



Handelshögskolan

VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för informatik

2005-05-20

Informationssökning på Intranät

En studie av tjänstemännens informationssökning på Volvo Car Corporation

Abstrakt

Uppsatsens problemområde var informationssökning i organisationer. En studie genomfördes på Volvo Car Corporation där tjänstemännens informationssökning på intranät studerades. Syftet med uppsatsen var att studera och analysera i vilken grad intranät användes som informationskälla och vilka faktorer som hade störst påverkan i användningen av intranät. Uppsatsen empiri insamlades med en enkätundersökning och intervjuer utfördes med Critical Incident Technique och analyserades med hjälp av en kontentanalys. Resultatet visade att det saknas information på intranätet och endast delvis uppfyllde de informationsbehov som de anställda hade. Intranätet saknade också en tydlig och uttalad struktur, vilket resulterade i att intranätet inte utnyttjas optimalt.

Nyckelord: Intranät, Informationssökning, Critical Incident Technique, Kontentanalys

Författare: Mikael Hellström, Magnus Kollberg-Johansson, Christer Larsson

Handledare Dick Stenmark

Examinator Lennart Petersson

Magisteruppsats, 20 poäng.

Förord

Ett stort tack vill vi ge vår handledare PhD. Dick Stenmark, utan hans handledning hade vi fortfarande arbetat på uppsatsen.

Vi vill också tacka Volvo Car Corporation, framförallt Petter Halling (Director Interactive Communications) som godkände att vi fick genomföra vårt arbete på företaget. Samt ett stort tack till Anne Wiberg (Acting Infomaster) som var vår kontaktperson under arbetets gång. Vi vill också framföra ett stort tack till alla de anställda på Volvo som ställde upp på våra intervjuer.

Göteborg, 20 maj, 2005

Mikael Hellström

Magnus Kollberg

Christer Larsson

| | |
|--|----|
| Del I..... | 2 |
| Bakgrund..... | 2 |
| Problemområde..... | 3 |
| Frågeställning..... | 4 |
| Avgränsningar..... | 4 |
| Syfte och mål..... | 5 |
| Tidigare studier..... | 5 |
| Uppsatsens genomförande..... | 7 |
| Uppsatsens kontext..... | 8 |
| Disposition..... | 8 |
| Del II..... | 10 |
| Teoretiskt ramverk..... | 10 |
| Informationssökning..... | 10 |
| En fördjupning i modellen av Leckie et al..... | 13 |
| Intranät..... | 15 |
| Del III..... | 19 |
| Metod..... | 19 |
| Studiens design och utförande..... | 19 |
| Vetenskapligt synsätt..... | 19 |
| Studieobjekt..... | 20 |
| Litteraturgranskning..... | 20 |
| Enkätundersökning..... | 21 |
| Intervjuer med CIT-metoden..... | 22 |
| Kontentanalys..... | 24 |
| Utvärdering av studien..... | 29 |
| Validitet..... | 29 |
| Reliabilitet..... | 30 |
| Generaliserbarhet..... | 30 |
| Källor till fel/osäkerhet..... | 30 |
| Del IV..... | 32 |
| Resultat..... | 32 |
| Enkät:..... | 32 |
| Intervjuer:..... | 35 |
| Del V..... | 38 |
| Analys och diskussion..... | 38 |
| Informationssökning..... | 38 |
| Intranät..... | 44 |
| Del VI..... | 50 |
| Slutsatser..... | 50 |
| Rekommendationer..... | 51 |
| Framtida studier:..... | 52 |
| Del VII..... | 53 |
| Referenser..... | 53 |
| Del VIII..... | 57 |
| Bilagor..... | 57 |
| Bilaga 1: Enkätfrågor..... | 57 |
| Bilaga 2: Enkät svar..... | 63 |
| Bilaga 3: Intervjuguide..... | 68 |

Del I

Bakgrund

De flesta studier rörande information visar på att mängden av tillgänglig information ökat markant under senare tid (Damsgaard & Scheepers, 1997; Lai, 1998). Till stor del beror det på informationsteknologins möjligheter och att informationsteknologin blivit mer tillgänglig med avseende på kostnader och IT-kompetens. Därför har behovet av relevant information i rätt tid ökat markant och hanteringen av information blivit en viktig aspekt för att kunna konkurrera i en allt hårdare miljö (Damsgaard & Scheepers, 1997; Lee 1998). En del av informationshanteringen är informationssökning och informationssökningsbeteende, det vill säga, hur människor söker efter information och vilka faktorer som påverkar sökningen.

Eftersom organisationer verkar i omgivningar med bland annat allt hårdare konkurrens och/eller stramare budgetar (Dees, 1998) ställer det krav på att yrkesverksamma är effektiva i varje aspekt av sina arbetsuppgifter. Sökning efter information är en sådan aspekt, dels att informationen är relevant och korrekt och dels att den erhålls när den behövs. Om det går att se tendenser i hur anställda söker information i arbetsrelaterade situationer och vilka faktorer som har störst påverkan på sökningen och valet av informationskälla så finns det en möjlighet att underlätta för dem i den informationsdjungel som existerar idag.

För att hantera den stora mängd information som yrkesverksamma ställs för idag har många organisationer infört intranät (Curry & Stancich, 2000 ; Damsgaard & Scheepers, 1997, 2001; Lai, 1998). Fördelar är att en verksamhets olika delar kopplas samman, såväl geografiskt som funktionellt, och för enklare och snabbare spridning av information (Lai, 2001).

Damsgaard och Scheepers (2001) definierar fem olika sätt att använda intranät och som kan utnyttjas samtidigt. Första användningsområde brukar vara att använda intranät för att publicera och sprida statisk information som med tiden utvecklas till åtkomst av andra informationssystem via webbgränssnitt, samarbete mellan individer över intranät genom diskussionsforum och specifika gruppapplikationer, att söka information, det vill säga använda intranät som informationskälla med sökmotor och sökagenter och som organisationens minne där ”bästa praxis”, gjorda erfarenheter och vanligt förekommande frågor (FAQ) lagras (Damsgaard & Scheepers, 2001).

I uppsatsen fokuserar vi på informationskällan intranät eftersom den täcker in hela organisationen. Intranät som informationskälla ger också möjlighet till att samla all specifik, relevant och pålitlig information för dess medlemmar på en plats och genom intranätet kan information på lokal nivå spridas till hela organisationen.

Problemområde

Sedan början av 90-talet när intranät gjorde intåg bland företagen har spridningen i organisationer och företag utvecklats snabbt. Idag finns intranät i de flesta större företag och organisationer. Stenmark (2005a) refererar till en artikel av Gerstner (2002) som vid den tidpunkten påstod att tre av fyra webbservrar som installeras är avsedda för att användas till intranät. Intranät har haft en enorm genomslagskraft och har potential att ha stor påverkan på det dagliga arbetet för organisationer och deras konkurrenskraft.

För några decennier sedan var tjänstemännens informationsmängd begränsad och förutsägbar i sin omfattning. Ett antal begränsade prenumerationer på journaler, nyhetsbrev och böcker som fokuserade på individernas intresseområden samt eventuellt några seminarier var de informationskällor de hade tillgång till (Leckie et al, 1996, Vishik, 1997). Med tid och personliga kontaktnätverk kunde det utökas till viss personlig kontakt som beroende på geografisk belägenhet oftast förmedlades via brev eller telefon. Användarna behövde sällan söka efter information utanför deras direkta kompetensområde och insamlingen av information överläts till specialister, vanligen bibliotekarier, forskare och journalister på specialtidsskrifter.

Idag däremot kräver och producerar arbetet enorma mängder information, information som måste hanteras på bästa möjliga vis för att göra nytta och skapa synergieffekter (Curry & Stancich, 2000). En anledning till ökningen av informationsmängden är internet. Internet gav en genomskinlig tillgång till en mängd information oavsett teknisk plattform, applikation och utan geografiska gränser, där information skriven av forskare och andra specialister kunde nås och förmedlas från skrivbordet via tillgången till en dator (Damsgaard & Scheepers, 2001). Internet växte snabbt och fick allt bättre sökinstrument som underlättade för individen att finna information inom sitt intresseområde.

I fotspåren av internet såg organisationer fördelarna med tekniken och började skapa små nätverk för organisationens medlemmar som numera kallas för intranät. Syftet med intranät kunde skilja sig åt från att publicera statisk information till mer avancerade användningar som att stödja kunskapshantering inom organisationen (Damsgaard & Scheepers, 2001). Intranät är fyllda med information som finns där som en gemensam källa av kunskap för de anställda att utnyttja i det dagliga arbetet. Sökmotorer infördes på intranät för att underlätta informationssökning, även i det avseendet tog organisationer lösningen direkt från internet, men det organisationer inte hade förutsett var att individens informationssökningsbeteende och informationsbehov inte var detsamma som på internet vilket skapade en dålig överensstämmelse mellan individens behov och det resultat som erhöles. Det bekräftas i en studie utförd av Stenmark (2005b) där han drar slutsatsen att sökbeteendet på intranät skiljer sig åt från sökbeteendet på internet.

Än idag är kunskapen om hur informationsbehov och informationssökningsbeteendet hos tjänstemän bristfällig. I en tidigare artikel så skriver Stenmark

(2004) att rent tekniskt är intranät och internet lika om än skillnader i storlek men att de skiljer sig åt i andra aspekter. Därför är det inte lämpligt att direkt applicera studier som rör informationssökning och informationssökningsbeteendet på internet på intranät. Då det finns skillnader mellan internet och intranät så kan det också finnas skillnad på vilka variabler som styr informationssökning och informationssökningsbeteendet.

Forskningen idag har flera utforskade perspektiv kring hur anställda söker information via intranätet. För det första saknas forskning kring informationssökningsbeteendet vid användningen av intranät. Den forskning som gjorts har fokuserat på och gjort modeller kring informationssökningsbeteendet på internet, specifika yrkesgrupper eller bland professionella informationssökare som exempelvis forskare. Det är i det närmaste okänt om dessa modeller går att använda även på intranätet som informationskälla. För det andra vet vi inte hur väl intranätet stödjer de anställdas informationssökning i det dagliga arbetet. Slutligen så känner vi heller inte till om det finns några barriärer, exempelvis de anställdas kunskap om hur intranätet kan användas eller intranätets struktur, som förhindrar eller försvårar de anställda att nå den information de är i behov av för att utföra sina arbeten. Då modeller för informationssökning via intranät ännu är oprövade är det svårt för ledningen att veta hur man ska bygga ett intranät till att stödja de anställdas informationsbehov i sitt dagliga arbete samt hur de ska styra/hantera intranätet för att det ska utnyttjas till dess fulla potential.

Genom att besvara de frågor som uppstår ovan får vi mer kunskap om vilka faktorer som är av betydelse. Med en djupare insikt och förståelse av problematiken kan vi med större säkerhet ge rekommendationer i hur intranätet borde se ut och vad som ska finnas där för att kunna stödja och effektivisera det dagliga informationssökandet för anställda.

Frågeställning

Vilken betydelse har intranät för tjänstemännens informationssökning?

För att besvara frågeställningen har vi utfört en studie på Volvo Car Corporation (VCC). Frågeställningen delades in i några underfrågor: I vilken grad utnyttjar tjänstemännen på VCC intranätet som informationskälla? För vilken typ av information används intranätet? Och vilken typ av information hämtas från andra informationskällor?

Avgränsningar

På grund av att vi har en tidsbegränsning på 20 veckor har den empiriska delen enbart utförts på ett företag med en enkätundersökning och ett begränsat antal intervjuer, därför gäller de slutsatser vi dragit enbart det företag som undersökts och inte branschen som företaget verkar inom eller för organisationer generellt sett. Vi siktar på att kunna ge praktiskt genomförbara rekommendationer men det

övergripande målet är att försöka finna teoretiskt optimala lösningar på eventuella problem, därför kommer vi inte att ta hänsyn till kostnader i form av tid eller pengar. Vi har heller ingen avsikt att realisera några rekommendationer.

Syfte och mål

Syftet med uppsatsen är att studera och analysera i vilken grad intranät används som informationskälla och vilka faktorer som har störst påverkan i användningen av intranät.

Problemområdet och studien passar dessutom utmärkt efter att ha läst inriktningen IT-management då det mesta av våra kunskaper ligger på teoretisk nivå och vi många gånger under utbildningen önskat se teorin i praktiken. Genom att studera, analysera och dra slutsatser om informationssökningsbeteendet bland tjänstemän hos VCC för att därefter eventuellt kunna peka på faktorer som är viktiga för att öka utnyttjandegraden av intranät som informationskälla så känns det som om vi kan uppnå det målet. Utöver att nå egna insikter är vår förhoppning att kunna bidra till forskningen inom ett relativt outforskat område.

Tidigare studier

Det finns ett flertal studier på informationssökning och informationssökningsbeteende (Curry & Stancich, 2000; Stenmark, 2005 a; Leckie, Pettigrew & Sylvain, 1996). Dessa studier kan grupperas efter graden av specialisering, till exempel om informationskällor studerades i största allmänhet eller om fokus låg på någon specifik källa, till exempel internet, eller om forskarna studerade informationsbehov generellt sett eller om de specialstuderade ett begränsat informationsbehov, till exempel arbetsrelaterade behov.

Prekop (2002) hade ett intressant perspektiv genom att studera informationssökning ur ett kollektivt perspektiv istället för individens. Choo, Detlor och Turnbull (1999) fokuserade på kunskapsarbetare och hur de sökte extern information från internet. För deras datainsamling användes detaljerade enkätfrågor, ett övervakningsprogram som kontinuerligt under två veckor registrerade all aktivitet på internet och slutligen användes materialet till att vara underlag i intervjuer med deltagarna. Choo et al. utgick i sin modell från Aguilar's (1967) och Weick och Daft's (1983) olika sätt att skanna efter information. De kom fram till att individer som söker extern information för sitt dagliga arbete deltog i flera kompletterande sätt att söka information. Foster och Ford (2003) studerade informationssökning där man slumpmässigt fann informationen. De menar att slumpmässighet är en välkänd faktor bland tvärvetenskapliga forskare och därmed en faktor att räkna med. De presenterar en analys av tvärvetenskapliga forskare och studerade hur slumpen som fenomen i ett informationssökningskontext uppstår ur både förutsättningarna och strategin samt om det är en meningsfull faktor vid informationssökning. Ellis och Haugen (1997) utförde en studie på vilken roll information och informationssökningsmönstret har hos

ingenjörer och forskare som individer i en industriell omgivning. De fann att även om det fanns skillnader trots särdrag i informationssökningsmönstret var de beteendemässiga karaktärsdragen liknande för dessa två grupper. Vidare fann de att personliga kunskapsnätverk var viktiga i det sätt som ingenjörer fann och använde information.

"When the engineers were confronted with a subject unfamiliar to them, they tended first to look for colleagues or other contacts within their personal network who possessed the knowledge.....The engineers chose their information channels based on their own experience and knowledge through the consultation of personal contacts, or both methods." (Ellis & Haugen, 1997, s. 401)

Auster och Choo (1994) undersökte informationssökning som "environmental scanning" för tretton chefer i Kanada. De studerade hur dessa chefer skannar av sin omgivning för att få underlag till beslut rörande företaget. Studien fokuserade på var cheferna sökte efter information för att fastställa vilka informationskällor som användes. Aguilar (1967) skiljer på att aktivt söker efter information med ett specifikt behov som utgångspunkt och att passivt bli utsatt för information utan ett specifikt behov av informationen. Att skanna efter information kan gå från en tillfällig konversation på lunchen till en omfattande marknadsundersökning för att upptäcka nya affärsmöjligheter. På en konceptuell nivå kan skanningen av omgivningen ses som ett utökat informationssökande. Choo och Marton (2003) utvecklade en beteendemodell för informationssökning på internet som bygger på Ellis och Haugen 's (1997) olika informationssökningsmönster. Choo och Marton definierar fyra kompletterande stilar av informationssökningsbeteende: formell, informell, fokuserad och ofokuserad informationssökning utifrån informationsbehovet. Deras resultat visar på att varje stil kan bestämmas utifrån de karaktärsdrag individen handlar efter. De menar att informationssökningsbeteendet, det vill säga hur individen agerar i sökandet och ser på information, är tätt sammanfogat med de mål och syften individen har i sökandet efter information.

Det verkar som studier på informationssökningsbeteende på intranät vid arbetsrelaterade informationsbehov är få. För att påståendet inte ska misstolkas vill vi påpeka att vi inte på något sätt kan hävda att vi har fullständig kunskap om all forskning inom informationssökning, däremot har vi inte lyckats finna någon studie som berör vår frågeställning. Bland de få studier vi har funnit om informationssökning på intranät återfinns Stenmarks (2005a, 2005b). Dessa studier analyserade loggfiler från sökmotorer och som Stenmark själv kommenterar i en av artiklarna över studiens begränsningar är att analys av loggfiler visar inte på i vilka sammanhang sökningarna görs eller vilka de bakomliggande faktorerna till sökningen är eller vilka faktorer som påverkar sökningen och valet av källa. Även Choo et al. (2003) använde den tekniken men med inriktningen hur tjänstemän söker information externt.

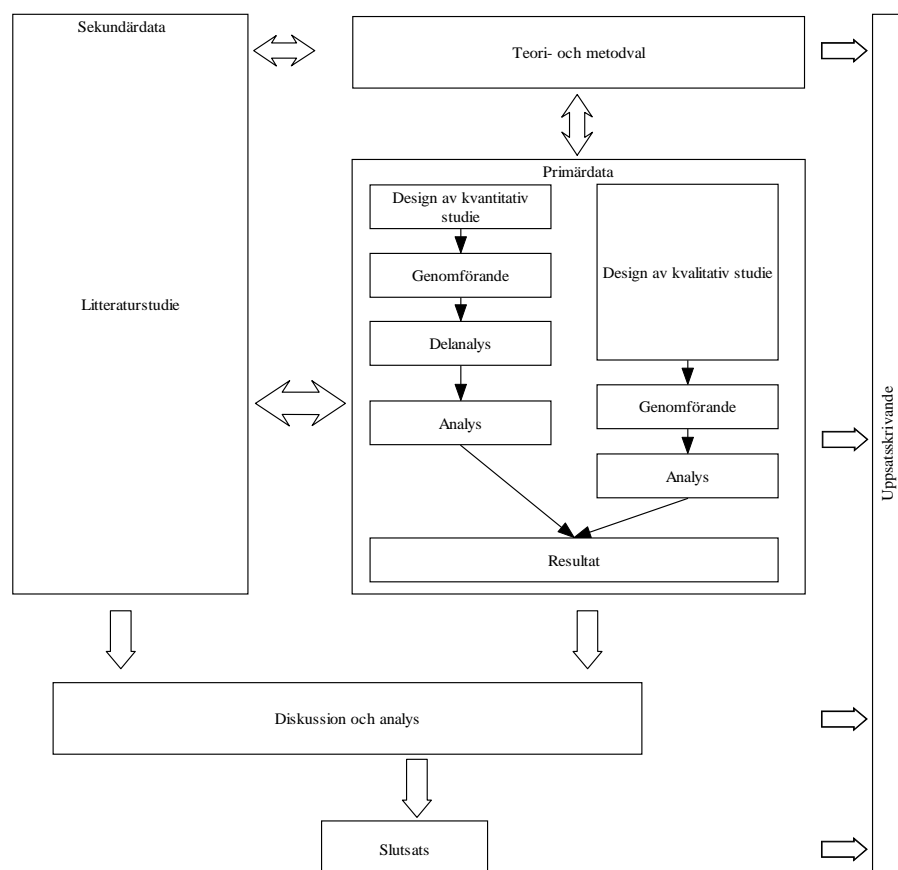
Fastän intranät är ett utbrett fenomen i många organisationer så visar Stenmark (2003) på hur lite anställda utnyttjar intranät som resurs och att det till stor del beror på hur intranätet styrs. Det finns flera förespråkare för centralt styrd och

kontrollerat innehåll på intranätet (Curry & Stancich, 2000; Damsgaard & Scheepers, 1999) men Stenmark (2003, 2004) pekar på att den enorma framgången för internet, som är den största anledningen till varför organisationer började använda intranät, till stor del beror på att det inte är centralt styrt, att det är fritt för alla att publicera och medverka i intresseforum etc.

I ovan nämnda artiklar av Stenmark visar han också på att det föreligger väsentliga skillnader mellan miljöerna som internet och intranät verkar inom, där internet har en heterogen användargrupp med vitt skilda intressen till skillnad mot intranät som har en mer homogen användargrupp med, åtminstone övergripande, gemensamma mål.

Eftersom antalet studier rörande informationssökning på intranät och studier på användningen av intranät är få och att intranät finns i många organisationer och att tillväxten fortfarande är hög (Gerstner, 2002) finns det ett intresse att studera användningen av intranät som informationskälla.

Uppsatsens genomförande



Figur 1. Modell över utförandet av uppsatsen.

Figur 1 illustrerar hur uppsatsen genomförts. Problemområdet som valdes krävde omfattande litteraturstudier då vi enbart var bekanta med området men saknade de djupare kunskaper som krävs för en studie på magisternivå. Det resulterade i en iterativ process (visas med de dubbelriktade pilarna) där vår medvetenhet om vilka kunskaper som saknades och behövdes sakta växte fram. Litteraturstudier pågick under hela den tid som insamlingen av primär och sekundärdata skedde. Genom att tillämpa teori och tidigare forskning till att även gälla för insamlandet av primärdata försökte vi uppnå en så hög validitet som möjligt. Resultatet av primärdata analyserades mot valda teorier som därefter ledde fram till uppsatsens slutsatser. Uppsatsskrivandet skedde kontinuerligt under arbetets gång och enligt Backman (1998) där delar även reviderades allt eftersom kunskapen ökade.

Uppsatsens kontext

Uppsatsens empiriska undersökning ingår som en del av materialet till det större forskningsprojektet Informationssökningsbeteende i organisationer, som är ett samarbete mellan institutionen för informatik på Göteborgs universitet, Viktoria-institutet och Forskningsrådet för Arbetsliv och Socialvetenskap (FAS) och pågår fram till 2007. Ansvariga för projektet är Dr. Kalevi Pessi och Dr. Dick Stenmark.

Uppsatsen är en av fyra som bidrar med rådata till projektet. För att säkerställa jämförbarheten mellan grupperna lade handledaren fram flera förslag på teori, modell och metod. Efter diskussion mellan handledaren, oss och övriga grupper, där för- och nackdelar diskuterades och i vilken grad de passade in för respektive grupps frågeställning kom vi överens om en gemensam modell och metod. Under åtta veckors tid hade vi intensivt samarbete med handledaren och de övriga grupperna för att vi skulle ha samma tolkning av modellen och för att träna oss i metoden som studien skulle genomföras med, därefter gick varje uppsats sin egen väg för att fokusera på respektive uppsats frågeställning.

Disposition

Uppsatsen är indelad i åtta delar.

Del I: Inledning, här ges bakgrund och tidigare studier inom problemområdet. Syfte, mål, frågeställning och avgränsningar förklaras. En kort beskrivning ges över magisteruppsatsen utförande.

Del II: Teori, här presenteras det teoretiska ramverket uppsatsen bygger på, informationssökning och intranät.

Del III: Metod, här beskrivs de metoder som användes för datainsamling, enkätundersökning och intervjuer utförda med critical incident technique (CIT). Hur studien utformades och genomfördes beskrivs och vad analysen utgår ifrån (kontentanalys). Del 3 avslutas med utvärdering av den utförda studien på Volvo Car Corporation.

Del IV: Resultat, här redovisas de resultat som är av intresse för uppsatsen från enkätundersökningen och intervjuerna.

Del V: Analys och diskussion, innehåller analys av resultaten i empirin och följs av diskussion där vi lyfter fram intressanta fakta som framkommit av undersökningen. I diskussionen försöker vi komma fram till hur informations-sökning går till i den studerade organisationen och vad det är som påverkar informations-sökningsbeteendet bland de anställda.

Del VI: Slutsatser, här försöker vi besvara uppsatsen frågeställning utifrån del 5. Delen avslutas med rekommendationer och förslag på intressanta framtida studier.

Del VII och VIII innehåller referenser och bilagor.

Del II

Teoretiskt ramverk

I del II förklaras det teoretiska ramverket som uppsatsen bygger på. Delen börjar med ett avsnitt om informationssökning där forskning inom området redovisas som sedan följs av den modell uppsatsen är strukturerad kring. Delen avslutas med ett avsnitt om intranät.

Informationssökning

”information seeking begins when someone perceives that the current state of possessed knowledge is less than that needed to deal with some issues (or problem). The process ends when that perception no longer exists.”

(Krikelas, 1983, s. 6)

En informationssökning startas alltid med ett informationsbehov, vilket i sin tur varierar beroende på ett antal faktorer, som till exempel komplexitet och syfte. Det finns flera olika perspektiv på vad behov är, generellt sett kan de delas in i två breda kategorier. Dels kan man se på behovets natur, om behovet är ett framtida eller omedelbart informationsbehov (Krikelas, 1983). Det innebär att behovet kan, men inte nödvändigtvis, medföra en omedelbar handling i form av en aktiv informationssökning. Det kan också betyda att det är ett passivt behov där man exempelvis vill hålla sig à jour i något område. Andra försöker att gradera skillnader i informationsbehov där exempelvis Taylor (1968) säger att det finns en skillnad mellan vad en person uttrycker som ett informationsbehov och hur personen upplever sitt informationsbehov.

Varje informationssökning innehåller en sökprocess som kan påverkas av ett antal faktorer. I litteraturen anges ett flertal påverkansfaktorer, några av de mest använda är valet av källa, demografiska faktorer och komplexitet. Flera forskare (Wilson, 1999; Krikelas, 1983; Leckie et al., 1996) pekar på att informations-sökning är en iterativ process, vilket gör att även utfallet av en informations-sökning påverkar sökprocessen. Denna form av utfall benämner vi delresultat som kan leda till att den fortsatta sökningen modifieras i sökkriterierna. Utfallet måste inte vara ett lyckat delresultat som leder individen närmare en lösning utan kan lika gärna vara misslyckat som då påverkar den fortsatta sökningen. Slutresultat uppnås när sökningen avslutas, uppmärksammas ska att det inte alltid innebär att den eftersökta informationen erhålls, vilket visas i följande definition av skillnad mellan informationssökning och informationsinhämtning:

“Information seeking is preferred to information retrieval because it is more human oriented and open ended. Retrieval implies that object must have been “known” at some point; most often, those people who “knew” it

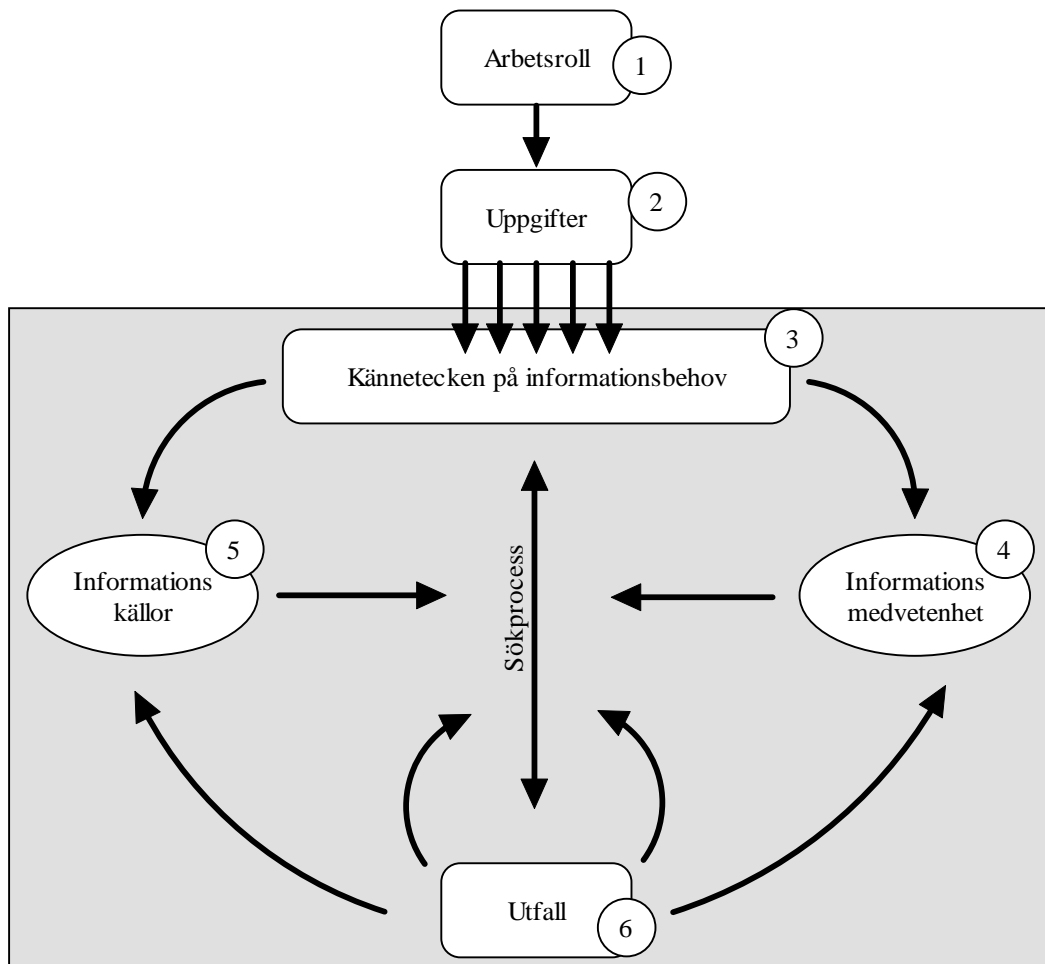
organized it later for “knowing” by themselves or someone else. Seeking connotes the process of acquiring knowledge; it is more problem oriented as the solution may or may not be found.” (Marchionini, 1995 citerat i Detlor, 2000, s. 95).

De förklarande modeller som studerats har fokus på olika delar av informations-sökningen. Johnson (1997) fokuserar på hur informationsbehovet uppstår och vilka faktorer som påverkar. Andra fokuserar på själva sökprocessen och försöker förklara varför individer söker som de gör (Ellis, 1997; Kuhlthau, 1991). Även Leckie et al. (1996) har utgångspunkt från det perspektivet, deras modell förklaras mer ingående nedan.

Det finns många modeller som ger sitt perspektiv på hur man undersöker informationssökning och informationssökningsbeteende. I modellen av Prekop (2002) identifieras tre komponenter som viktiga för informationssökning: informationssökningens roll, informationssökningens mönster samt i vilken kontext dessa roller och mönster utspelar sig i. Prekop's modell fokuserar på informationssökning i ett grupperspektiv men gäller i samma utsträckning för individers informationssökning. Ellis och Haugen (1997) visar i sin forskning på relationen mellan forskning och utvecklingsprocessen och sökmönster. De undersökte informationssökningsmönstret hos ingenjörer och forskare inom oljeindustrin och fann åtta generiska strategier. De säger att när forskare gör framsteg i sina eftersökningar av information från det inledande till de mer avancerade faserna får de större kunskap och specificerar sitt problem allt mer, därmed blir de också mer selektiva. Ju mer känd och familjärt problemet är desto mer går man från formella kanaler till de informella kanalerna. Krikelas (1983) menar att tidigare forskning visar på att det inte finns en övergripande informationsteori vilket skapar en brist när det gäller jämförelser mellan olika studier. Krikelas egna modell tar upp informationsbehov, källor, insamling och givande av information men visar inte specifikt på vilka faktorer som påverkar själva informationssökandet. Wilson (1999) anser att olika modeller inte är konkurrerande i sig utan kompletterar varandra och att det främst handlar om att finna vilka dessa modeller är. Wilsons egna modell bygger på olika steg som kan uppvisa vissa beteendemässiga mönster och grundas på att informationssökning är en medveten, aktiv och iterativ handling. Den tittar på de underliggande faktorerna av informationssökning och fokuserar mer på uppgiftens process där en osäkerhet ligger i bakgrunden. Wilson ger också en problemlösningsmodell där syftet är att ge ett medel för att kunna conceptualisera de olika stegen i problemlösningen där informationssökning är placerad och motiverad. Modellen granskar problemlösning i fyra efter varandra följande processer; *problemidentifikation, vilket problem har jag?, problemdefinition, vad är mer exakt karaktären av mitt problem?, problemlösning, hur finner jag svaret till mitt problem?* och slutligen ett uttalande om problemets lösning, *det här är svaret på mitt problem.*

Leckie et al. (1996) har tagit fram en modell (se figur 2) över informations-sökningsbeteende som täcker in mycket av ovanstående tankar. Modellen är tänkt att visa hur komplext ett informationssökningsbeteende är och vilka faktorer som påverkar och skapar ett informationssökningsbeteende. Leckie et al. påpekar

också att modellen inte gör anspråk på att ha fångat alla faktorer som ingår i modellens olika delar utan att de är tänkta att visa tanken bakom dem. Modellen av Leckie et al. består av sex komponenter, de är: (1) arbetsroller, (2) associerade uppgifter, (3) kännetecken på informationsbehov, (4) informationsmedvetenhet, (5) informationskällor, (6) utfall. Kännetecken på informationsbehov, informationsmedvetenhet, informationskällan och utfallet påverkar själva sökprocessen direkt medan arbetsrollen och de tillhörande arbetsuppgifterna påverkar sökprocessen indirekt genom kännetecken på informationsbehovet. På grund av att resultatet av aktiviteten kan bli ett delvis uppfyllt informationsbehov vilket då leder till en ny sökning så visas att själva utfallet också kan påverka informations sökningsaktiviteten. Modellen har en återkoppling som visar på att en informations sökning är en iterativ process som kan leda till att informationsbehovet, valet av källor och medvetenhet av information kan förändras över sökningens gång beroende på vad som framkommer från varje sökning.



Figur 2. Modell av informationssökning för yrkesutövare (Leckie et al, 1996).

Leckie et al. 's modell är dynamisk och kan därför lätt anpassas till den yrkesgrupp som forskaren önskar undersöka, det vill säga modellen är öppen för att föra in nya variabler inom kategorierna beroende på vad som studeras, i motsats till många andra modeller som är specialanpassade efter ett specifikt

område eller fenomen och är svåra att använda till andra studier än de ursprungliga. Styrkan i den valda modellen ligger i att den för det första är framtagen med grund i tidigare forskning inom informationssökning och för det andra att den är så generell att den är möjlig att använda till alla yrkesgrupper. Leckie et al. (1996) har i sin studie prövat modellen på tre yrkesgrupper som har ett stort informationsbehov inom vitt skilda områden.

En fördjupning i modellen av Leckie et al.

Modellen av Leckie et al. bygger på interaktion mellan delarna. För att förstå hur en informationssökning utförs så måste sökningens olika delar studeras.

(1 & 2) Arbetsroller och associerade uppgifter; de fem vanligaste undersökta rollerna som yrkesverksam, är serviceleverantör, administratör/manager, forskare, lärare och student. Dessa roller är förknippade med ett antal associerade uppgifter som t.ex. utvärdering, rådgivning, rapportskrivning och så vidare. En person är inte begränsad till en roll utan kan ha flera olika roller under en sökning.

(3) Kännetecken på informationsbehov; De egenskaper som associeras med informationsbehovet och kan påverka informationssökningsbeteendet. Dessa egenskaper kan vara demografiska, kontextuella, med vilken frekvens behovet uppstår, graden av angelägenhet, hur komplext samt hur förutsägbart behovet är.

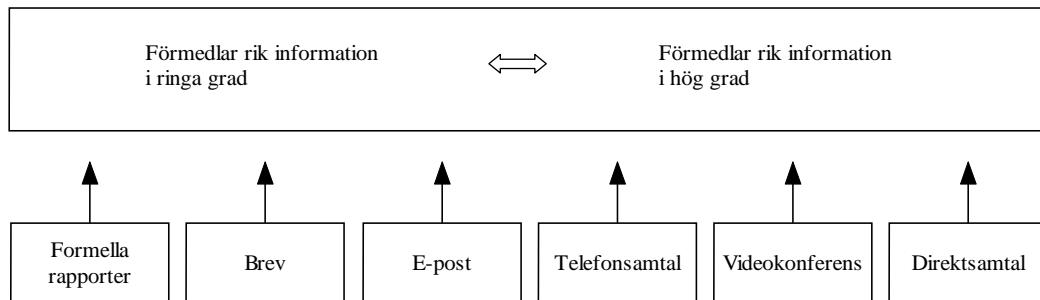
(4) Informationsmedvetenhet; Informationsmedvetenhet berör en persons uppfattning och kunskap om källorna och den information de kan leverera. Exempel på informationsmedvetenhet är pålitlighet, förtrogenhet, vilket format informationen kommer i, tillgänglighet, hur kostnadseffektiv källan är, kvalitet och tidsmässig läglighet.

(5) Informationskällor; Det finns ett oändligt antal olika informationskällor, allt från kollegor, manualer till bibliotek. Källorna kan karaktäriseras genom vilken kanal eller format de använder, t.ex. formell eller informell, muntlig eller skriftlig, intern eller extern, flyktig eller bestående.

(6) Utfall; Informationssökningsprocessen kan efter en sökning ha ett av tre utfall. Sökningen kan antingen lyckas och avslutas, misslyckas och avslutas eller delvis lyckas eller misslyckas vilket resulterar i att antingen sökningen avslutas eller att en ny sökning påbörjas, det visas genom återkopplingen i modellen.

Modellen av informationssökning för yrkesutövare av Leckie et al. beskriver inte själva sökprocessen även om den finns med i modellen. Men då sökprocessen i sig ligger utanför studiens fokus påverkar det inte vårt resultat. Vi ser dock inga problem med att ytterligare modeller som berör sökprocessen skulle kunna komplettera modellen i framtida studier. En aspekt modellen inte tar hänsyn till är valet av kanal för informationssökningen. Valet av kanal kan påverka den kvalitet som en källa kan leverera. Jacobsen och Thorsvik (2002) tar upp termen rik information, med rik information menar de hur mycket mottagaren får ut av den

information som förmedlas. De hävdar vidare att olika kanaler är olika bra på att förmedla rik information (se figur 3).



Figur 3. Olika kanalers förmåga att förmedla rik information. Jacobsen och Thorsvik (2002, s.344)

Genom att kvalitén kan påverkas så kan också valet av kanal påverkas om informationsbehovet kräver rik information, på så sätt så påverkas också informations sökningsbeteendet. För oss kommer det inte att vara ett problem eftersom vi studerar en källa (intranät) och inte på hur kanalen påverkar information som erhålls från en källa.

Intranät

Inom litteraturen finns flera definitioner på intranät men i stort så skiljer de sig inte åt. Vår definition av intranät baseras på följande definitioner:

Detlor (2000, s. 92) definierar intranät efter Abraham (1998) som:

“Intranet is a set of applications built on an internet-enabled infrastructure meant for internal use only by employees of a single organization”

Damsgaard och Scheepers (2001, s. 6) definierar intranät efter Oppliger (1997) och Laudon och Laudon (2000) som:

“Intranets are the application of Internet technology (and specifically the World Wide Web service) for a prescribed community of users (typically members of an organization)...access is restricted...by means of password and/or firewalls”

Baserat på ovan definierar vi intranät som:

Intranät är ett enskilt nätverk byggt på samma grundläggande teknik som internet, bestående av ett antal applikationer som via en webbläsare ger en organisations medlemmar tillgång till olika resurser. Organisationen medlemmar har fullt eller delvis tillträde till nätverket som är skyddat från utomstående genom lösenord och/eller brandväggar.

Det organisationer konkurrerar med idag är information och hanteringen av information (Lee, 1998). Damsgaard och Scheepers (1997) nämner att i de flesta organisationer används datorstödda informationssystem, det är inte ovanligt med flera olika informationssystem som inte är kompatibla med varandra och som stödjer olika funktioner av organisationen. Det leder till att information som behövs över hela organisationen blir svår att nå när informationen från olika delar och informationssystem inte enkelt går att bearbeta. Utöver problem med att integrera informationen från olika delar är det också svårt att nå information från en funktions informationssystem i en annan funktions informationssystem. Det är en väsentlig del för att lyckas med bland annat projekt av olika slag, samarbete mellan olika specialister med flera (Scheepers & Damsgaard, 1997).

Intranät erbjuder två väsentliga fördelar, dels erbjuder intranät möjlighet att samla all information på en enda virtuell plats (även om det rent fysiskt är utspritt) eftersom HTML, som är plattformsoberoende, används för att presentera dokument på intranät så kan olika system integreras där webbläsaren används som universellt gränssnitt till innehållet, och dels ger intranätet en känsla av samhörighet i organisationens alla delar (McNay, 2000). Vishik (1997) och Lai (2001) uttrycker samma egenskaper då de påstår att intranät överbrygger tekniska och geografiska barriärer och att intranät ger åtkomst till information till en stor mängd personer som tidigare inte haft möjlighet att nå den informationen.

Intranät ger organisationer möjlighet att snabbt nå ut med aktuell information, förbättra kommunikationen inom organisationen, höja kunskapsnivån genom att underlätta spridningen av kunskapen, nå ut med situationsanpassade erfarenheter (best practice in context) och uppmuntra till innovativt tänkande. Eftersom det inte föreligger begränsningar avseende tid eller plats så erbjuder intranät global kommunikation inom organisationen (Goles & Hirschheim, 1997 citerad i Curry & Stancich, 2000).

Vad som är nyckeln till framgång med intranät är omdiskuterat. Vissa menar att för att maximera nyttan krävs god styrning, planering och struktur (Curry & Stancich, 2000; McNay, 2000). Andra påstår att intranät underutnyttjas i organisationer och att det beror på för mycket styrning, planering och struktur (Stenmark 2003). Stenmark menar att den centraliserade och kontrollinriktade styrningen av intranät går emot grundtankarna bakom internet som grundas på mindre kontroll och ingen central enhet som styr över fenomenet därför påstår han för att intranät ska bli en naturlig del av det dagliga arbetet måste slutanvändarna ha större inflytande, vara de som styr intranätet i större utsträckning. Webbteknologin är en passiv teknologi, det vill säga den ger tillgång till information men påkallar inte uppmärksamhet om att det finns. Det är en förändring från att bli tilldelad informationsblad till att de anställda är tvungna att själva gå in och hämta informationen (från push till pull). Det förutsätter aktiva användare, men utan att ha något inflytande är det svårt att få användarna att bli aktiva. Av dessa anledningar motsätter sig Stenmark den centraliserade och auktoritära synen på styrningen av intranät.

Stenmark (2004) pekar på fyra fundamentala skillnader mellan intranät och internet: För det första så är intranätet skapat av en liten grupp individer utifrån ledningens önskemål, ett toppstyrt perspektiv som ger intranät en styrning av dess innehåll. Internet är däremot användardriven där ingen kan styra. För det andra så innehåller intranät i huvudsak generell information i form av policy, företagsnyheter, lunchmenyer och telefonlistor. Internet innehåller mer detaljerad och subjektiv information. För det tredje så finns inga incitament att publicera eller hålla kvar besökaren på intranät vilket internet försöker att uppnå. Slutligen är taxonomin förutbestämd (ordning) i ett intranät där internet bygger på hyperlänkar (kaos) på ett ad hoc vis.

Så som intranät styrs idag konstaterar Stenmark att det finns både för- och nackdelar. Det är fördelaktigt med en homogen publiceringspersonal som känner till och följer företagspolicyn. Det publiceras ingen irrelevant information och spam förekommer inte. Eftersom strukturen följer vissa riktlinjer ger det en konsekvent navigering vilket medför att användarna snabbt lär sig hur hemsidor och menyer är uppbyggda. Att gränssnittet är gemensamt över hela intranätet ger dessutom en känsla av trygghet. Nackdelar som Stenmark diskuterar kring är att ingen nischinformation tillhandahålls utan enbart allmän företagsinformation publiceras. Eftersom menyerna följer av företaget uppsatta riktlinjer är det inte säkert att de är anpassade till innehållet på sidorna vilket kan leda till att

användarna blir förvirrade. Sajter med olika innehåll, syfte och publik bör ha olika menystrukturer, menar Stenmark och illustrerar:

"Not many users expect a political news site to have the same menu items as a recreational sports site" (Stenmark, 2004, s. 11)

En annan nackdel med förbestämd struktur är att det kan bli svårt att söka och navigera då strukturen inte är uppbyggd ur användarnas perspektiv. När publicering sköts av en utvald skara professionella redaktörer finns det en risk att de anställdas engagemang och intresse i intranätet blir lågt vilket leder till att värdefull information på lokal nivå, det vill säga specialkunskaper, inte sprids över intranätet.

Forskarna inom området förespråkar å ena sidan för kontroll och styrning av intranät och dess innehåll som all annan strategisk resurs (Curry & Stancich, 2000; McNay, 2000) och å andra sidan för ett mer användarfokuserat perspektiv (Stenmark, 2003; 2004). Det är idag svårt att kommentera vad som är en lämplig strategi, framförallt beroende på att forskningen inom området är otillräckligt för att kunna avgöra om ett intranät lyckats eller misslyckats på grund av hur det styrs eller om det finns andra variabler som haft inverkan. Man måste till exempel fråga sig hur sättet att styra och kontrollera med stämmer överens med organisationskulturen, med intranätets syfte och med vad organisationen vill uppnå.

Damsgaard och Scheepers (1999; 2001) definierar fem sätt intranät kan utnyttjas på, 'publicera' (publishing), 'systemåtkomst' (transacting), 'samarbete' (interacting), 'sökbarhet' (searching) och 'organisationsminne' (recording). Det första användningssättet, 'publicera', är grundläggande för de fyra andra och därmed det första användningssättet som organisationer tillämpar. Vanligtvis används intranät till en början för att publicera statisk information (hemsidor, tekniska dokument, nyhetsbrev och produktinformation). Utöver anledningen att organisationer måste lära känna teknologin så är det relativt sett enkelt och billigt att implementera intranät för att publicera information. Med erfarenhet börjar organisationer att använda intranät på de övriga användningssätten. Intranät kan utnyttjas för att integrera andra system genom att webbaseras så att de kan nås och användas genom intranätet, 'systemåtkomst'. Det resulterar i möjligheten att få tillgång till information från andra avdelningar och funktioner som tidigare var svårtillgänglig. En annan positiv effekt är att användarna enbart behöver kunskap om hur man hanterar webbgränssnittet istället för att behöva lära sig varje systems gränssnitt och funktioner. Intranät kan användas för samarbete inom hela organisationen, 'samarbete', det kan ske genom så kallade groupware, till exempel diskussionsforum och interaktiva meddelanden (ICQ, Jabber, IRC, med flera) där diskussioner kan hållas oberoende av geografisk placering. När kommunikation sker från en till många eller många till många underlättas det genom dessa samarbetsapplikationer. Genom att utnyttja intranät som kommunikationsverktyg så kan intranätet täcka fler informationsbehov genom att fungera som ett komplement och stöd till det personliga kontaktnätverket. Med en struktur som är naturlig för användarna, det vill säga skall vara enkel och begriplig att följa och förstå, så kan intranät användas som informationskälla där

information söks genom menyer, länkar, sökmotor eller tekniker som intelligenta agenter. Genom att utnyttja användningssättet 'sökbarhet' görs mer information tillgänglig för användarna. Intranät kan användas som 'organisationsminne' genom att dokumenterade erfarenheter, som till exempel beskriver bästa praxis och processer, sparas i någon form av kunskapsbas dit anställda kan vända sig till för vanligt förekommande frågor (FAQ) och själva bidra med erfarenheter. Intranät används som kunskapsförmedlare vilket bland annat kan förhindra att kunskap som redan finns inom organisationen skapas och därmed att "hjulet uppfinns på nytt".

Del III

Metod

Del III börjar med att konstatera det vetenskapliga synsätt uppsatsen genomförts med därefter beskrivs hur studien lagts upp och utförts med litteraturgranskning, enkätundersökning, intervjuer med critical incident technique och kontentanalys. Delen avslutas med en utvärdering av studiens utförande och hur det eventuellt kan ha påverkat det empiriska resultatet

Studiens design och utförande

Vetenskapligt synsätt

Ingen uppsats utan att det vetenskapliga synsättet redovisas. Vi bestämde oss inte för ett specifikt synsätt när uppsatsarbetet påbörjades men under arbetets gång kom det av sig själv. Märkta av snart fyra års studier på systemvetarprogrammet insåg vi att om vi ska klassificera oss i något av de vetenskapliga synsätten så utfördes arbetet med ett konstruktivistiskt synsätt. Vi försökte att vara så objektiva som möjligt vid framtagningen och utförandet av enkätundersökningen och intervjuerna, dels genom att arbeta fram enkätfrågorna i samarbete med handledaren och dels genom att grunda intervjufrågorna på en erkänd modell av Leckie et al. (1996). Att vara helt objektiv och värderingsfri vid intervjuer är däremot svårt, framförallt när intervjuerna inte är strukturerade utan mer öppna eller semistrukturerade. I analysen av enkätundersökningens resultat försökte vi så objektivt som möjligt tolka resultaten men även i det avseendet påverkades tolkningen av att vi är relativt oerfarna på att analysera enkätresultat. Resultatet från intervjuerna användes i ett kvantitativt perspektiv genom kontentanalys men en kvalitativ bedömning utfördes också. Omedvetet tolkade vi de åsikter som framförs i intervjuerna utifrån vad vi tyckte var väsentligt och intressant.

Generellt sett anser vi att det är svårt att hålla sig helt och hållet till ett synsätt. Genom att använda en kvantitativ metod i studien samt att vi i vissa delar av studien försökt vara värderingsfria och hålla oss utanför det som studeras finns det inslag av positivism men vi använde också en kvalitativ metod samt att större delen av analys och diskussion präglas av att det är just vi som utfört arbetet så finns det också inslag av konstruktivism. Att ha inslag av båda synsätten anser vi inte vara något negativt, enligt Easterby-Smith, Lowe och Thorpe (2002, sid. 41) är vi i gott sällskap i den vetenskapliga världen:

”...in practice the researchers involved do not hold scrupulously to any single approach. Although the distinction between paradigms may be very

clear at the philosophical level...when it comes to the choice of specific methods, and to the issues of research design, the distinction breaks down.”

Studieobjekt

Studien utfördes på Volvo Car Corporation (VCC) och är ett internationellt företag som haft intranät i cirka 10 år. Första kontakten med VCC togs i slutet av januari som redan i början visade stort intresse för studiens fokus men ansåg att det tidsmässigt låg fel för deras del då de skulle införa ett nytt intranät under våren. Efter diskussion med Petter Halling (Director Interactive Communications, Public Affairs), fick vi ett godkännande för att genomföra studien på VCC. Anne Wiberg (Acting Infomaster, Public Affairs) är intranätansvarig och utsågs till att bli vår kontaktperson på VCC.

Studien började med en dags granskning av intranätet på VCC som följdes upp av en nätbaserad enkät som var öppen under tre veckor. Efter en veckas tid av enkätundersökningen utfördes en preliminär tolkning av resultatet som då påverkade intervjuerna. Intervjuerna skedde under en 2-veckorsperiod i början av april.

Följande information är hämtat från skriftligt material som vi fått av vår kontaktperson på VCC, samt genom samtal med henne, information har även hämtats från Volvo Car Corporations hemsida (www.volvocars.se).

Volvo Car Corporation (VCC) är ett internationellt biltillverkningsföretag med cirka 28 000 anställda, av dessa är cirka 7500 tjänstemän. Det är sedan 1999 ett helägt dotterbolag till Ford Motor Company. Varumärket Volvo skapades av SKF 1915 och den första producerade bilen rullade ut i april 1927. VCC har haft intranät sedan mitten av 90-talet. Sedan introduktionen av intranät har ytterligare två generationer av intranät utvecklats. Andra generationen av intranät togs i bruk år 2000 och den tredje generationen kom i början av april innevarande år. Alla anställda på VCC har tillgång till intranätet på sin arbetsplats även om inte alla anställda har tillgång till en egen dator. VCC har fortfarande många olika system vid sidan av intranätet, varav några är Lotus Notes, Captura (ekonomistyrnings-system), flera olika CAD-system (Computer Aided Design), med flera. VCC har som målsättning att på sikt integrera dessa system till intranätet. Ett syfte som ledningen för VCC har med intranätet är att det ska ses som ett arbetsredskap för de anställda. Studien genomfördes på den andra generationen och vad som är intranät och vad som ligger utanför är oklart idag men enligt kontaktpersonen består intranätet av allt som finns på volvocars.ford.com och är utspridd över cirka 280 sajter.

Litteraturgranskning

Syftet med en litteraturgranskning är att upptäcka vad som redan är känt av vetenskapen. Genom studier av publicerade texter och elektroniska källor håller vi

oss á jour med vad vetenskapen känner till, vi fördjupar vår egen kunskap med det senaste inom forskningsområdet. Det betyder inte att vi inte kan kritisera tidigare forskning med att vara bristfällig eller att inte ta hänsyn till faktorer som är aktuella idag (Easterby-Smith et al., 2002).

För att skapa en god teoretisk bakgrund startade studien med litteraturgranskning inom områdena informationssökning, informationssökningsbeteende och intranät. Under granskningen utforskades ett antal modeller för informationssökning och informationssökningsbeteende. De studerades i detalj där de flesta förkastades som oförenliga med studiens fokus men slutligen enades, tillsammans med de övriga grupperna och handledaren, om en modell och en forskningsmetodik som skulle användas. Litteraturgranskningen inriktades då till att fokusera kring dessa och var som mest intensiv under de fyra första veckorna men fortgick under hela studiens tid i olika intensiva faser.

Vår handledare bistod med en stor mängd vetenskapliga artiklar som utgjorde den gemensamma grunden för såväl vår grupp som de övriga grupperna. Men med olika frågeställningar mellan grupperna utökades litteraturen specifikt för vår grupp. Den använda litteraturen bestod till största delen av vetenskapliga artiklar som hämtades via Göteborgs universitets artikeldatabaser men innefattade även i viss omfattning tidigare kurslitteratur samt via sökmotorn "Google Scholar".

Vid sökning efter artiklar i sökmotorer i ovan nämnda källor användes bland annat följande sökord: "information seeking", "information seeking behaviour", "intranet", "Critical incident technique", "content analysis", "CIT" enskilt eller i kombination med varandra.

Enkätundersökning

Enkätundersökningar är en kvantitativ metod vars huvudsakliga syfte är att få information från, eller om, ett definierat antal individer. Genom att definiera ett urval försöker man konstruera en representativ bild av en större population inom ett gemensamt område. Det finns flera sätt att genomföra urval, systematiskt urval innebär att man t.ex. väljer var 50 person ur en känd population (Gustavsson, 2003), detta sätt genomförs för att få ett representativt urval av populationen. Stratifierat urval innebär att man delar upp populationen i t.ex. avdelningar som de arbetar på och inom varje stratum dras ett slumpmässigt antal individer (ibid.), det görs om det finns intresse att undersöka en viss del eller ställa olika delar mot varandra. Det är sedan möjligt att statistiskt bestämma en sannolikhet att de observerade mönstren i urvalet också stämmer med den större populationen. (Easterby-Smith et al., 2002).

Förfrågan om deltagande i enkäten distribuerades 21/3 till 215 tjänstemän genom mejl vilket resulterade i 14 returnerade mejl på grund av att adresserna inte stämde eller inte längre existerade. Antagande gjordes att de övriga 201 hade mottagit inbjudan. Enkätinbjudan skickades av kontaktpersonen på VCC som ett internt mejl. Även urvalet gjordes av kontaktpersonen på VCC som använde Outlook på

VCC som innehåller en lista på alla anställda tjänstemän. Tillvägagångssättet var att välja ut ett namn därefter ta bort ett antal för att sedan välja nästa namn, detta fortgick tills cirka 200 namn uppnåts. För att få med alla avdelningar så lades cirka 15 namn till i en andra genomgång av listan. Urvalsmetoden är en blandning mellan systematiskt och stratifierat urval bland de 7500 tjänstemännen. Efter en vecka hade 46 svar inkommit och den 29/4 skickades därför en påminnelse ut. Det resulterade i ytterligare 27 svar. När enkäten stängdes 4/4 hade totalt 73 svar inkommit, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 36,3 %. En högre svarsfrekvens hade varit önskvärt men dels beroende på brist av tid kunde inte enkäten fortgå under längre tid samt dels att det inte klart och tydligt framgick i den första inbjudan till att delta att VCC var en av initiativtagarna till enkätundersökningen kan ha påverkat svarsfrekvensen negativt.

Det fanns flera syften med enkätundersökningen. För det första erhöles ett kvantitativt bakgrundmaterial i hur tjänstemän sökte efter information, typ av information de sökte, val av informationskälla, utbildningsnivå, arbetslivserfarenhet och användning av befintligt intranät. Utifrån de preliminära resultaten av enkätundersökningen utfördes intervjuerna som mer på djupet skulle ge förklaringar på frågan varför. För det andra kunde vi tillgodose VCC: s önskemål om att få svar på deras användares synpunkter angående bland annat gränssnittet, strukturen på intranät, informationens aktualitet med mera. Slutligen så var ett av huvudsyftena med utförandet av enkätundersökningen att generera aggregerbar data till vår handledares övergripande forskningsprojekt.

Enkätundersökningen utformades i samarbete med handledaren och övriga magisteruppsatsgrupper inom forskningsprojektet vid två seminarietillfällen under en tvåveckorsperiod i februari. I de fall enkätfrågorna sökte en skattning från respondenten användes ett sexgradigt svarsalternativ för att undvika en neutral skattning från respondenten. När frågorna och lämpliga svar till enkätundersökningen sammanställdes diskuterades dessa med VCC som då önskade lägga till egna frågor. Tillsammans med handledaren och VCC modifierades enkätfrågorna så att även deras önskemål blev uppfyllda. På grund av att det förelåg chans att de respondenter som skulle medverka inte hade svenska som modersmål samt att koncernspråket för VCC är engelska översattes enkätfrågorna till engelska. Enkäten bestod av 26 frågor (se bilaga 1) och publicerades så att den möjliggjorde anonymitet för respondenten då den inte krävde någon inloggning eller loggade IP-adresser. Vissa frågor som VCC specifikt önskade lägga till i enkätundersökningen var intressanta för vårt arbete men frågorna 23-26 har vi inte använt oss av utan skickades till VCC för intern behandling.

Intervjuer med CIT-metoden

Intervjuer är en kvalitativ metod för att få en djupare insikt inom ett område. Intervjuerna genomfördes med grundtankarna från Critical Incident Technique (CIT). Det skall nämnas att CIT kräver erfarenhet och resultatet blir bättre ju mer erfaren intervjuaren är.

“Qualitative methods like their quantitative cousins, can be systematically evaluated only if their canons and procedures are made explicit” (Gremler 2004, s. 65).

Critical Incident Technique (CIT) är en sedan länge erkänd undersökningsmetod som enligt Gremler (2004) främst har använts inom forskning av tjänstesektorn. Flanagan skrev 1954 *“The Critical Incident Technique”* som ingående förklarar hur metoden ska användas och det är till dags dato lite som har förändrats sedan dess. Det var först under 90-talet som metoden verkligen tog fart i användning (ibid.). CIT är en metod som tar en strukturerad intervju om en händelse, positiv eller negativ, och ställer frågor kring denna (Bitner, Booms & Tetreault, 1990; Gremler, 2004). Metoden är mycket detaljerad i sitt utförande och ställer stora krav på både intervjuare och kodare av den insamlade data. I stort innebär CIT att man klart och tydligt definierar vad en kritisk händelse är i förhållande till en aktivitet eller fenomen, ett beslut om ett generellt referensramverk för att beskriva incidenter och identifiera kategorier där målet är att utföra en kontentanlys på det insamlade materialet.

Fördelen med metoden är att det är respondentens egna ord och språk som ger en rik källa av data (Gremler, 2004; Bitner, Booms & Tetreault, 1990; Urquhart et al, 2003). CIT är vidare en induktiv metod som inte behöver någon hypotes och där mönster uppenbarar sig allt eftersom de formas av respondenterna vilket tillåter forskaren att generera teorier och koncept (Gremler, 2004). Metoden är lämplig bland annat där fenomenet är relativt odokumenterat, som explorativ metod, när man behöver ingående kunskap i ett fenomen (Kolbe & Burnett, 1991), informationssökningsbeteende (Auster & Choo 1994) eller komplexa orsaker till ett beteende (Urquhart et al, 2003). CIT ger en detaljerad förteckning av händelser och kan fungera som en startpunkt för ny forskning där det finns en rik källa av förstahandsmaterial. Det är dessutom en kulturellt neutral metod som lämpar sig för att fastställa uppfattningar från olika kulturer (Gremler, 2004; Bitner, Booms & Tetreault, 1990; Kolbe & Burnett, 1991).

Utförande av intervjuer med CIT

Förberedelse inför intervjuerna skedde genom träning i användning av CIT. Träning skedde vid två tillfällen där alla magisteruppsatsgrupperna som ingår i handledarens större forskningsprojekt deltog. Träningen hade som avsikt att ge erfarenhet om vilka frågor som bör ställas för att få fram alla de detaljer som kan ge insikt i den valda frågeställningen. En annan effekt av träningen var att låta intervjuarna begå misstagen under träning så att insikt om grundläggande misstag såsom ledande frågor, missad bakgrundsfakta, oklarheter om definitioner och liknande kan i möjligaste mån elimineras innan intervjuerna utfördes i organisationerna.

Intervjufrågorna framställdes i samarbete med handledaren och övriga magisteruppsatsgrupper i forskningsprojektet. Vi har använt en vedertagen modell av Leckie et al. (1996) som grund (se teoriavsnittet) där vi anpassat intervjufrågorna

till att svara på uppsatsens frågeställning. Intervjuerna var semistrukturerade där en av två intervjuare hade huvudansvaret för intervjun, följdfrågor kunde ställas av bägge intervjuarna när det ansågs motiverat. Det motverkade risken att förbise viktiga frågor samt att under intervjun fånga in små men vitala svar från respondenten som annars kunde ha missats.

Kontaktpersonen på VCC valde ut 15 personer från den interna mejllistan som tillfrågades om intervjuer via e-post, fyra av dessa svarade inte på skickade mejl de övriga gick med på att intervjuas. Det slutliga urvalet blev sex män och sex kvinnor, detta urval är inte representativt för organisationen men vår uppfattning är att könsfördelningen ej kommer att påverka resultatet från uppsatsen. I den avslutande intervjun rekommenderades ytterligare en person för intervju. Totalt utfördes 12 intervjuer under perioden 29/3 – 19/4. Intervjuerna spelades in för transkribering, en fördel med att spela in intervjuerna var att vi kunde koncentrera oss fullständigt på respondenternas svar. Respondenterna bestod av personer med olika utbildningsnivåer och befattningar. Tre av respondenterna hade chefsposition och övriga hade befattningar från analytiker till projektledare.

Följande öppningsfråga ställdes till alla respondenter:

”Försök att erinra dig en arbetssituation nyligen då du var i behov av information. Kan du beskriva detaljerat hur du gick till väga från början till slut?”

Beroende på hur utförligt och detaljerat svar respondenten gav ställdes ett antal följdfrågor för att få ett så uttömmande förlopp som möjligt kring händelsen (se bilaga 3). Därefter upprepades proceduren ytterligare två gånger för att totalt få fram tre specifika händelser. Eftersom studien är inriktad på informationssökning via intranät var avsikten att två av dessa sökprocesser skedde på intranätet varav den ena händelsen var en lyckad sökprocess och den andra en misslyckad sökprocess.

Det förelåg svårigheter att få fram tre specifika händelser, till viss del kanske det kan läggas på oss som intervjuare då det finns en risk att vi inte förmedlade tillräckligt exakt vad det var vi ville åt men över lag svarade respondenterna gärna i generella termer. Av de 12 intervjuer som utfördes, transkriberades 10 då två av ljudinspelningarna inte gick att använda av tekniska skäl. Totalt kunde vi få fram 28 händelser, en av respondenter uppgav endast en händelse. Utav dessa 28 händelser uppfyllde 19 händelser de kriterier vi ställt upp (se systematisering). De 10 händelser som föll bort var på grund av att de antingen inte var diskreta och/eller att händelsen var allt för generell i sin natur för att genomföra en kontentanalys på.

Kontentanalys

Kontentanalys genomförs för att uppnå objektivitet, systematisering och kvantifiering av det insamlade materialet. Genom att analysera på det sättet kan

man få en opåverkad analys av material som annars kan bli partiskt tolkat (Kolbe & Burnett 1991). En kritik mot kontentanalys är att materialet kan bli partiskt analyserat genom att man klassificerar innehållet efter i förväg upp gjorda kategorier och att subtila budskap kan missas (Kolbe & Burnett 1991). För att undvika partiskhet hos analytikern så bör fler än en person vara med och skapa kategorierna för att uppnå objektivitet, systematisering och kvantifiering. En styrka är att metoden inte kräver en formulerad teori, utan resultatet kan leda forskaren till en teori.

Objektivitet

”Precise operational definitions and detailed rules and procedures for coding are needed to facilitate an accurate and reliable coding process.” (Kolbe & Burnett, 1991).

Varje händelse ska granskas av minst två oberoende bedömare. Var och en av bedömarna skall vara autonom i granskningen av det insamlade materialet och i sitt beslut av klassificering av händelsen. Bedömarna bör ha fått samma träning i att bedöma en kritisk incident av ett transkriberat material. Vid eventuella olikheter i bedömningen av en händelse och där konsensus inte kan nås mellan bedömarna genom diskussion, kan en opartisk bedömare granska materialet. Vid olikheter i klassificeringen är det ett majoritetsbeslut som är gällande.

Varje händelse bör bli kategoriserad i en enda kategori. Vi har i denna studie använt oss av fyra kategorier vilka har följande definitioner:

- **Kännetecken på informationsbehovet:**
Informationsbehov uppstår dynamiskt ur specifika arbetsuppgifter och varierar beroende på aspekter som är både demografiska och kontextuella. Egenskaper som kännetecknar informationsbehovet inkluderar frekvens med vilket behovet uppstår, graden av angelägenhet, hur komplext samt hur förutsägbart behovet är.
- **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.
- **Informationskällor:**
De kanaler eller media därifrån informationen erhålls. Detta inkluderar kollegor, litteratur eller utbildningar, men även personligt gjorda erfarenheter och branschpraxis. Källorna kan karakteriseras som formell eller informell, personliga eller opersonliga, interna eller externa, flyktiga eller bestående.
- **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.

Systematisering

”Systematization requires research procedures to (1) eliminate biased selection of communications or classification categories to suit the analyst’s thesis and (2) examine scientific problems or hypothesis.” (Kolbe & Burnett, 1991)

En aspekt av systematisering är att forskningsresultat förbättras i sin kvalitet om man fokuserar på genomförandet av procedurerna mer än beräkningar av ett reliabilitetsindex (Kolbe & Burnett, 1991). Systematisering innebär att bedömaren noggrant tillämpar i förväg uppgjorda regler med vars hjälp denne inkluderar eller exkluderar innehåll (mätbar data) eller kategorier på ett konsekvent sätt (Gremler, 2004). På detta vis eliminerar man eventuellt förutfattade meningar där dessa anpassats till att passa forskarens hypotes. En annan aspekt är att analysen måste designas på ett sådant vis att den skaffar relevant data till ett vetenskapligt problem eller hypotes (Kassarjian, 1977). CIT tillsammans med kontentanalys måste inte innehålla en teori utan en av de fördelar tillvägagångssättet har är att den kan stödja en framtida teoribildning (Gremler, 2004). Designen av studien innefattar dock att innehållet måste vara teoretiskt relevant och generaliserbart. Enbart beskrivande information som inte är relaterad till andra attribut är inte av stort värde. Enligt Gremler (2004) innefattar systematiseringen att specificera vad en kritisk incident är satt i en kontext, vilka kriterier (studiens mätvärden) den kritiska incidenten måste uppfylla för att inkluderas, studiens syfte och om möjligt triangulering.

För att klassificeras som en kritisk incident skall händelsen uppfylla samtliga av följande kriterier:

- Beskriva en arbetsrelaterad informationssökningssituation
- Vara en diskret händelse, dvs. det ska finnas urskiljbara start- och slutpunkter.
- Vara tillräckligt detaljerad för att de fyra komponenterna i teorimodellen ska kunna identifieras.

Kvantifiering

"Quantification of judgments distinguishes content analysis from ordinary critical." (Kassarjian, 1977)

Kvantifiering behöver inte enbart vara numerisk utan kan ta form av ord som: ofta, ökande eller alltid (Kassarjian, 1977). Genom att använda kontentanalys kan man tolka variabler berörande omgivning som för andra metoder kan vara svårtolkade, variabler som regelmässiga, ekonomiska och kulturella. Variabler som berör karaktäristik om källor och innehåll av meddelanden kan också vara svårtolkade med andra metoder. Genom att kvantifiera dessa variabler, antingen numeriskt eller genom en värderande skala kan forskaren få nya insikter eller bekräfta ursprungliga antaganden.

Utförande av kontentanalys

Som förberedelse till utförandet av kontentanalys hade vi tre möten med handledaren och de övriga grupperna. Under det första tillfället så diskuterades kategorier och definitioner av dessa samt träning på kodning av en händelse. Det andra tillfället gjordes en gemensam kodning av en intervju för att uppnå en högre grad av samstämmighet. Tredje tillfället startade med en ny diskussion av de slutgiltiga kategorierna och vilka kriterier (se nedan under systematisering) som en händelse måste uppfylla för att klassificeras som en incident som följdes av en övning i kodning, därefter utsågs vilka personer inom varje grupp som skulle vara internkodare (koda den egna gruppens material) och vilka som skulle vara externkodare (koda någon annans gruppens material). Om intern och externkodare inte kan uppnå en 100 % samstämmighet då går Dick Stenmark in som en tredje skiljekodare. Genom att ha en gemensam definition av vad en händelse måste innehålla och vilka definitioner som de olika kategorierna har så säkrades en systematisk kodning. Objektivitet uppnåddes genom gemensam träning (se ovan) och att ha en extern kodare av de olika gruppernas material.

Kodningen genomfördes i följande steg:

1. Först kodades allt material av både intern och externkodare var för sig.
2. Därefter kodades första incidenten igen och jämfördes med den ursprungliga kodningen av incident ett. Om incidenterna hade en överensstämmelse på 70 % eller mer så avslutades kodningen och den senaste kodningen av incident ett kasserades.
3. Om 70 % överensstämmelse inte uppnåddes så kodades den andra incidenten igen och jämfördes med den ursprungliga kodningen av incident två, om de inte uppnådde 70 % kasserades omkodningen av incident två och en andra kodning av incident tre utfördes. Proceduren pågick tills 70 % eller bättre överensstämmelse uppnåddes. Då kasserades andra kodningen av den sista incident som uppnådde 70 % och den första kodningen av alla incidenter som inte uppnådde 70 %, det vill säga för de incidenterna sparades andra kodningen. Om det till exempel krävs att

incident 1- 4 behöver kodas igen innan 70 % överensstämmelse uppnås så kasseras den senaste kodningen av incident fyra och de första kodningarna av incidenterna 1 – 3.

4. Överensstämmelsen mellan intern och externkodare jämfördes och interjudge-index beräknades. Uppnåddes inte 100 % överensstämmelse mellan kodarna gick skiljekodaren in och bestämde hur den slutgiltiga kodningen skulle bli genom att agera domare tills tillfredsställande överensstämmelse uppnåddes.

För vår internkodare så blev överensstämmelsen (intrajudge-reliabilitet) 78,8 %. Överensstämmelsen mellan intern och externkodare (interjudge-reliabilitet) var 45.6 % och med Perreault och Leigh's (1989) formel blev indexet 52.4 %, dessa överensstämmelser uppnåddes innan skiljekodaren gick in och gjorde en bedömning för att uppnå 100 %. Perreault och Leigh's formel användes eftersom det indexet tar hänsyn till antal kategorier i kodningen, det medför att antal kategorier inte påverkar indexvärdet i samma grad. Index som inte tar hänsyn till antal kategorier kommer att få överensstämmelser vilka delvis bygger på slumpen, då chansen för slumpvisa träffar ökar med färre kategorier.

De fyra delarna i modellen av Leckie et al. delades in i subkategorier som vi ansåg var intressanta för en numerisk kvantifiering. Kännetecknen på informationsbehov delades in i två subkategorier, direkt och indirekt. Indelningen gjordes för att vi skulle kunna undersöka till vilken grad intranät som källa kan täcka de behov som respondenterna har i sitt dagliga arbete. Med direkt menar vi de informationsbehov som vi antog vara direkt relaterade till respondentens befattning. Med indirekta menar vi de övriga informationsbehoven. För att se om behovet var direkt eller indirekt så studerade vi typen av informationsbehov och såg om det svarade mot vad som bör ingå i respondentens befattning. Kategorin informationsmedvetenhet delades in efter de motiv för val av källa som respondenterna angett, enkelt att söka efter information, kvalitet på information, förtrogenhet med källan, sannolikhet att få svar, vilket format resultatet hade, källans pålitlighet och tid att nå information. Tredje kategorin, informationskällor, delades in i de källor som framkom i intervjuerna, annat system, personligt kontaktnätverk, egen erfarenhet, intranät och internet. Utfall delades in i lyckade, misslyckade och delresultat, av de lyckade gjordes indelning av typen av information i teknisk och icke-teknisk information, med teknisk information avser vi specifik och detaljerad information som ofta är av mer teknisk karaktär, till exempel processbeskrivningar, ritningar, tekniska specifikationer etc. Med icke-teknisk avser vi information av mer generell karaktär, till exempel rutiner, policies, personalinformation, företagsnyheter etc. Indelningen gjordes för att få en indikation på vilken typ av information som finns på intranätet.

Utvärdering av studien

Vår enkät uppnådde 36,3 % svarsfrekvens som visserligen ligger inom den marginal, vars undre värde är 35,9 %, Baruch (1999) anger som tillräcklig för att inte påverka resultatet, men i den undre delen av intervallet. Bortfallet är givetvis beklagligt men påverkar troligtvis inte våra slutsatser i någon större utsträckning. Vad gäller övriga felkällor som urvals- och täckningsfel antar vi att kategorin tjänstemän inte skiljer sig åt i sådan grad att det påverkar resultatet. Bearbetningen av rådata skedde maskinellt (dator) varvid eventuella bearbetningsfel kan anses vara minimal. Givetvis är vi medvetna om att urvalsstorleken gör att det kan finnas mätfel och att enkätens resultat inte med säkerhet kan sägas gälla för hela populationen. Vi ser därför inte resultatet som en definitiv sanning utan mer som en indikation. Det betyder inte att våra slutsatser är felaktiga utan att urvalsstorleken skall tas i beaktande när man bedömer slutsatserna utifrån hela organisationen.

Att fyra respondenter utgick från intervjuerna och att två utförda intervjuer försvann på grund av att ljudinspelningarna inte gick att använda anser vi ha påverkat resultatet eftersom antalet intervjuer var begränsade redan från början. Vi tror inte att uppsatsens slutsatser påverkats i någon större utsträckning av bortfallet däremot kan vi ha missat detaljer som bättre kunnat förklara de slutsatser vi dragit. Vi kan också se en tydlig skillnad i genomförandet av intervjuerna där tydliga förbättringar i intervjutekniken uppnås i de senare av intervjuerna. Det kan dock ses som förbättrade intervjuer allt eftersom då även de första intervjuerna var användbara. De händelser som i slutändan inte uppnådde de ställda kriterierna, och därmed utgick från kontentanalysen, var de händelser där respondenten hade svårt att dra sig till minnes specifika händelser. En brist vid intervjuerna var att vi inte var tillräckligt insatta i den kontext de enskilda respondenterna arbetade inom och de specifika informationsbehov det ställde på dem i deras dagliga arbete. Respondenterna var en heterogen samling individer med mycket differentierade arbetsuppgifter och ansvar, här har säkerligen vår föreställning om vilka informationsbehov de har spelat roll.

Då urvalet av de respondenter som ingått i studien legat utanför vår kontroll och då ingen tydlig vetenskaplig urvalsmetod kan urskiljas kan det ha påverkat studiens resultat. Även i det avseendet tror vi att det har liten inverkan på resultatet

Validitet

Validitet i en studie kan sägas vara om man mäter det man verkligen vill mäta. Genom att tydligt, samt i samarbete med vår handledare, definiera intervjufrågor enligt den valda metoden och genom att förankra frågorna i en modell har vi säkerställt validiteten i våra intervjuer. På samma vis har validiteten säkrats i enkätundersökningen genom att den är förankrad i teori.

Reliabilitet

Reliabilitet kan beskrivas som hur meningsfull och transparent rådata är på den påstådda slutsatsen och handlar främst om stabilitet. Det vill säga till vilken grad samma uppskattning kommer att nås av olika individer vid skilda tillfällen. Vår erfarenhet av att designa och genomföra intervjuer har naturligtvis haft sin påverkan på studiens resultat. Allt eftersom intervjuerna utfördes blev vi givetvis allt mer skickligare vilket innebar att de tidiga intervjuerna var fattigare på detaljer än de senare. Ovanan vid att bearbeta intervjuerna enligt den valda metoden har givetvis påverkat hur högt reliabilitetsindex studien uppnått. Med facit på hand hade vi önskat oss mer träning i metoden samt att träningen skulle ha skett på Volvo, något som av tidsskäl inte kunde ske. Genom mer träning och bearbetning (kodning) av materialet hade en högre reliabilitet kunnat uppnås. Då enkätundersökningen utformades tillsammans med vår handledare och i enlighet med en vedertagen modell anser vi inte att det är en källa till att tillförlitligheten minskat, tvärtom ser vi det som att tillförlitligheten blev högre än om vi designat undersökningen på egen hand.

Generaliserbarhet

Generaliserbarhet berör hur meningsfullt resultatet är för en större population än den undersökta, det vill säga om resultatet säger något som kan generaliseras till att gälla även den större populationen. När det gäller studiens kvalitativa del är generaliserbarheten beroende på frågan, frågor med många svarsalternativ så är det osäkert om de kan generaliseras då de ger mindre antal svar per alternativ. Studien är satt i en kontext på ett svenskt tillverkningsföretag där urvalsstorleken gör det direkt olämpligt att försöka generalisera resultatet till industrin eller organisationer i stort. Resultatet ska istället ses som en fördjupad förståelse av den utvalda gruppen, tjänstemän på VCC. Däremot har vi ansträngt oss för att få med de flesta av de relevanta aspekter som uppsatsens teori anger för att få den förståelsen. Även i det avseendet gäller det att se generaliserbarheten i den givna kontexten, på ett svenskt tillverkningsföretag.

Källor till fel/osäkerhet

Det finns viss kritik mot CIT från forskarhåll, bland annat reliabiliteten och validiteten har ifrågasatts, att respondenten måste komma ihåg händelser i efterhand vilket kan orsaka avvikelser. Ovanstående kritik kan enligt Gremler (2004) inte verifieras med det material som de utgått från utan representerar en mindre del av gjorda studier. Annan kritik rör respondenternas vilja till att delta i studierna (låg svarsfrekvens) eller att berättelsen är selektiv från respondenterna. Det kan också röra typer av kritiska incidenter (innefattar endast extrema händelser inte vardagliga) eller den explorativa natur CIT har inneboende (ibid.). Med explorativ natur syftar vi på att metoden kan användas för att öka kunskapen om ett område där lite är känt. Andra typer av felkällor kan vara små subtila

förändringar i valet av ord vid intervjun (Urquhart et al., 2003) som kan orsaka stora förändringar av respondentens svar.

Mot denna bakgrund har vi i möjligaste mån försökt att minimera de felkällor vi kunnat påverka. Som nämnts ovan så används CIT i vanliga fall för att undersöka kritiska händelser men i vår studie är definitionen av en händelse inte kritisk utan att den skall vara arbetsrelaterad. Effekten av förändringen är oklar för oss då vi har begränsad erfarenhet av studier av detta slag. Vår låga erfarenhet påverkar även utförandet av CIT som är en metod som utförs bättre ju mer erfarenhet intervjuaren har. I studien hade vi planerat att intervjua 15 personer men på grund av olika anledningar blev det slutgiltiga antalet 12 personer med 19 incidenter. Antalet intervjuer och incidenter är mindre än önskvärt och gör att eventuella extraordinära incidenter kan få ett större utslag än vad som är representativt för verkligheten.

En nackdel var tidpunkten då enkätundersökningen distribuerades då påsken inföll under tidsperioden enkätundersökningen var öppen, vilket kunde innebära ett visst bortfall på grund av semester bland respondenterna. Av den anledningen förlängdes tidsperioden från två till tre veckor. Antal svar från enkäten var 73, även detta är mindre än vår målsättning men ett faktum som vi fått acceptera på grund av tiden som varit till förfogande för studien. Urvalet av respondenterna utfördes av kontaktpersonen på VCC och avviker något från populationen i organisationen, dels förhållandet mellan män och kvinnor där männen var överrepresenterade i enkäten och kvinnor är överrepresenterade i intervjuerna och fördelningen av enkätsvar från de olika avdelningarna avspeglar inte storleksförhållandet som råder mellan dem i organisationen. Dessa möjliga felkällor låg utanför vår kontroll då vi inte kunde medverka till urvalen för intervjuer eller enkäten men vi tror att det har en minimal påverkan på uppsatsens resultat.

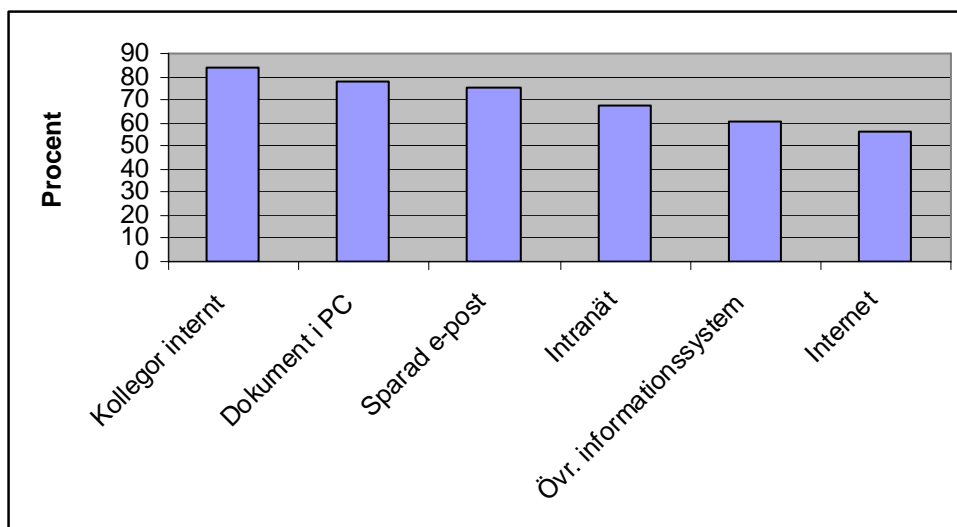
Del IV

Resultat

Resultaten är uppdelade på enkätundersökning och intervjuer. Enkätundersökningens svar redovisas i sin helhet i bilaga 2, här redovisas de resultat som används i analys och diskussion. Resultaten refereras till frågorna i enkäten genom att frågenumret anges. Intervjuerna redovisas efter utförd kontentanalys, där de delar som är av intresse för uppsatsen tas med. Direkta citat redovisas för att exemplifiera resultatet.

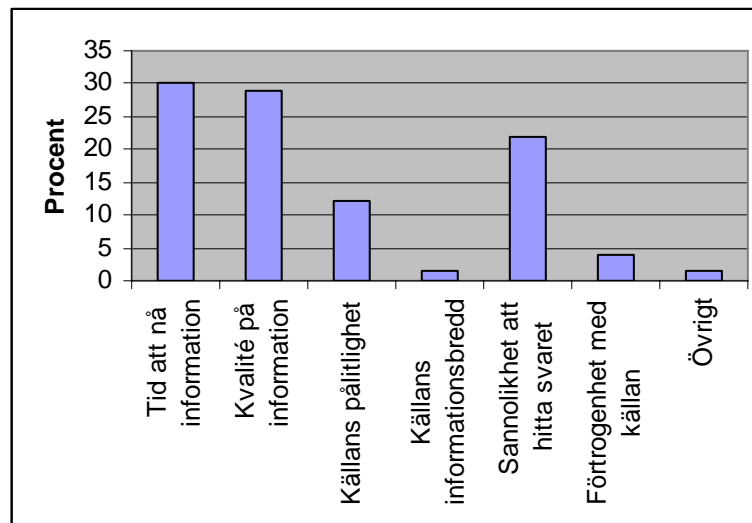
Enkät:

I fråga 8 anger en majoritet, drygt 70 %, att de har mer än 10 års erfarenhet i branschen och drygt 86 % att de har mer än 6 års erfarenhet. I fråga 10 anger 18 % av respondenterna att de har genomgått någon form av utbildning i informationssökning. De övriga demografiska variablerna redovisas i bilaga 2 och används inte i analys och diskussionsavsnittet.



Figur 4. Hur ofta de vanligaste källorna används.

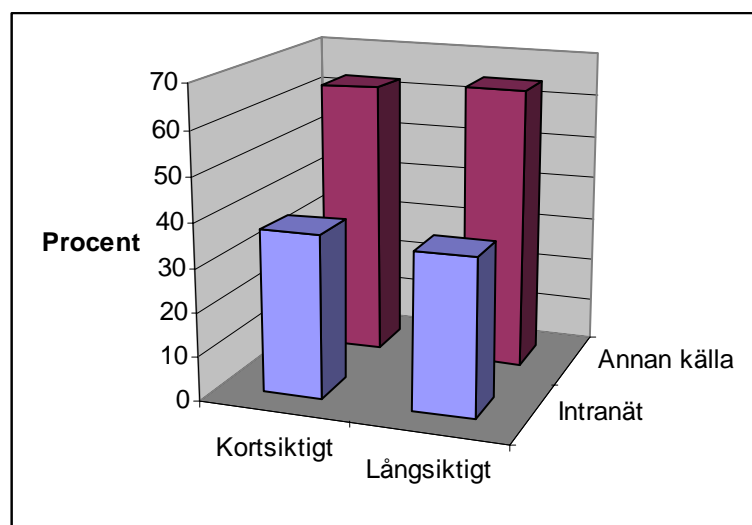
Som figur 4 visar är den källa som används mest, dagligen och flera gånger i veckan, kollegor inom företaget (Fråga 11). De minst använda informationskällorna är tidskrifter, bibliotek, konferenser och kurser utanför företaget. Intranätet som informationskälla används dagligen eller flera gånger i veckan av 2/3 av respondenterna. I frågan görs ingen skillnad på vilken typ av information som eftersöks i källorna utan enbart med vilken frekvens dessa informationskällor används.



Figur 5. Fördelning av starkaste motiv till val av källa.

Figur 5 visar på vilka de starkaste motiven är för att välja informationskälla och visar på att motiv som tid att få fram information, kvalitén på information och sannolikhet att få fram önskad information är de vanligaste motiven vid val av informationskälla (Fråga 12). Även uppfattningen om hur pålitlig en källa är verkar också vara ett viktigt skäl men hamnar bakom de förstnämnda. Hur van respondenten är med informationskällan tillsammans med bredden av information en informationskälla ger är enligt enkäten av mindre betydelse.

För att få en bild över vilken typ av information tjänstemännen på VCC söker på intranätet respektive via andra informationskällor gavs respondenterna 11 typer av informationsbehov som ansågs vara vanligt eftersökta (Fråga 13). Hela 63 % anger att de använder någon annan informationskälla för sitt informationsbehov när de söker kortsiktig arbetsrelaterad information. Även långsiktig arbetsrelaterad informationsbehov tillgodoses i andra källor än intranät, se figur 6.

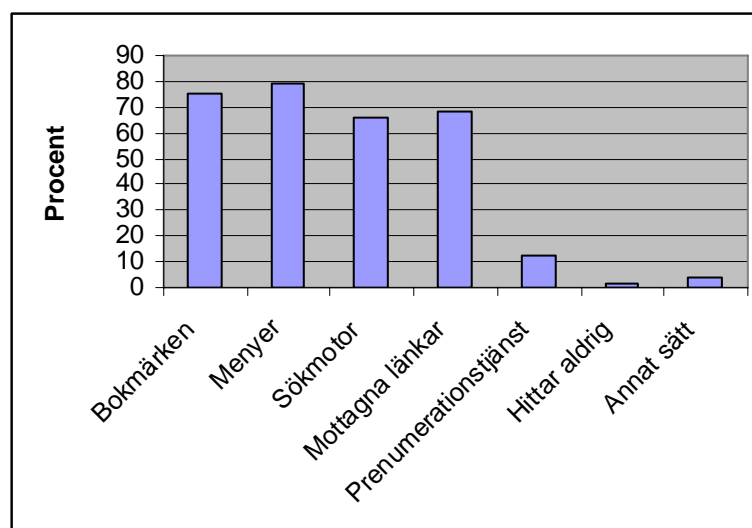


Figur 6. Andel som använder intranät eller annan källa för kort- och långsiktiga arbetsrelaterad informationsbehov.

I de övriga informationsbehoven används intranät i större utsträckning, mellan 50 % - 90 % anger att de använder intranät för att söka efter information som organisationsinformation, nyheter, lediga arbetspositioner, kontaktinformation och personalrelaterad information.

Knappt 18 % anger att de publicerar på intranät och knappt 10 % anger att de deltar i online-diskussioner (Fråga 14 och 15).

Som figur 7 visar är de vanligaste sätten att finna information på intranät genom att använda egna bokmärken (favoriter), sidornas menyer, sökmotorn och via länkar som erhållits från andra, mellan 65 % - 80 % av respondenterna anger att de söker på något/några av sätten. Enbart 12 % anger att de använder någon form av prenumeration/meddelandetjänst (Fråga 17).



Figur 7. Tillvägagångssätt för att finna information på intranät.

Av svaren på enkäten kan man utläsa att åtta av tio anser att kvalitén på informationen som finns på intranät är hög där endast någon enstaka person ansåg att kvalitén var direkt dålig. Flertalet av respondenterna, drygt 65 %, ansåg vidare att den information som fanns på intranät var aktuell.

Enkäten visade att drygt sju av tio respondenter ansåg att informationen på intranät var relevant för deras arbetsuppgifter. Vidare visar enkäten att 58 % anser att intranätet har en bra struktur men drygt 64 % att det var svårt att finna den information de sökte. Drygt 71 % anger att de vare sig är nöjda eller missnöjda med hur väl intranätet är organiserat (Fråga 18 – 22). En person angav att han aldrig hittar det han sökte efter.

Intervjuer:

Kännetecknen på informationsbehov

I kodningen av subkategorierna direkt och indirekt arbetsrelaterat informationsbehov identifierades av de totalt 19, 16 som direkta och 3 som indirekta. Definitionen vi gjort på direkt och indirekt är om behovet är direkt eller indirekt relaterat till respondentens befattning (se kontentanalys).

"... då vill jag ta reda på om de här spakmodulerna... skall vara med i byggnationen" Intervju 2 (direkt)

"... jag vill ha en M8-skruv... den ska vara 30mm lång och den ska ha den och den hållfasthetsklassen..." Intervju 3 (direkt)

"... jag skall ha tag i produktionsledaren för en avdelning." Intervju 2 (indirekt)

"... jag sökte information på restidsersättning." Intervju 1 (indirekt)

Informationsmedvetenhet

Tabell 1. Motiv till val av källa.

| | Antal | % | Citat |
|--------------|-----------|----------------|---|
| Enkel | 4 | 11,43% | "... för att det är enkelt att finna den där ..." |
| Kvalité | 3 | 8,57% | "...vi har ju relativt bra informationsbanker för sådana detaljer..." |
| Förtrogenhet | 12 | 34,29% | "Jag visste att man kan boka rum där, jag har varit på den sidan förut." |
| Sannolikhet | 9 | 25,71% | "... det brukar ju gå att hitta genom att trycka på menyerna ..." |
| Format | 1 | 2,86% | |
| Pålitlighet | 1 | 2,86% | |
| Tid/snabbt | 5 | 14,29% | "... att prata med folk men om man snabbt ska få fram någonting så kan jag lika gärna gå in på sidan ..." |
| Summa | 35 | 100,00% | |

De motiv som anges i flest fall vid val av källa är förtrogenhet med källan och sannolikhet att finna information, se tabell 1. Det skiljer sig från resultatet i enkäten där motiven tid att nå information och kvalitet på information är de motiv som har högst frekvens.

Informationskällor

Tabell 2. Källor som användes.

| Informationskällor | Antal | % |
|--------------------|-----------|----------------|
| Annat system | 4 | 12,90% |
| Personligt nätverk | 11 | 35,48% |
| Egen erfarenhet | 1 | 3,23% |
| Intranät | 12 | 38,71% |
| Internet | 3 | 9,68% |
| Summa | 31 | 100,00% |

Vilken källa som informationssökningen skedde i styrdes av oss i intervjuerna eftersom vi specifikt bad om två händelser på intranät och en i valfri källa. Av alla nämnda källor som angavs i intervjuerna är det därför inte överraskande att intranät förekommer i drygt 38 % av fallen, se tabell 2. Personligt kontaktnätverk nämndes nästan lika ofta vilket tyder på att det är en informationskälla som har stor betydelse för respondenterna. I kategorin annat system placerades övriga informationssystem. Den uppfattning vi fick under intervjuerna var att det finns många fristående system, en av respondenterna använde 15-20 olika system.

Utfall

Tabell 3. Antal slutliga utfall och delresultat.

| | Slutresultat | | Delresultat | |
|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | Lyckade | Misslyckade | Lyckade | Misslyckade |
| Annat system | 2 | | 1 | 1 |
| Kontakt nätverk | 8 | | 2 | 1 |
| Egen erfarenhet | | | 1 | |
| Intranät | 7 | | | 7 |
| Internet | 2 | | 1 | |
| Total | 19 | 0 | 5 | 9 |

I tabell 3 anges slutliga utfallen på de ursprungliga informationsbehoven samt antalet delresultat i respektive källa. Fastän vi bad om en lyckad och en misslyckad informationssökning på intranät samt en med valfritt utfall identifierade vi inte ett enda misslyckat slututfall. I de fall vi specifikt bad om misslyckat utfall ledde det till att den initiala sökningen misslyckades men att respondenterna sökte vidare i annan källa som gav ett slutligt utfall som kodades som lyckat. Det var också flera respondenter som inte kunde berätta om någon händelse då de misslyckats att hitta den eftersökta informationen, antingen på grund av att de inte kunde komma ihåg något tillfälle eller för att de enligt egen utsaga aldrig misslyckats. I tabell 3 under lyckat och misslyckat anges de slutliga resultaten av informationssökningarna, under delresultat anges hur många gånger andra källor använts för att erhålla ett delresultat som lett till fortsatt sökning. Av de 19 informationsbehov som kodades var det en som inte var fullständigt avslutat, vilket var en av kriterierna för att incidenten skulle vara med i kodningen men delresultatet var av avslutande karaktär samt att det enbart antydde av berörd respondent att sökningen inte var avslutad. Med de slutliga utfallen och antal delresultat ser vi att en genomsnittlig informationssökning sker i 1,7 steg .

Tabell 4. Antal lyckade utfall indelad på källa och informationstyp

| Källa | Lyckade utfall, källa och informationstyp | | | | | |
|--------------------|---|---------------|--------------|---------------|-----------|----------------|
| | Teknisk | | Icke-teknisk | | Rad total | |
| | Antal | % | Antal | % | Antal | % |
| Annat system | 1 | 14,29% | 1 | 8,33% | 2 | 10,53% |
| Personligt nätverk | 4 | 57,14% | 4 | 33,33% | 8 | 42,11% |
| Egen erfarenhet | | | | | | |
| Intranät | 1 | 14,29% | 6 | 50,00% | 7 | 36,84% |
| Internet | 1 | 14,29% | 1 | 8,33% | 2 | 10,53% |
| Summa | 7 | 36,84% | 12 | 63,16% | 19 | 100,00% |

I tabell 4 ser vi att intranät är tillfredsställande för de informationsbehov där information av icke-teknisk karaktär eftersöks men för information med teknisk karaktär är det mer framgångsrikt att vända sig till det personliga kontaktnätverket. Definitionen vi gjort på teknisk är att informationen skall vara specifik och detaljerad och för icke-teknisk skall informationen vara av mer generell karaktär (se kontentanalys).

Del V

Analys och diskussion

Avsnittet börjar med att analysera och diskutera informationssökning på VCC efter modellen i teoriavsnittet, därefter följer analys och diskussion om VCC: s intranät efter de fem användningssätten som tas upp i intranätavsnittet. Avsnittet avslutas med diskussion om styrning av intranätet utefter de fem användningssätten.

Informationssökning

Kännetecknen på informationsbehov

Av de faktorer som Leckie et al. innefattar i kännetecknen på informationsbehov så har vi tittat på några av de demografiska och kontextuella variablerna. I enkätundersökningen framkommer det att i urvalet har de flesta lång arbetslivserfarenhet inom branschen där över 70 % har mer än 10 års yrkeserfarenhet vilket också framkommer i intervjuerna. Det innebär att många av dem har arbetat innan intranätet infördes och därför även har en vana att täcka sina informationsbehov i andra källor än på intranät. När intranätet infördes är det rimligt att anta att det inte ensamt kunde ersätta de källor som tidigare användes eftersom informationsinnehållet på intranätet troligtvis var begränsat från början. Även om det idag finns mycket information att hämta på intranätet så får vi i tabell 1 och nedanstående citat uppfattningen att individer använder det de är vana vid eller känner sig trygga med.

”PKI kan jag hämta från både intranät och stordatamiljön, men jag väljer att hämta informationen från stordatamiljön för det var så jag började att göra.” Intervju 2.

För att få en uppfattning om vilken källa, intranät eller annan källa, som respondenterna använder beroende på vilket informationsbehov de har gjordes indelning av behoven som direkt eller indirekt arbetsrelaterade informationsbehov. En komplikation som uppstod i och med indelningen var att för vissa respondenter klassificerades samma typ av informationsbehov olika beroende på vilken befattning de hade. Men intresset ligger dels i att få en uppfattning om i vilken grad intranätet stödjer respondenternas huvudsakliga arbetsuppgifter och dels vilken typ av information som finns på intranätet. I vilken grad typen av informationsbehov, direkt – indirekt, påverkade valet av informationskälla och huruvida intranätet uppfyller den ena eller den andra typen bra eller dåligt gick inte att analysera med det material vi hade utan kräver fortsatta studier. Det ledde oss vidare i frågan, i vilken grad intranät stödjer respondenter, till att då fokusera på vilken typ av information som finns på

intranät. För att kommentera vilken typ av information som finns på intranätet tittade vi närmare på vad det var för information de behövde i båda kategorierna, direkt – indirekt. Vi fann att informationsbehoven varierade i komplexitet avseende mängd och detaljrikedom, vissa krävde teknisk och andra icke-teknisk information (se kontentanalys) därför gjordes indelning av typen av information i teknisk och icke-teknisk.

I fråga 13 som ställs i enkäten kan man utläsa att de icke-tekniska informationsbehoven hanterades i stor utsträckning via intranät, som HR, företagsnyheter, organisationsinformation, rutiner, policy och kontaktinformation dit 50 – 90 % av respondenterna anger att de vänder sig till intranätet vilket också bekräftas i intervjumaterialet i tabell 4. Vi drar slutsatsen att intranätet är tillfredsställande för de respondenter med arbetsuppgifter som är av icke-teknisk karaktär. De informationsbehov som krävde teknisk information söktes vanligtvis i andra källor vilket visar på att antingen finns inte informationen på intranätet eller så är respondenterna inte medvetna om att den finns eller kan vara svår att finna. Som man kan utläsa i figur 6, så stärks det av att endast en tredjedel av respondenterna vänder sig till intranätet för kort och långsiktig arbetsrelaterad information. Det innebär samtidigt att så många som två tredjedelar vänder sig till andra källor för att täcka dessa informationsbehov. Det är då rimligt att anta att de källor som utnyttjas i stor utsträckning enligt figur 4 i enkäten är de källor som utnyttjas för kort och långsiktiga behov. Enkäten visar på att av de källor som används dagligen eller flera gånger i veckan utanför intranät så är personligt kontaktnätverk, dokument som är sparade i den egna datorn samt sparad e-post de som används mest frekvent. Att 72 % av respondenterna anser att informationen är relevant för deras arbete är överraskande, det motsäger resultatet i figur 6, där det är relativt få som använder intranät för kort- och långsiktiga arbetsrelaterade informationsbehov. Skillnaden i svaren tror vi ligger i uppfattningen av fråga 19 i enkätundersökningen, vi avsåg all information som finns på intranätet, troligtvis uppfattade respondenterna frågan som hur relevant är den faktiska information de får ut från intranätet.

Även övriga informationssystem används frekvent enligt enkätundersökningen och intervjuerna, det kan finnas flera möjliga orsaker som förklarar detta. Det kan bero på att det saknas kopplingar mellan systemen och intranät då dessa ännu inte är fullt ut integrerade med varandra, vilket innebär att informationen inte är tillgänglig via intranät. Det kan också bero på vilken vana respondenterna har i att använda olika system och vilket system de föredrar att använda. Helt uppenbart så framkommer det att integrationen inte är fullständig vilket också bekräftas i den information vi fått via samtal med intranätansvarig.

Informationsmedvetenhet

I empirin finner vi att enkätresultatet och resultatet från intervjuerna skiljer sig åt när det gäller motiv till val av informationskälla, se figur 5 och tabell 1. Enkätsvaren visar på att tid att nå informationen, kvalitet på informationen och sannolikhet att finna ett svar är de motiv som flest respondenter anger, i intervjuerna hamnar de motiven längre ner på skalan. Givetvis kan detta tyda på

att de respondenter som blivit intervjuade tillhörde en grupp som värdesätter andra motiv högre. Mer troligt är dock att anta att intervjuerna gav mer nyanserade svar som var kopplade direkt till specifika händelser. Därmed kan vi också anta att intervjuerna gav ett mer korrekt resultat och där enkäten endast gav utrymme att välja ett enda övergripande alternativ till all informationssökning.

I de skillnader som vi kan se mellan enkätsvar och intervjuer finner vi att ett motiv som värderas högt i enkäten kan värderas lågt i intervjun. Ett sådant motiv är tid att nå information som är högst värderad i enkätsvaren men endast medelmåttigt värderad i intervjuerna. Där kan man dra slutsatsen att det är en viktig faktor för respondenterna men att det alternativet främst valdes för att frågan i enkäten tvingade dem att välja ett enda övergripande och idealt alternativ för alla situationer. Ett annat motiv som konkurrerar med tid att nå information som det främsta motivet till val av informationskälla i enkätundersökningen var kvalitén på information men som visades som lägre värderat vid intervjuerna. Det kan tyda på att många respondenter vid intervjun tog det som givet att kvalitén är tillräckligt hög i de källor som de använder vilket i sig tyder på att de är väl förtrogna med källorna. Sannolikheten att finna informationen framkom som starka motiv i både intervjuerna och enkätundersökningen. Om respondenten söker efter information i en källa beroende på sannolikheten att finna svaret i just den källan så tyder det på att de har god kännedom om informationskällan. Tid att nå information, kvalitet på information och sannolikhet att få ett svar anser vi tyda på att det finns en stor vana vid och kännedom om de olika informationskällornas egenskaper som då kan sammanfattas som förtrogenhet. Förtrogenhet var ett av de möjliga alternativ respondenterna kunde välja i enkätundersökningen men fick där en låg svarsfrekvens. I intervjuerna angavs förtrogenhet med källan av flest respondenter. En grundläggande skillnad mellan enkätundersökningen och intervjuerna är att enkätundersökningen frågar om motiv till val av källa innan valet gjorts och i intervjuerna frågar vi efter att valet gjorts.

Av de motiv som angivits ha störst inverkan vid val av källa, förtrogenhet, sannolikhet, tid och kvalitet anser vi att de tre sistnämnda är faktorer som organisationen kan påverka i uppbyggnaden av intranätet, det vill säga vilken information som finns,

*”... vi har ju ett väldigt stort och gediget intranät men samtidigt tycker jag att det är lite fel information som finns där för mina arbetsuppgifter.”
Intervju 4*

hur intranätet och informationen är strukturerade,

”Det är en otrolig databank, finns hur mycket som helst men sökvägen dit är väldigt svår att veta om man inte är insatt i hur folk har tänkt.” Intervju 5

samt hur aktuell och anpassad informationen är till de anställda,

”...så är det den avdelningens hemsida som behöver uppdateras annars blir informationen inaktuell.” Intervju 3

Om hänsyn tas till dessa punkter kan det leda till ett ökat förtroende och vilja till att använda källan som då leder till att det blir en vana att använda källan.

Informationskällor

Eftersom uppsatsen fokuserar på intranät styrde vi vilka källor som respondenterna talade om i intervjuerna genom att specifikt begära två händelser på intranät samt en valfri händelse. En fördel med att specifikt be om informationssökningar på intranät är att studien garanterat får fram detaljer kring hur intranät används som informationskälla. Att respondenterna hade möjligheten att välja en valfri informationskälla gav tillräckligt med material för att kunna bedöma intranätet utifrån ett helhetsperspektiv och jämföra med andra källor.

I enkäten frågas hur ofta olika källor används och som figur 4 i empirin visar är intranät den fjärde mest använda källan i det dagliga arbetet. Följande citat illustrerar en av anledningarna till varför intranät inte används i större utsträckning.

”Om jag säger så här, om det finns information jag behöver och jag inte vet var den finns så är inte intranätet det första stället jag letar på...Jag tycker att information som ligger på intranätet är för knapphändig...” Intervju 4

Det verkar som att respondenterna vänder sig till andra källor än intranät när de behöver information som de tidigare inte hämtat eller behövt. En anledning kan vara att det är svårt att finna information på intranätet. Fyra av tio säger att de anser att intranätets struktur är mindre bra eller rent av dålig, vilket tyder på att strukturen inte känns naturlig för användarna. Att det finns mycket information på intranät framkom i intervjuerna (se citat under informationsmedvetenhet).

Intranätet på VCC har idag en sökmotor som är ett av de vanligaste sätten att söka efter information bland de anställda men vars träffsäkerhet generellt sett anses vara låg, vilket följande citat tydligt illustrerar:

”...då sökte jag via intranät på Volvo och där finns ’find’ och där sökte jag efter det ordet och fick en massa träffar. Sen började jag kolla upp träffarna men fann inte det jag ville ha...” Intervju 5

Om sökmotorn inte fungerar väl är det inte överraskande att information som tidigare inte hämtats eller om respondenterna inte vet var på intranätet informationen ligger att de använder andra källor. Det bekräftas i enkäten där sökmotorn visserligen är väl använd och anges som det fjärde mest använda sättet men man kan inte utifrån det resultatet utläsa om respondenten fann den sökta informationen eller inte. Det vanligaste sättet att söka efter information var via menyerna vilket också bekräftats i de intervjuer som är gjorda som tätt följs av att de använder bokmärken. I resultatet visade det sig att en stor andel av respondenterna fick länkar direkt till informationen från kollegor. Det stärker den

uppfattning intervjuerna gett i att det personliga kontaktnätverket spelar en stor roll för att finna svar på sitt informationsbehov. Vidare tyder det på att den information de söker på intranät är sådan information de redan kände till fanns på intranätet. Det kan vara information som de tidigare hämtat från intranät eller information de vet ska finnas på en specifik plats.

Den informationskälla som används mest för att söka efter information är kollegor (se figur 4), det som vi klassificerar som det personliga kontaktnätverket. Det syns också i intervjuerna att det personliga kontaktnätverket är en viktig källa, av alla källor som anges i tabell 2 så är det personliga kontaktnätverket näst största informationskällan med 35 %. Med tanke på att en stor andel av respondenterna, både i enkäten och i intervjuerna, har varit yrkesverksamma länge är det inte överraskande att de har skapat ett stort personligt kontaktnätverk. Det uppfattades som snabbt och enkelt att vända sig till kollegor i de situationer då de inte visste var informationen kunde finnas istället för att söka själva. Det gav möjligheten till ett snabbt svar på frågan eller att kollegorna vet andra vägar att nå informationen på då det egna kontaktnätverket utökades till att även gälla deras kontaktnätverk. Det illustreras tydligt i följande citat;

”... så visste jag vem jag skulle ringa. Jag har min motsvarighet på dessa fabriker, det innebär inte att han sitter på den informationen jag behöver men han vet vem han kan få fram informationen ifrån och sedan ge det till mig.” Intervju 4

”... istället för att gå in i alla dessa system brukar jag ringa dem och då löser de problemet för mig.” Intervju 6

Även om det är kollegor som de inte känner personligen finns det ett förtroende för kollegorna eftersom de ingår i samma organisation. Om kontaktnätverket inte räckte till fungerade även arbetsbefattningen som ett riktmärke vilket följande citat illustrerar;

”... informationen fanns inte eller jag kunde inte hitta den i alla fall och då tog jag kontakt med HR-ansvarig.” Intervju 8

Enkäten visade även att dokument som sparats i den egna datorn och sparad e-post var informationskällor som användes ofta. Varför respondenterna sparar information i den egna datorn istället för att publicera den framkom inte vare sig i enkät eller i intervjuerna. Man kan anta att det beror på att informationen antingen inte finns tillgänglig på intranätet, vilket tyder på att det saknas incitament att publicera och sprida informationen på intranät eller att informationen är svårfunnen på intranät varpå man kan anse att strukturen intranät har inte utgår från ett användarperspektiv. Att sparad e-post hamnar högt kan bero på att en stor del av kommunikationen, i synnerhet vad gäller generell information från organisationen, sker via e-post. Det är också ett sätt för de olika projektgrupperna som eventuellt är geografiskt skilda åt att hålla kontakt och sända information till gruppmedlemmarna. Då det blivit så vanligt att kommunicera på detta vis både i arbetslivet och i mångas vardag kan användningssättet ses som ett naturligt sätt att

kommunicera på. Att kommunikation sker via e-post är i sig inte dåligt men ett problem som snabbt blir allvarligt när det används för frekvent är informationsöverflöd. E-post är en push-teknik, där de anställda skickas information, oavsett om de vill eller inte. I värsta fall spammas irrelevant information vilket leder till att relevant information kan missas. Följande citat illustrerar hur några av respondenterna upplever och hanterar e-postflödet:

”...så fick jag så mycket information att man inte visste vad man skulle läsa och vad som kunde sorteras bort...Ta min chef till exempel han läser inte alla mejl utan folk är tvungna att skicka flera gånger innan han hör av sig. Det är så mycket att man är tvungen att prioritera.” Intervju 5

”Men visst blir det för mycket så läser man ju inte allt, man har inte tid att läsa en halvtimme, timme mejl. Visst kan det finna något som är av intresse i det man sållar men det blir så.” Intervju 6

Att istället lägga en del av det som mejlas på intranätet, till exempel på forum, minskar mejlandet, det vi främst har i åtanke är projektgrupper som ofta behöver skicka information till hela gruppen och information som är funktions- eller organisationsspecifik som skickas till en funktionsgrupp eller till alla anställda. Då förändras informationsflödet från push till pull vilket ställer högre krav på de anställda att aktivt hämta informationen.

Utfall

Av de utfall som vi kunde utläsa från intervjuerna hade det varit intressant att mer noggrant studera vilken källa som informationssökningen vanligtvis initierades i och om utfallet misslyckades var sökandet då fortsatte. Detta mycket intressanta spår hade vi tyvärr inte tid till att följa upp. Trots det noterade vi att varje sökning i genomsnitt bestod av 1.7 steg (se tabell 3). En annan uppfattning man kan få av empirin är att inga informationssökningar misslyckades, men som tidigare nämnts i resultatavsnittet fick vi fram misslyckade utfall. Här ska dock nämnas att dessa utfall var delresultat då respondenterna fortsatte sökandet till dess de fann den information de behövde.

I våra intervjuer har vi styrt respondenterna till att främst berätta om intranät som informationskälla samt att vi också var intresserade av att få fram både lyckade och misslyckade utfall. Vi fann att den typ av information som respondenterna sökte och hämtade ur dessa källor var av avgörande betydelse för utfallet, men också för att se vilken typ av information som fanns tillgänglig via intranätet. Tabell 4 visar att av de informationssökningar som skedde på intranätet och lyckades var enbart en av teknisk karaktär. I det personliga kontaktnätverket var det däremot mer jämnt fördelat. Det kan bero på två orsaker, antingen så finns även teknisk information på intranätet men den är svår att finna, eller så saknas den typen av information. Vid förstnämnda fallet finns det strukturella problem med intranätet då det uppenbarligen inte är uppbyggt på ett sådant vis att intranätet följer och stödjer användarnas informationsbehov. Det andra fallet pekar på att få personer publicerar den typen av information på intranätet, vilket i

sin tur kan bero på att det saknas incitament för anställda att publicera eller att få känner till rutinerna för hur publicering går till. Den uppfattningen stärks av det faktum att de lyckades hämta den typen av information från det personliga kontaktnätverket.

Informationssökningsbeteende på VCC

Informationsbehoven har en stor betydelse för valet av källa. Med lång erfarenhet har många skaffat sig uppfattningar om vilken typ av information som de kan hämta från de källor som är tillgängliga för varje individ. Vilken källa som slutligen väljs avgörs av hur snabbt informationen kan inhämtas och hur van individen är med källan. Lyckas inte första sökningen så används nästa källa som uppfyller ställda kriterier, vilket ofta är det personliga kontaktnätverket för att antingen få informationen eller att få information om vilken källa som kan ge svar på behovet. Det avgörande är att individen får fram den information som eftersökts, det vill säga lyckat utfall, och den personliga kostnaden att nå resultatet i form av tid och kraft. Att tjänstemän generellt sett är mer ihärdiga än privatpersoner i sökningen efter information ser vi som naturligt då en av huvuduppgifterna för tjänstemän är att arbeta med information och att arbeta fram förslag etc.

Intranät

Utifrån den utförda enkätundersökningen samt de utförda intervjuerna som vi diskuterat ovan, gör vi en analys av hur intranätet på VCC ser ut enligt Damsgaard och Scheepers fem användningssätt. Diskussionen nedan belyser i vilken grad VCC utnyttjar de olika användningssätten samt ger en bild av var det finns möjligheter till att utveckla intranätet.

Användningssätt

Vi kan i det totala resultatet av studien se att VCC använder alla fem användningssätten men att det sker i olika grad. Från publicering som är det vanligaste sättet till organisatoriskt minne som används i mycket liten grad. VCC som organisation publicerar mycket information som är av mer generell karaktär som exempelvis nyheter, organisations- och kontaktinformation. Däremot finner vi inte samma engagemang från respondenternas sida (se fråga 14). Motivet till det låga engagemanget från de anställdas sida är inte helt klarlagt men kan bero på att de saknade kunskapen till att de kan publicera eller också att det saknas incitament till att publicera information. Därför anser vi att användningssättet är väl utnyttjat av organisationen men att det är en låg utnyttjandegrad hos de anställda. Det har då en negativ effekt på de övriga användningssätten, främst ”samarbete” och ”organisationsminne”.

Användningssättet ”sökbarhet” utnyttjas men i låg grad, det är uppenbart när respondenter uttrycker sig med uttalanden som:

”Det är svårt att hitta det man vill på intranätet.” Intervju 5

Sökning efter information kan ske på i huvudsak två vis, antingen via sökmotor där många av respondenterna angav att den gav för många och/eller irrelevanta resultat. Det andra sättet är att använda sig av menyerna där det är vanan av att använda menyerna som avgör om man lyckas finna informationen eller inte.

”Om jag kommer in på en sida använder jag sällan den sökfunktionen som finns där. Jag försöker trycka på rubriker eller menyer och försöker leta mig fram så.” Intervju 3

Vi vet att användningssättet ”sökbarhet” är något som organisationen försöker uppnå. Det gör de genom att dels använda sig av en sökmotor och dels genom att försöka strukturera informationen. Struktureringen sker genom att lägga upp information avdelningsvis och dels genom att samla information de anser vara väsentlig för hela organisationen under BMS (Business Management System) där allt som rör organisationen sparas, till exempel beskrivningar av rutiner, policy och processer. I praktiken fungerar det i begränsad omfattning eftersom sökmotorn uppfattas som dålig och att strukturen inte är självklar för respondenterna (se frågorna 21-22).

Intranätet på VCC används, som vi kunnat se av vårt underlag, i mycket liten grad för samarbete mellan de anställda (se fråga 15), trots att möjligheten existerar på intranätet exempelvis i form av diskussionsforum eller så kallade e-room (används oftast i projekt). Samarbete som kan användas till att överbrygga geografiska eller tidsmässiga skillnader, sker på VCC främst genom e-post eller telefon och endast marginellt via intranätet. Exempelvis nämnde ingen av respondenterna att de utnyttjade andra än ovan nämnda sätt för något samarbete över intranät. Vi drar därför slutsatsen att användningssättet ”samarbete” är ett underutnyttjat användningssätt vilket, om det kan ökas, bör ge stora positiva effekter då det tydligt framkommit i intervjuerna att mycket information finns i det personliga kontaktnätverket.

Ledningen för VCC har som mål att användningssättet ’systemåtkomst’ på sikt ska öka (samtal med intranätansvarig). För närvarande så utnyttjas användningssättet i låg grad vilket beror på att många system fortfarande inte är integrerade och att användarna föredrar att hämta information från de system de har mest vana med. Här finns stora möjligheter till att utveckla intranätet till att fungera som ett paraply för de många olika system som VCC använder. Genom att utnyttja systemåtkomsten via intranät underlättar man för de anställda att nå och utnyttja information från separata system som annars kräver att anställda behärskar flera olika system.

”Att webbaserat Lotus Notes det hade underlättat otroligt mycket, mycket på grund av att Lotus Notes är krånglig att använda och få fram information ur.” Intervju 4

”...det är många olika datasystem där vi lagrar dokument och man har många användar-ID. Det hade ju varit bra om man hade ett och körde allt på intranätet men så är det inte, långt ifrån det.” Intervju 3

Användningssättet 'organisationsminne' existerar inom VCC men den saknar struktur och utnyttjas därför inte i den grad som kunde vara önskvärt. Det kan bero på att det saknas en uttalad strategi för hur den upplagda dokumenterade erfarenheten ska behandlas.

*”... vi skriver av oss en massa erfarenheter och vi skriver vitböcker, när vi slutat projektet skriver vi ner att det här och det här hände och att det här var dåligt och det här var bra osv. Sedan distribuerar man de här vitböckerna till lite stokastiska nätverk och de som sparar dem, sparar dem, men det betyder inte att man får alla till sig utan man kanske bara har fått två av tio. Nästa gång är det någon annan som får dem och vi sparar dem inte någonstans. Ofta så trycks de som en bok, ibland som en cd-skiva ...”
Intervju 12*

”Personligen tycker jag att det finns väldigt dåligt dokumenterat vad som har gjorts tidigare.” Intervju 4

Att så många respondenter anger att de vänder sig till sparade dokument på den egna datorn, se figur 4, kan tolkas som att erfarenheter och information sparas lokalt och inte sprids i organisationen. Även om det finns en vilja att sprida informationen i organisationen uppstår problem när varken avsändare eller mottagare av informationen vet var den ska placeras och hämtas. Att många då väljer att spara för eget bruk är inte överraskande. Det innebär att organisationen tappar en stor mängd värdefull erfarenhet på grund av att den information som de facto sprids görs på ett ad hoc vis.

Intranätets betydelse för tjänstemännens informationssökning är starkt beroende av vilken typ av information de behöver. Det gör att intranätets betydelse är begränsad eftersom användningssätten systemåtkomst och organisatoriskt minne är dåligt utnyttjade, vilket innebär att de olika typer av information som behövs är begränsat. Fastän användningssätten sökning och publicering utnyttjas så är utnyttjandegraden inte optimal eftersom sökfunktioner inte är optimerade och att informationen är upplagd på ett sådant vis att det inte blir naturligt för användarna att lokalisera informationen. Vi summerar denna diskussion i tabell 5.

Tabell 5. VCC's utnyttjande av Damsgaards och Scheepers fem användningssätt.

| | |
|--------------------------------|---|
| Publicera (publishing) | Utnyttjas väl av organisationen för generell information, men ett lågt engagemang från de anställdas sida |
| Systemåtkomst (transacting) | En del system är integrerade men det är ett pågående arbete |
| Samarbete (interacting) | Diskussionsforum finns men används sällan, förutom e-post finns inga andra applikationer för att stödja samarbete |
| Sökbarhet (searching) | Utnyttjas men har klara brister i strukturen och en dåligt fungerande sökmotor |
| Organisationsminne (recording) | Saknar en klar strategi för ett systematisk tillvägagångssätt för organisationsminne |

Styrning av intranät och dess effekt på användningssätt och informationssökning

Här följer en öppen diskussion kring styrning av intranät och dess effekt på de fem användningssätten och informationssökningen. Vår uppfattning om VCC: s sätt att styra intranätet baseras på en begränsad insyn i organisationen genom samtal med intranätansvarig och intervjuer med tjänstemän i organisationen.

Intrycket vi har av hur VCC: s intranät styrs är att företaget vill ha central styrning med kontroll och homogenitet. Det märks genom att all publicering sker genom en speciella editörer, även om alla anställda har möjlighet att bidra med information. Vid utformningen av strukturen på intranätet medverkade inte de anställda utan det utvecklades av specialister. Konsekvenser som märks är att strukturen inte känns logisk för användarna, vilket leder till att intranät används mer för att hämta information än att söka efter ny information. Det innebär att intranätet utnyttjas i väldigt låg grad, eftersom intranätet kan användas till mycket mer än enbart som informationsbank. Det enda klart uttalade syftet med intranätet är att det ska ses som ett arbetsredskap, men i övrigt saknas klara visioner över vilka mål som företaget har med intranätet. Vi har inte kunnat få någon information om strategier och riktlinjer gällande intranätet, vilket kan bero på att det är känslig information eller att vi inte haft kontakt med de personer som sitter på den informationen. Ett grundläggande problem vi ser med det enda synliga syftet, att intranät ska ses som ett arbetsredskap, är att det inte hanteras som en strategisk resurs. Ett arbetsredskap kräver inte visioner och strategiska riktlinjer men för att en resurs ska utnyttjas optimalt krävs det att alla strävar åt samma håll. Det kräver långsiktiga visioner, vilket idealtillstånd företaget vill uppnå med resursen och kortsiktiga mål som för organisationen närmare visionen. Styrningen karaktäriseras därför av att tydliga regler för hur intranätet ska användas saknas eller inte är förankrade i organisationen.

Att flera av Damsgaards och Scheepers (2001) fem användningssätt utnyttjas i låg grad kopplar vi till att styrningen inte är konsekvent, i vissa delar av intranätet så tillämpas styrning men i andra finns det en klar brist på styrning.

För användningssättet 'publicera' ger tydlig central styrning och kontroll fördelar som att sajter och sidor följer en gemensam utformning och struktur. Spam förekommer minimalt där enbart information som företaget anser som relevant publiceras. Problem som kan uppstå med central styrning är att det kan leda till att användare blir oengagerade eftersom de inte är delaktiga och att det ur användarnas perspektiv inte är relevant information. Att låta användarna styra innehållet i större utsträckning genom att kunna publicera fritt är det troligt att användarnas engagemang ökas och att informationen är mer användaranpassad men samtidigt föreligger en risk att irrelevant information publiceras och att spam kan bli ett problem. Informationssökningen blir lidande i extremfallen, med central styrning och kontroll finns en risk att informationen inte passar användarna vilket medför att informationskällan inte används och med total frihet för användarna finns en risk för informationsöverflöd vilket försvårar för användarna att lokalisera den relevanta informationen och att viktig information missas.

För användningssättet 'systemåtkomst' har sättet att styra ingen direkt betydelse utan användningssättet påverkas av vilka system som ska webbaseras och vilka som ska stå utanför. Styrningsideologin i sig påverkar inte informationssökningen utan det är beslutet om i vilken grad informationssystemen ska integreras till intranätet. Ju högre grad av integrering desto mer förenklas informations sökningen eftersom det enbart kräver kunskap om intranätets gränssnitt och funktionalitet.

För användningssättet 'samarbete', med central styrning så blir det klart och tydligt hur användarna skall samarbeta via intranätet där företaget bestämmer vilka samarbetsapplikationer som finns och hur de är utformade. Utan användarmedverkan finns det en risk att applikationerna inte passar de behov som kan uppstå i projekt, samarbete mellan avdelningar och funktioner. Med större användarfrihet finns det en risk att innehållet blir oöverskådligt och att mängden blir svår att hantera. Informationssökning som sker för att hålla sig á jour, det vill säga sådan sökning som inte är riktad till en specifik detaljfråga utan är av mer övergripande karaktär, gynnas av hög användarfrihet eftersom samarbetsform och den information som utväxlas mellan användarna anpassas specifikt för varje individs särskilda behov. Det är svårt för företaget genom central styrning att uppnå sådan individanpassning utan det blir anpassning antingen efter vad företaget bestämmer eller om användarna tillfrågas anpassning till genomsnittsanvändaren, vilken sällan existerar i verkligheten.

För användningssättet 'sökbarhet' ger central styrning en homogen struktur som användarna kan följa oavsett vad och var på intranätet de söker. Genom en central styrning av publiceringen så underlättas sökbarheten genom att irrelevant och redundant information filtreras bort, vilket resulterar i att informationsmängden är mindre. Med en central enhet som indexerar konsekvent är det lättare att finna

information och sökmotorn är effektivare. En risk är att strukturen inte känns logisk för användarna. En för användarna klar och tydlig struktur med innehåll som hålls rent från spam förenklar informationssökning men känns strukturen mindre logiskt leder det till att sökningarna tar onödig lång tid vilket innebär ökade kostnader. För att sökmotorn ska hitta dokument krävs det att de är publicerade därför kan en allt för restriktiv publiceringspolicy leda till att sökmotorn uppfattas som dålig när det egentliga problemet är att informationen inte finns på intranätet.

För användningssättet 'organisationsminne' så resulterar central styrning i ett tydligt tillvägagångssätt för var, hur och vilken kunskap som skall sparas inom organisationen så att den informationen blir lätt att hitta och att det håller ett förbestämt format vilket gör det enklare för användarna att ta till sig kunskapen. Om man ger användarna större frihet vid kunskapsspridning så finns det en risk att det sker på ett så ostrukturerat sätt att den informationen inte når de som kan ha nytta av den. Det leder till att erfarenheter går förlorade, misstag upprepas och företaget spenderar resurser på att införskaffa kunskap som redan existerar inom organisationen. Sökning efter andras erfarenheter och kunskap underlättas framförallt av att det finns i elektronisk form och att det samlas på ett strukturerat och förbestämt sätt, det föreligger inte samma risk som för användningssättet 'sökbarhet' eftersom det rör sig om en bestämd struktur för en liten del av intranätet, det vill säga kunskapsbanken.

Del VI

Slutsatser

Uppsatsen frågeställning är: Vilken betydelse har intranät för tjänstemännens informationssökning?

Den information som finns på intranätet används frekvent därför har intranät en stor betydelse för tjänstemännens informationssökning men täcker inte alla sorters informationsbehov.

Idag saknas information på intranätet som enbart delvis uppfyller det informationsbehov de anställda har.

Enbart en tredjedel av respondenterna vänder sig till intranätet för arbetsrelaterad information vilket innebär att två tredjedelar vänder sig till andra källor för att täcka detta informationsbehov. Information på intranät måste utgå från ett användarperspektiv och det saknas incitament till att publicera och sprida information på intranätet. Det märks tydligt genom att viss information inte finns tillgänglig på intranät och att respondenterna anger att de frekvent använder sparade dokument i den egna datorn där erfarenheter och information sparas lokalt och inte sprids genom organisationen. Det saknas även kopplingar mellan övriga system och intranät då dessa inte ännu är fullt ut integrerade med varandra, vilket innebär att informationen inte är tillgänglig via intranät.

Det saknas en tydlig och uttalad struktur för intranätet.

Idag är det svårt att finna information på intranätet. Fyra av tio respondenter säger att intranätets struktur är mindre bra eller rent av dålig, vilket tyder på att strukturen inte känns naturlig för alla användare. De informationsbehov som kräver teknisk information söks vanligtvis i andra källor vilket visar på att antingen finns inte informationen på intranätet eller så är respondenterna inte medvetna om att den finns och/eller kan vara svår att finna. Det behövs strukturella och tankemässiga förändringar för att tillgodose de informationsbehov anställda har.

Intranätet utnyttjas inte i tillräckligt hög grad.

Utnyttjandegraden av intranät måste öka. Några användningsområden av intranät som är underutnyttjade är exempelvis forum och prenumerationstjänster. Endast ett fåtal av respondenterna anger att de utnyttjar den möjligheten medan andra inte ens känner till möjligheten. Här behöver organisationen uppmuntra de anställda till att använda intranät som mer än bara informationskälla vilket skulle öka utnyttjandegraden av intranät samt främja kunskapsförmedlingen mellan de anställda. Med lång yrkeserfarenhet byggs ett stort kontaktnätverk upp där de anställda enkelt och snabbt kan få svar eller bli hänvisade till en källa med den eftersökta informationen. Teknisk information inhämtas i större utsträckning i det personliga kontaktnätverket än från intranät. Vi menar inte att intranätet ska ersätta det personliga kontaktnätverket utan istället bör komplettera och stödja kontakten och kommunikationen med det personliga kontaktnätverket.

Rekommendationer

Om förtroenhet är ett av de starkaste skälen till val av källa gäller det att bygga upp en vana att använda intranät. Det kan ske genom utbildning i användning av intranätet eller genom hjälpfunktioner via information som placeras på strategiskt valda platser, till exempel intranätets startsida och avdelningars hemsidor.

Organisationer som vill uppnå ett starkt engagemang och hög aktivitet på intranätet bör sträva efter att höja användarnas intresse för intranätet. Genom att låta användarna medverka i uppbyggnaden av intranätet och dess innehåll så är det troligt att intresset och engagemanget ökar vilket resulterar i att intranätet utnyttjas i större utsträckning som med tiden övergår till en vana och blir till en naturlig källa att vända sig till. Det väsentliga är att användarna får framföra sina åsikter och känna sig delaktiga i utvecklingen och utformningen av intranätet.

Eftersom alla typer av informationsbehov inte kan tillfredställas via intranät bör målsättningen vara att utöka innehållet på intranätet så att behovet av andra källor minimeras.

Personliga kontaktnätverk är ofta mycket viktiga. Organisationer bör därför stödja uppbyggnaden av kontaktnätverk mellan anställda genom exempelvis att skicka individer från olika delar av organisationen på kurser eller andra gemensamma aktiviteter där kontakter kan skapas. Intranätet kan stödja och hjälpa till att utöka det personliga kontaktnätverket genom applikationer där uppgifter om befattning, ansvarsområde och arbetsrelaterade intressen läggs in så att anställda kan hitta personer som besitter den kunskap de söker, något som framförallt nyanställda har nytta av.

Framtida studier:

En intressant framtida studie kan vara fördjupad studie av hur intranät används, enligt Damsgaard och Scheepers fem användningssätt, i organisationer och vilken effekt, om någon, styrningssideologin har på användningssätten och för att försöka komma fram till lämpliga sätt att styra intranätet så att de användningssätt som är önskvärda utnyttjas optimalt.

I uppsatsen har vi kommit fram till att användarnas engagemang och intresse är väsentlig för att intranätet ska bli en framgång i organisationer därför skulle en intressant framtida studie kunna vara att kartlägga vad som krävs för att öka användarnas engagemang och intresse för intranätet.

Valet av informationskälla beror på dess egenskaper, då kan det vara intressant att studera vilka egenskaper de källor som användarna föredrar att använda har för att se om det går att överföra de egenskaperna på intranätet.

Del VII

Referenser

Aguilar, F.J. (1967). *Scanning the Business Environment*. New York, NY: McMillan Co.

Auster, E. och Choo, C., (1994). How senior managers acquire and use information in environmental scanning. *Information Processing och Management* 30 (5), pp 607-618.

Backman, J., (1998). *Rapporter och uppsatser*. Studentlitteratur, Lund.

Bitner, M., Booms, B. och Tetreault, M., (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing* Vol. 54 (January 1990), pp 71-84.

Choo, C.W., Detlor, B., och Turnbull, D. (1999). Information seeking on the web: an integrated model of browsing and searching. *First Monday*, 5(2)

Choo, C.W., Detlor, B. och Turnbull, D., (2000). Working the Web: An Empirical Model of Web Use. *Proceedings of the 33rd Hawaii International Conference on System Sciences*. pp 1 – 9.

Choo, C.W. och Marton, C., (2003). Information Seeking on the Web by Women in IT Professions. *Internet Research: Networking Applications and Policy*. Vol 13, Number 4 2003, pp 267 – 280.

Curry, A. and Stancich, L., (2000). The intranet – an intrinsic component of strategic information management. *International Journal of Information Management* 20, pp 249-268

Daft, R. och Weick, K., (1984). Toward a Model of Organizations as Interpretation Systems. *Academy of Management Review*. Vol 9, No. 2, pp 284 – 295.

Damsgaard, J., and Scheepers, R., (1999). A Stage Model of Intranet Technology Implementation and Management. *Proceedings of the Seventh European Conference on Information Systems*, Copenhagen Business School, Copenhagen, Denmark, 23-25 June, 1999.

Damsgaard, J och Scheepers, R., (2001). Harnessing Intranet Technology for Organisational Knowledge Creation. *Australian Journal of Information Systems*, Special Issue on Knowledge Management, December 2001, pp 4 -15.

- Dees, J.G. (1998). Enterprising nonprofits. *Harvard Business Review*. 1998 Jan-Feb;76(1): pp 54-67.
- Detlor, B., (2000). The Corporate Portal as Information Infrastructure: Towards a Framework for Portal Design. *International Journal of Information Management*. 20 (2000), pp 91 – 101.
- Duane, A. och Finnegan, P., (2000). Managing intranet technology in an organizational context: toward a “stages of growth” model for balancing empowerment and control. *International conference on information systems, Brisbane Queensland Australia*, pp 242-258.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R. och Lowe, A. (2002). *Management Research: An Introduction*. SAGE Publications Ltd, London.
- Ellis, D. och Haugen, M., (1997). Modelling the Information Seeking Patterns of Engineers and Research Scientists in an Industrial Environment. *Journal of Documentation*, Vol 53, No. 4, September 1997, pp 384 – 403.
- Foster, A. och Ford, N. (2003). Serendipity and information seeking: an empirical study. *Journal of Documentation*, Vol. 59, No 3, 2003, pp 321-340
- Gerstner, J., (2002). Intranets Means Business. *Communication World* 19, 2 pp 14-17
- Gremler, D., (2004). The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, Volume 7, No., 1, August 2004, pp 65-89.
- Gustavsson Bengt, (2003), *Kunskapandemetoder inom samhällsvetenskapen*, ISBN 91-44-02368-5.
- Jacobsen, D. I. och Thorsvik, J. (2002), *Hur moderna organisationer fungerar*, ISBN 91-44-02276-X, pp 343-345
- Johnson, D., (1997). *Cancer-Related Information Seeking*. Hampton Press Communication Series, Hampton Press Inc, Brodway, pp 33 – 119.
- Kassarjian, H. (1977). Content Analysis in Consumer Research. *Journal of Consumer Research*, Vol. 4, June 1977, pp 8 – 18.
- Kolbe, R. och Burnett, M., (1991). Content-Analysis Research: An Examination of Applications with Directives for Improving Research Reliability and Objectivity. *The Journal of Consumer Research*, Vol 18, No. 2 (Sep., 1991), pp 243-250.
- Krikelas, J., (1983). Information-seeking behaviour: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 1983, 19: pp 5-21.

- Lai, V. och Mahapatra, R. K., (1998). Evaluation of intranets in a distributed environment. *Decision support systems*, pp 347-357.
- Lai, V., (2001). Intraorganizational communication with intranets. *Communications of the ACM*, Vol. 44, No. 7, July 2001, pp 95-100
- Leckie, G., Pettigrew, K. och Sylvain, C., (1996). Modeling the Information Seeking of Professionals: A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals and Lawyers. *Library Quarterly*, Vol 66, no 2, sid 161-193.
- Lee, S. C., (1998). IDM: A methodology for intranet design. *International Conference on Information Systems, ICIS*, Helsinki, Finland, pp 51-67.
- Mays, N. och Pope, C., (2000). Qualitative Research in Health Care: Assessing Quality in Qualitative Research. *British Medical Journal*, Volume 320, 1 January 2000, pp 50 – 52.
- McNay, H. E., (2000). Corporate intranets: Building communities with data. *ACM Special interest group for design of communications, Communication and learning*, pp 197-201.
- Perreault, W. och Leigh, L., (1989). Reliability of Nominal Data Based on Qualitative Judgements. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXVI (May 1989), pp 135-148.
- Pope, C., Ziebland, S. och Mays, N., (2000). Qualitative Research in Health Care: Analysing Qualitative Data. *British Medical Journal*. Volume 320, 8 January 2000, pp 135 – 148.
- Prekop, P., (2002). A Qualitative Study of Collaborative Information Seeking. *Journal of Documentation*. Vol 58, No. 5, 2002, pp 533 – 547.
- Scheepers, R. och Damsgaard, J., (1997). Using Internet technology within the organization: a structural analysis of intranet. *Conference on supporting group work*, Phoenix Arizona USA, pp 9-18.
- Stenmark, D., (2003). Intranets as formative context: A study of under-utilised corporate webs. *Proceedings of AMCIS 2003*, Tampa, Florida, August 4-5, 2003, pp. 1697-1703. (Nominated best paper in the IT Management minitrack.)
- Stenmark, D., (2004). Intranets and Organizational Culture. *Proceedings of IRIS-27*, Falkenberg, Sweden, August 14-17, 2004.
- Stenmark, D., (2005 a). One Week With a Corporate Search Engine: A Time-based Analysis of Intranet Information Seeking. (To appear in *Proceedings of AMCIS 2005*, Omaha, NE., August 11-14, 2005).

Stenmark, D., (2005 b). Searching the intranet: The corporate users and their queries. (To appear in *Proceedings of ASIS & T 2005*, Charlotte, NC., October 2005)

Taylor, R. (1968). Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries. *College and Research Libraries*, 29 (May 1968), pp 178-194.

Urquhart, C., Light, A., Thomas, R., Barker, A., Yeoman, A., Cooper, J., Armstrong, C., Fenton, R., Lonsdale, R. och Spink, S., (2003). Critical incident technique and explication interviewing in studies of information behaviour. *Library and Information Science Research*, 25, pp 63-88

Weick, K.E. och Daft, R.L. (1983). The effectiveness of interpretation systems. *Organizational Effectiveness*

Vishik, C. M., (1997). Internal information brokering and patterns of usage on corporate intranets. *Conference on supporting group work*, Phoenix, Arizona, USA, pp 111-118.

Volvo Personvagnar AB, (2005), *1927-2005*, Volvo Official Merchandise Products

Volvo Personvagnar AB, (2005), *Fickfakta*, Volvo Official Merchandise Products

Wilson, D., (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, Vol 55, no 3, June 1999, pp 249-270.

Del VIII

Bilagor

Bilaga 1: Enkätfrågor

1. Gender?
 - Female
 - Male

2. Age?
 - < 25 years
 - 25 – 35 years
 - 36 – 45 years
 - 46 – 55 years
 - > 55 years

3. In what part of the organization do you work?
 - a. Brand, business & product strategy
 - b. Finance
 - c. Human resource
 - d. Information technology
 - e. Legal & governmental affairs
 - f. Manufacturing
 - g. Body components
 - h. Engine
 - i. Gent
 - j. Torslanda
 - k. Uddevalla
 - l. Marketing, sales & customer service
 - m. Product design
 - n. Public affairs
 - o. Purchasing
 - p. Quality & customer satisfaction
 - q. Research & development
 - r. Other

4. What is your highest level of education?
 - a. Compulsory school
 - b. High school (or equivalent)
 - c. University

5. Are you a manager with subordinated personnel?
 - a. Yes
 - b. No

6. How would you characterise your PRIMARY work tasks?
 - a. Strategic/long term
 - b. Operational/short term

7. What is your position/title?

8. How many years of professional experience do you have?
 - a. < 6 months
 - b. 6 months – 2 years
 - c. 3 – 5 years
 - d. 6 – 10 years
 - e. > 10 years

9. How long have you been at your current position?
 - a. < 6 months
 - b. 6 months – 2 years
 - c. 3 – 5 years
 - d. 6 – 10 years
 - e. > 10 years

10. Have you taken any course or received any training in information seeking?
 - a. Yes
 - b. No

11. When you seek information, how often do you use the following sources?

| | Daily | Several times weekly | Some times weekly | Some times monthly | Every 6 months | More seldom |
|------------------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. Colleagues within organization | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Colleagues outside organization | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> |
| d. Intranet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. Information systems/databases | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| f. Saved e-mail | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| g. Document in your computer | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| h. Document in shared fileserver | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| i. Document in shelf/binder | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| j. Periodicals/publications | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| k. Library | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| l. Meetings/seminars | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| m. Courses internal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| n. Courses external | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| o. Conferences | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Which is the STRONGEST motive when choosing an information source?

- a. Time required to reach information
- b. Quality of information
- c. Reliability of the source
- d. Breadth of information selection
- e. Probability of finding the answer
- f. Familiarity with the source
- g. Other

13. If looking for the following information, what source would you use?

| | Intranet | Other |
|--|-----------------------|-----------------------|
| sources | | |
| a. Service (canteen menu, resource booking ...) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Employee info (holiday regulations, salary ...) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. Union info (statistics, contact persons ...) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. Organization info (offices, managers, org. schemas) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. News (general, about the organization ...) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- f. Job (vacancies, offers ...)
- g. Training (courses ...)
- h. Work related immediate (solve a problem, find an answer ...)
- i. Work related long term (staying á jour ...)
- j. Staff contact (phone numbers, addresses ...)
- k. Yellow pages (who does what ...)

14. Do you publish information on the intranet?

- a. Yes
- b. No

15. Do you participate in online discussions on the intranet?

- a. Yes
- b. No

16. Do you use the intranet to access other computer systems?

- a. Yes
- b. No

17. How do you find information on the intranet? Multiple choices possible

- a. Via bookmarks
- b. Via the menus
- c. Via the search engine
- d. Via links received from others
- e. Via some prescription/notification service
- f. I never find information on the intranet
- g. Other

18. How would you describe the quality of the intranet information that you read?

- a. 1. Low quality
- b. 2.
- c. 3.
- d. 4.
- e. 5.
- f. 6. High quality

19. To what extent does the intranet contain information relevant to your work?

- a. 1. To a low degree
- b. 2.
- c. 3.
- d. 4.
- e. 5.
- f. 6. To a high degree

20. How current do you consider the intranet information to be?
- a. 1. To a low degree
 - b. 2.
 - c. 3.
 - d. 4.
 - e. 5.
 - f. 6. To a high degree
21. How do you experience finding information on the intranet?
- a. 1. Very easy
 - b. 2.
 - c. 3.
 - d. 4.
 - e. 5.
 - f. 6. Very difficult
22. What do you think of the organisation of the intranet?
- a. 1. Incomprehensible structure
 - b. 2.
 - c. 3.
 - d. 4.
 - e. 5.
 - f. 6. Comprehensible structure
23. To what extent do you think the intranet contributes to Volvo Car's business?
- a. 1. Low degree of contribution
 - b. 2.
 - c. 3.
 - d. 4.
 - e. 5.
 - f. 6. High degree of contribution
24. What do you think of the intranet's overall graphical design?
- a. 1. Not at all appealing
 - b. 2.
 - c. 3.
 - d. 4.
 - e. 5.
 - f. 6. Very appealing

25. How do you experience the perspicuity and readability of the intranet?

- a. 1. Not at all clear
- b. 2.
- c. 3.
- d. 4.
- e. 5.
- f. 6. Very clear

26. What do you think of the intranet's homogeneity?

- a. 1. Not at all consistent
- b. 2.
- c. 3.
- d. 4.
- e. 5.
- f. 6. Very consistent

Förklaring till enkätens användande;

- Innebär att endast ett svarsalternativ är möjligt per fråga/rad.
- Innebär att flera svarsalternativ kan väljas.
- Innebär ett svarsalternativ där text kan fyllas i.

Bilaga 2: Enkät svar

1. Gender?

Female 12

Male 61

2. Age?

< 25 years 1

25 – 35 years 24

36 – 45 years 25

46 – 55 years 18

> 55 years 5

3. In what part of the organization do you work?

Brand, business & product strategy 1

Finance 3

Human resource 1

Information technology 3

Legal & governmental affairs -

Manufacturing 8

Body components 5

Engine 5

Gent 7

Torslanda 8

Uddevalla -

Marketing, sales & customer service 3

Product design 1

Public affairs 1

Purchasing 3

Quality & customer satisfaction 2

Research & development 20

Other 2

4. What is your highest level of education?

Compulsory school 12

High school (or equivalent) 38

University 23

5. Are you a manager with subordinated personnel?

Yes 13

No 60

6. How would you characterise your PRIMARY work tasks?

Strategic/long term 27

Operational/short term 46

7. What is your position/title?

(textsvar)

8. How many years of professional experience do you have?

| | |
|--------------------|----|
| < 6 months | 1 |
| 6 months – 2 years | 1 |
| 3 – 5 years | 8 |
| 6 – 10 years | 11 |
| > 10 years | 52 |

9. How long have you been at your current position?

| | |
|--------------------|----|
| < 6 months | 5 |
| 6 months – 2 years | 17 |
| 3 – 5 years | 31 |
| 6 – 10 years | 10 |
| > 10 years | 10 |

10. Have you taken any course or received any training in information seeking?

| | |
|-----|----|
| Yes | 13 |
| No | 60 |

11. When you seek information, how often do you use the following sources?

| | Daily | Several times weekly | Some times weekly | Some times monthly | Every 6 months | More seldom |
|------------------------------------|-------|----------------------|-------------------|--------------------|----------------|-------------|
| a. Colleagues within organization | 40 | 21 | 7 | 4 | - | 1 |
| b. Colleagues outside organization | 3 | 12 | 12 | 23 | 5 | 18 |
| c. Internet | 17 | 24 | 12 | 17 | 1 | 2 |
| d. Intranet | 26 | 23 | 13 | 8 | 3 | - |
| e. Information systems/databases | 24 | 20 | 10 | 13 | 2 | 4 |
| f. Saved e-mail | 33 | 22 | 11 | 6 | - | 1 |
| g. Document in your computer | 38 | 19 | 9 | 4 | - | 3 |
| h. Document in shared fileserver | 21 | 17 | 18 | 11 | 2 | 4 |
| i. Document in shelf/binder | 6 | 10 | 15 | 24 | 11 | 7 |
| j. Periodicals/publications | 2 | 3 | 10 | 28 | 12 | 18 |
| k. Library | - | - | 3 | 13 | 12 | 45 |
| l. Meetings/seminars | 7 | 14 | 23 | 12 | 8 | 9 |
| m. Courses internal | 1 | 1 | 1 | 17 | 28 | 25 |
| n. Courses external | 1 | - | - | 6 | 11 | 55 |
| o. Conferences | - | - | 1 | 12 | 12 | 48 |

12. Which is the STRONGEST motive when choosing an information source?

| | |
|------------------------------------|----|
| Time required to reach information | 22 |
| Quality of information | 21 |
| Reliability of the source | 9 |
| Breadth of information selection | 1 |
| Probability of finding the answer | 16 |
| Familiarity with the source | 3 |
| Other | 1 |

13. If looking for the following information, what source would you use?

| | Intranet | Other sources |
|---|----------|---------------|
| Service (canteen menu, resource booking ...) | 58 | 15 |
| Employee info (holiday regulations, salary ...) | 61 | 12 |
| Union info (statistics, contact persons ...) | 43 | 30 |
| Organization info (offices, managers, org. schemas) | 66 | 7 |
| News (general, about the organization ...) | 68 | 5 |
| Job (vacancies, offers ...) | 61 | 12 |
| Training (courses ...) | 51 | 22 |
| Work related immediate (solve a problem, ...) | 27 | 46 |
| Work related long term (staying á jour ...) | 26 | 47 |
| Staff contact (phone numbers, addresses ...) | 44 | 29 |
| Yellow pages (who does what ...) | 36 | 37 |

14. Do you publish information on the intranet?

| | |
|-----|----|
| Yes | 13 |
| No | 60 |

15. Do you participate in online discussions on the intranet?

| | |
|-----|----|
| Yes | 7 |
| No | 66 |

16. Do you use the intranet to access other computer systems?

| | |
|-----|----|
| Yes | 41 |
| No | 32 |

17. How do you find information on the intranet? Multiple choices possible

| | |
|--|----|
| Via bookmarks | 55 |
| Via the menus | 58 |
| Via the search engine | 48 |
| Via links received from others | 50 |
| Via some prescription/notification service | 9 |
| I never find information on the intranet | 1 |
| Other | 3 |

18. How would you describe the quality of the intranet information that you read?

| | |
|-----------------|----|
| 1. Low quality | 2 |
| 2. | 2 |
| 3. | 10 |
| 4. | 37 |
| 5. | 18 |
| 6. High quality | 4 |

19. To what extent does the intranet contain information relevant to your work?

| | |
|---------------------|----|
| 1. To a low degree | 6 |
| 2. | 5 |
| 3. | 9 |
| 4. | 35 |
| 5. | 14 |
| 6. To a high degree | 4 |

20. How current do you consider the intranet information to be?

| | |
|--------------------------|----|
| 1. Not at all up to date | 2 |
| 2. | 7 |
| 3. | 16 |
| 4. | 25 |
| 5. | 18 |
| 6. Very up to date | 5 |

21. How do you experience finding information on the intranet?

| | |
|-------------------|----|
| 1. Very easy | 4 |
| 2. | 7 |
| 3. | 15 |
| 4. | 33 |
| 5. | 12 |
| 6. Very difficult | 2 |

22. What do you think of the organisation of the intranet?

| | |
|-------------------------------|----|
| 1. Incomprehensible structure | 2 |
| 2. | 6 |
| 3. | 22 |
| 4. | 30 |
| 5. | 12 |
| 6. Comprehensible structure | 1 |

23. To what extent do you think the intranet contributes to Volvo Car's business?

| | |
|--------------------------------|----|
| 1. Low degree of contribution | 2 |
| 2. | 6 |
| 3. | 12 |
| 4. | 24 |
| 5. | 20 |
| 6. High degree of contribution | 9 |

24. What do you think of the intranet's overall graphical design?

| | |
|-------------------------|----|
| 1. Not at all appealing | 3 |
| 2. | 5 |
| 3. | 17 |
| 4. | 30 |
| 5. | 16 |
| 6. Very appealing | 2 |

25. How do you experience the perspicuity and readability of the intranet?

| | |
|---------------------|----|
| 1. Not at all clear | 3 |
| 2. | 1 |
| 3. | 17 |
| 4. | 30 |
| 5. | 19 |
| 6. Very clear | 3 |

26. What do you think of the intranet's homogeneity?

| | |
|--------------------------|----|
| 1. Not at all consistent | 5 |
| 2. | 4 |
| 3. | 16 |
| 4. | 35 |
| 5. | 11 |
| 6. Very consistent | 2 |

Bilaga 3: Intervjuguide

Öppningsfrågan till alla respondenter var:

”Försök att erinra dig en arbetssituation nyligen då du var i behov av information. Kan du beskriva detaljerat hur du gick till väga från början till slut?”

Därefter ställdes följande frågor om det inte framkom i respondentens berättelse:

I vilket syfte sökte du efter denna information?

Var sökte du efter denna information?

Hur kommer det sig att du vände dig till vald källa?

Är det en informationskälla du ofta använder till denna typ av informationsbehov?

Var du nöjd med resultatet?

Utöver de ovanstående frågorna har även ett antal frågor ställts av mer generell natur, typexempel på frågor var:

Vilken typ av information hämtar du vanligtvis från intranät?

Finns det någon specifik information du föredrar att hämta från annan informationskälla?

I vilken grad anser du att intranätet som informationskälla uppfyller dina informationsbehov för att utföra ditt dagliga arbete?

Kan du göra en bedömning av hur viktig intranätet är som informationskälla i förhållande till andra informationskällor som du använder i ditt dagliga arbete?

Finns det något som du anser skulle kunna förbättra det nuvarande intranätet för ditt dagliga arbete?