svårt sjuka människor. Informations-samlingsmetoden har oftast varit s.k. *time-line-intervjuer*. Informations-sökningsprocessen rekonstrueras med hjälp av Sense-Making-teorin (situation–klyfta–användning) genom att personerna i undersökningen tillfrågas hur problemsituationen uppstod, vilka frågor den väckte samt vilka svar på dessa man sökte och fann, m.a.o. på vilket sätt den anskaffade informationen var till hjälp. I samband med time-line-intervjuer blir man ofta tvungen att gå igenom ett flertal "situation–klyfta–användning"-kedjor för att få en så detaljerad beskrivning av informationsanvändningen som möjligt.

## Utmaningar för forskningen om informationsanvändning

Inom forskningen om informationsanvändning påträffas ett flertal begreppsliga och metodiska problem som återspeglar forskningens svårigheter att komma igång. Dess begreppsbas är oetablerad och vägen till en alltomfattande helhetsbild av informationsanvändning är fortfarande lång. Skapandet av en sådan bild förutsätter en forskning som granskar informationsanvändning i nära anslutning till individens verksamhet, t.ex. utförandet av dagliga arbetsuppgifter. För att utforska dessa frågor har Robert S. Taylor (1991) skisserat upp *informationsanvändningskontexter* (information use environments). Att karakterisera dessa är en krävande uppgift, eftersom så många faktorer bör beaktas.

Vid analys av informationsanvändningskontexter bör man bl.a. ta hänsyn till användarnas egenskaper, målsättningar, (arbetsrelaterade) problem och problem-situationer samt typiska sätt att lösa problem. Informationssökning är en aktivitet vars betydelse definieras av hur den anskaffade informationen används. Informationsanvändningens betydelse fastställs i sin tur av den funktionella kontext inom vilken informationens värde eller nytta avvägs. Att se ett egenvärde i informationsanvändningen är inte naturligt eftersom informationsanvändning ofta leder till sökning av ytterligare information, vilket i sin tur kan leda till nya användnings- och sökningscykler (jfr figur 1).

Ifall man betraktar informationsanvändning som en separat helhet åtskild från individens verksamhet och den informationssökning som hänför sig till denna finns det risk för att forskningen om informationsanvändning förblir spekulationer på en alltför hög abstraktionsnivå om vad som försiggår "i huvudet" på människor när de t.ex. läser en bok. En svårighet är att individerna inte klarar av att klä all sin kognitiva aktivitet i ord. Det lönar sig inte heller att närma sig informationsanvändningen ur enbart kognitivt perspektiv, eftersom den i hög grad kan styras av affektiva faktorer.

Synpunkterna ovan antyder att det inte finns några enkla och snabba svar på de frågor som uppstår kring fenomenet informationsanvändning. Även om individer faktiskt klarade av att skenbart tydligt återge sina tankar t.ex. i samband med att de fördjupar sig i ett verk de funnit på biblioteket, vore det skäl att ifrågasätta hur pass trovärdigt de av läsningen förorsakade förändringarna i kunskapsstrukturerna kan identifieras och beskrivas. Bakom ett forskningsgrepp av det här slaget ligger också ett antagande om att språket fungerar som ett fönster mot de undersökta personernas

sinne och medvetande: språket och sinnestillstånden är åtskilda från varandra och språket kan användas för att transparent beskriva dessa sinnestillstånd (Tuominen & Savolainen 1997). Men kan språket verkligen ge en "transparent" beskrivning av vad som rör sig "i huvudet" på individen? Verbala beskrivningar kan vara bristfälliga eller snedvridna och de kan variera från situation till situation, bl.a. beroende på på vilket sätt forskaren ställer sina frågor till de undersökta personerna. Dessa är frågor som forskningen om informationsanvändning hittills inte kunnat besvara på ett tillfredsställande sätt.

## Avslutning

Informationsbehov, -sökning och -användning har analyserats inom informationsvetenskapen sedan början av 1950-talet. Val och utnyttjande av olika informationskällor och -kanaler samt faktorer som styr dessa processer har varit de centrala studieobjekten. Under årens lopp har de begreppsliga analyserna av fenomenen precisrats och man har erhållit allt mer detaljerad empirisk kunskap om informationssökning. Även om forskningen genererat åtskilliga modeller för informationssökning har det visat sig vara svårt att utveckla empiriskt verifierade teorier för informationssökning och -användning (Wilson 1999). Inom forskningen om informationssökning har fokus förflyttats från systemorienterade kartläggningar av kvantitativ användning av olika informationskällor och -kanaler till individorienterade och kontextkänsliga metoder. Här är utmaningen att analysera informationssökning och informationsanvändning som en process som bygger på kognitiva, affektiva och situationsbundna faktorer (Choo 1998). Att utreda karakteristiska drag för informationsbehov och informationssökning räcker dock inte, utan man bör också fråga sig hur den anskaffade informationen används, t.ex. vid problemlösning.

Största delen av den empiriska forskningen har varit inriktad på analyser av arbets- eller studierelaterad informationssökning. Särskilt lovande inom detta område ter sig analyserna av uppgiftsbaserad informationssökning, i vilka man bl.a. utnyttjat Kuhlthaus processmodell (se t.ex. Vakkari 2001). Under de senaste åren har man också allt mer börjat undersöka icke-arbetsrelaterad informationssökning och -användning. Internets ökade popularitet som informationskälla och -kanal har fört forskningen om informationssökning och forskningen om informationsåtervinning

närmare varandra. Särskilt torde studier av WWW-användning vara av gemensamt intresse.

För den som för första gången bekantar sig med forskning om informationssökning kan det verka förbryllande att i stället för klara teorier och forskningsresultat finna en hel hop av infallsvinklar och empiriska rön vilka trots gemensamma drag inte formar någon helgjuten helhet. Man får dock inte glömma att forskningen om informations-sökning inleddes först på 1950-talet och därmed är rätt ung ur vetenskapshistoriskt perspektiv. Områdets teoretiska och metodiska grundfrågor har man dock redan lyckats formulera. Forskningen har också genererat en ansevärd mängd empirisk kunskap om olika yrkesgruppers informationsbehov och informationssöknings-strategier. Grundarbetet är gjort och det är nu dags att angripa allt större utmaningar, varav en är att undersöka informationssökning och -användning som en enda process. Det första steget är redan taget. Forskningen om informationssökning reduceras inte längre till kartläggningar av hur ofta en individ konsulterar olika källor och kanaler. I stället har uppmärksamheten riktats mot innehållsmässiga frågor, t.ex. hur man med hjälp av anskaffad information löser problem eller skapar mening – oavsett om det sker i kontexten av arbetsuppgifter, studier, hobbyer eller andra mänskliga aktiviteter.



## Litteratur

- Allen, Bryce (1997). Information needs: a person-in-situation approach. I: Information seeking in context. Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 14–16 August 1996, Tampere, Finland. Ed. by Pertti Vakkari & Reijo Savolainen & Brenda Dervin. London: Taylor Graham. S. 111–122.
- Allen, Thomas J. (1969). Information needs and uses. I: Annual review of information science and technology, vol. 4. Ed. by Carlos A. Cuadra. New York: Interscience Publishers. S. 3–29.
- Auster, Ethel & Choo, Chun Wei (1993). Environmental scanning by CEOs in two Canadian industries. – *Journal of the American Association for Information Science* 44(4): 194–203.
- Belkin, Nicholas J. (1984). Cognitive models and information transfer. – *Social Science Information Studies* 4(2–3): 11–29.
- Byström, Katriina (1999). Task complexity, information types and information sources. Examination of relationships. Tampere: University of Tampere. (Acta Universitatis Tamperensis; 688.)
- Chatman, Elfreda A. (1991). Life in a small world: applicability of gratification theory to information-seeking behavior. – *Journal of the American Society for Information Science* 42(6): 438–449.
- Case, Donald O. (2002). Looking for information. A survey of research on information seeking, needs and behavior. San Diego: Academic Press.
- Choo, Chun Wei (1998). The knowing organization. How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions. Oxford: Oxford University Press.
- Dervin, Brenda (1983). An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. A paper presented at the International Communication Association Annual Meeting, Dallas, May 1983. S.I.
- Dervin, Brenda (1992). From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. I: Qualitative research in information management. Ed. by Jack D. Glazier & Ronald R. Powell. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited. S. 61–84.

- Dervin, Brenda (1999). On studying information seeking methodologically: The implications of connecting metatheory to method. – *Information Processing & Management* 35(6): 727–750.
- Dervin, Brenda & Nilan, Michael (1986). Information needs and uses. I: Annual review of information science and technology. Vol. 21. Ed. by Martha Williams. White Plains: Knowledge Industry Publications, Inc. S. 3–33.
- Erdelez, Sanda (1997). Information encountering: a conceptual framework for accidental information seeking. I: Information seeking in context. Proceedings of an international conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 14–16 August 1996, Tampere, Finland. Ed. by Pertti Vakkari & Reijo Savolainen & Brenda Dervin. London: Taylor Graham. S. 412–421.
- Eskola, Antti (1984). *Sosiaalipsykologia*. 8. p. Helsinki: Tammi.
- Feinman, S. & al. (1976). A conceptual framework for information flow studies. I: Information – politics. Proceedings of the 38th Annual Meeting of the American Society for Information Science. Ed. by S. Martin. Washington D.C.: American Society for Information Science. S. 106–116.
- Fidel, Raya & al. (1999). A visit to the information mall: web searching behavior of high school students. – *Journal of the American Society for Information Science* 50(1): 24–37.
- Hektor, Anders (2001). *What's the use? Internet and information behavior in every day life*. Linköping: Linköping University.
- Järvelin, Kalervo & Vakkari, Pertti (1988). Kirjastotiede ja informatiikka – tiedon hankinnan tiede. – *Kirjastotiede ja informatiikka* 7(1): 18–32.
- Kuhlthau, Carol C. (1993). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex.
- Marchionini, Gary (1995). *Information seeking in electronic environments*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Niiniluoto, Ilkka (1989). *Informaatio, tieto ja yhteiskunta: filosofinen käsiteanalyysi*. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Paisley, William (1968). Information needs and uses. I: Annual review of information science and technology. Vol. 3. Ed. by Carlos A. Cuadra. New York: Interscience Publishers. S. 1–30.
- Ross, Catherine S. (1999). Finding without seeking: what readers say about the role of pleasure-reading as a source of information. I: Exploring the contexts of information behaviour. Proceedings of the 2nd International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 13–15 August 1998, Sheffield, UK. Ed. by T.D. Wilson & David Allen. London: Taylor Graham 1999. S. 343–355.
- Savolainen, Reijo (1999). The role of the Internet in information seeking. Putting the networked services in context. – *Information Processing & Management* 35(6): 765–782.

- Savolainen, Reijo (2000). Incorporating small parts and gap-bridging. Two metaphorical approaches to information use. – *The New Review of Information Behaviour Research*, vol. 1, 35–50.
- Shannon, Claude E. & Weaver, Warren (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Taylor, Robert S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. – *College & Research Libraries* 29(3): 178–194.
- Taylor, Robert S. (1991). Information use environments. I: Progress in communication sciences. Vol. 10. Ed. by Brenda Dervin & Melvin J. Voigt. Norwood, NJ: Ablex. S. 217–255.
- Todd, Ross (1999). Utilization of heroin information by adolescent girls in Australia: a cognitive analysis. – *Journal of the American Society for Information Science* 50(1): 10–23.
- Tuominen, Kimmo & Savolainen, Reijo (1997). A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. I: Information seeking in context. Proceedings of an international conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 14–16 August 1996, Tampere, Finland. Ed. by Pertti Vakkari & Reijo Savolainen & Brenda Dervin. London: Taylor Graham. S. 81–96.
- Vakkari, Pertti (2001). A theory of the task-based information retrieval process: a summary and generalization of a longitudinal study. – *Journal of Documentation* 57(1): 44–60.
- Warner, Edward & Murray, Ann D. & Palmour, Vernon E. (1973). *Information needs of urban citizens*. Final report. S.l.: U.S. Department of Health, Education and Welfare. Office of Education. Bureau of Libraries and Learning Resources.
- Wersig, Gernot & Windel, Gunter (1985). Information science needs a theory of “information actions” – . *Social Science Information Studies* 5(1): 11–23.
- Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. – *Journal of Documentation* 37(1): 3–15.
- Wilson, T.D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. I: Information seeking in context. Proceedings of an international conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 14–16 August 1996, Tampere, Finland. Ed. by Pertti Vakkari & Reijo Savolainen & Brenda Dervin. London: Taylor Graham. S.39–50.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. – *Journal of Documentation* 55(3): 249–270.
- Zipf, Georg (1949). *Human behavior and the principle of least effort: an introduction to human ecology*. Cambridge, Mass.: Addison-Wesley.