



Handelshögskolan

VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för informatik

26 Maj 2005

Intranät som informationskälla

– en fallstudie på Lerums kommun

Abstrakt

För dagens företag och organisationer är det viktigt att informationen är lättillgänglig för alla enheter och för att sköta informationskommunikationen effektivt använder sig många organisationer av intranät. Intranät kan även omfatta delar av organisationen som inte är fysiskt lokaliserade till samma nätverk, något som kan underlätta informationsöverföringen i organisationen. Syftet med vår studie var att se vilka faktorer som påverkar användandet av ett intranät som informationskälla. Studien baserades på litteratur rörande information, intranät och informationssökning samt empiriskt material från en kommunal organisation. Det empiriska materialet samlades in med hjälp av en enkätundersökning samt intervjuer där vi använde oss av *Critical Incident Technique* för att få ett rikt och ofärgat material. Resultatet visade på ett flertal faktorer som påverkar användandet av ett intranät bland annat hur länge intranätet funnits inom organisationen, graden av engagemang, kritisk massa vad gäller innehåll och användare, den tekniska lösningen samt rutiner för hantering av informationen.

Nyckelord: Intranät, informationssökning, informationskällor, implementeringsfaser, påverkansfaktorer, kommunal verksamhet

Författare: Mariana Forsberg, Jennie Petersson

Handledare: Dick Stenmark

Magisteruppsats, 20 poäng

Innehållsförteckning

1 INLEDNING	4
1.1 SYFTE	4
1.2 FRÅGESTÄLLNING.....	5
1.3 AVGRÄNSNINGAR	5
1.4 LERUMS KOMMUN	5
2 TEORI	9
2.1 INFORMATION	9
2.2 INTRANÄT.....	12
2.2.1 Intranätets implementeringsfaser.....	13
2.3 INFORMATIONSSÖKNING.....	15
2.3.1 Befattning och associerade arbetsuppgifter.....	17
2.3.2 Kännetecken på informationsbehov.....	17
2.3.3 Informationsmedvetenhet.....	18
2.3.4 Informationskällor	18
2.3.5 Utfall.....	19
3 METOD	20
3.1 LITTERATURSÖKNING.....	20
3.2 ENKÄT.....	21
3.3 INTERVJUER.....	22
3.3.1 Kritisk incident.....	22
3.3.2 Kontentanalys.....	23
4 RESULTAT	25
4.1 INFORMATIONSSÖKNINGSPROCESSEN.....	26
4.1.1 Yrkeskategorier och tillhörande arbetsuppgifter	26
4.1.2 Kännetecken på informationsbehov.....	27
4.1.3 Informationsmedvetenhet.....	28
4.1.4 Informationskällor	30
4.1.5 Utfall.....	32
4.2 LERNET.....	32
4.2.1 Åsikter om LerNet.....	32
4.2.2 LerNets användningsområden.....	34
4.2.3 Informationssökning på LerNet	37
5 DISKUSSION	39
5.1 INTRANÄTETS IMPLEMENTERINGSFASER	39
5.1.1 Initieringsstadiet.....	39
5.1.2 Expansionsstadiet	39
5.1.3 Kontroll- och integrationsstadierna.....	41
5.2 PÅVERKANSAKTÖRER.....	41
5.3 REFLEKTIONER	44
6 SLUTSATS	45
REFERENSER	46
BILAGA 1	48
WEBBENKÄT	48
BILAGA 2	54
Intervjuguide rörande LerNet:.....	54
BILAGA 3	55
Kontentanalysens kodningskategorier.....	55

Figurförteckning

<i>Figur 1. Nyttan med ett intranät, Intern presentation av LerNet (2004).</i>	6
<i>Figur 2. Banderoller.</i>	7
<i>Figur 3. Startside på LerNet.</i>	8
<i>Figur 4. Daft & Lengels modell över förhållandet mellan richness & reach.</i>	10
<i>Figur 5. Intranätets implementeringsfaser (Damsgaard & Scheepers, 2000).</i>	14
<i>Figur 6. Model of the information seeking of individuals (Leckie et al. 1996).</i>	16

Tabellförteckning

<i>Tabell 1. Intranäts användningsområden (Damsgaard & Scheepers, 2000).</i>	13
<i>Tabell 2. Åldersfördelning.</i>	25
<i>Tabell 3. Yrkeskategorier, enkät.</i>	26
<i>Tabell 4. Informationsmedvetenhet.</i>	28
<i>Tabell 5. Motiv vid val av källa.</i>	30
<i>Tabell 6. Informationskällor kontentanalysen.</i>	31
<i>Tabell 7. Informationskällor enkäten.</i>	31
<i>Tabell 8. Åsikter om informationen på LerNet.</i>	33
<i>Tabell 9. Användningsområden på Lernet (%).</i>	34
<i>Tabell 10. Hur man hittar information på LerNet.</i>	37

1 Inledning

För dagens företag och organisationer är det viktigt att informationen är lättillgänglig för alla enheter och för att sköta informationskommunikationen effektivt använder sig många organisationer av intranät. Syftet med ett intranät är bland annat att underlätta informationsflödet och nå en effektivare organisation (Bark, 1998). Intranätet kan även omfatta delar av organisationen som inte är fysiskt lokaliserade till samma nätverk, vilket underlättar informationsöverföringen i organisationen (Kajava och Remes, 2000). En ökad integrering mellan enheter kan dessutom leda till minskade kostnader. Idén och tekniken bakom intranät är densamma som för Internet. Intranät som fenomen har främst drivits av den teknologiska utvecklingen samt organisationers behov av att kunna kommunicera information över geografiska, organisatoriska samt funktionella gränser (Scott, 1998). Det har hyllats som lösningen till organisationers tekniska problem och som ett steg mot det papperslösa kontoret, samtidigt som det kan vara en plattform för projektarbete och kunskapsutbyte.

Samhällets informationsmängd medför att informationsbelastning är ett stort och växande problem som drabbar medarbetare i de flesta av dagens organisationer. Många organisationer går från att den anställde tidigare fått information av någon, till att var och en ska söka och hämta aktuell information själv, det blir medarbetarens eget ansvar att vara informerad. Intranät är en teknik som ytterligare utökar utbudet av information som dagens anställda ska ta del av. Detta ställer höga krav på användaren, dels är de inte experter på sitt verktyg, i det här fallet intranät, dels vet man aldrig om svaret verkligen finns. Man har inte en exakt fråga och vet inte var och hur man finner svaret vilket kan medföra att många upplever att det tar tid och är krångligt att söka information på intranätet, vilket skulle kunna innebära att många hellre använder andra informationskanaler även då de vet att den information de söker finns på intranätet. Tidigare forskning inom informationssökning har främst tittat på hur man använder Internet (Stenmark, 2005), intranät är en relativt ny företeelse och mycket lite forskning finns kring dess användning och hur det påverkar organisationerna och dess medarbetare. Då de få studier som gjorts kring intranät främst rört den privata sektorn, har vi valt att förlägga vår studie på en kommun.

Att kommunen, där vi genomfört vår studie, introducerade intranätet för drygt ett år sedan innebar dels att det fanns ett intresse från kommunen att få veta hur det används och vad användarna tycker om det. Dels innebar det att intranätet är ett nytt fenomen inom denna organisation, som dessutom generellt sett har en låg datormognad hos personalen, vilket gör det intressant att studera.

1.1 Syfte

Informationssökning var tidigare något som utövades av en liten grupp specialister som med hjälp av specialiserade system ställde frågor mot en vanligtvis välstrukturerad informationskälla. Dagens medarbetare förväntas själva ta del av och finna den information som de behöver, utan varken träning eller de verktyg som specialisterna har. I vårt fall har vi valt att titta närmare på intranätet hos en kommun. Vi har studerat förvaltningarnas informationsmiljöer i syfte att få en bild av vilka informationskällor som man använder i sitt dagliga arbete. Vidare har vi studerat hur kommunens anställda söker information, dels generellt men även specifikt för intranätet. Detta i syfte att kunna se vilka faktorer som påverkar användningen av intranätet.

Studien är under inga omständigheter heltäckande, det finns oändligt många påverkansfaktorer, däremot avser vi att ge en bild av de mest framträdande faktorerna för användningen av intranät.

Det insamlade materialet kommer även att användas av Institutionen för Informatik, Göteborgs Universitet, i en större forskningsstudie om informationssökningsbeteenden hos anställda.

1.2 Frågeställning

Inom en kommun finns det en mängd olika yrkeskategorier som alla har olika informationsbehov och dessa behov styrs till stor del av arbetsuppgifternas karaktär. Vi har studerat intranätet på Lerums kommun, där man valt att utforma ett löst strukturerat intranät, för att på så vis ge utrymme för den enskildes behov av informationsutbyte. Samtidigt finns det ett behov från ledningen att förse personalen med kommungemensam information, vilket man idag gör genom anslagstavlan på intranätets första sida.

Vi var intresserade av att studera följande frågor; Hur används intranätet? I vilken utsträckning är informationsinnehållet i intranätet relevant? Vad är onödigt och vad saknas? Hur utnyttjas funktioner i det system/program som valts för intranätet? Vilka hinder och möjligheter finns?

Utifrån dessa delfrågor har vi kommit fram till vår huvudfråga:

Vilka faktorer påverkar användandet av ett intranät som informationskälla på en kommun?

1.3 Avgränsningar

I vår undersökning ser vi på användandet av intranät, främst från ett informationssökningsperspektiv, men vi tittar även på andra faktorer som påverkar valet av informationskälla. Vi kommer därför inte att fördjupa oss i den tekniska lösningen, utan vi kommer endast att ge en övergripande bild av tekniken bakom ett intranät.

I vår studie deltog samtliga förvaltningar utom räddningstjänsten då kommunen valde att inte inkludera dem i undersökningen. Vi har även valt att inte inkludera elever i vår undersökning, trots att de också använder intranätet som ett arbetsverktyg, eftersom vi var intresserade av att se hur yrkesverksamma tar till sig information.

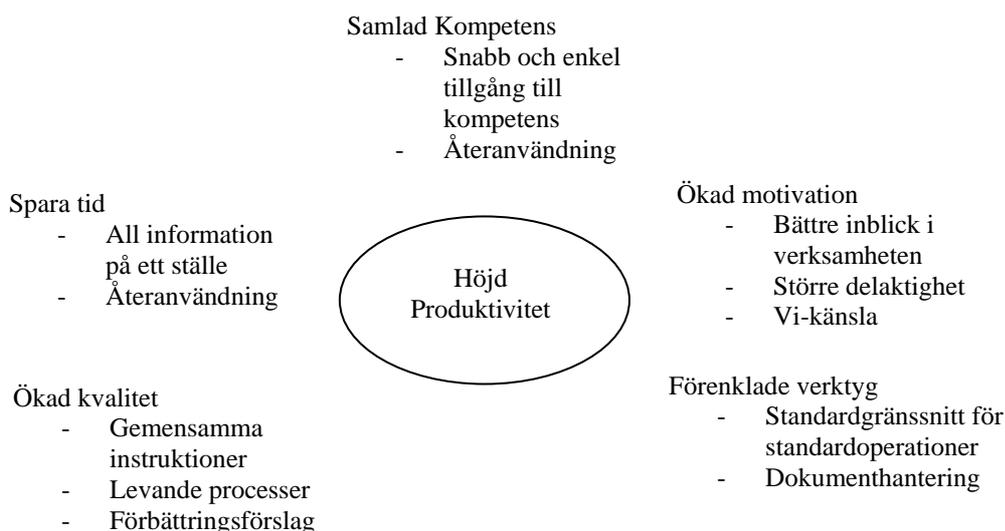
Vidare har vi valt att endast studera kommunens tjänstemän (i bemärkelsen kommunalt anställda) och vi har därmed inte talat med några kommunpolitiker.

1.4 Lerums kommun

Vi har utfört vår studie i samarbete med Lerums kommun. Lerum ligger nordost om Göteborg och i kommunen bor det c:a 36000 invånare. Lerums kommun har c:a 2500 anställda fördelat på nio förvaltningar (räddningstjänsten, miljö- och hälsoskyddskontoret, kommunstyrelse-, tekniska-, utbildnings-, vård och omsorgs-, barn och ungdoms-, social- samt kulturförvaltningen). I vår studie deltog samtliga förvaltningar utom räddningstjänsten.

Inom Lerums kommun finns idag ett intranät som från början var ett verktyg för skolans elever och lärare. Syftet då var att underlätta lärarnas administrativa arbete, göra det lättare att följa elevernas processer samt möjliggöra distansundervisning. Det skulle även fungera som ett stöd för informationsspridning och kommunikation och vara en gemensam plattform för alla användare, vilket skulle bidra till att ge en mer lärande organisation.

Behovet av att kommunicera och sprida information fanns även inom övriga delar av kommunen och när kraven kom om att organisationen behövde ett fungerande intranät valde man att bygga vidare på skolnätet. Grundtanken var att skapa en gemensam plattform för alla anställda för att hantera information och kommunikation, oberoende av tid och rum. Intranätet, hädanefter kallat LerNet, skulle bidra till att höja verksamhetens produktivitet (se figur 1). LerNet skulle även generera en ökad kvalitet genom gemensamma instruktioner, mer levande processer och förbättringsförslag. Man hoppades även spara tid genom att ha all information på ett ställe och genom återanvändning av information. Med LerNet fanns förhoppningar om att samla organisationens kompetens på ett ställe, vilket skulle medföra en ökad tillgänglighet. Med LerNet skulle man även erbjuda förenklade verktyg och standardgränssnitt för standardoperationer och dokumenthantering.



Figur 1. Nyttan med ett intranät, Intern presentation av LerNet (2004).

LerNet bygger på en rumsmetafor där ett rum symboliserar en begränsad informationsyta. Dessa rum och ytor ska integrera informationen inom organisationen och idag finns bland annat följande funktioner inbyggda; hantering av gemensamma dokument, anslagstavlor, kommunikationsverktyg, bokning, internkatalog, avtalsdatabas, kompetensbank och sjukanmälan. Alla med rollen personal kan skapa rum och det finns idag c:a 860 rum varav 400 är aktiva rum. Den som skapar rummet får en administrativ roll (rumsredaktör). Rollen medför möjligheter att styra och bygga upp rummets funktionalitet och struktur men innebär också att man är ansvarig för den information som läggs ut. Man söker medlemskap till ett rum och som medlem i ett rum har man sedan rätt att både publicera och ta del av informationen där. När man publicerar dokumentet får man själv ange vilken sökbarhet dokumentet ska ha. Det kan begränsas till enbart rummets medlemmar, till all personal eller till all personal inklusive elever. Vid publicerande av dokument måste man namnge dels

tillgängligheten, målgrupp samt ge en beskrivning av dokumentet. Grundtanken var att merparten av informationen skulle publiceras för all personal, men det ställer högre krav på publicisten vilket visat sig i att allt för många dokument publiceras inom stängda rum.

Lerums kommun har inte någon central administration som sköter LerNet. Det finns ingen med fullständig kunskap om vad som finns på nätet och inget centralt kontrollorgan som bestämmer vad och hur informationen skall läggas ut. LerNet är skapat som ett arbetsverktyg som styrs av en community-tanke, där idén är att alla ska ha lika möjlighet att publicera och ta till sig information. Det är ett *bottom up* perspektiv där man utgår ifrån individens eget ansvar att ta till sig information, det vill säga informationen ska ut enligt begreppet *pull*, och där alla medarbetare har samma rätt att publicera information. Samtidigt finns det ett behov av att trycka ut, *push*, gemensam information i organisationen – därför har varje förvaltning en förvaltningsredaktör som får publicera på koncernnivå.



Figur 2. Banderoller.

Under utvecklingen av LerNet fick varje förvaltningschef utse en förvaltningsredaktör som skulle vara med under hela utvecklingsprocessen för att på så vis kunna påverka funktionalitet och utseende. LerNet lanserades i mars 2004 med en stor reklamkampanj med banderoller och flyers (se figur 2), samt tävlingar för personalen. Detta följdes av en centralt organiserad användarutbildning för personalen. Platserna till användarutbildningen fördelades mellan de olika förvaltningarna (dock ej barn- och ungdomsförvaltningen och utbildningsförvaltningen), där datorintensiva förvaltningar täcktes upp bättre. Totalt erbjuds 250 personer, alltså ungefär 20 % av de anställda, hands-on utbildning. Inom varje förvaltning var det upp till linjechefen att utse vilka personer som skulle få utbildningen, detsamma gäller för all datorutbildning som erbjuds. Linjecheferna är även ansvariga för uppgradering av hårdvara.

Det finns däremot ingen utarbetad vision eller målsättning för LerNet och inte heller en klar definition av vad LerNet ska användas till. Man talar om att LerNet ska vara ett arbetsverktyg, styrt utifrån individens behov. Samtidigt vill man inte att LerNet ska fungera som ett filarkiv eller innehålla ofärdiga dokument, det är inte till som stöd för arbetsprocessen, vad gäller dokumentering, utan bör bara innehålla färdiga dokument. Vidare finns det inga rutiner för hanteringen av informationen på LerNet, underförstått är det upp till varje rumsredaktör att ansvara för rummets information, detta är dock inget som finns uttalat någonstans. Vad gäller informationen på anslagstavlan så arkiveras den i 60 dagar, övriga dokument finns det inga begränsningar för. Kommunen regleras av offentlighetsprincipen och lagar kring dokumenthantering vilket medför att alla offentliga dokument måste diarieföras, dessa ska inte hamna på LerNet.

Idag har man ungefär 2000 inloggningar per dag och c:a 860 grupprum/samarbetsytor. Inom kommunen anser man sig kunna se skillnader, på förvaltningsnivå, i användningen av LerNet. På en del förvaltningar kan skillnaden förklaras genom att man helt enkelt har olika förutsättningar vad gäller tillgång till datorer samt

arbetsuppgifternas karaktärsdrag. Inom till exempel vård och omsorg har många anställda inte sådana arbetsuppgifter att de sitter vid en dator i den utsträckning som behövs för att ett intranät ska vara till nytta för dem.

Om man i framtiden går mot en portallösning finns det inga tankar på att använda LerNet som grund i detta, utan LerNet kommer endast att vara en av många informationsbärare i portallösningen, istället kommer man använda en teknik som är avsedd för detta.

The screenshot shows the LerNet web portal interface. At the top, there is a navigation bar with options like "Min E-post", "Min hemkatalog", "Sök rum", "Sök information", "Mina kontakter", and "Logga ut". Below this is a sidebar with categories like "Arkiv/Publicera", "Läs respons", "Gemensam bokning", "Gemensamma dokument", "Resurser", "Administration", "Bevaka nyheter", "Personliga inställningar", "Ändra bakgrund", "Kompetensbank", and "Sjuknämnan". The main content area displays a list of news items under "Bevaka nyheter". The table below shows the structure of the news items:

Titel	Publicerad av	Rum	Datum
► Anslagstavla			
Blanketter om tillstånd för bildpublicering	Johan Nyström	IT-stöd BUF	2005-05-03
Önskemål om utbildning inför 05/06	Johan Nyström	LerNet-ambassadörer	2005-05-03
Önskemål om utbildning inför 05/06	Johan Nyström	IT-stöd BUF	2005-05-03
Avslutning i Alingsås 19/5 17-20.30	Monica Esborn	Framtidens lärmiljö	2005-05-03
PVL-blänkett webben	Monica Forsell	Ny hemsida i Lerum	2005-05-03
eUttv från West Sweden	Gunnar Andermo	Europa, EU och Världen	2005-04-29
Ett annat EU 14/2005	Gunnar Andermo	Europa, EU och Världen	2005-04-29
Stafettsagan funnen!	Kicki Björkäng	BUF	2005-04-27
► Arkiv			
Anställningsavtal	Lena Stahre Netzell	Redaktörsrummet	2005-05-04
Rapport, Dagbarnvårdarna i Partille Kommun	Maria Magnusson	Framtidens lärmiljö	2005-05-03
Standardprogram för en PC på utbildningsnätet	Johan Nyström	IT-stöd BUF	2005-05-03
Sammanfattning av IT-traffik 050503	Johan Nyström	IT-stöd BUF	2005-05-03
Dokumentation från IT-traffik 050503	Johan Nyström	LerNet-ambassadörer	2005-05-03
PVL-meddelande för publicering av bild på webben	Monica Forsell	Ny hemsida i Lerum	2005-05-03
APR 050429	Lena Drott Eriksson	BUF Centralt	2005-05-02
Reseräkning - Lokala resor	Lena Stahre Netzell	Redaktörsrummet	2005-04-29
Gemensamt ledarskap och ledstjärnor - en organisation i förändring	Gunilla Niladorff	BUF Centralt	2005-04-29
Information v.18	Lennart Nilsson	Personal Hjällnäs	2005-04-29
Dagordning 2005-04-29 Björken	Per-Arne Larsson	IT-rummet	2005-04-29
Utkast 4 kommentarer till utkast 3	Stefan Vikberg	Ny IT-strategi BUF/UBF	2005-04-29

Figur 3. Startside på LerNet.

2 Teori

I detta avsnitt presenterar vi de teorier som vår studie baseras på. Inledningsvis definierar vi begreppet information för att därefter beskriva teorier rörande informationsspridning, Vidare ges en grundläggande beskrivning av vad ett intranät är samt en modell över implementeringen av ett intranät. Slutligen kommer vi att lägga fram teorier rörande informationssökning, med tyngdpunkt på Leckie et al:s (1996) modell om informationssökning.

2.1 Information

Dagens organisationer verkar i en dynamisk miljö som kräver flexibilitet och föränderlighet, de besitter en enorm mängd av information som ska förstärka och förbättra verksamhetens förutsättningar att agera i dagens samhälle. Information samt den kunskap som finns samlad i organisationer är enormt viktig, men för att informationen skall komma hela organisationen till nytta krävs det att man kan ta tillvara och sprida den information som finns samlad i olika enheter och hos individer. Detta ställer krav på individen och dess förmåga att ta till sig information. Vi har studerat hur man inom en kommun använder sig av ett intranät för att öka informationsöverföringen inom och mellan olika enheter i organisationen, en effektiv användning av intranät förutsätter bland annat relevant och aktuell information som är lätt för användaren att hitta. Vi har valt att titta på själva sökprocessen, hur den enskilde individen går tillväga för att tillfredsställa ett informationsbehov och som teoretisk ram har vi valt att använda oss av informationssökningsteorin.

Det finns en mängd definitioner av information. Nationalencyklopedin¹ skriver att information är en generell beteckning för det meningsfulla innehåll som överförs vid olika former av kommunikation.

Enligt Langefors (1981) bildas information när människan mottar data och tolkar den med hjälp av sina egna erfarenheter, detta i sin tur kan leda till ökad kunskap, detta är grunden i systeminfologin. Bearbetning av information kan i sin tur leda till beslut vilket möjliggör handling. Systeminfologin grundar sig på en beskrivning av tolkningsprocessen, där en lyckad tolkning kan innebära ett kunskapsstillskott. Information som härleds ur tolkning av data i tolkningsprocessen omvandlar data till information.

Till skillnad från Langefors anser Buckland (1991) att även objekt kan vara information. Han har identifierat tre betydelser för begreppet; information som process (information-as-process), det vill säga handlingen att informera och bli informerad, information som kunskap (information-as-knowledge), det vill säga innehållet i den information man tar del av samt information som föremål (information-as-thing) vilket innefattar tillfällen då ordet information är en symbol för objekt, som t.ex. data eller dokument, som är upplysande. Buckland menar att information som föremål är den informationsform som informationssystem hanterar. Han har därmed utökat informationsbegreppet till att innefatta, utöver informationsprocessen och kunskapsöverföring, objekt som behandlar information. Buckland betonar, att termen information inte är begränsad till information i elektronisk form, utan omfattar information enligt ovan nämnda tre definitioner, oberoende av i vilken form den uppträder. Detta är den tolkningen som vi har som

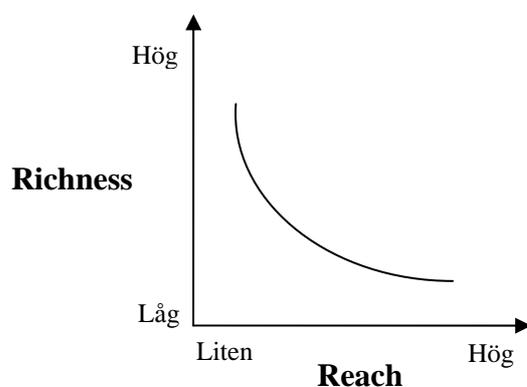
¹ www.ne.se

grund i studien, i intervjuerna lägger vi ingen tolkning i begreppet information utan det får respondenten själv göra.

Det finns teorier kring hur information sprids. Det traditionella synsättet är att informations-spridning stadgas kring begreppen *richness* och *reach* där informationen befinner sig på en alternativ skala mellan informationsrikt innehåll (*richness*) och räckvidd (*reach*), teorin kallas för Information Richness Theory (IRT) och är utvecklad av Daft & Lengel (se figur 4). Huvudantagandet är att (Daft & Lengel, 1987, s 356):

“...organizations are, above all, human interaction systems. Information is conveyed through symbols and language systems that are used to interpret situations and adjust behaviour. Information acquires meaning and value as it is processed and transferred through formal and informal networks.”

Daft & Lengel anser därför att det är av största vikt för en organisation att de väljer rätt medium för att sprida information/kommunicera.



Figur 4. Daft & Lengels modell över förhållandet mellan *richness* & *reach*.

Daft & Lengels modell utgår ifrån att när informationen blir mer rik så tappar man i antalet aktörer man kan kommunicera med och vice versa. I figuren avser *reach* antalet personer som man kan utbyta information med, *richness* avser däremot informationens innehåll och kvalitet och här utgår man från bandvidd, specialisering och interaktivitet. Bandvidden innefattar den mängd av information som kan skickas från en sändare till en mottagare under en given tidsperiod, det handlar även om typen av information som skickas. Specialisering av information ser till vilken grad som informationen är skraddarsydd till mottagaren, interaktiviteten rör antalet människor som kommunicerar, hurvida informationen sprids genom en monolog eller dialog. En TV-reklam är inte särskilt interaktiv, eller skraddarsydd, men det når en större mängd mottagare, ett personligt möte mellan kund och säljare har potential för mer interaktivitet och därmed även specialisering av informationen – detta innebär dock att informationen endast når ett mindre antal mottagare. Häri låg traditionellt valet mellan rik och rätt information till ett fåtal, eller generaliserad information till den stora massan

Den nya teknologin, samt mängden människor som är uppkopplade, innebär att möjligheterna att skicka större mängder anpassad information har ökat. För varje ny människa som ansluter sig till ett nätverk ökar nätverkets värde eftersom det innebär en ökning i antalet människor som kan kommunicera med varandra, med andra ord har teknologins utveckling lett till att informations-spridningens räckvidd (*reach*) ökat. Teknikutvecklingen medför dessutom ökade möjligheter att anpassa

informationsspridningen (*richness*) eftersom man har möjlighet att hämta in data på ett annat sätt.

Evans (1997) menar att alla verksamheter och dess värdekedjor bygger på information och att det är informationen som definierar och begränsar de olika aktörerna inom en värdekedja. Tidigare var kommunikationen av information begränsad till en bärare som kunde sprida det till ett mindre antal mottagare. I och med informationsteknologins genombrott har möjligheten att sprida information ökat enormt och Evans anser att det revolutionära med teknologin är att det tillåter informationen att separeras från dess fysiska bärare.

Vidare anser Evans att *richness* och *reach* inte bara påverkar informationsspridningen i sig, utan även andra affärspremissor. Han pekar på att en organisations hierarki och informationskontroll i mångt och mycket baseras kring informationens värde. Ju rikare information desto färre som får ta del av den både inom och utanför företaget eller organisationen. Dessa restriktioner som teorin medför anser han idag vara förlegade, i och med informationsteknologins snabba utveckling finns det idag möjligheter att sprida även rik information till en större massa. Evans menar dock att det är en tidsfråga tills sambandet mellan *richness* och *reach* bryts helt, nya mjukvaror kommer att medföra att kunden kommer att ha tillgång till rik information över Internet, nya nätverkande verksamheter kommer att erbjuda tjänster som möjliggör en större valmöjlighet för kunden. Detta kommer att leda till att den traditionella värdekedjan bryts ner till ett antal egna företag med olika konkurrenskraft.

Även Peppard (2000) är inne på samma spår som Evans, han menar att dagens teknologi möjliggör personliga relationer, kundvärdeanalyser samt riktad information till en större grupp. Tre förändringar inom informationsteknologin ligger till grund för denna förändring inom informationsekonomin. Det är idag relativt lätt och billigt att koppla upp sig till Internet och andra nätverk, vilket inneburit att mobiltelefoner och datorer är allmän egendom idag. Dessutom har utvecklingen medfört att olika teknologier flyter samman och bildar nya koncept, WAP är ett sådant exempel. Slutligen tillhandahåller dagens IT sann interaktivitet vilket är avgörande för dagens företag då interaktion (mänsklig- och teknisk kommunikation, datainsamling, förhandlingar osv) är av fundamental vikt för alla typer av organisationer.

2.2 Intranät

Ett intranät är ett företagsinternt datornätverk med den primära uppgiften att sprida, dela och arkivera elektronisk information och tjänster inom en organisation. Man kan beskriva ett intranät som en privat internetsida inom organisationen som skyddas från intrång utifrån genom brandväggar (Bark et al, 2002). En stor skillnad mellan intranät och Internet är att Internet inte ägs av någon person eller organisation eftersom vem som helst som har tillgång till en dator med Internetuppkoppling kan ansluta sig till Internet. Ett intranät däremot är ett privat nätverk som endast är tillgängligt för dem som har tillåtelse av ägaren, det vill säga organisationen. Bark et al (1997, s.9-10) har gett följande definition över vad ett intranät är:

”Ett TCP/IP-baserat företagsnätverk med ett enhetligt användargränssnitt, oberoende av datorplattform och servermiljö, anpassat för att stärka och utveckla den interna informationen/kommunikationen, underlätta tillgången till och utbytet av kunskap/data inom organisationen, samt fungera som ett interaktivt arbetsredskap för att understödja processer och arbetssituationer.”

Bark et al (1997) skriver att webbtekniken har en hög grad av standardisering och användarvänlighet vilket gör det enkelt och förhållandevis billigt att bygga intranätkopplingar mot gamla och nya system. Vanligtvis kräver inte heller införandet av intranät några stora nyinvesteringar i hårdvara och nätverk då hårdvarugrunden för vilken vanlig client/serverteknologi som helst även klarar att bära intranät. Det finns även stora möjligheter att med hjälp av intranät kunna skapa användarvänliga kontaktytor mot organisationens informationsmängder.

Intranät införs för att förbättra den interna kommunikationen, underlätta tillgången till och utbytet av information samt att fungera som ett interaktivt arbetsredskap för de anställda inom en organisation (Bark et al, 2002). Ett intranät erbjuder organisationer ett kostnadseffektivt sätt att utveckla den interna kommunikationen, både i horisontellt och vertikalt led, vilket är en viktig, om inte nödvändig, del i dagens organisationer. Intranätet möjliggör även att en organisations alla medarbetare har tillgång till samma information samtidigt (Bark et al, 1997). Intranät är i synnerhet bra för stora organisationer och organisationer där de anställda befinner sig på olika geografiska platser och inte har möjlighet att träffas för att utbyta information.

Intranät har sedan många år tillbaka införts som ett verktyg för kunskapshantering i organisationer. Man har haft en förhoppning om att erfarenhetsbaserad kunskap ska kunna tillgängliggöras och delas genom ett gemensamt system. Detta har i många fall inte lyckats och de tre främsta orsakerna till detta har varit att man har haft problem med att finna en gemensam struktur över kunskapsområdet som har varit gångbar över hela organisationen, att anställda inte gärna vill dela med sig av sin expertkompetens eftersom de då minskar sitt värde inom organisationen samt att det är svårt att beskriva ”know-how” i text. Idag handlar kunskapshanteringen mer om att man vill kunna skapa en överblick över de anställdas olika kunskapsområden och kompetenser (Bark et al, 2002).

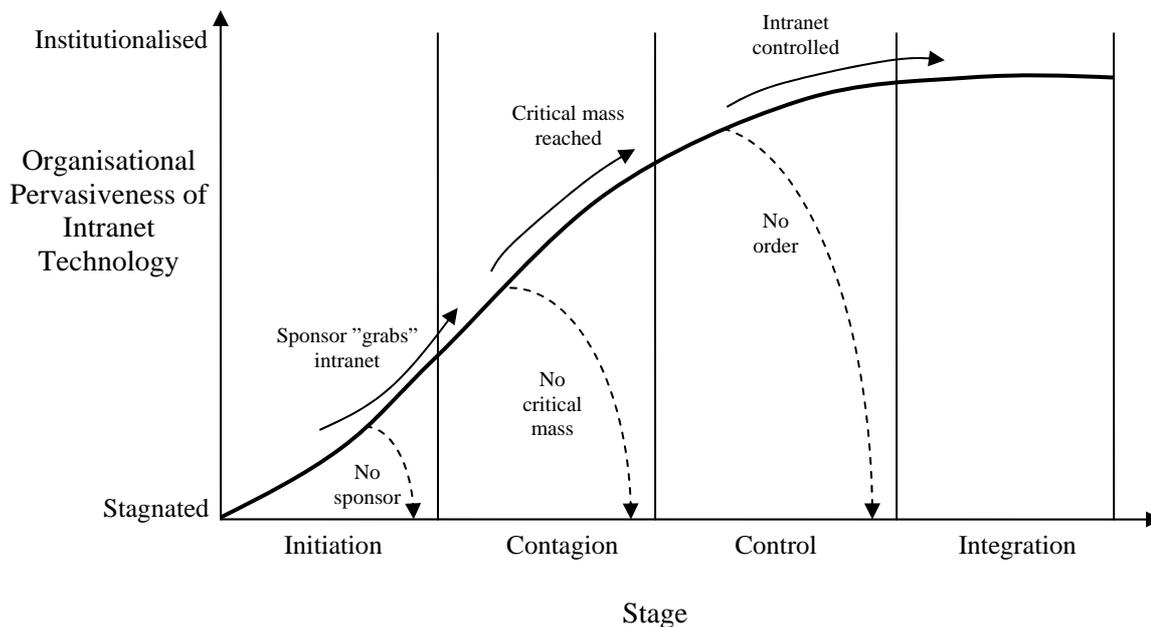
2.2.1 Intranätets implementeringsfaser

Internetteknologin har möjliggjort informationsspridning och samarbeten över geografiskt spridda områden, inkompatibla datorplattformar och nätverk. Organisationer såg snabbt värdet i att överföra Internetteknologin till den interna miljön för att på så vis tillåta informationsdelning och spridning över avdelningar och separata informationssystem. Damsgaard och Scheepers (2000) lyfter fram ett antal kännetecken för intranät. De menar att intranät är en mångfasetterad teknologi som integrerar text, grafik, ljud och vision, det är mycket formbart och behöver inte nödvändigtvis adressera något specifikt och väldefinierat behov. Vidare framhäver de att intranät inte exkluderar närvarandet av andra IT-system utan snarare kan fungera som en enande teknologi som integrerar existerande system. Sammanfattningsvis lyfter de fram fem användningsområden (se tabell 1):

Tabell 1. Intranäts användningsområden (Damsgaard & Scheepers, 2000).

Användningsområde	Beskrivning
Publicering	Teknologin används för att publicera information (exempelvis hemsidor, nyheter, telefonkataloger o.s.v.).
Gränssnitt	Tekniken används som ett gränssnitt mot andra system.
Samarbete	Samarbete mellan individer eller grupper i organisationen via diskussionsgrupper och applikationer för samverkan.
Sökning	Tekniken används för att söka organisationsinformation.
Dokumentering	Tekniken används för att dokumentera organisationens datorbaserade minne exempelvis best practice, affärsprocesser, FAQ.

Intranät utvecklas och förfinas med tiden. Initialt, under inlärningsprocessen, finns en benägenhet att endast använda tekniken för att publicera statisk information men allt eftersom organisationen blir mer förtrogen med tekniken så ökar användningen och funktionaliteten. Damsgaard och Scheepers (2000) har utarbetat en modell som visualiserar fyra stadier vid implementering av ett intranät. Modellen har inte för avsikt att vara universell utan ska ses som ett verktyg för reflektioner och åtgärder kring ett intranäts utveckling. De har identifierat fyra stadier som är avgörande vid implementeringen av ett intranät; *intranet initiation*, *intranet contagion*, *intranet control* och *intranet integration*. Dessutom har de identifierat tre möjliga krispunkter vid införandet av ett intranät, att ingen sponsor tar sig an projektet, att man inte når en kritisk massa vad gäller både användare och innehåll samt att man inte tar kontroll över intranätets innehåll (se figur 5).



Figur 5. Intranätets implementeringsfaser (Damsgaard & Scheepers, 2000).

Vid införandet (Intranet initiation) av ett intranät är det viktigt att rätt resurser finns tillgängliga. Damsgaard och Scheepers anser att det är viktigt att införandet drivs av en eller flera ambassadörer för teknologin, eftersom intranätet initialt har få användare och lite innehåll. För en lyckad fortgång krävs att intranätet säljs till resten av organisationen. I detta stadium finns ingen formell åtföljande organisationsstruktur vad gäller intranätet. Intranätet används främst för att publicera information, samtidigt som intranätet säljs genom teknisk utveckling av hemsidor som kan locka potentiella användare.

I nästa stadium (Intranet contagion) ligger tyngdvikten på att nå en kritisk massa av innehåll och användare eftersom utvecklingen annars kommer att stagnera. Här anser Damsgaard och Scheepers att utvecklingen kan ske antingen lokalt (inom varje funktion) eller globalt (mellan olika funktioner). Om man bara når kritisk massa på lokal nivå riskerar man att få ett intranät som är framgångsrikt inom den verksamheten men som inte är genomträngande i hela organisationen. I det här stadiet bör en sponsor ta över och se till att intranätet har rätt resurser för att expandera. Intern marknadsföring används för att locka användare vilket leder till en större medvetenhet hos ledningen. Huvudfokus ligger på att öka antalet användare och stadiet präglas av lite planering och kontroll. Användare uppmuntras att skapa innehåll, vilket resulterar i en mängd sajter. Många av dessa sajter är experimentella och kommer inte att underhållas, vilket innebär förlegad information och avbrutna hyperlänkar. Förutom publicering av information finns även sök och samarbetsfunktioner utvecklade.

Det tredje stadiet (Intranet control) fokuserar på kontroll av den explosiva tillväxten som uppmuntrades i föregående stadium. För att förhindra att intranätet överhettas och kollapsar och blir en enda stor röra av information, länkar och applikationer krävs standardisering och formalisering av innehållet, vilket bör genomföras av en speciell intranät-styrgrupp med en konventionell management-stil. Damsgaard och Scheepers

anser att det är en fara att bortse från det kaos som avsaknad av kontroll och koordinering innebär. Gammal information och avbrutna länkar kan i längden medföra att användarna förlorar förtroendet för intranätet och väljer andra informationskanaler för att tillgodose sina informationsbehov. Utvecklingen av intranätet innefattar nu även gränssnitt mot andra applikationer. Allteftersom intranätet stabiliseras kommer fler och fler applikationer och arbetsprocesser att knytas till intranätet, vilket resulterar i en universell plattform.

Det sista stadiet (Intranet integration) innebär en institutionalisering av intranätet. Tekniken är väl integrerad i organisationen och man ser en avancerad användning av tekniken. Nu används intranätet för att dokumentera organisationens processer och kunskap och blir därmed organisationens minne. Ansvaret för intranätet ligger inte längre på en central grupp, utan både centraliserade och decentraliserade ägandeskap finns samtidigt.

Även Bark (2002) har identifierat olika utvecklingsfaser för intranät, som stämmer väl överens med Daamsgaards och Scheepers (2000) modell. Han urskiljer tre utvecklingsfaser som intranät genomgår; intranätet som en ren informationskanal, intranätet som ett arbetsverktyg och intranätet som ett processtöd. Ett intranät som befinner sig i den första fasen fungerar som en elektronisk anslagstavla där olika typer av allmän information publiceras. Intranät som befinner sig i den andra fasen har kommit att bli ett arbetsverktyg för de anställda. Här använder sig de anställda av intranätet för att lösa uppgifter. I den tredje fasen har intranätet gått steget längre och nu är det i högre grad knutet till verksamheten och medarbetarnas dagliga arbete.

2.3 Informationssökning

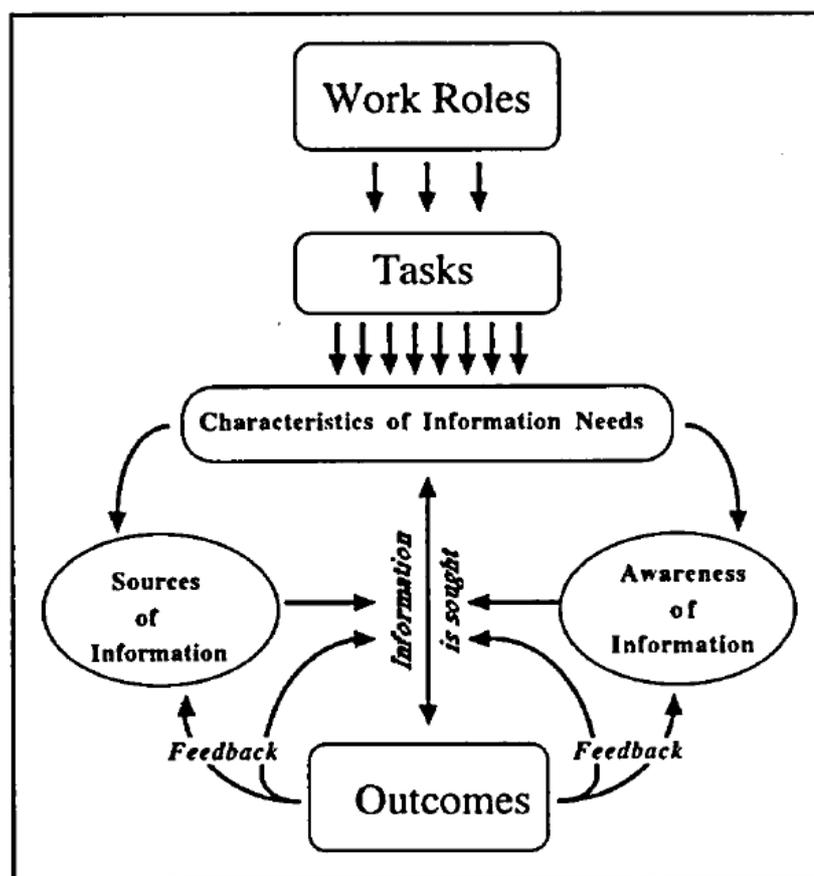
Spink (2003) har studerat hur människor söker information på Internet och har bland annat funnit att man använder sig av korta förfrågningar som sällan modifieras. Dessutom fann hon att få förfrågningar använder sig av avancerade söktekniker. Vidare såg man att trots att användaren ofta får fram en stor mängd resultatsidor så betraktar man ytterst få av dem.

I vår studie har vi valt att titta på sökprocessen som helhet och har därför inte begränsat oss till digitala informationskällor. Informationssökning är en viktig mänsklig aktivitet, den stödjer henne i beslutsfattande, problemlösning och resursallokering det är därför intressant att se hur anställda går till väga när de söker information.

Enligt Wilson (1999) är informationsbehovet inte ett primärt behov utan av sekundär karaktär, det kan dock härledas till primära behov som är av psykologisk, kunskapsmässiga eller känslomässig natur. De primära behoven i kombination med det sammanhang som personen befinner sig i påverkar sökprocessen, samtidigt pekar han på att det i kontexten finns en mängd hinder som påverkar sökprocessen. Även Kuhlthaus (1996) modell innehåller kognitiva inslag. Hon anser att sökprocessen är stegvis och att denna successiva process drivs av kognitiva komponenter. Hon förenar de olika stadierna i informationssökningsprocessen, vilka är inledning, urval, utforskning, utformning, hopsamlande och presentation, med känslor, tankar och handling. Varje sökprocess utgår ifrån en känsla av osäkerhet och oro men detta förändras under sökprocessens gång och i takt med att relevant information intas minskar osäkerheten för att ersättas av känslor av lättnad och belåtenhet.

Även Ellis (1997) har identifierat ett antal egenskaper som ingår i en sökprocess och hans resultat påminner till viss del om Kuhlthaus. I sin studie fann han åtta egenskaper som kan belysa sökprocessen, *starting, chaining, browsing, differentiating, monitoring, extracting, verifying och ending*. Till skillnad från Kalthau anser Ellis att följden av de olika delarna i sökprocessen är unika till varje sökprocess, med undantaget att en sökprocess alltid har en start och ett slut. Kuhlthaus modell utgår däremot från fasta stadier.

Då vi skriver vår uppsats i samarbete med ett forskningsprojekt har vi valt att använda oss av *Model of the information seeking of individuals* (Leckie et al, 1996). Denna modell är avsedd att tillämpas på yrkesutövande individer och deras studie bygger på analyser och empiriska studier av ingenjörer, sjukvårdspersonal och advokater. Vi anser att modellen även är användbar i vår studie då Lerums kommun innefattar en mängd yrkeskategorier och modellen känns allmän nog att passa för analys av samtliga anställda. Modellen är medvetet generell för att tillåta den flexibilitet som krävs för att fånga en komplicerad och oförutsägbar informationssökningsprocess och för att kunna innefatta alla möjliga yrken.



Figur 6. Model of the information seeking of individuals (Leckie et al. 1996).

Modellen (se figur 6) utgår ifrån antagandet att anställdas yrkesroller och de arbetsuppgifter som de har påverkar vilka informationsbehov de har, informationsbehov som ger upphov till en sökprocess. Sökprocessen påverkas av ett antal interagerande

faktorer som i sin tur inverkar på resultatet. Följande komponenter påverkar sökprocessen; befattning och associerade arbetsuppgifter, kännetecken på informationsbehov, informationsmedvetenhet, informationskällor och utfall. Dessa komponenter kan ske parallellt, vilket reflekterar verklighetens komplexitet.

2.3.1 Befattning och associerade arbetsuppgifter

Som nämnts tidigare utgår modellen ifrån individens yrkesroll (work roles) och de informationsbehov som uppstår utifrån yrkesrollen och de arbetsuppgifter (tasks) som yrket inrymmer. En viss typ av arbetsuppgift genererar en viss typ av informationsbehov, t.ex. en person som arbetar på ledningsnivå behöver aktuell information om ekonomi, marknaden, konkurrenter, nya produkter o.s.v. Det finns ytterligare faktorer som påverkar informationsbehovet och exempel på sådana är ämnesområde, kompetens, ambitionsnivå och målsättning. Leckie et al har visat att informationssökning spelar en viktig roll i genomförandet av yrkesrollen och relaterade arbetsuppgifter. De identifierar fem arbetsuppgifter som går att finna hos yrkesverksamma och där man har ett informationsbehov, dessa är servicepersonal, administratör/manager, forskare, utbildare och student. En yrkesverksam kan med andra ord besitta ett flertal yrkesroller, som chef kanske du har en administrativ roll samtidigt som du utbildar anställda och dessutom studerar själv.

2.3.2 Kännetecken på informationsbehov

Vanligtvis uppstår informationsbehov utifrån en arbetsuppgift som tillhör en av de yrkesroller som en anställd har. Informationsbehovet är inte beständigt utan varierar beroende på aspekter som är både demografiska och kontextuella. Dessutom finns det andra variabler som kännetecknar informationsbehovet; frekvens med vilket behovet uppstår, huruvida behovet är förutsägbart, det vill säga om behovet är förväntat eller ej, graden av angelägenhet samt hur komplext behovet är, om det är lätt eller svårt att tillfredsställa.

Där Leckie et al talar om förutsägbarhet talar Höglund och Persson (1985) istället om att det finns både objektiva och subjektiva informationsbehov. Med objektiva behov avses vad som utifrån kan anses vara rimligt eller nödvändigt för att kunna lösa ett problem eller en viss typ av uppgift, vilket kan jämföras med det som Leckie et al kallar förväntade behov. De subjektiva behoven, hos Leckie et al nämnda som ej förväntade, är något som personen själv upplever att den har och varje person uppfattar informationsbehovet på olika sätt. Även i en tätt sammansatt grupp kan behovet te sig olika för de olika medlemmarna liksom att de kan lösa en uppgift eller ett problem på olika sätt vilket gör det mycket svårt att utifrån avgöra vad en person behöver för att tillgodose ett informationsbehov.

Ett annat sätt att dela in behoven, enligt Leckie et al, är att skilja på regelbundna behov och tillfälliga behov. Regelbundna informationsbehov kan innebära att man bevakar nyheter och håller sig ajour med vad som händer inom något område. Det är även information för dagligt bruk som att hämta uppgifter som behövs löpande i det dagliga arbetet. Enligt Höglund och Persson hör även stimulans till de regelbundna behoven, eftersom man behöver få nya uppslag och idéer, liksom återkoppling, från arbetskollegor och andra, där man får respons på det utförda arbetet. När det gäller de tillfälliga informationsbehoven kan det innebära att man skaffar sig ny kompetens eller friskar upp gamla kunskaper och att man konsulterar någon för att t ex få råd och tips på hur man ska lösa ett problem eller en uppgift. Höglund och Persson menar att det är

viktigt att skilja på regelbundna och tillfälliga informationsbehov eftersom de ställer olika krav på informationskällorna. Leckie et al tittar även på hur akut informationsbehovet är och vilken komplexitet det har.

Det bör poängteras att faktorerna i denna del av modellen (figur 6) interagerar med varandra i en komplex sammansättning där dess intensitet varierar kontinuerligt.

2.3.3 Informationsmedvetenhet

Informationssökningsprocessens utfall påverkas av ett antal variabler, varav *awareness of information* är en. *Awareness of information* innehåller ett antal faktorer som direkt eller indirekt påverkar kunskapen och uppfattningen om informationskällan och den tillhandahållna informationen. Det innebär att individens kännedom om informationskällor och dess innehåll påverkar hur informationssökningen går tillväga. Följande påverkansfaktorer inverkar på val av källa:

- Förtrogenhet med källan samt tidigare framgångsrikt användande av den.
- Pålitlighet kan innebära dels att man litar på informationskällan och anser att den är trovärdig. Dels kan trovärdighet innebära att man känner trygghet i att vända sig till en viss källa, t.ex. man frågar hellre en kollega om råd än att fråga chefen för man vill inte visa sig okunnig.
- Format, huruvida källan är lämplig, användbar o.s.v.
- Läglighet, vare sig informationsbehovet är planerat eller ej måste informationen fås i rätt tid.
- Kostnadseffektivitet, innefattar psykiska och fysiska kostnader. Psykiska kostnader som tas i beaktning kan vara att tvingas lära sig använda en ny källa. Fysiska kostnader innefattar hur mycket man måste bemöda sig för att nå en viss information.
- Kvalitet, hur detaljerad informationen är, exakthet o.s.v.
- Tillgänglighet, hur lätt det är att använda källan t.ex. närhet eller språk.

Dessa faktorer är inte statiska utan flyter samman och varje enskild person gör en avvägning utifrån de omständigheter som råder vid varje informationssökningstillfälle.

2.3.4 Informationskällor

Yrkesverksamma söker information från en mängd källor så som kollegor, litteratur, personliga kunskaper med mera. Leckie et al. anser att informationskällor (Sources of Information) kan karaktäriseras som:

- formella eller informella
- personliga eller opersonliga
- interna eller externa
- flyktiga eller beständiga

Det finns många olika informationskällor som kan tillgodose ett informationsbehov i det dagliga arbetet eller vid problemlösning, Höglund och Persson (1985) gör en indelning i formella respektive informella källor. Med formella källor avser de främst tryckt eller digitalt material som t.ex. tidskrifter, rapporter, statistik, databaser och arkiv. När de talar om informella källor avser de huvudsakligen muntlig information som går via personkontakter, konferenser, mässor, seminarier och sammanträden men även e-post kan vara informellt. Det har visat sig att de informella informationskällorna ofta har en mycket stor betydelse för olika grupper och enskilda personer. I vissa situationer kan

det saknas digitala eller tryckta källor och då kan en informell källa vara enda sättet att få information.

Höglund och Persson (1985) gör även åtskillnad vad gäller informationskällans tillgänglighet, de skiljer på interna och externa källor. När det gäller interna källorna avser man kollegor i organisationen, interna pm, rapporter och annan information som har skapats inom den egna organisationen. Med externa källor avser Höglund och Persson information som skapats utanför den egna organisationen. Exempel på externa informationskällor kan vara externa rapporter, tidskrifter, kollegor utanför organisationen etc. Utbudet av informationskällor är stort och komplext vilket gör det svårt att överblicka och många informationskanaler överlappar dessutom varandra vilket gör att man på olika sätt kan nå samma information.

2.3.5 Utfall

Utfall är resultatet av sökprocessen och kan innefatta en lyckad eller misslyckad sökprocess. Ett fullständigt lyckat eller misslyckat utfall innebär att sökprocessen avslutas. Många gånger behöver man göra så kallade feedback-loopar där man går tillbaka i sökprocessen, detta kan bero på att man t.ex. kan anse att en källa gav ett svar som är felaktigt eller inte tillfredställande och man vill då göra om sökprocessen med andra källor. Ett annat exempel är att man kan få ett svar som inte tillfredställer det man sökt efter men som ger information om något annat som man har nytta av. I dessa feedback-loopar kan förutsättningarna och påverkansfaktorererna ha ändrats och sökprocessen går till på ett annat sätt.

3 Metod

När vi bestämt oss för att skriva om intranät fick vi ett erbjudande om att samarbeta med ett forskningsprojekt (BISON) vid institutionen för informatik. Detta innebar att vi i samarbete med tre andra magisteruppsatser arbetat utifrån en gemensamt utvald teori, *Model of the information seeking of individuals* (Leckie et al, 1996), och ett gemensamt tillvägagångssätt vad gäller metoder, där varje grupp bidrar med empiriskt material till forskningsprojektet. Vi har sedan använt oss av ytterligare teoretiskt material för att kunna studera vårt eget specifika problemområde.

En grundläggande frågeställning vid val av metod är enligt vilket vetenskapligt synsätt arbetet skall utföras. Inom vetenskapen finns det två huvudinriktningar, dessa är positivism och hermeneutik. Positivismen utgår från den matematiskt präglade kunskapen som är ideal inom naturvetenskapliga discipliner och ligger till grund för kvantitativ metodteori. Den bygger på objektivitet och utgår ifrån att forskaren är värderingsfri. (Easterby-Smith et al, 2002) Vårt förhållningssätt har sin utgångspunkt i det hermeneutiska synsättet där förståelse och tolkning av helheten är central. Hermeneutiken utgår från en subjektiv världsbild där tyngdpunkten ligger på att upptäcka och förstå hur den sociala verkligheten och dess fenomen är konstruerade och inte på att analysera orsak och verkan, hermeneutiken ligger till grund för kvalitativ metodteori (Easterby-Smith et al). I vårt arbete vill vi försöka förstå hur människor tolkar den omgivande verkligheten genom att använda en intervjumetod där man låter respondenten berätta fritt om en händelse där de sökt information.

Det finns två olika sätt att dra slutsatser, induktion och deduktion. Deduktion härrör från Aristoteles och bygger på att forskaren utgår ifrån befintliga teorier och skapar en hypotes som sedan med hjälp av insamlad data ska bekräftas eller falsifiera. Objektiviteten förstärks i ett deduktivt angreppssätt och blir mindre färgad av forskarens uppfattningar, eftersom utgångspunkten i arbetet ligger i redan befintliga teorier. Vårt arbete kan tolkas som deduktivt då det utgår ifrån en befintlig teori, *Model of the information seeking of individuals* (Leckie et al, 1996), som ligger till grund för utformningen av enkäten och intervjuerna samt att vår enkät har förbestämda svarsalternativ. Vi vill dock påstå att arbetet har mer av ett induktivt angreppssätt eftersom vi inte utgår från några hypoteser eller förutfattade meningar om hur respondenternas informationssökning går till, samt att vi främst använder oss av kvalitativt material. Intervjumetoden som vi använder tillåter respondenten att fritt förklara hur de agerar vid ett informationsbehov. Det insamlade materialet analyseras och kodas för att kunna se mönster och sedan skapa hypoteser utifrån materialet. Eftersom man drar allmänna, generella slutsatser utifrån empiriska fakta går det aldrig att vara hundra procentigt säker på en induktiv slutsats, då det empiriska materialet sällan är fullständigt (Thurén, 1991).

3.1 Litteratursökning

Litteratursökningarna har avgränsats till vetenskaplig litteratur från 1990-2005 vilket någorlunda sammanfaller i tid med den explosionsartade IT-utvecklingen och mängden av tillgänglig information. I enstaka fall har tidigare litteratur tagits med, främst i metodavsnittet. Sökningar har genomförts framförallt i ämnesdatabaserna, EBSCO, Academic Search Elite, och via Internet, främst genom Google Scholar. Sökningar har även utförts i Libris. Referenslistor från artiklar och andra uppsatser har hjälpt oss vidare i jakten på relevant forskning. De nyckelord vi använt oss av, i olika

kombinationer både på svenska och engelska, är exempelvis: informationssökning, intranät, informationsdelning, informationskanaler etc. Vi har även tagit del av gemensam litteratur inom det forskningsprojekt som vi samarbetat med.

3.2 Enkät

Enkäter är en kvantitativ metod där det insamlade materialet beskrivs i siffror och utvärderas med hjälp av statistiska analysmetoder. Med en kvantitativ metod vill forskaren kontrollera, mäta, förklara och förutsäga något som objektivt kan iakttas och man har på förhand bestämt vilka tänkbara resultat som man kan få fram. Styrkan hos enkäter är att data som man erhåller går att kvantifiera eller generalisera, samtidigt är detta också dess svaghet då enkätens standardiserade svarsalternativ innebär att respondenten är låst till förutbestämda svarsalternativ.

Enkäten (se bilaga 1) utformades i samråd med övriga magistergrupper inom projektet och under ledning av Dick Stenmark och har sin utgångspunkt i *Model of the information seeking of individuals* (Leckie et al, 1996). Specifika frågor rörande vår organisation lades dessutom till. Vår kontaktperson på kommunen fick ta del av enkäten innan den skickades ut, vilket resulterade i ett antal mindre förtydliganden. Enkäten lades upp på Internet, en länk till enkäten samt ett följebrev sändes ut via e-post och svaren registrerades sedan direkt in i en databas.

Urvalet till enkäten gjordes av vår kontaktperson på Lerums kommun och var utanför vår kontroll, antalet respondenter viktades av kontaktpersonen beroende på antalet anställda i respektive förvaltning. I urvalet ingick dessutom enbart personal som har tillgång till och använder datorer i sitt arbete. Lerums kommun tillhandahöll namn och e-postadress till totalt 325 personer, dessa personer fick, som nämnts tidigare, en länk till enkäten utsänd via e-post. Av dessa 325 personer föll 25 personer bort då e-postadresserna var ogiltiga eller returnerades på grund av out-of-office agenten. Fram till den 28 mars hade 83 personer svarat, den 29 mars skickade vi ut en påminnelse till samtliga medverkande, med undantag av de 25 personerna vars e-postadresser var ogiltiga eller returnerades i första försöket. Detta medförde ytterligare 41 svar och när enkätsvaren samlades in vid midnatt den 4 april hade totalt 124 svar, av 300 möjliga, inkommit, vilket ger en svarsfrekvens på 41,3 %.

Det finns ingen etablerad norm för vad som är en accepterad svarsfrekvens. Baruch (1999) har genomfört en studie där han studerat vilka svarsfrekvenser som anses acceptabla och rimliga inom den akademiska världen. Han gick igenom materialet från 175 undersökningar och fann att medelvärdet, vad gäller svarsfrekvenser, var 55,6 %, med standardavvikelsen 19,7. Medianen bland dessa undersökningar var 60 % och typvärdet var 45 %. I sin undersökning noterade han att svarsfrekvensen var något högre hos människor som arbetade inom den offentliga sektorn. Vår enkät hade en svarsfrekvens på enbart 41,3 % vilket är betydligt lägre än medelvärdet, men inom standardavvikelsen, detta trots att vår undersökning genomfördes på en offentlig förvaltning. Det låga deltagandet kan dels bero på att påskhelgen inföll under tiden då enkäten fanns ute, en stor del av urvalet består av skolpersonal som hade påsklov då. Dels kan det bero på att den urvalsgrupp som vi använde oss av hade tagit del i en intern enkätundersökning, också gällande LerNet, strax före jul.

Samtliga svar var användbara, vi valde dock att helt utesluta fråga 6 som rör huruvida deras huvudsakliga arbetsuppgifter är strategiska/långsiktiga eller operativa/kortsiktiga.

Anledningen var att svaren varierade enormt, även inom samma yrkesgrupp, samt att det framgick att respondenterna inte tolkade begreppen strategi och operativ i enlighet med vår uppfattning. Med strategiska respektive operativa arbetsuppgifter avsåg vi främst utformningen respektive utförandet av verksamheten. Möjligen är det främst politikerna som arbetar strategiskt inom den kommunala verksamheten och de finns inte med i vårt underlag.

3.3 Intervjuer

Vi genomförde 12 stycken intervjuer där vi började med att be respondenterna att berätta lite om sitt yrke och arbetsuppgifter för att få en bild av deras arbetsmiljö och informationsbehov. Därefter bad vi dem berätta om specifika situationer då de sökt information, så kallade kritiska incidenter (se nedan). Avslutningsvis ställde vi specifika frågor rörande kommunens intranät och hur deras informationsmiljö samverkar till eller påverkar användningen av intranätet (se bilaga 2). Urvalet till de 12 intervjuerna var fördelat på alla förvaltningarna. Från fyra förvaltningar (barn och ungdomsförvaltningen, vård och omsorgsförvaltningen, socialförvaltningen samt kommunstyrelseförvaltningen) intervjuade vi två personer på respektive förvaltning, från övriga förvaltningar intervjuade vi en person. Alla respondenter fick ta del av samma frågor och samtliga intervjuer spelades in och transkriberades. Av de 12 intervjuerna var det 8 stycken som gav kritiska incidenter. Övriga fyra intervjuer gav oss inte några kritiska incidenter då de var alldeles för generella, däremot gav de användbara svar på de frågor vi hade om intranätet och informationsmiljön. Utöver dessa 12 intervjuer har vi dessutom genomfört ett par ostrukturerade intervjuer/diskussioner med kommunens IT-samordnare, som var vår kontaktperson på kommunen.

3.3.1 Kritisk incident

Gemensamt för alla grupper som skriver för forskningsprojektet är att vi använder oss av Critical Incident Technique, i fortsättningen kallad för CIT. CIT är en kvalitativ intervjuteknik. Kvalitativa metoder avser att ge en förståelse för fenomen i den sociala världen. Det innebär att man ser den omgivande verkligheten som mer eller mindre subjektiv. Den ses som en individuell, social och kulturell konstruktion och man studerar hur människan uppfattar och tolkar sin omgivning. (Easterby-Smith et al, 2002) CIT bygger på intervjuer där respondenten, med sina egna ord, får dra sig till minnes och beskriva en specifik situation då han/hon genomförde en given aktivitet vilket innebär att respondenten inte blir styrd av forskaren och man kan få fram ett rikt empiriskt material (Gremler, 2004). Intranätet är en ny informationskälla inom organisationen och det finns därmed begränsad kunskap om hur det används. Eftersom intranätet vi studerat är uppbyggt kring en platt hierarki finns det ingen person med övergripande ansvar för informationen. CIT är en metod som inte kräver djupa förkunskaper om ämnet utan grundar sig på användarens berättelse om en given situation. Metoden ger detaljrik information om en situation som vi inte har kunskap om idag. Det är en kulturellt neutral metod vilket är en fördel då vi vänder oss till en organisation som består av en mängd olika yrkesgrupper med olika kulturer. Informationssökning på intranät är ett utforskat område, speciellt inom kommunal verksamhet och då passar CIT eftersom det ger detaljerad information om ett område som man inte kan läsa in sig på.

Vi definierar en kritisk incident som ett tillfälle då respondenten, i en arbetssituation, sökt information och lyckats med att finna den, samt en situation då man misslyckats.

En beskrivning av hur man generellt söker information är inte en kritisk incident. Följande fråga ställdes till samtliga respondenter:

Försök erinra dig en arbetsituation nyligen då du var i behov av information och (miss)lyckades med att finna den information du sökte. Kan du beskriva detaljerat hur du gjorde från början till slut?

För att vara en kritisk incident krävdes att följande tre villkor uppfylldes:

1. beskriva en arbetsrelaterad informationssökningssituation.
2. vara en diskret händelse, det vill säga det ska finnas urskiljbara start- och slutpunkter.
3. vara tillräckligt detaljerad för att vi ska kunna identifiera de fyra komponenterna i teorimodellen.

Utifrån dessa villkor fann vi att endast åtta av intervjuerna innehöll kritiska incidenter som uppfyllde kraven, vilket resulterade i totalt 14 kritiska incidenter. Av dessa var tio stycken incidenter som rörde en lyckad informationssökningsprocess och fyra stycken beskrev misslyckade sökningar.

Eftersom CIT utgår ifrån att respondenten drar sig till minnes en händelse, krävs det att respondenten ger en korrekt och sanningsenlig beskrivning. Det finns dessutom en risk att vi vid analysen av respondentens svar misstolkar materialet och drar felaktiga slutsatser vilket skulle kunna påverka uppsatsens validitet (Gremler, 2004). Validitet avser en studies förmåga att mäta det som man avser att mäta. Resultatet av studien ska vara relevant i förhållande till den frågeställning man har och inte besvara något annat (Eriksson et al, 2001). Med validitet avser man även forskarens förmåga att vara neutral och inte påverka data med sin egen förförståelse samt att forskaren genomför insamlingen på ett noggrant och korrekt sätt (Patel et al, 1991) Vid kvalitativa studier kan det vara svårt att bibehålla objektiviteten eftersom man tolkar det insamlade materialet. Ett sätt att öka validiteten är att låta flera personer tolka samma material, för att sedan jämföra resultatet. Finns det en hög grad av överrensstämmelse mellan tolkningarna kan man anta att studien skett på ett objektivt sätt (Johansson Lindfors, 1993).

För att öka validiteten, i vår studie, spelades alla intervjuer in och transkriberades, därefter kodades materialet och analyserades med hjälp av kontentanalys.

3.3.2 Kontentanalys

Med kontentanalys transformeras innehållet i materialet, genom objektiva och systematiska kategoriseringsregler, till data som kan summeras och jämföras (Kassarjian, 1977). Kontentanalysen studerar själva meddelandet och inte kommunikationen i sig. Tecken och symboler är de enheter som analyseras och av intresse är vad som sades inte vad respondenten påstår att han/hon sa eller vad tolkaren uppfattas sades. För att få en hög validiteten krävs att analyskategorierna är så precist definierade att olika analytiker kan nå samma resultat. Kontentanalysens styrka är, som nämnts tidigare, att materialet kan summeras och jämföras. Analyskategorierna i vårt arbete utgår ifrån *Model of the information seeking of individuals* (Leckie et al, 1996) där modellens huvudkategorier utgör kodningsenheterna, d.v.s. kännetecknen på informationsbehov, informationsmedvetenhet, informationskällor samt utfall (se bilaga 3). Kodningen av materialet gjordes självständigt av två av varandra oberoende

personer, en av medförfattarna till uppsatsen och en medlem ur projektets övriga uppsatsgrupper. Varje person fick överensstämmelse med sig själv (internt) genom att iterativt koda materialet till dess att man nådde en överensstämmelse på minst 70 %. Den interna överensstämmelsen för vårt material hamnade på 92 %. För att öka validiteten hade vi tre tillfällen då vi testkodade dels för att öka samstämmigheten i själva kodningen, dels för att komma överens om vilka regler och kodningsenheter som skulle gälla.

Med reliabilitet avser man hur pålitlig en studie är och att resultatet man får är framtaget på ett tillförlitligt sätt. När det gäller kvantitativa studier kan man värdera tillförlitligheten med siffror och reproducerbarhet är ett tecken på reliabilitet medan man vid kvalitativa studier måste värdera reliabiliteten på ett lite annorlunda sätt eftersom man inte kan bedöma tillförlitligheten med siffror. Vid kvalitativa studier ska man kunna redogöra för att insamling och bearbetning av data skett på ett systematiskt och ärligt sätt, eller som i vårt fall där vi använt oss av kontentanalys för att nå en högre reliabilitet. (Patel et al, 1991) Detta kan ske genom att man låter flera personer genomföra t.ex. parallella observationer eller som i vårt fall att vi är två personer som kodar samma material för att sedan jämföra resultatet med hjälp av Perraults & Leighs (1989) reliabilitetsindex, i de fall där resultatet visade på låg reliabilitet gick en tredje person in och kodade materialet. Perraults & Leighs (1989) reliabilitetsindex är speciellt anpassad för kvalitativt material som kodats och analyserats av flera bedömare, det passar dessutom bra för vårt arbete då indexet tar hänsyn till antalet kategorier som vi kodar utifrån.

I vårt fall fick vi en samstämmighet mellan den interna och den externa kodaren på 58,9 %. Samstämmighet under 70 % bör, enligt Perraults & Leigh, ses som lågt vilket innebär att det resultatet som vi uppnådde är mindre bra. I vårt fall beror den låga samstämmigheten troligen på att kodningen genomfördes av studenter med olika fokus på sina uppsatser vilket möjligen innebar att man hade olika fokus vid kodningen. Detta kanske hade kunnat förhindras om antalet träningstillfällen utökats.

4 Resultat

Under resultatdelen kommer vi att presentera dels det material som vi fick från enkäten, dels det kodade materialet från de kritiska incidenterna. Dessutom kommer vi att redogöra för vårt insamlade resultat kring LerNet och den informationsmiljö som råder på kommunen.

Eftersom Lerums kommun består av nio olika förvaltningar medför det att organisationen innehåller en mängd olika yrkeskategorier som alla har olika krav på och behov av information vilket ställer höga krav på organisationens informationsspridning. Vår enkätundersökning vände sig till anställda med tillgång till dator i sitt dagliga arbete, detta innebär att resultatet främst avspeglar hur tjänstemän inom kommunen söker information. Majoriteten av respondenterna var kvinnor, 71,8 %, vilket är någorlunda representativt för kommunen som helhet, då andelen kvinnligt anställda i kommunen uppgår till 82,5 %. Resultatet pekar även på att kommunen är en mycket stabil organisation i avseende på personalomsättning. Vi fann att 50 % av de anställda har varit på sin nuvarande anställning i mer än sex år, varav 25 % har haft sin nuvarande anställning i mer än tio år. Endast 24,2 % har haft sin nuvarande anställning i mindre än två år.

Tabell 2. Åldersfördelning.

<u>Ålder</u>	<u>Antal (%)</u>
<25	1,6
25-35	13,7
36-45	28,2
46-55	31,5
>55	25,2

En respondent svarade både 46-55 och >55 vilket utgör 0,8 % av det totala antalet, han/hon redovisas ej i tabellen ovan. Enligt kommunens årsredovisning, år 2004, är medelåldern bland de anställda 45,6 år, andelen anställda som är 50 år eller äldre är 41,5 % och andelen anställda under 35 år är 21 %. I enkäten fick vi en åldersfördelning enligt tabell 2, den visar att andelen i gruppen anställda under 35 år (15,3 %) är lägre än i kommunen som helhet (21 %), däremot stämmer resultatet vad gäller anställda som är 50 år eller äldre något bättre överens. I enkäten grupperades åldrarna 46-55 samt >55 det medför att vi inte kan få en exakt andel av anställda som är 50 år eller äldre men i våra grupper kan vi se att andelen anställda som är 46 år eller äldre är hela 56,7 %.

Vi fann även en stor samstämmighet vad gäller utbildningsnivå hos respondenterna. Av respondenterna har 71,8 % angett att de har högskoleutbildning som högsta utbildningsnivå, 20,2 % har angett gymnasium och 8,1 % har uppgett grundskola som högsta utbildningsnivå. Även här torde resultatet påverkas av att enkäten främst nått ut till tjänstemän och pedagogisk personal, man kan anta att utbildningsnivån är lägre i serviceyrkena. Vidare, vad gäller utbildning, ställdes följande fråga i enkäten; *Har du genomgått någon kurs eller utbildning i informationssökning?* Resultatet visar att 37,1 % svarade ja på frågan och 62,9 % svarade nej.

4.1 Informationssökningsprocessen

4.1.1 Yrkeskategorier och tillhörande arbetsuppgifter

Den yrkesroll och de arbetsuppgifter som man har påverkar vilka informationsbehov man har, vilket i sin tur påverkar informationssökningsprocessen. Leckie et al (1996) nämner fem ofta förekommande yrkesroller, servicepersonal, administratör/manager, forskare, utbildare och student. Dessa roller kan sedan förekomma, mer eller mindre, inom varje yrkeskategori, exempelvis kan vårdpersonal tillhandahålla service gentemot patienterna, arbeta administrativt med journaler, forska kring nya behandlingsmetoder eller utbilda patienter i hur de ska hantera sjukdomar, slutligen kräver de flesta yrkesroller att man håller sig à jour, vilket i vårt exempel kan innebära att vårdpersonalen håller sig uppdaterad kring nya mediciner och behandlingar.

I webbenkäten ombads respondenterna dels ange vilken förvaltning de arbetade på, dels fritt ange vilken yrkesgrupp de tillhörde. Detta resulterade i en mängd olika benämningar på liknande yrken varför vi valt att gruppera yrkeskategorierna enligt tabell 3. Ett antal respondenter hade i en tidigare fråga uppgett att de har en chefsposition, något som inte alltid framgick av den yrkesgrupp de angett, i dessa fall har vi valt att kategorisera respondenterna som chefer och inte efter den yrkesgrupp de angett.

Tabell 3. Yrkeskategorier, enkät.

Yrkeskategori	Frekvens	Procent
Administratör	15	12,1
Chef	22	17,7
Pedagog	51	41,1
Projektledare	12	9,7
Socialarbetare	3	2,4
Tekniker	9	7,3
Vårdpersonal	8	6,5
Övrigt	4	3,2
Total	124	100,0

I resultatet kan man se att gruppen pedagoger är den största gruppen vilket delvis beror på att vi inkluderat all pedagogisk personal, inklusive förskolepersonal. Som nämnts ovan innehåller gruppen chefer alla respondenter som svarade ja på frågan: *Är du chef med underställd personal?*, oavsett om de angett ett annat svar i frågan rörande yrkesgrupp. Gruppen vårdpersonal är helt klart underrepresenterad i enkäten då vård- och omsorgsförvaltningen är den största förvaltningen, detta beror dock delvis på att vårdpersonalen inte har tillgång till datorer i samma utsträckning som andra yrkesgrupper.

Av de sammanlagt 12 genomförda intervjuerna var fem stycken administratörer på olika förvaltningar. Tre stycken av respondenterna var chefer, även här tillhörde de olika förvaltningar och dessutom var deras chefskap på olika nivåer. Två av dem var förvaltningschefer medan en var enhetschef. Vi talade med två pedagoger, en gymnasielärare och en förskollärare, en tekniker samt en socialarbetare.

De yrkesroller som vi fann mest förekommande var administratör/manager, förutom de fem administratörerna som vi intervjuade, utfördes även administrativt arbete av cheferna, teknikern och i viss mån även pedagogerna. De intervjuade administratörerna arbetade alla på olika förvaltningar, trots detta hade de liknande arbetsuppgifter. Deras främsta arbetsuppgifter handlade om löner, fakturor, diarie- och protokollföring, förutom deras administrativa yrkesroll fanns även en serviceroll gentemot arbetskamrater och kommunmedborgare. En av administratörerna hade dessutom en utbildande roll.

Vi fann att pedagogernas främsta roll var att utbilda, dessutom fanns ett stort behov av att söka ny information för att hålla sig à jour. En av pedagogerna berättade att hon regelbundet använder organisationens intranät för att få tips på bra länkar om skapande material, roliga idéer eller viktig information om sjukdomar. Vi fann även att gymnasieläraren sökte information för att uppdatera sina kunskaper vilket pekar på att han inte bara är utbildare i sin yrkesroll utan även student. Teknikern som vi talade med hade även han ett stort inslag av service i sin yrkesroll då han hanterade klagomål samt tillsyn av hälsoskyddslokaler, klagomål och tillsyn som även administrativt skulle handläggas.

4.1.2 Kännetecknen på informationsbehov

Av de 14 kritiska incidenter som vi fann var sex stycken initierade av regelbundet återkommande behov och åtta stycken incidenter uppstod ur tillfälliga behov.

När det gäller de regelbundna behoven kan vi se en hög grad av angelägenhet men att det finns skillnader i hur snart respondenterna behöver få informationen, för vissa behövdes informationen inom en timma medan andra hade någon dag på sig. De regelbundna behoven var generellt sett relativt okomplicerade problem som ingick i respondenternas återkommande arbetsuppgifter, det kunde t.ex. handla om att man behövde ett telefonnummer till någon eller att man behövde kontrollera en uppgift för att kunna ge svar på en fråga eller liknande. Dessa behov var objektiva vilket innebar att de för andra kunde anses som rimliga och förutsägbara informationsbehov som var nödvändiga för att respondenterna skulle kunna utföra sina arbetsuppgifter.

”Häromdagen skulle vi ha tag på en mamma för deras barn hade blivit sjuk, vi fick inte tag på mobilen och inga nummer stämde, så vi blev såhär hjälpl... vi måste ha tag på mamman eller pappan nu.”

De tillfälliga behoven karaktäriserades av lägre angelägenhet då det inte var nödvändigt för respondenterna att få informationen direkt utan det rörde sig mer om långsiktiga åtaganden som t ex att ta reda på regler för arkivering eller andra förfaringsätt. De tenderade att vara mer komplexa problem som innebar en mer avancerad sökprocess där de ofta fick använda sig av flera källor. Det handlade oftast om subjektiva behov som den enskilda respondenten upplevde vilket medförde att de var mindre förutsägbara än de regelbundna behoven.

”Jag går en utbildning på lärarhögskolan där vi håller på med ett projekt, så jag håller på och gör en saga med mina barn. De stora barnen, och de har målat teckningar som jag har scannat in på datorn, och spelat in ljud och så och där körde jag fast med ljudet, med själva ljudinspelningen. Jag skulle flytta en ljudfil till ett annat program och det löste inte jag.”

4.1.3 Informationsmedvetenhet

Medvetenhet om informationskällor omfattar den kunskap och den uppfattning en person har om olika informationsbärare. Aspekter som ingår i detta begrepp är förtrogenhet och pålitlighet, format och läglighet, kostnadseffektivitet, kvalitet och tillgänglighet. Vi börjar med att redovisa resultatet från våra kritiska incidenter där vi med hjälp av kontentanalysen kodat materialet utifrån Leckie et al:s modell (se figur 6). Slutligen kommer vi att redovisa det resultat som webbenkäten genererade vad gäller informationsmedvetenhet.

Tabell 4. Informationsmedvetenhet.

Aspekter	Antal	Andel (%)
Förtrogenhet	7	25,9
Pålitlighet	4	14,8
Format	5	18,5
Läglighet	1	3,7
Kostnadseffektivitet	3	11,2
Kvalitet	1	3,7
Tillgänglighet	6	22,2
Total	27	100

I tabellen ovan kan man se att respondenterna, i kontentanalysen, tenderar att främst välja informationskälla utifrån förtrogenhet, tillgänglighet eller format och att en relativt liten del väljer informationskälla utifrån dess läglighet eller för att informationsinnehållet är av hög kvalitet. Detta är i stort sett i linje med Leckie et al:s (1996) undersökning, där de skriver att tillgängligheten oftast är den mest dominerande faktorn och att kvalitet ibland får offras till förmån för effektivitet. Det framgår även att källans pålitlighet är av relativt stor betydelse. Resultatet ska utläsas så som att andelen avser hur många gånger vi har tolkat informationsmedvetenheten utifrån en viss aspekt, procenttalen är inte i relation till antal respondenter utan är i relation till totala mängden kodningar som rör informationsmedvetenhet. Vi har dessutom valt att belysa de olika aspekterna inom informationsmedvetenhet genom att lyfta fram några citat ur intervjuerna, detta för att ytterligare tydliggöra respondenternas informationsmedvetenhet.

I resultatet kan vi se att förtrogenhet vid sju tillfällen har varit av betydelse för val av källa. Som exempel säger en av respondenterna;

”Sen finns det ju olika knep för att snäva sin sökning och jag kan nog de flesta utav dem.”

Ett annat exempel på förtrogenhet;

”Man kan söka på lite olika sätt, dels sökord tex miljöbalken, eller så går man in på M eller på året om man vet under vilket år lagen eller förordningen kom.”

Detta tyder på att respondenten är bekant med informationskällan och vet hur den ska användas. Vi fann att majoriteten av svaren, där förtrogenhet till källan var av betydelse, rörde Internet. I de fall då Internet inte var informationskällan hade personerna i fråga egenkonstruerade informationskällor, exempel på dessa är en uråldrig telefonkatalog med egna anteckningar eller en nedsparad kopia av ett dokument hämtat från Internet.

Under intervjuerna var det ingen som sade sig välja en specifik källa på grund av dess pålitlighet, däremot fann vi några exempel på tillfällen då man inte fann källan pålitlig och påtalade det i samband med att källan nämndes. Vid samtliga av dessa tillfällen var källan ifråga LerNet.

”Jag hade varit inne i LerNet och sökte på miljöondsprotokoll [...] men det fanns inga blanketter i miljöbiten, för miljö var det första jag tittade i, för det handlar ju om miljö och då tyckte jag att där skulle en blankett ligga då som handlar om miljö [...] Det blev telefonen och faran är ju att hittar man inget i LerNet så är det inte säkert att man går dit nästa gång.”

Källans format är en av de mest återkommande påverkansfaktorerna. Här fann vi både exempel på tillfällen då man valt källan utifrån lämplighet, d.v.s. källan var specifikt anpassad för det behovet och tillfällen då användbarhet har varit en avgörande faktor.

”...när vi sökte samhällsinformation... så gick vi alltid in på SUNET och plockade fram deras webbkatalog, där hade de ett register på precis allt.”

”Via Internet hittar man nästan allting. Privat hittar du precis allt du behöver, det är en jättebra grej...”

Vid endast ett tillfälle fann vi att man valde källa på grund av tidsåtgång vilket i kontentanalysen klassas som läglighet, återigen framställs LerNet som svårjobb.

”...varje situation är en ny situation och då gäller det att hitta så snabbt man bara kan och då blir det så för mig att då slänger jag mig över den här. Går inte det då ska jag börja trassla och leta på LerNet fast jag tycker att det tar lång tid att komma in där.”

Kostnadseffektivitet är ytterligare en påverkansfaktor som är återkommande i materialet. Vi fann exempel där man valt källa därför att den var snabb men även exempel där man valt bort en källa för att det krävs ett för stort engagemang.

”...det blev för mycket jag orkade inte göra en källvärdering...”

Med utgångspunkt i de kritiska incidenterna kan vi bara utläsa ett tillfälle då informationens kvalitet varit avgörande vid valet av källa. Återigen valde man bort en källa, den här gången på grund av svårigheter i att säkerställa informationens kvalitet. Vid detta tillfälle rörde det information som respondenten sedan skulle förmedla vidare.

”...det blev så himla mycket där på Internet, så jag, det här funkar inte, jag vet inte riktigt vad jag ska ta här, det här att man ska göra någon slags källkritisk värdering på allting, jag kände att det funkade inte. Utan då lämnade jag Internet och gick till böcker istället.”

I överensstämmelse med Leckie et al (1996) har vi funnit att källans tillgänglighet är en av de mest framträdande faktorerna. Nedanstående citat visar hur man, i valet av källa, väger tillgänglighet mot övriga faktorer.

”...jag kan uppleva att det tar mycket tid för en liten grej jag kan uppleva att det är osmidigt och det är ju därför som jag tar den där gamla papperskatalogen, därför att den ligger alltid till nära till hands...”

”Det var ganska logiskt att börja bland de böcker man själv har, på stora biblioteket har man en lånetid som kanske kan bli avgörande så man orkar inte det. Där borta är det bara att hämta dem så kan man ställa dem vid sin arbetsplats och det blir lite avgörande.”

I den webbenkät som skickades ut var en av frågorna inriktad på att fånga respondenternas motiv vid val av informationskälla. Respondenten ombads fylla i det starkaste motivet vid val av källa. Resultatet redovisas i tabellen nedan.

Tabell 5. Motiv vid val av källa.

Motiv	Antal	Andel (%)
Informationens kvalitet	16	12,9
Informationsutbudets bredd	5	4,0
Källans tillförlitlighet	13	10,5
Sannolikheten att finna svaret	35	28,2
Tidsåtgång för att nå informationen	32	25,8
Vana/förtrogenhet med källan	21	16,9
Annat	2	1,6
Total	124	100

Resultatet skiljer sig inte nämnvärt från materialet från kontentanalysen däremot är det svårt att jämföra siffrorna rakt av då andelen i enkäten motsvarar antalet respondenter som angett ett visst svar, medan andel i kontentanalysen motsvarar antalet kodade tillfällen som rör informationsmedvetenhet. Man kan däremot se en tydlig skillnad vad gäller kvalitet, i kontentanalysen var det bara ett tillfälle där respondenten var medveten om källans behov, i enkäten har däremot 12,9 % svarat att kvalitet är det starkaste motivet vid val av källa.

I enkäten har de flesta (28,2 %) svarat att *sannolikhet att finna svaret* är det viktigaste motivet vid val av informationskälla, tätt följt av *tidsåtgång att nå informationen* (25,8 %), dessa svar kan möjligen jämföras med kontentanalysens pålitlighet och tillgänglighet. I enkätundersökningen kan man se att vana/förtrogenhet har en något lägre frekvens än vad samma alternativ har i kontentanalysen.

4.1.4 Informationskällor

Vilken information man har behov av skiljer sig utifrån vilken arbetsuppgift som man har. I Leckie et al:s modell är informationskällorna indelade utifrån formella eller informella, personliga eller opersonliga, interna eller externa samt flyktiga eller beständiga. Vi fann att det var svårt att presentera resultatet från kontentanalysen utifrån dessa kriterier, då en källa oftast uppfyller flera av dessa kriterier. Vi valde därför att beskriva vårt resultat utifrån de informationskällor som angetts i enkäten. Liksom tidigare består resultatet i kontentanalysen av antalet gånger som en källa nämns (se tabell 6). I enkätundersökningen består däremot andelen av antalet respondenter som angett att de använder en viss källa (se tabell 7).

Tabell 6. Informationskällor kontentanalsen.

Källor	Antal	Andel (%)
Kollegor inom organisationen	4	9,1
Kollegor utanför organisationen	6	13,6
Internet	16	36,4
LerNet	9	20,5
Datorsystem	0	0,0
Sparad e-post	0	0,0
Dokument i egen dator	2	4,5
Dokument i gemensamt filarkiv	0	0,0
Dokument i pärm/hylla	4	9,1
Tidskrifter	1	2,3
Bibliotek	2	4,5
Möten/seminarier	0	0,0
Total	44	100,0

Tabell 7. Informationskällor enkäten.

Källa	Dagligen	Flera ggr/vecka	Någon gng/vecka	Någon gng/månad	Halvårsvis	Mer sällan
Kollegor inom org.	37,1	31,5	17,7	9,7	2,4	1,6
Kollegor utanför org.	0,8	12,9	25,0	29,0	13,7	18,5
Internet	41,9	29,8	19,4	8,1	0,8	0,0
LerNet	36,3	22,6	25,8	8,1	3,2	4,0
Datorsystem	29,0	16,1	15,3	11,3	4,0	24,2
Sparad e-post	20,2	25,0	28,2	17,7	4,8	4,0
Dokument i egen dator	37,1	29,8	21,8	5,6	1,6	4,0
Dokument i gemensamt filarkiv	16,1	21,8	26,6	16,9	4,8	13,7
Dokument i pärm/hylla	23,4	21,8	29,0	16,9	2,4	6,5
Tidskrifter	9,7	17,7	33,1	26,6	7,3	5,6
Bibliotek	0,8	5,6	16,1	33,9	19,4	24,2
Möten/seminarier	0,8	15,3	17,7	41,9	15,3	8,9
Kurser internt	0,8	0,8	0,8	23,4	31,5	42,7
Kurser externt	0,8	46,8	1,6	16,9	46,8	33,9
Konferenser	0,0	4,8	15,3	14,5	28,2	37,1

Det finns en klar tendens till att använda Internet som informationskälla och det är något som vi ser i båda undersökningarna, däremot kan man se en stor skillnad vad gäller *kollegor inom organisationen*. I kontentanalsen är andelen, kollegor inom

organisationen, endast 9,1 % vilket är betydligt lägre än de 68,6 % som angett att de använder kollegor inom organisationen dagligen eller flera gånger i veckan. Andra tydliga tendenser är användningen av LerNet som i båda undersökningarna fått ett högt resultat samt att dokument på den egna datorn används i stor utsträckning. Nämnas bör även att 29 % dagligen använder ett datorsystem, något som inte alls finns reflekterat i kontentanalysen, detsamma gäller sparade e-post som i enkätundersökningen uppgår till 20,1 %, i kontentanalysen har ingen nämnt denna källa. Påpekas bör att resultatet från kontentanalysen inte innefattar en faktor som tittar på användningsfrekvensen, vilket enkätundersökningen gör. En sammanställning av informationsprocessens frekvens, vad gäller kontentanalysen, finns under rubriken kännetecken på informationsbehov.

4.1.5 Utfall

Som nämnts i teorin är utfall det resultat en informationssökningsprocess får, utfallet kan vara ett misslyckat eller lyckat resultat som leder till att personen avslutar eller modifierar sin sökning. Att börja om sökningen kan innebära att man väljer en annan informationskälla eller värderar om sitt informationsbehov. Under intervjuerna bad vi respondenterna att berätta både om en lyckad och en misslyckad incident vilket resulterade i 14 kritiska incidenter varav tio var lyckade och fyra var misslyckade. Vi fann att de flesta respondenterna gör så kallade loopar tillbaka i sökprocessen, d.v.s. ett delvis misslyckat eller delvis lyckat utfall innebär att sökprocessen modifieras genom att man väljer en ny informationskälla eller förändrar sin informationsmedvetenhet.

När vi studerade de misslyckade fallen fann vi att i två av de misslyckade fallen hade man avbrutit sökningen efter att endast ha sökt information från en källa. I de andra två misslyckade fallen hade man sökt i två respektive fem källor innan man gav upp.

I de tio lyckade fallen bestod en incident av en sökning då man använt en källa, fem incidenter av sökningar då man använt sig av två källor, tre incidenter innehöll tre källor och i en incident hade man använt sex källor innan man slutligen fann informationen. I de kritiska incidenter där man har fått ett lyckat utfall har man i fem fall använt en personlig källa som den slutliga och lyckosamma informationskällan. Endast i två fall har man lyckats finna informationen genom LerNet och i fyra situationer har Internet givit ett lyckat resultat. I övriga lyckade incidenter har man vid två tillfällen funnit informationen genom dokument i den egna datorn och i ett fall gav det lokala institutionsbiblioteket samt tidskrifter ett resultat som motsvarade informationsbehovet.

4.2 LerNet

I det här avsnittet presenterar vi resultat som specifikt rör LerNet. Materialet kommer dels från webbenkäten och dels från de tolv intervjuer som vi genomförde på kommunen. Vi börjar med att presentera användarnas åsikter om LerNet, följt av vad det är man använder LerNet till för att slutligen beskriva hur man hittar information på LerNet.

4.2.1 Åsikter om LerNet

I enkäten ställde vi frågor rörande informationen på LerNet, dessa ställdes i termer av kvalitet, relevans, aktualitet, hur lätt det är att hitta, organisering och verksamhetsnytta. Frågorna i enkäten var utformade så att respondenten fick ange sin åsikt på en skala från ett till sex där ett var dåligt och sex var bra, detta medförde att respondenten blev tvungen att ta ställning för antingen bra eller dåligt, det fanns inget neutralt

mittalternativ (se tabell 8). Vi har tolkat det som att har man valt tre eller lägre så har respondenten en mer negativ än positiv inställning i frågan.

Tabell 8. Åsikter om informationen på LerNet.

	1 låg grad (dåligt)	2	3	4	5	6 hög grad (bra)
Kvalitet	3,2	3,2	17,7	39,5	28,2	8,1
Relevans	9,7	11,3	18,5	31,5	15,3	13,7
Aktualitet	1,6	5,6	17,7	29,0	30,6	15,3
Hitta information	6,5	10,5	25,8	25,8	21,0	10,5
Organisering	8,9	12,1	26,6	27,4	17,7	7,3
Verksamhetsnytta	8,9	14,5	21,8	25,0	16,1	13,7

När det gäller informationens kvalitet har 24,1 % av respondenterna angett värdet tre eller lägre och en klar majoritet på 75,9 % har angett en fyra eller mer vilket talar för att kvaliteten generellt sett är hög på den information som publiceras på LerNet. När det gäller huruvida informationen anses relevant eller inte har 39,5 % svarat tre eller lägre och 60,5 % anser att informationen har en hög grad av relevans, dock har nästan 10 % av respondenterna betygsatt relevansen som ett. 24,9 % av respondenterna anser att informationens aktualitet är låg medan majoriteten, 75,1 %, anser att informationen på LerNet är aktuell. När det gäller frågan om att hitta information uppger 42,8 % att det är mindre lätt eller svårt att hitta och 57,2 % anser att det är lätt att hitta information på LerNet. Av respondenterna anser 47,6 % att LerNet är mindre bra organiserat och de övriga, 52,4 %, anser att organiseringen är bra. Vidare kan man se att nästan hälften av respondenterna, 45,2 %, anser att LerNet inte eller i liten grad bidrar till verksamheten. Från enkäten kan man se en tendens att det är övervägande positiva åsikter om informationen på LerNet, men att verksamhetsnyttan ifrågasätts.

När det gäller intervjuerna har vi även här fått en del åsikter som tyder på att LerNet i låg grad bidrar till verksamheten då många har sagt att det inte används i så stor utsträckning, dels av personen själv men även bland kollegorna på den förvaltning han eller hon arbetar på. Detta var speciellt tydligt på stadsbyggnadskontoret där en respondent berättade om att kollegorna påstår sig inte ha tillgång till LerNet eller att deras datorer är för långsamma för LerNet och att man helt enkelt inte vill använda det därför att man inte ser verksamhetsnyttan med det och att det redan finns andra inarbetade rutiner. Även på miljö- och hälsoskyddskontoret är användningen låg men där hade man haft ett möte där man gått igenom tänkbara användningsområden på LerNet. Flera av respondenterna förklarade att de inte publicerar information på LerNet då de upplever att ingen skulle läsa det. En respondent berättade att det även där är problem med att få kollegorna och eleverna att engagera sig i LerNet;

”Jag försökte få mina kollegor att vi skulle ha något slags rum. Men de är i 60-årsåldern och viljan till såna grejor var inte så jättestor.”

”Jag var aktiv och jag hade rum för de klasserna jag hade men min erfarenhet blev att det inte användes och då kände jag att varför ska jag lägga ner energi på det.”

Av intervjuerna framgår det att många tycker att layouten inte är inbjudande och att det är rörigt med mycket text och otydliga rubriker. Vidare ansåg man att det hade varit

lättare om de länkar man klickat på fick en annan färg för att man lättare skulle kunna se vilka nyheter man läst och vilka som var olästa. Det förekom även åsikter om att det är omständligt att nå informationen som exemplet nedan visar.

”Om man ska ha något dokument som är gemensamt för hela Lerums kommun, blanketter, så trycker man på länken attestlista och då kommer man till en ny länk, varför öppnas inte dokumentet direkt?”

Det har även framgått att man ibland behöver ta hjälp av ett annat medium för att ta reda på var man finner informationen på LerNet.

”...det är lite svårt att hitta i LerNet tycker jag, att veta var man ska gå för att leta och hitta rätt och det blir rätt ofta så att jag får ringa och höra var sjutton har ni lagt den blanketten eller vilken rubrik ska jag gå på för att hitta det.”

Trots de negativa kommentarerna är användarna överlag positivt inställda till LerNet och i intervjuerna fann vi att majoriteten av respondenterna regelbundet går in på LerNet. Även om många har svårt att se verksamhetsnyttan med det vill man inte vara utan det.

”Så som jag använder LerNet så fyller det en funktion, det är bra för min vardag. De får ut information till mig och jag tar ur det som är intressant för min del. Då fyller det en funktion, jag kan ju inte tänka mig att jag skulle klara mig utan, klart jag skulle, men det känns bra nu när man har LerNet.”

4.2.2 LerNets användningsområden

I webbenkäten ombads respondenterna att kryssa i vilka funktioner de använder på LerNet (se tabell 9). Flera svarsalternativ, rörande användningen, var möjliga, vilket innebär att frekvensen i tabellen anger den andel, av det totala antalet respondenter, som valt ett visst alternativ.

Tabell 9. Användningsområden på Lernet (%).

Användningsområde	Frekvens
Service (resursbokning, tidtabeller)	46
Personalinfo (semesterregler, löner)	47,6
Fackinfo (lönestatistik, kontaktperson)	16,9
Organisation (chefer, kontor, org.schema)	23,4
Nyheter	65,3
Information (sprida info)	65,3
Jobb (platsannonser)	4,0
Utbildning (kurser)	21
Arbetsrelaterat (akut)	20
Arbetsrelaterat (långsiktigt, ájour)	42,7
Diskutera (projektrum, etc)	4,8
Personkontakt (telnr, adress)	48,4
Gula sidorna	5,6
Gränssnitt (e-post, Infovisaren)	16,9
Annat	1,6

I tabellen kan man utläsa att LerNet främst används för att ta till sig nyheter eller för att sprida information. Knappt hälften av respondenterna använder även LerNet för service, personalinformation samt personkontakt. Intressant att påpeka är att endast 20 % av respondenterna har svarat att de använder LerNet för arbetsrelaterat akut, medan dubbelt så många svarat att de använder LerNet för arbetsrelaterat långsiktigt.

Andelen som svarat att de använder LerNet som gränssnitt (16,9 %) bör relateras till att få förvaltningar har LerNet som gränssnitt mot andra system. Barn och ungdomsförvaltningen och utbildningsförvaltningen kan nå sin e-post via LerNet, dessutom kan samtliga förvaltningar nå ett kartsystem via LerNet. Om man tittar närmare på resultatet ser man att antalet som använder LerNet som gränssnitt mot andra system är fördelat enligt följande; 16st från barn- och ungdomsförvaltningen, två stycken från utbildningsförvaltningen, en från respektive tekniska-, miljö och hälso- samt kommunstyrelseförvaltningen.

Endast 5,6 % har svarat att de använder Gula sidorna på LerNet, det resultatet bör slås samman med de 48,4 % som har svarat att de använder personkontakt på LerNet, då det inte finns något användningsområde på LerNet som kallas gula sidorna.

Intressant att påpeka är att man i resultatet från enkäten kan utläsa ett ganska svagt intresse för att använda LerNet som projektrum, då endast 4,8 % av respondenterna kryssat för att de använder diskussionsfunktionen.

Resultatet från de intervjuer som vi genomförde bekräftar i mångt och mycket det resultat som vi fått från enkätundersökningen. Blanketter rörande personalfrågor samt nyhetsbevakningen är ett återkommande tema i intervjuerna. Av de intervjuade användes LerNet dagligen av alla utom två, i ett av fallen arbetade respondenten ute i fält och använde endast LerNet de dagar då hon var på kontoret, i det andra fallet arbetade personen i fråga dagligen framför en dator, men öppnade bara LerNet om det var något speciellt som han letade efter. Något som framkom i intervjuerna var att samtliga respondenter nämnde att intranätet var långsamt, dessutom ansåg ett flertal att själva inloggningsproceduren var krånglig, två av respondenterna nämnde dessutom att systemet efter en viss tid loggar ut en automatiskt. Citaten nedan ger en bild av dessa uppfattningar:

”Jag tycker den är krånglig... du ska ju ut på Internet och hämta den LerNet-sidan och så ska jag skriva mitt sökord och min hemliga kod, sen kommer jag in.”

”Ibland är det långsamt. Från början slängde de ut oss efter 15 eller 20 minuter. Det var mäktigt irriterat när man har det som en telefonbok, och så ringde någon och så säger man ett ögonblick så ger jag dig numret, så fick man börja och gå in igen. Så till slut drog jag faktiskt ut en sån här (visar utskriften telefonbok), men jag använder den sällan... nu är det några timmar.”

En av respondenterna är kritiskt inställd till den tekniska lösning som man valt att satsa på, hennes uppfattning är att dagens teknik inte är tillräckligt bra för att nå målet, att LerNet blir ett stöd för personalen i deras dagliga arbete. LerNet bygger vidare på en lösning som utvecklades för skolorna i syfte att underlätta arbetslagsarbete, att lättare följa elevernas processer samt underlätta informationsspridning och kommunikation, utvecklingen finansierades bland annat genom statliga medel. Man är idag medveten om de begränsningarna som tekniken har och i diskussioner med vår kontaktperson på kommunen har problemet med långsamma inloggningskommit upp, vilket delvis

förklaras med att tekniken från början inte var byggd för den typen av inloggningar. Han förklarar även att en del av problematiken kring inloggningen beror på att man råkat ut för spionprogram (spyware), vilket han anser är ett problem som kommer med webbt tekniken. Inom kommunen arbetar man kontinuerligt med att uppgradera tekniken för att förbättra användandet.

De användningsområden, på LerNet, som går att identifiera i intervjuerna är i mångt och mycket likt resultatet från enkäten. Tre fjärdedelar av de intervjuade nämnde att de aktivt går in på LerNet för att ta del av publicerade nyheter och av dessa gör samtliga det dagligen. Ett annat användningsområde, som ofta nämndes, är personalinformation, samtliga intervjuade nämnde att det finns blanketter på LerNet och ett flertal av dem hade dessutom använt LerNet för att ta fram dem. Åsikterna rörande just personalinformationen varierade, en respondent, som administrerade semestrar och dyl. ansåg att det nya systemet, med blanketter på LerNet, medförde ett merarbete:

”Då får man dra ut tre exemplar, en del spottar ut fem olika kopior. Men den som ska skriva på får ju skriva på fem gånger, förr kunde man ju trycka så var det färdigt med en gång. Det luriga är, man vet inte vad som är original och inte... Förr såg man om man hade glömt en. Den var grön och den var rosa...”

De flesta respondenterna ansåg att det var en fördel att alla blanketterna fanns samlade på ett och samma ställe, även om en respondent kände en osäkerhet kring vilka blanketter som fanns tillgängliga på LerNet och vilka som låg på gemensamma servrar. Personkontakt var även det en funktion som respondenterna tycktes använda. Av de tolv intervjuade sade nio att de använde LerNet för att söka telefonnummer och e-postadresser internt inom kommunen. Vid ett par tillfällen ansåg respondenterna att det tog för lång tid att få fram kontaktuppgifterna, vilket de löst genom att skriva ut hela den interna telefonkatalogen. Tre av respondenterna nämnde dessutom att LerNets stavningskänslighet var ett problem när man söker efter någon, då man måste veta den exakta stavningen för att få upp det. Flertalet har även handböcker på LerNet som det regelbundet använder sig av. En majoritet av de intervjuade använde även LerNet för att boka lokaler, bilar och andra resurser. Detta sågs av samtliga som positivt.

Två tredjedelar av respondenterna berättade att de sprider information över LerNet, i hälften av fallen rör det sig om att publicera protokoll från arbetsplatsmöten och dyl, övriga fyra respondenter använder LerNet för att publicera mer utförligt material, i två fall rörde det sig om chefer som använde LerNet för att informera sin personal om visioner, handlingsplaner, budgetförslag o.s.v. I ett av fallen arbetade personen i fråga med personalfrågor och hade ansvaret för att publicera och uppdatera utbildningsmöjligheter och personalhandboken. Inom barn- och ungdomsförvaltningen fann vi dels en respondent som använde LerNets rumstruktur för att dela med sig av information och erfarenheter till kollegor och dylikt, dessutom var en av respondenterna därifrån ansvarig för att förmedla chefernas information till de anställda. I våra intervjuer stötte vi på ett par respondenter som ansåg att det fanns brister i dokumenthanteringen på LerNet. Svårigheterna ligger inte i att koppla dokument till LerNet, däremot ansåg de att när ett dokument väl är publicerat kan man inte ändra direkt i den publicerade versionen på LerNet utan det krävs att man sparar ner dokumentet, gör sina ändringar/tillägg, för att sedan publicera om det. Vill man behålla originalversionen krävs det att man sparar den nya versionen under ett annat namn. En av respondenterna beskriver det så här:

”Det finns tillfällen då jag ska fortsätta arbeta på, eller revidera, ett dokument som någon börjat på och då måste jag först spara ner dokumentet på min egen dator, sedan antingen spara om det som en ny version och publicera det på LerNet eller så får jag först gå in i rummet och ta bort originaldokumentet för att sedan kunna spara ner det dokumentet som jag jobbat på.”

På kommunen besvarar man detta genom att säga att LerNet inte är ett dokumenthanteringssystem och i våra intervjuer fann vi att två tredjedelar av respondenterna använde gemensamma förvaltningskataloger, på en central server, för att spara och dela dokument. Det finns inga inarbetade rutiner för katalogernas struktur och hur man namnger och sparar dokument på dessa. Inom varje förvaltning fanns lokala rutiner för hur dokumenten skulle sparas på de gemensamma katalogerna. En annan sak som var återkommande gällande publicering av dokument, var att många av respondenterna kände en ovilja att publicera på LerNet eftersom de har upplevt att det inte används/läses, istället använder man sig av e-post med bifogade bilagor när man vill nå ut med information.

Sammanfattningsvis kan man se att de främsta användningsområdena på LerNet är nyhetsbevakningen, informationsspridning och personalinformation. När det gäller intervjuerna kunde vi även se en hög andel som använde servicefunktionen.

Vid två tillfällen fann vi att man inom avdelningarna hade planer på att utvidga användandet av LerNet, i det ena fallet hade man haft ett möte där man gemensamt diskuterat vad som skulle publiceras på LerNet;

”Så tänkte vi lägga in något som vi kallar för personal, då tänkte vi lägga in våra adresser om vi vill ha tag på någon som är hemma, sjuk eller på semester, jämställdhetspolicy, arbetsmiljöplaner, man har skyldighet att ha såna grejer på en arbetsplats, sen tänkte vi lägga in ganska mycket information om våra delar, miljöskyddet och hälsoskyddet, så är det så att man behöver veta eller hämta information så kan man gå in och göra det på LerNet och även rutiner för vissa grejer och vilka olika objekt vi har inom området. Det ligger i Ekos nu men vi har varit lite dåliga att uppdatera det, så vi tänkte att vi har det på två ställen, för vissa grejer kan vara lite svåra att söka i Ekos.”

I det andra fallet fanns tankar kring gemensamma rum där man skulle kunna utbyta information om kurser man gått, böcker man läst eller andra saker som man ville tipsa om.

4.2.3 Informationssökning på LerNet

I webbenkäten ställde vi en fråga om hur man hittar information på LerNet och där flera svarsalternativ var möjliga.

Tabell 10. Hur man hittar information på LerNet.

Sökvägar	Andel %
Via egna bokmärken	12,1
Via menyerna	73,4
Via sökmotorn	21,0
Via länkar jag får från andra	14,5
Via nyhetsbevakningsfunktionen	54,0
Annat	1,6
Hittar aldrig information på LerNet	3,2

I tabell 10 kan man se att de flesta, 73,4 %, har angett att de hittar information via menyerna och 54 % av respondenterna har svarat att de tar del av information genom nyhetsbevakningsfunktionen. Detta stämmer väl överrens med vad vi fått fram under intervjuerna. När vi har bitt respondenterna att berätta hur de hittar information har de flesta berättat att de går in via menyerna och likaså att de tittar på startsidan där nyhetsbevakningen finns. En av respondenterna nämnde att en arbetskollega regelbundet försåg arbetslaget med bra och intressanta länkar, dessa skickades oftast med e-post. I enkäten fann vi att 14,5 procent använder sig av länkar för att hitta information på LerNet.

Endast 21 % av respondenterna har i enkäten angett att de använder sökmotorn för att hitta information och i intervjuerna har de flesta respondenterna sagt att de inte använder sökmotorn särskilt ofta och att de få gånger de gjort det har de inte fått den information som de behövde. Man söker personuppgifter som t.ex. telefonnummer och adresser i större utsträckning än vad man söker annan information. En respondent ansåg att sökmotorn var för känslig;

”...den är så hemsk känslig på om man heter Monika med k eller c, eller Andersson med ett eller två s, den föreslår aldrig något annat. Har man en accent så tror inte heller det fungerar om man inte skriver den, vissa datorprogram kan ta bort det, men det är den jättekänslig på. Så vet man inte direkt hur man stavar ett namn så är det värdelöst. Det har jag retat mig på.”

Vi fann även en respondent som beskrev sitt sökbeteende, när hon behövde ett telefonnummer, som visar på bristande kunskap om sökmotorns möjligheter:

”Jag började leta på LerNet och gick vägen via information, telefoni, växelkatalog... och sökte på område. Jag vet inte om det finns på namn också men jag uppfattade i alla fall att det var indelat i varje skola för sig, varje verksamhetsområde, men jag hade lite svårt att hitta först, jag hade haft lättare att söka på namn men i vissa situationer kanske man har lättare att söka på arbetsenhet. Det tog mig en stund att skrolla upp och ner innan jag hittade namnet... jag fick hela katalogen delat på enheter i kommunen så det var ganska mycket att leta bland.”

Intressant att nämna är att de flesta respondenterna har nämnt svårigheter med att finna dokument även på den centrala servern, här finns däremot en större benägenhet att använda datorns lokala sökfunktion (utforskaren), majoriteten av respondenterna klagar trots detta på att det är svårt att hitta dokument på den gemensamma servern. Problemet här är att det krävs att man vet vad dokumentet är sparad som och som nämnts tidigare finns inga rutiner för hur man sparar dokument, alla har sin egen logik för namngivning av dokument.

”...det är väl en djungel just nu, vi har försökt att rensa av emellanåt, att alla tar ansvar för att ta bort sina dokument och så blir det en del kvar som ingen känns vid och så ligger de där. Någon gång har vi försökt att slänga och sen fylls det på, antingen för att man står fel när man sparar och inte ids att flytta på det eller att man av någon anledning tycker att det ska ligga där just då. Så att det skulle ju kunna vara bättre än vad det är, ett bättre system... man hittar ju inte sina egna grejer för det är väldigt logiskt just när man döper det men sen efteråt så vet man inte vad man har, vissa saker kan jag bestämma mig för ett visst system då och då vet jag att det ligger på det sättet och i den ordningen, men lika ofta så får jag för mig att jag ska kalla det för någonting, sen kan jag leta ihjäl mig.”

5 Diskussion

5.1 Intranätets implementeringsfaser

5.1.1 Initieringsstadiet

Till skillnad från Damsgaard och Scheepers (2000) tankar kring intranät, så är inte LerNet sprunget underifrån utan är istället ett initiativ som kommit ovanifrån baserat på ett behov av ett verktyg för gemensam information och kommunikation. Detta innebär att det inte fanns några naturliga ambassadörer, på förvaltningsnivå, som förespråkade införandet av ett intranät, istället fick varje förvaltningschef i uppdrag att utse en medarbetare som dels skulle framföra förvaltningens intressen under utvecklingsfasen och dels skulle fungera som en ambassadör för intranätet på sin arbetsplats. Att ambassadörerna utsågs av linjecheferna innebar att vissa LerNet ambassadörer inte var tillräckligt engagerade eller helt saknade den datormognad som krävdes för att kunna förmedla möjligheterna med ett intranät till sina kollegor, vilket medfört att intranätets mottagande varierat mellan olika förvaltningar, men även inom förvaltningarna. I samtliga förvaltningar har man dock börjat öppna upp ett antal centrala rum, på förvaltningsnivå, och i många fall även på enhetsnivå, där man bland annat publicerar förvaltningsgemensam information och arbetsplatsträffsprotokoll. Dessutom fann vi i intervjuerna att det förekommer diskussioner och tankar kring hur man ska vidareutveckla användningen av LerNet på ett par förvaltningar. I enlighet med initieringsstadiet i figur 5, så används LerNet främst för att publicera information. Vad gäller intranätets förmåga att erbjuda rik information till många, som vi tar upp i teoriavsnittet, kan man anta att det i initieringsstadiet har handlat om att lägga fokus på *reach* för att nå ut med LerNet till så många som möjligt och att informationens rikedom (*richness*) får komma i ett senare skede.

I tabell 7 (se resultatdelen) kan man se att dryga 36 % av de tillfrågade använder LerNet dagligen. Resultatet återspeglas även i kontentanalysen (tabell 6) där man kan se att LerNet, som källa, förekommer med relativ hög frekvens (20,5 %), vilket tyder på att man lyckats ta sig förbi den första kritiska punkten, att sälja in intranätet i organisationen. Engagemanget varierar dock mellan de olika förvaltningarna och även inom respektive förvaltning är engagemanget olika. Vi fann till exempel en avdelning där man inte verkade ha någon som förespråkar användandet av LerNet, tvärtom verkade det finnas en utbredd motvilja till att ta till sig tekniken. I våra intervjuer framgick det att flertalet anställda påstår att de inte har tillgång till LerNet, att datorerna är för långsamma eller att man helt enkelt inte vill använda det därför att man inte ser verksamhetsnyttan med LerNet då det redan finns andra inarbetade rutiner. Utifrån modellen över intranätets implementeringsfaser, som nämnts i teorin, verkar det troligt att LerNet, på avdelningen i fråga, redan i initieringsstadiet fallerat då man inte haft någon förespråkare som kunnat sälja in det till sina medarbetare.

5.1.2 Expansionsstadiet

Alla förvaltningar har i stort sett nått expansionsstadiet. Däremot har ingen förvaltning nått den kritiska massa, i alla fall inte vad gäller informationsinnehåll enligt figur 5 i teoriavsnittet, som krävs för att intranätet ska fortleva. I våra intervjuer fann vi flera exempel på respondenter som initialt varit positiva till tekniken men som idag inte använder det i någon stor utsträckning antingen för att kollegor inte läser den information som publiceras där eller för att det inte är någon självklarhet att

informationen finns att hitta på intranätet. I tabell 8, *åsikter om informationen på LerNet*, kan man generellt utläsa en positiv uppfattning vad gäller informationsinnehållets kvalitet och relevans. Det bör dock påpekas att hela 10 % av respondenterna gav informationen på LerNet betyget 1 ifråga om relevans. I kontentanalysen ser man även klara tendenser till att LerNet som informationskälla beskrivs i negativa termer vad gäller både pålitlighet och läglighet. Detta har av allt att döma en negativ inverkan vid val av källa. Vidare kan vi se tydliga tendenser till att de funktioner som har högst besöksfrekvens på LerNet (enligt tabell 9) är de funktioner som har potential att nå hela organisationen. Användningen av LerNet är begränsad till enklare funktioner som att hitta telefonnummer eller kontaktuppgifter, boka resurser eller hämta ut personalblanketter. Att LerNet främst kommunicerar generisk information stöds av resultatet från intervjuerna där LerNet ofta nämns som källa i samband med sökningar efter telefonnummer eller annan statisk information. Det pekar på att man har börjat använda tekniken för att söka organisationsinformation men att man fortfarande befinner sig på ett stadium där den information som söks är av generisk karaktär.

Intranätet är en relativt ny teknik inom organisationen och utifrån tabell 4 kan man se att förtrogenhet är den mest återkommande aspekten vad gäller informationsmedvetenhet. Möjligen beror det måttliga användandet av LerNet på att man ännu inte känner sig förtrogen med de möjligheter som tekniken erbjuder.

I tabell 9 kan man även se att hela 65,3 % av respondenterna sprider information via intranätet. Detta bör ses i relation till resultatet från intervjuerna där majoriteten av respondenterna visserligen sa att de publicerade information, men där det i mer än hälften av fallen rörde sig om att publicera protokoll eller annan statisk information. Av tabell 7 framgår att den källa som har högst daglig frekvens är kollegor inom organisationen. Studerar man däremot tabell 9, användning av LerNet, ser man att endast 4,8 % av respondenterna svarat att de använder LerNet som ett projektrum, vilket pekar på att man inte förstått LerNets potential vad gäller dess samarbetsytor. Om man ser på det förhållandet utifrån *richness* och *reach* modellen (se teoridelen) är det en ytterst liten del av organisationen som använder tekniken till att förmedla rik information. Om man placerar in dagens LerNet i figur 4 befinner det sig långt ner på skalan vad gäller *richness*. Det finns en potential att nå hela organisationen, *reach*, men den information som når ut är främst av generell karaktär och även om möjligheterna för interaktion finns, handlar det främst om att informera de anställda. I expansionsstadiet ligger dock fokus på att skapa mycket information och dess kvalitet är av sekundär betydelse.

Precis som expansionsstadiet i figur 5 präglas dagens LerNet av en låg grad av planering och kontroll. Trots en klar marknadsförningskampanj, med ett tydligt lanseringsdatum, har man misslyckats med att sälja in LerNets potential hos användarna och det finns en stor osäkerhet kring vilken typ av information det är som man ska publicera/finna på LerNet. Å ena sidan marknadsför man LerNet som ett arbetsverktyg, å andra sidan säger man att det inte är tänkt att vara ett verktyg för pågående dokumentering av handläggningsprocesser, utan endast färdiga dokument ska publiceras. Det relativt restriktiva användandet samt det mycket återhållsamma publicerandet innebär att det föreligger en stor risk att LerNet inte tar sig vidare till kontrollstadiet. För att undvika att intranätet helt förlorar fäste i organisationen krävs det

att en större mängd information publiceras så att de anställda känner att det finns information att söka på LerNet.

5.1.3 Kontroll- och integrationsstadierna

Resultatet påvisar att man inte nått det tredje stadiet i utvecklingsprocessen, där fokus ligger på att kontrollera den explosiva tillväxten. Eftersom man ännu inte nått någon kritisk massa, främst vad gäller innehåll men även användare, finns det idag inget behov av att kontrollera LerNet. Däremot ger resultatet en bild av att man saknar rutiner för hur man i framtiden bör kontrollera intranätet och det finns en överhängande risk, om användningen av LerNet väl expanderar, att man underskattar betydelsen av exempelvis irrelevant information och avbrutna länkar. Det finns ingen uttalad policy för vem som har ansvaret för den information som publiceras i rummen. Idag ligger ansvaret på den som skapat rummet, men vår uppfattning är att detta är något som inte kommunicerats ut. Av det empiriska materialet att döma verkar man inte ha en genomtänkt plan för LerNets varande vilket kan ses som en stor brist. Dessutom anser vi att det är en brist att man inte avser vidareutveckla LerNets funktionalitet. Istället för att knyta fler applikationer och arbetsprocesser till det finns det planer på att utveckla en ny portallösning där LerNet endast kommer att vara en av många informationsbärare. Frånvaron av en kritisk massa, både vad gäller information och användare, de ansvarigas oförmåga att definiera vad intranätet ska användas till samt att man inte avser knyta fler applikationer och arbetsprocesser till det kommer troligen att förhindra att LerNet institutionaliseras.

Om LerNet väl når integrationsstadiet och blir en integrerad del av organisationen och dess människor kommer det genom de mänskliga interaktionerna att kunna erbjuda rik information till många. Man har då nått ett stadium då förhållandet mellan *richness* och *reach* är optimalt.

Vi kommer nedan att gå igenom de faktorer som inverkar på LerNets vidareutveckling och även i viss mån överlevnad. Dessa faktorer kan vara avgörande för om LerNet någonsin kommer att kunna bli en integrerad del i organisationen eller om det kommer att falla.

5.2 Påverkansfaktorer

Lerums kommun är en relativt homogen organisation trots att den består av en mängd olika yrkesgrupper. Majoriteten av de anställda är högskoleutbildade kvinnor över 45 år. Trots att det är många olika yrkesgrupper som jobbar inom kommunen använder man LerNet till ungefär samma saker, vilket kan tolkas som att antagandet om att anställdas yrkesroller och de arbetsuppgifter som de har påverkar vilka informationsbehov de har, informationsbehov som ger upphov till en sökprocess (Leckie et al, 1996), inte stämmer i vårt fall. Hade vi studerat en annan informationskälla hade vi möjligen kunnat urskilja skillnader mellan olika yrkesroller. En tolkning som vi finner trolig är att LerNet som informationskälla inte är ett stöd för de anställda och att det därmed inte är en påverkande komponent i sökprocessen vilket stöds av resultatet från de kritiska incidenterna, där endast två av de lyckade utfallen hade LerNet som informationskälla. Resultatet visar att det finns utrymme för samarbete mellan förvaltningarna då samma yrkeskategorier finns representerade genom hela organisationen och i intervjuerna fann vi att deras arbetsuppgifter i mångt och mycket är av likartad karaktär. Vi fann däremot att man inte tar tillvara på denna möjlighet utan rumsstrukturen på LerNet avspeglar i stort organisationens struktur.

Den relativt höga medelåldern inom organisationen i kombination med en låg personalomsättning (var fjärde anställd har varit på sin nuvarande anställning i mer än tio år) kan vara en anledning till det svala intresset för LerNet. I ett par av intervjuerna framkom det att personerna i fråga inte använde LerNet för att utbyta information eftersom många av kollegorna närmade sig pensionsålder och inte var motiverade att ta till sig en ny informationskanal. Det framkom även att en del äldre personal saknar datorvana vilket har en negativ påverkan på användandet.

Det finns en bred användning av Internet (som man kan se i tabell 6 och 7) och i kontentanalysen kan vi se att förtrogenhet med källan ofta förekommer i samband med informationssökning på Internet. Däremot kan man inte se samma samband när källan är LerNet. Det finns kunskap om hur man söker information på Internet men den kunskapen tar man inte med sig när man ska hitta information på LerNet. Om man tittar på tabell 10 ser man att majoriteten av användarna (73,4 %) hittar information på LerNet via menyerna, något som ofta förlänger sökprocessen. I ett av fallen fann vi att respondenten, istället för att använda sökfunktionen, ringer kollegor för att höra var på LerNet som informationen finns. Det faktum att kunskapen om hur man söker information på Internet finns är positivt. Det gäller bara att fånga upp det beteendet och föra över det till LerNet. Om man tydligare förmedlade LerNets sökfunktioner skulle detta kunna ha en positiv inverkan på de anställdas åsikter om möjligheterna att hitta information på LerNet. I tabell 7 kan man se att när det gäller informationssökning är det fler som dagligen använder sig av Internet än som frågar sina kollegor om råd. Utifrån ett *richness* och *reach* perspektiv är Internet alltid tillgängligt medan kollegor kan vara upptagna. Dessutom finns där ett brett utbud av information tillgängligt. Detta är ett tecken på att tekniken är väl integrerad i människors dagliga arbete.

I resultatet (se tabell 4) kan man se att förtrogenheten med informationskällan, sannolikheten att finna svaret, samt dess tillgänglighet är avgörande vid valet av informationskälla. Att intranätet är en relativt ny informationskälla inom organisationen där många dessutom inte genomgått den centrala utbildningen medför att förtrogenheten med LerNet är låg. Att man inte har nått en kritisk massa ännu vad gäller innehåll innebär att sannolikheten att finna svaret anses låg. Att dessa två faktorer är låga innebär att man trots LerNets tillgänglighet i första hand väljer andra informationskällor. Vi har även identifierat vissa hinder som rör LerNets tillgänglighet; den långsamma inloggningen, att det krävs många steg för att nå ett dokument samt att det inte är ett fungerande dokumenthanteringssystem. Detta förtar verksamhetsnyttan och meningen med LerNet som ett arbetsverktyg som ska underlätta för de anställda i deras dagliga arbete och istället innebär en belastning.

Av resultatet framgår att användarna är relativt nöjda med den information som finns på LerNet. De har överlag angett att informationen på LerNet håller en hög kvalitet, att informationen är relevant och aktuell. Det framgår dock att många ogillar layouten samt att det är rörigt med mycket text och otydliga rubriker liksom att länkarna inte får en annan färg när man har klickat på dem, vilket är standard i html men som här verkar ha designats bort. Tittar man vidare på detta kan man se att användningen av LerNet främst rör den centralt publicerade informationen, exempelvis det som publiceras som nyheter på anslagstavlan, personalinformation (blanketter, semesterregler) och personkontakter i form av telefonnummer och adresser. En mycket liten grupp människor använder LerNet som projektrum. Vi anser att det är en brist att man inte satsat på en teknik som

underlättar dokumenthantering på LerNet i de fall flera personer hanterar samma dokument. Idag sker den mesta informationsdelningen, som rör dokument, via den gemensamma servern vilket innebär att det inte finns något behov av att använda LerNet som ett arbetsverktyg. Trots det kaos som råder på den gemensamma servern, där sökmöjligheterna är betydligt sämre än på LerNet, så medför svårigheterna att publicera och dela dokument på LerNet att man väljer att spara och dela dokument på den gemensamma servern. LerNet kommer aldrig att bli ett integrerat arbetsverktyg så länge som den centrala servern erbjuder bättre dokumenthantering. Visionen om att skapa ett decentraliserat arbetsverktyg där den som har informationen publicerar den har misslyckats. Istället har man fått en digital anslagstavla där de anställda hämtar generell och statisk information publicerad från centralt håll.

Lerums kommun är en stor organisation som besitter en mängd olika kunskaper vilket medför att det finns en potential för ett intranät med ett stort och brett kunskapsinnehåll. De regelbundna behoven kännetecknas av en hög grad av angelägenhet samtidigt som de är förutsägbara. Det finns en möjlighet att på central nivå fånga upp dessa behov och se till att de tillfredsställs på bästa sätt. Vad gäller de tillfälliga behoven är de inte lika lätta att förutse men om man lyckas få de anställda att publicera sina kunskaper och erfarenheter på LerNet finns här en möjlighet att tillgodose informationsbehoven genom den mängd av information som då skulle finnas tillgänglig. För att detta ska lyckas krävs dock att man publicerar sina dokument med åtkomst för alla och inte som idag endast inom förvaltningarna.

5.3 Reflektioner

Uppsatsens kvalitet påverkades positivt av vårt samarbete med BISON-projektet och de övriga medverkande magisteruppsatserna. Samarbetet bidrog till en mångfacetterad diskussion rörande teorier och metoder vilket resulterade i valet av *Model of the information seeking of individuals* av Leckie et al (1996) samt intervjumetoden kritisk incident som analyserades med hjälp av kontentanalys. Då samarbetet medförde att vi kunde använda oss av kontentanalys, vilket innefattar både externa och interna kodare, kunde resultatets reliabilitet stärkas. Vidare innebar samarbetet att vi fick möjligheten att skicka ut 325 enkäter, något som troligen hade varit svårt att administrera på egen hand.

Valet av kritisk incident, som intervjumetod, innebar att resultatet inte färgades av våra förutfattade meningar då metoden har en öppen utgångspunkt och metoden gav oss ett mindre styrt resultat där respondenterna fritt återger ett informationstillfälle. Däremot var vi dåliga på att få respondenten att beskriva en specifik incident vilket resulterade i betydligt färre kritiska incidenter än vi hoppats på. De incidenter vi fick var övervägande incidenter med ett lyckat utfall, vilket möjligen beror på att man inte vill framstå som okunnig och många svarade istället att de är envisa, att de inte ger upp i första taget eller att deras arbetsuppgift kräver att de finner en lösning.

Vi anser att studien är generaliserbar på andra organisationer, eventuellt främst kommuner, då vi inte funnit några unika företeelser vad gäller LerNet eller kommunens organisation. Möjligen kan generaliserbarheten påverkas av intranätets decentraliserade uppbyggnad, då traditionella intranät oftast har en mer hierarkisk uppbyggnad.

6 Slutsats

I vår uppsats har vi studerat hur anställda på en kommun söker information, dels generellt men även specifikt för deras intranät, detta i syfte att kunna se vilka faktorer som påverkar användningen av intranätet. Vår huvudfråga var:

Vilka faktorer påverkar användandet av ett intranät som informationskälla på en kommun?

I studien har vi funnit att det inom organisationen inte finns någon klar vision för intranätet, man har haft det i drygt ett år och det finns redan tankar på en portallösning som inte avser att bygga vidare på existerande intranät, utan där det endast blir en del i portalen. Vissa funktioner lyfts ut, exempelvis e-post och anslagstavlan och kvar blir ett väldigt smalt användningsområde vilket försvårar möjligheterna att nå en kritisk massa dels vad gäller informationsinnehåll och dels antal användare. Vidare kan vi, utifrån den litteratur vi läst och det material vi samlat in, även se att följande faktorer kan påverka användandet av ett intranät:

Intranätet, en ny informationskälla. Vid införandet av nya medier, i det här fallet ett intranät, är utbildning av personalen en förutsättning för att uppnå acceptans av den nya informationskällan.

Graden av engagemang. Om man, som på LerNet, inte har tillräckligt motiverade intranätambasadorer som stimulerar till användning och om man dessutom är otydlig med intranätets syfte riskerar man att få ett lågt engagemang hos personalen. Detta är speciellt tydligt i organisationer som kommuner, där personalomsättningen är låg och medelåldern relativt hög.

Kritisk massa vad gäller innehåll och användare. Bristen på information samt att för få kollegor tar del av det material som publiceras resulterar i att även positivt inställda personer avstår från att använda intranätet. I de fall då intranätet endast används som en digital anslagstavla tyder det på att man inte insett intranätets potential vad gäller dess samarbetsytor.

Den tekniska lösningen. Otydlig layout och ett långsamt system påverkar personalens attityd till intranätet. Om dessutom dokumenthanteringen är dålig, som i fallet LerNet, medför det att informationsdelningen sker genom andra medier.

Rutiner och policys. Brist på rutiner och policys för vem som har ansvaret för den information som publiceras kan i framtiden leda till stora mängder irrelevant information och avbrutna länkar.

Referenser

- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bark, M., Heide M., Langen M. & Nygren E. (2002). *Intranätboken. Från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Bark, M., Windahl, S., Heide M. & Olofsson, A. (1997). *Intranät i organisationens kommunikation*. Uppsala: Konsultförlaget.
- Baruch, Y. (1999). Response Rate in Academic Studies—A Comparative Analysis, *Human Relations*, Vol. 52, No. 4,
- Buckland, M. K. (1991) Information as Thing, *Journal of the American Society for information science*. 42(5):351-360.
- Daft, R. L. and Lengel, R. H. (1986), Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design, *Management Science*, Vol. 32, No. 5, pp. 554-571.
- Daft, Richard L.; Lengel, Robert H.; Trevino, Linda Kiebe (1987). Message Equivocality, Media Selection, and Manager Performance: Implications for Information Systems. *MIS Quarterly*, Sep87, Vol. 11 Issue 3
- Damsgaard, J. & Scheepers, R. (2000) Managing the crises in intranet implementation: a stage model. *Information Systems Journal*, Vol. 10. 131-149
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R. & Lowe, A. (2002). *Management Research An Introduction*. London: SAGE Publications Ltd.
- Ellis, D. & Haugan, M. (1997). Modelling the Information Seeking Patterns of Engineers and Research Scientists in an Industrial Environment, *Journal of Documentation*, Vol 53, No 4, September.
- Eriksson, L. T. & Wiedersheim-Paul, F. (2001). *Att utreda, forska och rapportera*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Evans, Philip B. & Wurster, Thomas S (1997). Strategy and the new economics of information, *Harvard Business Review*, September-Oktober 1997
- Gremler, D. D. (2004). The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, Vol 7, No 1, August 2004, 65-89.
- Intern presentation av LerNet, PowerPoint (2004)
- Johansson Lindfors, M-B. (1993). *Att utveckla kunskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Kajava, Jorma & Timo Remes, (2000) Intranet Security from Organizational Point of View. *In Proceedings of the 23rd Information Systems Research Seminar in Scandinavia* (pp.585-596). Lingatan, Sweden

Kassarjian, H. H. (1977) Content Analysis in Consumer Research. *Journal of Consumer Research*. Vol. 4, No.1, 8-18.

Kuhlthau, C. C. (1996). *Seeking Meaning A process approach to library and information services*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing corporation.

Langefors, B. (1981) Kartläggning av unformationsbehov - en (decentraliserad) lärprocess. I Malmberg, red. *Decentralisering och den ekonomiska uppföljningen i företaget*. Stockholm, Management Press, SAF:s förlag.

Leckie, G. J., Pettigrew, K. E. & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals. *Library Quarterly*. Vol 66, no 2, 161-193.

Nationalencyklopedin, www.ne.se

Patel, R. & Tebelius, U. (red). (1991). *Grundbok i forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Peppard, J. (2000) Customer Relationship Management (CRM) in financial services,

Scott, J. (1998). Organizational knowledge and the intranet. *Decision Support Systems*. 23: 3-17

Spink, A. (2003). Web Search: Emerging Patterns. *LIBRARY TRENDS*, Vol. 52, No. 2, Fall 2003, pp. 299–306

Stenmark, D. (2005). "How intranets differ from the web: organisational culture's effect on technology", in *Proceedings of ECIS 2005*, Regensburg, Germany, 26-28 May 2005

Thurén, T. (1991). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber AB.

Wilson, T.D. (1999). Models in Information Behaviour Research. *Journal of Documentation*, Vol. 55, No 3, June 1999.

Bilaga 1

Webbenkät



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET



viktoria institute



LERUMS KOMMUN

Undersökning om informationssökningsbehov i Lerums kommun

Ett forskningssamarbete mellan institutionen för informatik vid handelshögskolan i Göteborg, forskningsinstitutet Viktoria och FAS - Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap 2005-2007.

Undersökningens bakgrund

Denna enkätundersökning genomförs parallellt i ett flertal olika organisationer av olika karaktär - myndigheter, kommuner, stora företag, mindre företag - för att en översiktlig bild av hur informationsbehovet bland organisationernas medlemmar ser ut. Projektledare för forskningsprojektet är Dr. Kalevi Pessi (pessi@informatik.gu.se) och ansvarig för den delstudie som denna enkät ingår i är Dr. Dick Stenmark (stenmark@informatik.gu.se), båda vid Göteborgs universitet. Vid frågor angående projektet eller enkäten kontakta Dick Stenmark på tel 070-2508008 eller tala med Lerums Kommuns IT-samordnare Johan Nyström, tel 0302-521740.

Frågor och svarsalternativ

De flesta frågor i denna enkät består av frågor med bundna svarsalternativ. Många frågor tillåter bara ett svarsalternativ. Markera då det alternativ som ligger närmast din egen uppfattning. Vissa frågor tillåter mer än ett svar. Markera då så många som stämmer in på din vardagssituation.

Tid och hantering

Frågorna besvaras individuellt och du ska besvara frågorna spontant utifrån din egen uppfattning och bedömning. Även om du tycker att du inte har fullständig kunskap om det frågan gäller, försök ändå att svara utifrån den bild du har av situationen. Enkäten tar ca 7 minuter att genomföra och enkäten ligger öppen fram till den 29 mars 2005.

Anonymitet

Undersökningen kommer att omfatta flera olika organisationer och resultatet kommer att redovisas så att utfallet för er organisation kan jämföras med totalresultatet, under förutsättning att tillräckligt många svarar för att anonymiteten inte ska äventyras. Ingen kommer att kunna se enskilda individers svar och samtliga data som samlas in kommer att behandlas konfidentiellt och i enlighet med den nya lag om etikprovning som gäller from 1 januari, 2004 (se <http://www.forskningsetikprovning.se> för mer information).

Vi tackar dig för din medverkan.

En studie utförd av Institutionen för informatik vid Göteborgs universitet och forskningsinstitutet Viktoria.

1. Kön

- a. kvinna
- b. man

2. Ålder

- a. < 25
- b. 25-35
- c. 36-45
- d. 46-55
- e. > 55

3. Vilken förvaltning tillhör du?

- a. Barn- och ungdomsförvaltningen
- b. Utbildningsförvaltningen
- c. Kulturförvaltningen
- d. Socialförvaltningen
- e. Tekniska förvaltningen
- f. Vård- och omsorgsförvaltningen
- g. Kommunstyrelseförvaltningen
- h. Miljö- och hälsoskyddskontoret

4. Högsta utbildningsnivå

- a. grundskola
- b. gymnasium
- c. högskola

5. Är du chef med underställd personal?

- a. ja
- b. nej

6. Hur skulle du karaktärisera dina HUVUDSAKLIGA arbetsuppgifter?

- a. strategiska/långsiktiga
- b. operativa/kortsiktiga

7. Vilken yrkesgrupp tillhör du (t ex vårdbiträde, tekniker eller handläggare)?

8. Hur lång erfarenhet av detta yrke har du totalt (oavsett arbetsplats)?

- a. < 6 månader
- b. 6 mån-2 år
- c. 3 år-5 år
- d. 6 år-10 år
- e. > 10 år

9. Hur länge har du haft din nuvarande anställning?

- a. < 6 månader
- b. 6 mån-2 år
- c. 3 år-5 år
- d. 6 år-10 år
- e. > 10 år

10. Har du genomgått någon kurs eller utbildning i informationssökning?

- a. ja
- b. nej

11. När du söker information, hur ofta använder du följande källor?

		Flera	Någon	Någon	Mer	
		Dagligen	ggr/vecka	gång/vecka	gång/månad	Halvårsvis sällan
a.	kollegor inom organisationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b.	kollegor utanför organisationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c.	Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d.	LerNet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e.	verksamhetssystem/datorsystem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f.	sparad e-post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g.	dokument i egen dator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h.	dokument i gemensamt filarkiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i.	dokument i pärm/hylla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j.	tidskrifter/publikationer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k.	bibliotek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l.	möten/seminarier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m.	kurser internt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n.	kurser externt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o.	konferenser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. När du i allmänhet söker information, vilket är det STARKASTE motivet i valet av informationskälla?

- a. tidsåtgången för att nå informationen

- b. informationens kvalitet
- c. källans tillförlitlighet
- d. informationsutbudets bredd
- e. sannolikheten att finna svaret
- f. vana/förtrogenhet med källan
- g. annat

13. Vad använder du LerNet till? Flera svarsalternativ möjliga

- a. service (matsalsmeny, resursbokning, tidtabeller...)
- b. personalinfo (semesterregler, lön...)
- c. fackinfo (lönestatistik, kontaktperson...)
- d. organisation (chefer, kontor, org.schema...)
- e. nyheter (allmänt, om företaget/organisationen...)
- f. information (sprida info till andra...)
- g. jobb (platsannonser...)
- h. utbildning (kurser...)
- i. arbetsrelaterat akut (lösa ett problem, svara på en fråga...)
- j. arbetsrelaterat långsiktigt (hålla sig ajour...)
- k. diskutera (i projektrum, diskussionsforum...)
- l. personkontakt (telefonnummer, adress...)
- m. gula sidorna (vem gör vad...)
- n. gränssnitt (för att nå system som t ex e-post eller Infovisaren)
- o. använder aldrig LerNet
- p. annat

14. Hur hittar du information på LerNet? Flera svarsalternativ möjliga

- a. via egna bokmärken
- b. via menyerna
- c. via sökmotorn
- d. via länkar jag får från andra
- e. via nyhetsbevakningsfunktionen
- f. hittar aldrig information på LerNet
- g. annat

15. Vad anser du om kvaliteten på den information som du tar del av?

- a. 6 - hög kvalitet
- b. 5
- c. 4

- d. 3
- e. 2
- f. 1 - låg kvalitet

16. I vilken grad innehåller LerNet information som är relevant för ditt arbete?

- a. 6 - hög grad
- b. 5
- c. 4
- d. 3
- e. 2
- f. 1 - låg grad

17. Hur aktuell anser du att informationen på LerNet är?

- a. 6 – mycket aktuell
- b. 5
- c. 4
- d. 3
- e. 2
- f. 1 – inte alls aktuell

18. Hur upplever du det är att hitta information på LerNet?

- a. 6 – mycket lätt
- b. 5
- c. 4
- d. 3
- e. 2
- f. 1 – mycket svårt

19. Hur upplever du att LerNet är organiserat?

- a. 6 – lättbegriplig struktur
- b. 5
- c. 4
- d. 3
- e. 2
- f. 1 – svårbegriplig struktur

20. I vilken grad anser du att LerNet bidrar till verksamheten?

- a. 6 – hög verksamhetsnytta
- b. 5
- c. 4

- d. O 3
- e. O 2
- f. O 1 – låg verksamhetsnytta

Bilaga 2

Intervjuguide rörande LerNet:

- Vilka informationskällor använder du dig av, varför?
- Vilka system använder ni på förvaltningen?
- Vad använder du LerNet till, huvudsakliga användningsområdet, frekvens?
- Vad är bra respektive dåligt?
- Finns det funktioner som du saknar, vill förbättra på LerNet?
- Söker du dokument på LerNet, hur gör du i så fall? (sökmotor, nyhetslänkar etc)
- Publicerar du dokument på LerNet?
- Vilken typ av information publicerar du?
- Vilken åtkomst har publikationerna?
- Om du inte använder LerNet, varför?

Bilaga 3

Kontentanalysens kodningskategorier

1. Kännetecken på informationsbehov

Informationsbehov uppstår dynamiskt ur specifika arbetsuppgifter och varierar beroende på aspekter som är både demografiska och kontextuella. Egenskaper som kännetecknar informationsbehovet inkluderar frekvensen med vilket behovet uppstår, graden av angelägenhet, hur komplext samt hur förutsägbart behovet är.

2. Informationsmedvetenhet

Medvetenhet om informationskällor omfattar den kunskap och den uppfattning en person har om olika informationsbärare. Aspekter som ingår i detta begrepp är pålitlighet och förtrogenhet, format och tillgänglighet, kostnadseffektivitet, kvalitet och tidsmässig läglighet.

3. Informationskällor

De kanaler eller media varifrån informationen erhålls. Detta inkluderar t ex kollegor, litteratur eller utbildning, men även personligt gjorda erfarenheter och branschpraxis. Källorna kan karaktäriseras som formella eller informella, personliga eller opersonliga, interna eller externa, flyktiga eller beständiga.

4. Utfall

Utfallet är resultatet av en sökprocess, oavsett om processen lyckades eller misslyckades. Ett fullständigt lyckat eller ett fullständigt misslyckat utfall innebär att sökprocessen avslutas. Ett delvis lyckat eller delvis misslyckat utfall innebär att sökprocessen modifieras genom återkoppling till val av källa, informationsmedvetenhet eller till själva informationssökningsprocessen.