

Karakteristika ved brugernes informationsbehov i en tv-udsendelseskontekst

Af Brian Kirkegaard Lunn & Pia Borlund

Abstract

I denne artikel beskrives et eksplorativt studie af karakteristika ved brugernes informationsbehov ved søgning af tv-udsendelser. På baggrund af ni dybdegående interviews med forskere og studerende indenfor Medievidenskab er vi i stand til at identificere fire karakteristika. Første karakteristika er at informationsbehovene omhandler udsendelser der skal bruges som empiriske analyseobjekter. Andet karakteristika vedrører at informationsbehovene er knyttet til tre udsendelsesdimensioner: 1) Transmission; 2) Arkiv; og 3) Modtager. Tredje karakteristika omfatter verifikation af fire generiske informationsbehov: 1) Known item; 2) Factual data; 3) Known topic or content; og 4) Muddled topic or content. Fjerde karakteristika er at brugernes informationsbehov består af fire faser: 1) Overblik over det empiriske genstandsområde; 2) Identifikation af grænseeksempler; 3) Valg af specifikke udsendelser som analyseobjekter; og 4) Verifikation af fakta. Herved præsenterer artiklen ny viden omkring brugernes informationsbehov i tv-udsendelseskontekst. Denne viden er essentiel i relation til fremtidigt arbejde med konstruktion af effektive IR-systemer for tv-udsendelser.

*Brian Kirkegaard Lunn er adjunkt ved Danmarks Biblioteksskole. bki@db.dk
Pia Borlund er forskningschef ved Danmarks Biblioteksskole. pb@db.dk*

Indledning

I denne artikel præsenteres ny forskning om karakteristika ved brugernes informationsbehov i en tv-udsendelseskontekst. Viden omkring brugernes informationsbehov er en væsentlig forudsætning for konstruktion af effektive informationsgenfindings-systemer (IR-systemer), og artiklens resultater er første skridt mod design og konstruktion af et effektivt IR-system for den danske kulturarv i form af tv-udsendelser. Et genfindingsystem som er nødvendig for formidling, tilgængeliggørelse af og forskning i den danske kulturarv. I forlængelse af udviklingen indenfor elektronisk adgang til tv-udsendelser (eks., BBC News, 2003; Bjørkeng, 2006; British Film Institute, 2006; Frostholm, 2006; Munck, 2006) har der de seneste år været øget fokus på arkivering, genfinding og formidling af kulturarven (eks., Mulrenin, 2002; Kulturministeriet, 2003). Imidlertid er det væsentligt at pointere, at hvis vi ønsker at udnytte de teknologiske nyudviklinger ved design og konstruktion af informationssystemer der understøtter problemløsning, er vi nødt til at forbedre vores viden om hvordan mennesket søger og bearbejder information (Ingwersen & Pejtersen, 1986, s. 111). Denne artikel fokuserer specifikt på et aspekt af informationsøgeadfærdren, nemlig karakteristika ved brugernes informationsbehov. Helt præcist undersøger artiklen:

- Hvad karakteriserer medievidenskabelige forskere og studerendes informationsbehov i relation til tv-udsendelser?

Viden om brugernes informationsbehov er vigtigt i forbindelse med systemdesign, da det fortæller om brugernes kognitive forståelse af tv-udsendelser. Derved giver det en indikation på relevante søgefunktionaliteter der bør understøttes i et fremtidigt effektivt IR-system for tv-udsendelser. Ifølge Wilson (1981, s. 11) bør ønsket om at afdække de faktorer der afføder informationssøgeadfærd, tage udgangspunkt i dybdegående studier af en veldefineret gruppe af personer. Disse dybdegående undersøgelser afstedkommer eksplorative resultater som efterfølgende bør testes og verificeres i relaterede kontekst. Denne veldefinerede brugergruppe er forskere og studerende indenfor Medievidenskab. Test og verifikation af vores eksplorative resultater i relaterede kontekst er naturligvis vigtigt, men er udenfor rammerne af nærværende artikel.

Resultaterne er del af et større forskningsprojekt der har fokus på de metadataelementer forskere og studerende ved Medievidenskab anvender ved søgning og relevansvurdering af tv-udsendelser. Desuden fokuserer forskningsprojektet på implikationer for design og konstruktion af surrogatposter for tv-udsendelser (Kirkegaard, 2008). Forskningsprojekt såvel som nærværende artikel følger anvisningerne fra Ingwersen og Järvelin (2005, s. 9) om at fokusere på de kognitive aktører og deres opfattelse samt brug af informationsobjekter ved design og konstruktion af effektive IR-systemer. Endvidere danner Ingwersen og Järvelins holistiske integrerede kognitive teori om informationssøgning og –genfindning (information seeking og IR) den epistemologiske og konceptuelle ramme for nærværende artikel. Ellis og kolleger (eks. Ellis, 1987, 1989; Ellis, Cox, & Hall, 1993), samt Kuhlthau (eks. 1991; 2004) er eksempler på forskning indenfor denne overordnede epistemologiske ramme, samt eksempler på studier foretaget i en akademisk kontekst. Ellis og kolleger identificerer otte karakteristika ved akademiske brugeres informationssøgeadfærd, samt implikationerne for systemdesign. Kuhlthau fokuserer ligeledes på brugerne og deres opfattelse og brug af informationsobjekter i hendes model over informationssøgeprocessen (ISP-modellen). Desuden er der i Kuhlthaus model fokus på brugernes følelser, og udviklingen af disse, i forbindelse med informationssøgning.

Den resterende del af artiklen er struktureret som følger. I Sektion 2 præsenteres og diskuteres tidligere forskning med fokus på karakteristika ved informa-

tionsbehov i relation til levende billeder. Sektion 3 beskriver vores metodiske tilgang. Sektion 4 præsenterer og diskuterer resultaterne af vores undersøgelse, og Sektion 5 indeholder afsluttende konklusion.

Beslægtet forskning

Dette afsnit om beslægtet forskning er delt op i to underafsnit. Først beskrives og diskuteres litteratur med fokus på generiske typer af informationsbehov (Ingwersen & Järvelin, 2005). Denne litteratur tager udgangspunkt i traditionelle tekstuelle kontekst, og er væsentlig, da de grundlæggende aspekter og spørgsmål omkring informationsbehovet efter vores mening er de samme i tekstuelle såvel som ikke-tekstuelle kontekster. Vores fokus på kategoriseringen fra Ingwersen og Järvelin (2005) skyldes at denne kategorisering bygger på et stærkt teoretisk fundament. Andet underafsnit fokuserer på tidligere forskning omkring informationsbehov i tv-udsendelseskontekst, da der er specifikke aspekter der gør sig gældende i kontekst af levende billeder. Herudover fokuserer andet underafsnit kort på resultater fra relaterede kontekst.

Grundlæggende typer af informationsbehov

Ingwersen og Järvelin (2005, s. 291-292) identificerer otte grundlæggende eller generiske typer af informationsbehov. Udgangspunktet for identifikation af de otte typer er bl.a. Belkin og kollegers 'Anomalous State of Knowledge' hypotese (ASK-hypotese) (eks. Belkin, 1980; Belkin, Oddy, & Brooks, 1982), Taylors teori omkring stadier i informationsbehovets udvikling (Taylor, 1968), etikette effekten (Ingwersen, 1982) og tidligere forskning om generiske typer af informationsbehov (Ingwersen, 1992, s. 116-117). De otte generiske typer af informationsbehov er:

1. *Known item*, hvor den kognitive aktør søger efter informationsobjekter ved hjælp af kendte formelle eller bibliografiske data;
2. *Known data element*, hvor den kognitive aktør søger efter informationsobjekter ved hjælp af kendte strukturerede dataelementer;
3. *Known topic or contents*, hvor den kognitive aktør søger efter ustruktureret information (emne- eller indholdsrelateret) ved hjælp af kendte egenskaber eller attributter ved potentielle informationsobjekter;

4. *Factual data*, hvor den kognitive aktør søger efter informativ information (fakta) ved hjælp af kendte indholdsrelaterede data;
5. *Muddled item*, hvor den kognitive aktør søger efter informationsobjekter med mudret kendskab til formelle eller bibliografiske data;
6. *Muddled data element*, hvor den kognitive aktør søger efter informationsobjekter med mudret kendskab til strukturerede dataelementer;
7. *Muddled topic or contents*, hvor den kognitive aktør søger efter ustruktureret information (emne eller indholdsrelateret) med mudret kendskab til egenskaber eller attributter ved potentielle informationsobjekter; og
8. *Muddled factual*, hvor den kognitive aktør søger efter informativ information (fakta) med mudret kendskab til indholdsrelaterede data.

Informationsbehovene er kategoriseret i forhold til tre dimensioner: 1) intentionalitet eller mål for informationssøgeren (søge efter indhold i informationsobjekter eller søge efter informative dataindsamlere); 2) typen af informationssøgerens viden (deklarativ informationssøgeviden eller deklarativ og processuel domæneviden, eks. viden om domænets organisering af litteratur eller viden om informationssøgeproceduren i domæne/database); og 3) kvaliteten af informationssøgerens aktuelle viden (i hvor høj grad informationssøgeren er i stand til at beskrive egenskaber og attributter ved de informationsobjekter som tænkes anvendt til at løse informationsbehovet (klart eller uklart for informationssøgeren)) (Ingwersen & Järvelin, 2005, s. 291). De tre dimensioner er beskrevet som dikotomier, dog vil der i den tredje dimension være et uendeligt antal værdier imellem de to yderpunkter: klart og uklart. De fire første typer af informationsbehov er af en specifik og veldefineret karakter, mens de fire sidste typer karakteriseres som værende af en mere eksplorativ karakter.

Udgangspunktet for Ingwersen og Järvelins identifikation af typer af informationsbehov er arbejdsopgavekompleksitet (work task complexity) og typer af viden (deklarativ og processuel) i relation til udformning og udvikling af informationsbehovet. Formålet er, at udforske hvilke aspekter ved informationssøgerens viden og bagvedliggende arbejdsopgave (work task) som afstedkommer hvilke typer af informationsbehov, da informationssøgning og –genfindning “[...] deals with providing *information* for work task/interest performance – not directly with the sol-

ving process itself. Hence, if we can establish properties of information needs we are better capable of designing IS&R [Information Seeking & Retrieval] environments that may act on such properties during interaction with natural work and search tasks” (Ingwersen & Järvelin, 2005, s. 290). Herved afspejler kategoriseringen af informationsbehov at den holistiske integrerede kognitive teori har fokus på arbejdsopgaver som den igangsættende faktor i enhver informationssøgningsaktivitet. Det er væsentligt at pointere, at de otte typer af informationsbehov ikke skal opfattes som værende indbyrdes udelukkende i relation til en specifik informationssøger og dennes bagvedliggende arbejdsopgave. I stedet er der stor sandsynlighed for at de otte typer kan interagere og i en specifik informationssøgesituation vil aktøren ofte gøre brug af en kombination af de otte typer af informationsbehov. Herudover skal informationsbehovene ikke opfattes som statiske størrelser, da de er tæt knyttet til informationssøgerens potentielt dynamiske opfattelse af den bagvedliggende arbejdsopgave. Herved afspejler de otte typer af informationsbehov Ingwersen og Järvelins opfattelse af informationsbehovet som værende multidimensionel og potentiel dynamisk.

Dette afslutter vores præsentation af tidligere forskning omkring generiske typer af informationsbehov. I det efterfølgende afsnit beskrives og diskuteres litteratur om informationsbehov i relation til levende billeder.

Informationsbehov i relation til levende billeder
Forskningslitteraturen om informationsbehov i en tv-udsendelseskontekst er relativt nyt. Således er Seloff (1990) den første der behandler emnet, og han angiver, at hovedvægten af forespørgsler til filmarkiverne ved National Aeronautics and Space Administration’s (NASA) Johnson Space Centre er af verifikativ karakter. Mere præcist karakteriserer Seloff (1990, s. 684) kun 1/3 af forespørgslerne som værende af emnemæssig karakter, mens 2/3 er af verifikativ karakter.

Sammen med forskellige kolleger er Enser den forsker, der har haft størst fokus på brugeres informationsbehov i relation til levende billeder. I en serie af studier har Enser og kolleger (Armitage & Enser, 1996, 1997; Enser & Sandom, 2001, 2002; Sandom & Enser, 2002) kategoriseret virkelige brugerforespørgsler efter levende billeder, herunder tv-udsen-

delser. Fælles for disse undersøgelser er et fokus på forespørgsler af emnemæssig karakter, mens et mindre fokus er viet til de verifikative forespørgsler. Denne vægt i fokus skyldes ganske givet, at verifikative forespørgsler betragtes som værende af en mere simpel karakter end emnerelaterede forespørgsler. I de tilfælde hvor undersøgelserne har medtaget verifikative forespørgsler i analyserne, viser det sig, at ca. halvdelen af forespørgslerne kan karakteriseres som værende verifikative forespørgsler. I en tv-udsendelseskontekst viser undersøgelserne, at verifikative forespørgsler udgør mellem 43% (Armitage & Enser, 1996, 1997) og 57% (Enser & Sandom, 2001, 2002; Sandom & Enser, 2002). Ved sammenligning med Ingwersen og Järvelins otte generiske typer af informationsbehov, betragter vi verifikative forespørgsler som sammenlignelige med 'known item' eller 'factual data' informationsbehov, mens emnerelaterede forespørgsler er sammenlignelige med 'known' eller 'muddled topic or content' informationsbehov.

Andre studier har haft fokus på informationsbehov i relaterede kontekst. Til eksempel finder Hertzum (2003) i en undersøgelse af informationsbehov rettet mod samlingen hos Deutsche Filminstitut (indeholdende tekst, lyd, foto, video osv.). Baseret på en analyse af 275 forespørgsler og Meadows (1992, s. 243-244) 4 generiske søgestrategier fandt Hertzum at 40% af forespørgslerne er efter known item, 13% er fakta relateret, 32% er emnemæssigt relateret, 10% af eksplorativ karakter mens 3% ikke kunne bestemmes. I relation til ovenstående tidligere forskning mener vi at følgende grove sammenligning kan laves mellem Hertzums brug af Meadows kategorier og Ingwersen og Järvelin's 8 typer af informationsbehov. Known item kategorien er komparable med 'known item' informationsbehov hos Ingwersen og Järvelin. Fakta kategorien er relateret til 'factual data', emnekategorien til 'known topic or content', men den eksplorative kategori er forenelig med de 4 'muddled' kategorier.

De nævnte studier af brugernes informationsbehov i kontekst af levende billeder fokuserer på statiske repræsentationer af brugernes informationsbehov i form af brugernes (skrevne) forespørgsler. Dermed tager undersøgelserne ikke højde for informationsbehovet multidimensionalitet samt dets potentielt dynamiske udvikling. Til eksempel betyder dette, at de statiske repræsentationer af brugernes forespørgsler kan være udtryk for at et mudret informationsbehov

har gennemgået en udvikling, så det ved interaktion med systemet er et fokuseret (verifikativt eller emnemæssigt) informationsbehov. Den tidligere forskning involverer ikke brugerinteraktion, og vi bliver derfor ikke informeret om brugernes formulering af deres forespørgsler, eller karakteristika ved informationsbehovene, eksempelvis hvilke stadier brugerne går igennem når de udvikler deres informationsbehov.

Metodisk tilgang

I dette afsnit beskriver vi vores metodiske tilgang. Denne beskrivelse er forholdsvis detaljeret, så læseren har mulighed for at vurdere troværdigheden af vores analyser, resultater og konklusioner. Denne beskrivelse er inspireret af Klein og Myers' (1999) anbefalinger omkring rapportering af fortolkende feltstudier indenfor informationsvidenskaben.

De data der ligger til grund for undersøgelsen består af 108 web-spørgeskemaer og ni dybdegående interview. Spørgeskemaet er designet til at besvare flere spørgsmål i relation til det overordnede forskningsprojekt, hvorfor det kun er to af spørgeskemaets otte sektioner der er relevante for nærværende artikel. I spørgeskemaets sektion 2 bliver respondenterne bedt om at beskrive en arbejdsopgave, som inkluderede et behov for tv-udsendelser, og i sektion 7 kan respondenterne inddatere kontaktoplysninger, i fald de ønsker at deltage i et opfølgende interview. Disse kontaktoplysninger anvendes til at foretage stratificeret udvælgelse af ni interviewrespondenter. (Spørgeskemaet kan ses i fuld længde her: <http://www2.db.dk/bki-skema/skema.asp>).

Spørgeskemaet er sendt via e-mail til ca. 1.785 forskere og studerende ved de to største danske institutter for Medievidenskab. Vi modtog 108 besvarelser, hvilket svarer til en svarprocent på 6%. Ud fra de 108 besvarelser er interviewrespondenter udvalgt ved hjælp af purposiv (hensigtsmæssig) (Merriam, 1988, s. 48), kædehenvisning (Goodman, 1961) og teoretisk prøveudtagning (Glaser & Strauss, 1967, s. 45). Styrken ved at anvende purposiv stikprøveudtagning er at udvælge respondenter som har meget at bidrage med i forhold til undersøgelsens genstandsområde. Antagelsen bag purposive stikprøveudtagning er et ønske om at afdække, forstå og få indsigt. Derfor er det nødvendigt at udvælge de respondenter hvorfra man kan lære mest (Merriam, 1988, s. 48). På denne

baggrund er purposiv prøveudtagning specielt hensigtsmæssig i relation til eksplorative undersøgelser.

Kriterierne for vores purposive stikprøve er konstrueret i takt med vores stigende viden om genstandsområdet eks. igennem indsamling og analyse af spørgeskemaer og de forudgående interview. Denne fortsatte læring og afledte korrigerende af dataindsamlingsprocessen er i tråd med Glaser og Strauss' teoretiske dataindsamling. Teoretisk dataindsamling foretages på basis af begreber og ved en veksling af bagvedliggende situationer, for herved at maksimere de observerbare forskelle i datamaterialet (Strauss & Corbin, 1998, s. 82). Kriterierne for vores purposive stikprøve er: 1) metodisk tilgang; 2) typer af anvendte tv-udsendelser; 3) arbejdsopgavens status (komende, igangværende eller afsluttet); 4) akademiske status (professor, lektor, adjunkt, ph.d.-studerende, eller studerende); 5) institut og 6) antal år respondenterne har været beskæftiget indenfor medievidenskab. De informationer vi fik igennem de 108 spørgeskemabesvarelse blev anvendt til at sikre at de ni interviewrespondenter spreder sig på disse 6 purposive udvælgelseskriterier.

Antallet af interview er ikke fastlagt ved interviewenes begyndelser, men baseres derimod på begrebet saturation eller mætning (eks., Strauss & Corbin, 1998; Guest, Bunce, & Johnson, 2006). Saturation er det punkt hvor ny data ikke bidrager med mere information, eller rettere hvor ny information i data ikke bidrager med væsentlig beskrivelse eller forklaring af genstandsområdet. Efter det niende interview vurderede vi, at det indsamlede data indeholdt nok diversitet til, at vi kunne beskrive og forklare karakteristika ved informationsbehov i tv-udsendelseskontekst. Én interviewrespondent er kandidatstuderende, to er ph.d.-studerende, to er adjunkter, to er lektorer og to er professorer, og til sammen repræsenterer de mangfoldighed i forhold til vores seks kriterier for purposiv udvælgelse.

Informationsbehov er svært håndgribelige entiteter, da de er interne kognitive fænomener, eks. med reference til De Meys (1980) 4 stadier for processering og Taylors (1968) 4 stadier for informationsbehov. For at indsamle viden om sådanne kognitive fænomener er det vigtigt at give respondenterne mulighed for at bruge deres egne ord, hvorfor interview er meget anvendelige til afdækning af karakteristika ved informationsbehov. For at sikre en ensartet overord-

net struktur samtidig med mulighed for variation i dataindsamlingen, konstruerede vi en interviewguide med inspiration fra Chambers (2000) variation af Dervins (1983) micro-moment time-line interview teknik, samt Kvaales (1996) anbefalinger omkring det kvalitative forskningsinterview. Interviewguiden består af seks dele: 1) introduktion; 2) fokus på specifik situation eller critical incident i Flanagans terminologi (1954); 3) kilder til søgning af tv-udsendelser; 4) idealiseret søgning; 5) betragtning af hvor typisk den beskrevne situation er og 6) afslutning. Denne guide er ment som et overordnet værktøj, der skal sikre, at alle seks dele bliver dækket i alle interview. Det er ikke formålet, at interviewerens rigdigt skal følge guidens struktur, da improvisation og intuition fra interviewerens side er væsentlige redskaber ved denne metode.

Analysen af interviewdata starter med transskriptionen. Transskriptionen blev foretaget som en ordret transskription uden angivelse af interview respondenternes betoning af ord eller følelser (Kvale, 1996, s. 170). Efter endt transskribering, sendes den fulde transskription til gennemsyn hos interviewrespondenten, som opfordres til at bidrage med kommentarer og rettelser. Denne gennemgang af de transskriberede interview medvirker sammen med andre deltagerinddragelser (eks. diskussion af foreløbige resultater) til at styrke troværdigheden af vores resultater og konklusioner (Neuendorf, 2002, s. 103; Foster, 2005, s. 3).

Den anvendte analyseteknik er induktiv indholdsanalyse. Induktiv indholdsanalyse er anvendelig når man ønsker at udlede teori fra data, i modsætning til at anvende data til at verificere eksisterende teori (Schamber, 2000, s. 735). Derfor udvikles det anvendte kodeskema induktiv i takt med at analysen skrider frem. Et vigtigt element i induktiv analyse er at analyse ikke er en struktureret, statisk og rigid proces (Strauss & Corbin, 1998, s. 58). Derfor foretages kodning af interviewdataene igennem flere iterationer. Kodningen starter med en mikroanalyse af de ni transskriptioner. Alle transskriberede interview bliver læst linie-for-linie for at vi kan afdække nye begreber og sammenhænge, og for at vi systematisk kan opbygge kategorier i relation til deres egenskaber og dimensioner (Strauss & Corbin, 1998, s. 71). Vi graver så at sige i vores data. Den første analyse af interviewtransskriptionerne inkluderer åben kodning, hvor begreber identificeres og deres egenskaber

og dimensioner afdækkes. Igennem denne mikroanalyse opbygges kodningsskemaet langsomt. Herefter anvendes åben såvel som aksial kodning. Ved aksial kodning bliver eksisterende koder samlet eller opsplittet, og relationer mellem koderne identificeres. Denne iterative analyseproces fortsætter indtil der ikke kan identificeres flere koder eller relationer, dvs. saturations- eller mætningspunktet (Strauss & Corbin, 1998, s. 136). Herved følger vi Glaser og Strauss' (1967, s. 101-115) anbefalinger om at anvende konstant komparativ analyse som et redskab til at identificere kategorier i data. Herudover giver kodningsprocessen forskeren mulighed for at være systematisk og struktureret på sammen tid, og udlede hvad der i antropologien betegnes 'thick descriptions' af de indsamlede data (Geertz, 1973).

Karakteristika ved informationsbehov i tv-udsendelseskontekst

Med baggrund i den metodiske tilgang vi har beskrevet ovenfor er vi i stand til at udlede fire karakteristika ved respondenternes informationsbehov i relation til tv-udsendelser. Disse fire karakteristika er:

1. Tv-udsendelser anvendes som empiriske analyseobjekter;
2. Informationsbehovene er relateret til tre udsendelsesdimensioner;
3. Fire typer af informationsbehov kan identificeres; *og*
4. Informationsbehovene kan inddeles i fire faser.

I de følgende fire underafsnit beskriver og diskuterer vi hvert af disse karakteristika. I beskrivelsen anvender vi enkelte steder citater fra vores interview for herigennem at synliggøre den analytiske proces. Den individuelle præsentation skal ikke ses som et udtryk for at de fire karakteristika betragtes som eksklusive i forhold til en specifik situation, da karakteristikaene naturligvis er indbyrdes forbundet.

Tv-udsendelser som empirisk datamateriale

Respondenternes informationsbehov er karakteriseret ved at være behov for tv-udsendelser der skal bruges som datagrundlag i empiriske analyser, hvilket er i tråd med tidligere resultater (eks., Wiberley & Jones, 1994; Kirkegaard & Borlund, 2006). Ligeledes er det til eksempel i tråd med anvendelse af litteratur som datagrundlag indenfor Litteraturvidenskab. På denne baggrund kan dette karakteristikum ved første øje-

kast virke trivielt, men det er dog meget væsentligt da det er et udtryk for at udsendelserne skal anvendes i relation til en bestemt adfærd. Behovene for tv-udsendelser er forskellig fra generelle tv-seeres fokus på tv-udsendelser som underholdningsobjekter. Udsendelserne anvendes til såkaldt aktiv gennemgang eller analyse (1999, s. 319-320), hvilket er i kontrast til de fleste tv-seeres passive forbrug af tv-udsendelser. Denne aktive brug af udsendelserne er forskellig fra et fokus på informationsobjekter som lærings- og/eller underholdningsobjekter. Sidstnævnte kan betragtes som den traditionelle baggrund for brugeres interaktion med de fleste IR systemer.

Informationsbehovene er relateret til tre udsendelsesdimensioner

Respondenternes behov er karakteriseret ved at være relateret til tre dimensioner ved tv-udsendelser. Disse dimensioner er:

1. Transmissionsdimensionen;
2. Arkivdimensionen; *og*
3. Modtagerdimensionen

Ved transmissionsdimensionen menes det, at respondenterne giver udtryk for at de har behov for at blive informeret om udsendelsernes oprindelige transmissionskontekst. I denne dimension af informationsbehovet er der fokus på udsendelsernes transmissionsaspekter, dvs. hvor og hvornår en udsendelse er blevet transmitteret, samt hvilke udsendelser der er transmitteret før og efter. Et forskningsmæssigt eksempel er, at se hvordan forskellige kanaler vælger at reagere på andre kanalers seerdominans. Et informationsbehov kunne i denne sammenhæng være at have behov for alle udsendelser fra 'konkurrerende' kanaler (eks. TV2 og DR2), når DR1 sender 'X-faktor'. Respondenterne har eksempelvis også behov for at kunne søge efter alle transmitterede udsendelser, hvilket er relateret til forskernes kritik af produktionsarkiverne, for at have udgangspunkt i det der er gemt, og ikke i det der udsendt (eks. Hjarvard, 2006, s. 22). Dette er også udtrykt i en af interviewrespondenternes kritik af Danmarks Radio (DR).

"...det er dilemmaet ved DR's registrant, sådan som de har den indtil nu. Det er jo en registrant over hvad de har [...] Hvor vi helt grundlæggende er interesseret i at have et overblik over hvad der overhovedet er blevet sendt".

For at muliggøre brugeres opfyldelse af dette karakteristikum er det væsentligt, at et fremtidigt IR-system indeholder beskrivelser eller surrogatposter for alle transmitterede udsendelser hvad enten disse er lagret eller ej. Det betyder, at et fremtidigt IR-system skal indeholde poster for informationsobjekter, der ikke er lagret, og dermed ikke kan genfindes. Dette er i fundamental modsætning til formålet med et IR-system, nemlig at muliggør genfindning samt sikre brugerne adgang til informationsobjekter. Dog er det væsentligt at holde for øje, at respondenterne informationsbehov ikke nødvendigvis er relateret til adgang til udsendelserne, men derimod relateret til informationer om udsendelserne. Informationsbehovene kan i høj grad være relateret til at sikre faktuelle data om udsendelserne, hvilket bliver diskuteret i det følgende underafsnit omkring typer af informationsbehov.

Herudover har respondenterne behov, der er relateret til hvorvidt og hvordan der kan skaffes adgang til tv-udsendelser, den såkaldte arkivdimension. Et forskningsmæssigt eksempel kunne være en undersøgelse af DR's lagringspolitik i perioden 1968-1975 (dvs. hvilke genre der (ikke) blev betragtet som væsentlige at lagre for fremtidige generationer). Hermed kunne et informationsbehov omhandle (informationer om) de udsendelser der er lagret i DR's arkiv i perioden 1968-1975. Herudover er arkivdimensionen væsentlig i relation til brugernes relevansbedømmelser, da oplysninger om adgang til udsendelserne er et væsentligt relevanskriterium for respondenterne.

Modtagerdimensionen er udtryk for en anden type af kontekstuelle data som er vigtige for respondenterne, nemlig hvordan udsendelser er blevet modtaget af seerne. Denne dimension er stærkt relateret til seertal, eksempelvis fra Tv-Meter. Til eksempel kan et forskningsfokus være den genremæssige udvikling i populære tv-udsendelser i perioden 1996-2006, og forskeren kan derfor have behov for at skaffe de tv-udsendelser der har højeste seertal indenfor denne periode.

Det er væsentligt at pointere at de tre dimensioner ikke er indbyrdes udelukkende, og ét informationsbehov kan indeholde alle tre dimensioner, hvilket også er tydeligt i eksemplerne på informationsbehov ved hver af de tre dimensioner.

Fire typer af informationsbehov

I relation til Ingwersen og Järvelins (2005) otte generiske typer af informationsbehov, kan vi karakterisere respondenterne informationsbehov som værende af typerne: 1) known item; 2) factual data; 3) known topic or content; eller 4) muddled topic or content. Et 'known item' informationsbehov er relateret til respondenterne behov for specifikke udsendelser, mens 'factual data' informationsbehovet er relateret til et behov for at skaffe fakta om specifikke udsendelser. De to 'topic or content' informationsbehov kan vi derimod relatere til arbejdsopgaver hvor respondenterne har behov for at skaffe overblik over deres empiriske genstandsområde. Disse overblikrelaterede arbejdsopgaver kan bl.a. karakteriseres som værende af eksplorativ karakter, og samtidig er de relateret til udviklingen af respondenterne forståelse og fortolkning af den bagvedliggende arbejdsopgave. I relation til Kuhlthaus (1991; 2004) ISP-model, kan de eksplorative informationsbehov sammenlignes med den uklare forståelse af den bagvedliggende arbejdsopgave forud for etableringen af et fokus. Ved at danne dette overblik over det empiriske genstandsområde kommer respondenterne tættere på en klar og fokuseret forståelse af den bagvedliggende arbejdsopgave.

De forskellige informationsbehovstyper er ikke indbyrdes eksklusive, og de kan sagtens forekomme samtidigt i relation til én respondenter og dennes akademiske arbejdsopgave. Dette er illustreret i det følgende citat, hvor en interviewrespondent giver udtryk for erfaringen med at danne sig et overblik over det empiriske data. Citatet er et svar på hvornår i forskningsprocessen respondenterne fik behov for at få adgang til tv-udsendelser.

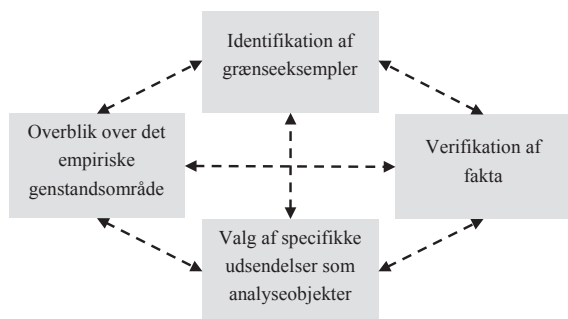
“Jamen det havde jeg jo meget tidligt ik. Fordi, efter som jeg dårligt var født i 1951 hvor tv blev sendt, så var der og der var jo ikke rigtig nogen nulevende mennesker der kunne huske det [...] De lå bare dernede ik. Og det vil sige, hvad angår den tidlige del, så kunne man jo ha sine gisninger om jeg så må sige ik, om hvad man måtte finde, men det viste sig jo at vi blev overrasket ik. ... Og det viser sig at stort set alle de moderne dokumentariske genrer, de findes allerede i 50'ernes univers. Altså ganske vist ikke i samme omfang, og samme udviklingsgrad som vi senere ser det, men de er der. Det var en overraskelse ik. Altså det vil sige,

det viste sig at være meget mere rigt univers end vi havde troet ik”

Herved er de fire typer af informationsbehov relaterede til det fjerde karakteristika, vedrørende informationsbehovenes faser, som bliver nærmere beskrevet i det følgende underafsnit.

Informationsbehovenes fire faser

Igennem vores analyse er vi i stand til at identificere fire faser i respondenternes informationsbehov. Disse fire faser er: 1) Overblik over det empiriske genstandsområde; 2) Identifikation af grænseeksemplarer; 3) Valg af specifikke udsendelser som analyseobjekter; og 4) Verifikation af fakta. De fire faser er illustreret i Figur 1.



Figur 1. Informationsbehovets fire elementer

I den første fase er der behov for at skabe sig et overblik over det empiriske datagrundlag. Denne type af behov kommer dog ikke nødvendigvis til udtryk, da de ofte kan være afklaret forud for interaktion med IR-system. Flere af interviewrespondenterne giver udtryk for at de igennem deres forskningsarbejde har oparbejdet stor viden om deres respektive empiriske genstandsområde, eksempelvis ved at skaffe informationer om tv-udsendelser fra eksterne kilder såsom programoversigter. Denne grundlæggende viden kommer eksempelvis til udtryk i følgende citat:

”[...]det er ligesom noget jeg bare ved. Altså jeg har ikke gået ind og undersøgt hvad der er af børneprogrammer, fordi det ved jeg jo.”

Viden omkring det empiriske genstandsområde er en forudsætning for identifikation og udvælgelse af de udsendelser, der er relevante at analysere i forhold til den forskningsmæssige problemstilling. Det er dog ofte tilfældet, at respondenterne har oparbejdet denne

viden om de empiriske data forud for interaktion med et IR-system.

Med udgangspunkt i overblikket over genstandsområdet giver respondenterne udtryk for et behov for at identificere grænseeksemplarer. Til eksempel har en respondent som forskningsfokus at identificere og definere en ny tv-udsendelsesgenre. Til denne definition og beskrivelse af genren, eller prototypiske eksempler i Lakoffs (1987) terminologi, er det nødvendigt for respondenterne at analysere specifikke tv-udsendelser der er tvivlsomme for genren. Dette inkludere udsendelser som ender med at være indenfor genrens definition, samt udsendelser der falder udenfor definitionen. Herved kan respondenterne beskrive hvad Lakoff kalder en idealiserede kognitive model over genren. Kategoriseringen af udsendelser indenfor eller udenfor genren baserer sig på de kriterier respondenterne sætter op på baggrund af analyser af prototypiske såvel som grænseeksemplarer. Herved kan behovet for grænseeksemplarer sammenstilles med første karakteristika vedrørende behovet for tv-udsendelser som empiriske analyseobjekter.

Overblik over det empiriske datagrundlag er også væsentligt i forhold til tredje fase omkring udvælgelse af en eller flere specifikke udsendelser som analyseobjekter. Viden om udsendelserne er en forudsætning for udvælgelse af de specifikke eksemplarer, og som nævnt ovenfor kan dette ofte være genereret forud for interaktion med et IR-system.

I den sidste fase har respondenterne behov for at skaffe faktuelle informationer om tv-udsendelser, hvilket er tæt knyttet til det faktuelle informationsbehov, beskrevet ovenfor. Til eksempel har en respondent behov for at blive informeret om transmissionsstidspunkt eller det redaktionelle bagland for en udsendelse. Denne type af informationer kan findes i udsendelserne, eksempelvis i rulleteksterne, eller det kan være metadata, der er tilknyttet udsendelsens surrogatpost. På denne måde er det knyttet sammen med at respondenterne ikke nødvendigvis har behov for adgang til udsendelser, men derimod adgang til informationer om udsendelser.

Det er naturligvis ikke alle fire faser, der er relevante for alle ni interviewrespondenter, og de fire faser er derfor ikke at finde i alle informationsbehov for tv-udsendelser. Ligeledes er der ikke nogen iboende rækkefølge mellem de fire faser, hvilket er illustre-

ret med de stiplede linjer i Figur 1. Hertil kommer at nogle aktiviteter (eks. at skaffe overblik over det empiriske datagrundlag) ikke nødvendigvis forekommer som del af den eksplicite og bevidste informations-søgeadfærd, men nærmere som del af den 'normale' forskningsmæssige aktiviteter. Figur 1 illustrerer dog en naturlig tendens til at overblikket over det empiriske grundlag lægger først, mens verifikation af fakta vil have en tendens til at optræde sidst i forløbet. Dette er i tråd med rækkefølgen af faserne hos Ellis (eks. Ellis, 1987, 1989; Ellis et al., 1993).

Hermed afsluttes vores præsentation og diskussion af karakteristika ved informationsbehov i tv-udsendelseskontekst. I det efterfølgende afsnit præsenteres artiklens konklusioner, og vi diskuterer kort mulighederne for fremtidige arbejder.

Diskussion, konklusion og fremtidigt arbejde

I denne artikel har vi præsenteret ny forskning i relation til karakteristika ved informationsbehov i tv-udsendelseskontekst. Igennem vores analyser har vi identificeret følgende fire karakteristika ved tv-udsendelsesinformationsbehov:

1. Tv-udsendelser anvendes som empiriske analyseobjekter;
2. Informationsbehovene er relateret til tre udsendelsesdimensioner;
3. Fire typer af informationsbehov kan identificeres;
og
4. Informationsbehovene kan inddeles i fire faser.

Det tredje karakteristika omhandlende typer af informationsbehov er en verifikation af generiske informationsbehov i en tv-udsendelseskontekst. På baggrund af denne eksplorative undersøgelse skal verifikationen af de fire typer af informationsbehov ikke ses som et udtryk for at Ingwersen og Järvelins øvrige typer af informationsbehov ikke er til stede i en tv-udsendelseskontekst, jævnfør til eksempel informationsbehovets multidimensionelle og potentielt dynamiske karakter. Derimod er dette resultat et udtryk for at netop disse fire typer var stærkt repræsenteret hos vores respondenter, hvilket kan relateres til respondenternes akademiske arbejdsopgaver.

De øvrige tre karakteristika er derimod ikke tidligere blevet beskrevet i forskningslitteraturen, og herved bidrager nærværende artikel til vores viden omkring

brugernes informations-søgeadfærd i en tv-udsendelses kontekst, og specifikt til vores viden omkring informationsbehovets natur i forskellige kontekst. Da viden om brugernes informationsbehov er en forudsætning for videre studier omkring brugernes informations-søgeadfærd, er vores bidrag væsentlige for videre forskning. Denne viden er samtidig en forudsætning for at designe fremtidige brugervenlige genfindingssystemer for tv-udsendelser. I denne undersøgelse finder vi bl.a. at respondenterne informationsbehov er relateret til tv-udsendelser såvel som informationer om udsendelser, hvilket er i tråd med tidligere resultater (eks. Hertzum, 2003). I design perspektiv betyder dette at et fremtidigt IR-system bør indeholde surrogatposter for såvel eksisterende som ikke-eksisterende tv-udsendelser.

I fremtidige arbejder kunne det være interessant at undersøge hvorvidt informationsbehov der er fokuseret på at anskaffe empirisk datagrundlag er sammenlignelige på tværs af typer af informationsobjekter og om de samtidig adskiller sig fra de mere traditionelle behov for information i relation til lærings- og underholdningsmæssige arbejdsopgaver. Desuden kunne det være yderst interessant at lave en nærmere undersøgelse af relationen mellem arbejdsopgaver og informationsbehov i tråd med Byström og Järvelins (1995) undersøgelse i en offentlig kontekst eller Markkula og Sormunen's (2006) i en tv-produktions kontekst.

I tråd med tidligere naturalistisk forskning (eks., Lincoln & Guba, 1985; Mellon, 1990; Foster, 2005) er målet for nærværende artikel ikke, at generere resultater der kan generaliseres udover den undersøgte gruppe af respondenter. Derimod er formålet at foretage en deskriptiv og eksplorativ afdækning af karakteristika ved testpersonernes informationsbehov. For at sikre troværdigheden af vores resultater og konklusioner er metoder, analyser og resultater grundigt og nuancerede beskrevet, så vores arbejde er gennemskueligt og derigennem kan danne grund for videre forskning.

Referencer

Armitage, L.H. & Enser, PGB (1996). *Information need in the visual document domain* (Nr. British Library Research and Innovation Report 27). [London]: British Library Research and Innovation Centre.

- Armitage, LH & Enser, PGB (1997). Analysis of user needs in image archives. *Journal of Information Science*, 23 (4), 287-299.
- Auffret, G & Prié, Y (1999). Managing Full-indexed Audiovisual Documents: a New Perspective for the Humanities. *Computers And The Humanities*, 33 (4), 319-348.
- BBC News. (2003, August 24). *Dyke to open up BBC archive*. Lokaliseret September 11, 2006, fra http://news.bbc.co.uk/1/hi/entertainment/tv_and_radio/3177479.stm
- Belkin, NJ (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5 (May), 133-143.
- Belkin, NJ, Oddy, RN & Brooks, HM (1982). ASK for information retrieval: part I. Background and theory. *Journal of Documentation*, 38 (2), 61-71.
- Bjørkeng, PK (2006, June 7). *Søk i 50 000 NRK-klipp [Search 50,000 NRK clips]*. Lokaliseret September 11, 2006, fra http://www.aftenposten.no/kul_und/tv/article1342400.ece
- British Film Institute. (2006). *BFI: national archive: portrait of the collection*. Lokaliseret February 19, 2007, fra <http://www.bfi.org.uk/nftva/portrait/television.html>
- Byström, K & Järvelin, K (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, 31 (2), 191-213.
- De Mey, M (1980). The relevance of the cognitive paradigm for information science. I: O. Harbo & L. Kajberg (red.), *Theory and application of information research: Proceedings of the Second International Research Forum on Information Science, 3-6 August, 1977, Royal School of Librarianship, Copenhagen, London, UK, 1980* (s. 48-61). Mansell.
- Dervin, B (1983). An overview of Sense-Making research: concepts, methods, and results to date, *Paper presented at the Annual Meeting of the International Communication Association, Dallas, TX, May, 1983*.
- Ellis, D (1987). *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design*. PhD Thesis, University of Sheffield, Sheffield, UK.
- Ellis, D (1989). A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 45 (3), 171-212.
- Ellis, D, Cox, D & Hall, K (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49 (4), 356-369.
- Enser, PGB & Sandom, CJ (2001). Retrieval of archival moving imagery: a step too far for CBIR? I: N. Boughemaa (red.), *Proceedings from International workshop on Multimedia Content-based Information Retrieval (MMCBIR)*, France, 2001 (s.
- Enser, PGB & Sandom, CJ. (2002). Retrieval of archival moving imagery - CBIR outside the frame? I: M.S. Lew, N. Sebe & J.P. Eakins (red.), *Image and Video Retrieval, International Conference, CIVR 2002, London, UK, July 18-19, 2002*, Proceedings, 2002 (s. 206-214). Springer.
- Flanagan, JC (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358.
- Foster, A (2005). A non-linear model of information seeking behaviour. *Information Research*, 10 (2), 1-19.
- Frostholm, CY (2006, May 5. -10.). Et århundrede genudsendt [One century repeated]. *Weekendavisen, Kultur*, s. 2.
- Geertz, C (1973). Thick description: toward an interpretive theory of culture. I: C. Geertz (red.), *The interpretation of cultures: selected essays* (s. 3-30). New York, NY: Basic Books.
- Glaser, BG & Strauss, AL (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York, NY: Aldine de Gruyter.
- Goodman, LA (1961). Snowball sampling. *The Annals of Mathematical Statistics*, 32 (1), 148-170.
- Guest, G, Bunce, A & Johnson, L (2006). How many interviews are enough? An experiment with data

- saturation and variability. *Field Methods*, 18 (1), 59-82.
- Hertzum, M (2003). Requests for information from a film archive: a case study of multimedia retrieval. *Journal of Documentation*, 59 (2), 168-186.
- Hjarvard, S (2006). Indledning: tv-mediets halve århundrede [Introduction: the television medium's half century]. I: S. Hjarvard (red.), *Dansk tv's historie [Danish television history]* (s. 7-24). Frederiksberg, DK: Samfundslitteratur.
- Ingwersen, P (1982). Search procedures in the library: analysed from the cognitive point of view. *Journal of Documentation*, 38 (3), 165-191.
- Ingwersen, P (1992). *Information Retrieval Interaction*. London: Taylor Graham.
- Ingwersen, P & Järvelin, K (2005). *The turn: integration of information seeking and retrieval in context*. Berlin, Germany: Springer.
- Ingwersen, P & Pejtersen, AM (1986). User requirements: empirical research and information systems design. I: P. Ingwersen, L. Kajberg & A.M. Pejtersen (red.), *Information technology and information use: towards a unified view of information and information technology* (s. 111-123). London, UK: Taylor Graham.
- Kirkegaard, B (2008). *Metadata elements preferred in searching and assessing relevance of archived television broadcasts by scholars in the academics field of media studies: towards the design of surrogate records*. PhD-thesis, Royal school of Library and Information Science, Denmark, Aalborg, DK.
- Kirkegaard, B & Borlund, P (2006). Brugen af tv-udsendelser i Statens Mediesamling: med særlig henblik på brugere fra akademiske institutioner [The use of television broadcasts in the State Media Archive: with special attention towards users from academic institutions]. *Dansk BiblioteksForskning: tidsskrift for informations- og kulturformidling*, 2 (3), 15-27.
- Klein, HK & Myers, MD (1999). A set of principles for conducting and evaluating interpretive field studies in information systems. *MIS Quarterly*, 23 (1), 67-94.
- Kuhlthau, CC (1991). Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (5), 361-371.
- Kuhlthau, CC (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services* (Second ed.). Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Kulturministeriet. (2003). *Udredning om bevaring af kulturarven [Statement on preservation of the cultural heritage]*. Copenhagen, DK: Ministry of Culture.
- Kvale, S (1996). *Interviews: an introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lakoff, G (1987). *Women, fire, and dangerous things: what categories reveal about the mind*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Lincoln, YS & Guba, EG (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Markkula, M & Sormunen, E (2006). Video needs at the different stages of television program making process. I: I. Ruthven, P. Borlund, P. Ingwersen, N. Belkin, J., A. Tombros & P. Vakkari (red.), *Information Interaction in Context: International Symposium Information Interaction in Context, IiIX 2006, Copenhagen, Denmark, 18-20 October, Proceedings, Copenhagen, DK, 2006* (s. 188-201). Department of Information Studies, Royal School of Library and Information Science, Denmark.
- Meadow, CT (1992). *Text information retrieval systems*. San Diego, USA: Academic Press.
- Mellon, CA (1990). *Naturalistic inquiry for library science*. New York, NY: Greenwood Press.
- Merriam, SB (1988). *Case study research in education: a qualitative approach*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mulrenin, A (Ed.). (2002). *The digiCULT report: technological landscapes for tomorrow's cultural economy: unlocking the value of cultural heritage. Full report*: European Commission: Directorate-General for the Information Society.

- Munck, A (2006, April 26). Digitalisering: gratis onlineadgang til franske tv-arkiver [Digitalisation: free online access to French television repositories]. *Politiken*, 2. sektion, s. 1.
- Neuendorf, KA (2002). *The content analysis guidebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sandom, CJ & Enser, PGB (2002). *VIRAMI: visual information retrieval for archival moving imagery* (Nr. 129). London, UK: The Council for Museums, Archives and Libraries.
- Schamber, L (2000). Time-line interviews and inductive content analysis: their effectiveness for exploring cognitive behaviour. *Journal of the American Society for Information Science*, 51 (8), 734-744.
- Seloff, GA (1990). Automated access to the NASA-JSC image archive. *Library Trends*, 38 (4), 682-696.
- Strauss, A & Corbin, J (1998). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd udg.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Taylor, RS (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29 (3), 178-194.
- Wiberley, SE & Jones, WG (1994). Humanists revisited: a longitudinal look at the adoption of information technology. *College & Research Libraries*, 55 (6), 499-509.
- Wilson, TD (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37 (1), 3-15.