



Handelshögskolan
vid Göteborgs Universitet
Institutionen för Informatik
Examensarbete II, 10 poäng
2005-06-09



Att söka och hitta information i en organisation - innebörden av en intranätsbaserad portal

Sammanfattning

Återvinnande av information (eng. information retrieval) är ett gammalt forskningsområde där man av tradition söker svaret på sin fråga. Yrkesgrupper inom detta område vet att svaret på frågan finns i denna källa och har etablerade sökalgoritmer till sin hjälp. Samtidigt med allmän tillgång på information via Internet kom också möjligheten att söka efter information för allmänheten genom att utnyttja sökmotorer. Dessa står och faller dock med utövarens kunskap i att söka. Informationssökning från engelsk information seeking/searching är en utvecklingsprocess där en del av processen är att söka svaret på frågan. Detta kan ändras under sökningens gång utan att för den skull ändra något för resultatet/utfallet i och med att man lär sig under informationsökningens gång. Denna informationssökning sker dagligen i ett samhälle som bygger på att individen själv ska tillgodogöra sig av det stora utbudet av information samtidigt som integrerade system för dator- och teleteknik blir allt viktigare. Många arbetsplatser är inbegripna i detta och för att försöka ta reda på hur just personalens informationssökning ser ut har jag använt metoden kritisk incident. Denna går i korta ordalag ut på att man tar reda på hur en (intervju) person upplever utslagsgivande händelser och ber denne själv uttrycka sig - i positiva och negativa ordalag – om detta. I mitt fall efterfrågades nyare händelser för att fånga det kritiska mot bakgrund av tidsaspekten. Syftet var att se hur intern informationssökning ser ut i en organisation som har 24-timmars informationssökning externt. Vägverket, som är en statlig myndighet i Sverige, ansåg att de hade en uppgift att lösa i form av att öka användandet på sin intranätsbaserade portal. Svaren som jag kommit fram till är att de anställda uppfattar inte nyttan med det verksamhetskritiska systemet. Detta bör sannolikt inte vara oväntat för organisation eftersom deras interna enkät påvisar i huvudsak detsamma.

Nyckelord: informationssökning, portal, myndighet, kritisk incident

Författare: Beate Berg

Handledare: Dick Stenmark

ABSTRACT

Information retrieval is an old research area where the tradition is to seek an answer to ones question from within a considerable amount of data (information). Professionals within this occupancy know that the answer to their request exists and have established seek algorithms to assist them. With the addition of public access to information via the Internet, it was possible to search for information on the general public through search engines. All this, however, depends on the user's knowledge of seeking. Information seeking (or searching) is a development process where a part of it is to find the answer to ones information needs. This process can change during the actual search without affecting any of the outcomes simply because one learns different techniques as one goes. This kind of information searching occurs on a daily basis in a society that builds on the fact that individuals shall assimilate the vast range of information at the same time with technology playing a greater roll. Many work places are involved in this, and to find out how professionals search for information, I used the critical incident technique. This is a method where one tries to find out how the interviewee experienced an incident with a significant effect so as to divide it into positive and negative terms. In my specific case, I asked about a recent incident in order to catch the criticality with regards to the time aspect. The aim was to see how information seeking (or searching) looks internally from within an organisation, who runs a 24-hour information service for the public. Vägverket (the Swedish Road Administration) is a national authority which had an issue with the lack of use of their portal based intranet and wanted to improve its usage. From my investigations, a picture started to emerge that employees did not see the use of the apparent organisational determined system. This should not come as a surprise since the organisation conducted an internal survey essentially expressing the same.

Keywords: Information seeking/searching, portals, public authority, critical incident

The report is written in Swedish.

FÖRORD

Att göra en magisteruppsats är för många ett stort arbete och jag är inget undantag. Därför skulle jag gärna vilja tacka dem som bistått mig på vägen med denna uppsats.

Först och främst vill jag nämna Thomas Mannerhagen, på Vägverket i Borlänge, som hjälpte mig att komma i kontakt med Christer Hårskog som senare såg till att jag kunde genomföra denna studie. Eva-Marie Mendahl och Elin Dahlgren, på Vägverket i Göteborg, som såg till att jag kom i kontakt med mina intervjupersoner. Dessa har bidragit till studien genom sina berättelser och kommentarer. Jag vill också nämna min handledare, Dick Stenmark, för hans entusiasm från dag ett och den grupp med andra magisterstudenter som jag har varit del i. Ett upplägg som rekommenderas varmt.

För oundgänglig hjälp av innehåll, analys och struktur (för att inte tala om korrekturläsningen!) har min bror, Sewilius Berg, varit en tolerant och oersättlig klippa. Till sist vill jag nämna min familj, inkluderat min sambo, för deras tålmod och stöd under denna tid. Ett innerligt och uppriktigt stort tack till er alla, jag hade inte klarat mig utan er.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	Inledning.....	6
1.1	Bakgrund.....	6
1.2	Frågeställning.....	7
1.3	Relaterat arbete.....	7
1.4	Avgränsningar.....	8
1.5	Disposition.....	8
2	Teori.....	9
2.1	Teoretiskt ramverk.....	9
2.2	Detlor: Portalen som idébaserat koncept.....	10
2.3	Portaldefinition.....	11
2.4	Ramverk för en kunskapsportal (eng. Knowledge Portal) enligt Detlor.....	12
2.5	Användarna.....	13
2.6	Informationsmiljö.....	14
2.7	Informationsdesign.....	14
2.8	Portalen som arbetsplats för information (eng. information work place).....	15
3	Metod.....	16
3.1	Undersökningsgruppen.....	16
3.2	Fem faser av Critical Incident Technique.....	17
3.2.1	Problemdefinition.....	17
3.2.2	Studiens design.....	17
3.2.3	Datainsamling.....	17
3.2.4	Dataanalys och tolkning.....	17
3.2.5	Utvärdering av insamlat material.....	18
4	Vägverket.....	19
4.1	Organisation.....	19
4.2	24-timmarsmyndighet.....	20
4.3	Beskrivning av portalen <i>Infarten</i>	21
5	Empiri.....	23
5.1	Indelning av kategorier.....	23
5.2	Kategori 1.....	23
5.2.1	Informationsbehov.....	23
5.2.2	Informationsmedvetenhet.....	24
5.2.3	Informationskälla.....	24
5.2.4	Informationsutfall.....	24
5.3	Kategori 2.....	25
5.3.1	Informationsbehov.....	25
5.3.2	Informationsmedvetenhet.....	26
5.3.3	Informationskälla.....	26
5.3.4	Informationsutfall.....	27
5.4	Sammanfattning av kategori ett och två.....	28

6	Diskussion	29
6.1	Vad är medarbetarnas syn på intranätsportalen som en informationssökningskanal? .	29
6.2	Hur ser medarbetarnas informationssökningsbeteende ut på intranätsportalen?	30
6.3	Hur kan man underlätta informationssökning på intranätsportalen?	30
6.4	Utvärdering.....	31
7	Sammanfattade slutsatser	34
8	Litteraturförteckning	35
8.1	Bilder	37
8.2	Personlig kommunikation	37
9	Bilagor.....	38
9.1	Bilaga 1 - Intervjufrågor.....	38
9.2	Bilaga 2 Intervjupersoner	38
9.3	Bilaga 3 – Förkortningar och förklaringar	39

1 INLEDNING

Detlor (2004) ser en förändring i samhället mot en ny kunskapsbaserad ekonomi, en som drivs av skapande och spridande av information, en sorts bäst praxis med delade insikter istället för konkreta tillverkande varor. Enligt Dahlbom (2003) byggs detta samhälle upp med informationsteknologin. Det är inte särskilt svårt att se hur IT efter andra världskriget har en allt viktigare roll i förändringen av samhället, från ett industrisamhälle dominerat av produktion och fabriker till ett tjänstesamhälle dominerat av information och marknad. Dahlbom skriver också att den tekniska utvecklingen skapar långsiktig tillväxt och samhällsförändring och att även om tekniken befriar oss från arbetsuppgifter så ger den oss ständigt nya.

I denna nya form av samhälle, tjänstesamhället, blir det mer vanligt att söka efter information med sökteknik så kallad 'pull' där man inhämtar information istället för att få den skickad till sig (så kallad 'push' där information förmedlas). Informationssökning kan även ske genom intelligenta agenter eller prenumerationsfunktioner (Bark & Windahl 1997). Situationen på en arbetsplats där intranät är en självklarhet i egenskap av arbetsverktyg och informationskanal, förväntas medarbetaren ha kompetensen att behärska olika former av informationssökning.

I dag existerar ett informationssamhälle där 24-timmarsmyndigheten numera är en verklighet snarare än en framtidsprofetia. På hemsidan <http://www.24-timmarsmyndigheten.se> upplyses besökaren att ”24-timmarsmyndigheten inte är en konkret [...] myndighet utan regeringens [Sveriges] vision om framtidens förvaltning. Visionen bottnar i regeringens proposition - en förvaltning för alla – och deras målsättning att bli – ett informationssamhälle för alla - medan 24-timmarswebben är Statskontorets riktlinjer och råd för webbutformning”. Verkligheten ser ut att till en högre grad styras av en virtuell värld, än en reell värld eftersom man dygnet runt kan vara tillgänglig och komma i kontakt med andra. Det gäller dock att finna det man söker och vill ha fram.

Tidigare forskning om människors informationssökning saknas nästan helt, med vissa undantag. Johnson (1996) skriver att informationssökningsforskning har få empiriska testade modeller och enligt Stenmark (2004) finns det inom området informationssökning teorier, men relativt få undersökningar på yrkesverksamma som inte har detta som sin huvudsakliga arbetsuppgift. Informationssökning har med andra ord gått från att vara något som utövades av specialister till en sak för gemene man. Införandet av Internet och lokala intranät har varit avgörande för denna förändring.

Studier av informationssökning generellt och på en intranätsportal specifikt, görs för att ta reda på vem som använder en intranätsportal till att söka efter information, varför de gör det och när så sker. Detta görs i forskningssyfte, där avsikten är att lokalisera vilka beteenden som är avgörande för användares informationssökning. Stenmark (2004) hävdar att det väsentliga målet är att ta reda på vilka strategier och tekniker som används – och kan användas – för att minska informationsbelastningen för individen.

1.1 Bakgrund

Min empiriska studie har utförts på Vägverket i Göteborg. Skälet till valet av just denna statliga myndighet är att de utger sig för att vara en 24-timmars myndighet (se Raka vägen till Vägverket, hemsida <http://www.vv.se>). I samband med undersökningen har jag varit i kontakt med anställda på Vägverket. Berörda anställda har innehaft skiftande hierarkiska positioner,

och – varit verkligt tillmötesgående – försett mig med för min undersökning relevant material. Dokumentation på riktlinjer av hur Vägverket vill att deras anställda skall använda intranätsportalen, fick jag utav en förvaltare på Vägverket i Borlänge (dok.nr. VV LED 2004:0122).

Enligt biträdande informationsdirektör hade Vägverkets 13 enheter tillgång till intranät år 1999. Dessa 13 enheters intranät var då helt åtskilda, med lokala strukturer och skilda utseenden, vilket gjorde det svårt för medarbetarna att hitta information. Av den orsaken bestämde man sig från ledningshåll för att gå mot en enhetlig lösning. År 2002 implementerades därför en testversion av en intranätsportallösning hos Vägverket Region Väst; med namnet Portal Väst. Detta slog dock inte väl ut, varvid styrgruppen beslutade att Portal Väst var i behov av bättre användarvänlighet, beträffande prestanda och funktionalitet, innan en intern bred lansering kunde ske. Uppgraderingsarbetet ansågs avslutat 2003, varvid införandet av portalen till samtliga Vägverkets enheter ägde rum.

Intranätsportallösningen utvecklades återigen årsskiftet 2004/2005, syftet var att uppdatera ledningssystemet. Under våren 2005 presenterade Vägverket ännu en gång ett nytt projekt – processarbete - vars syfte är att ytterligare förbättra portalens information och funktioner. Förändringsprocessen möter intern kritik från de anställda användarna. En viktig kritik är att uppdateringsfrekvensen är för frekvent, och många lägger in en privat identifierande värdering med åsikter som att ”deras intranät förlorat sin personlighet”. Parallellt med den gemensamma portalen existerar det fortfarande regionala intranät, uppdelandet är till för att inte överbelasta övriga medarbetare i Vägverket med lokal information.

I en nylig utförd studie, vars form var en enkät, uppvisades brister i användandet av den interna webbplatsen. Portalen visade sig inte fungera som arbetsverktyg, de anställda uppgav att de hade dåliga erfarenheter vid användningen av sökmotorerna. Innehåll i enkäten fick jag från Vägverket i Jönköping.

1.2 Frågeställning

Följande frågeställningar fokuserar på vad som ligger bakom användningen av en intranätsportal. När man söker information och hur den tillämpas.

- Vad är medarbetarnas syn på intranätsportalen som en informationssökningskanal?
- Hur ser medarbetarnas informationssökningsbeteende ut på intranätsportalen?

Om det är möjligt att ovanstående frågeställningar kan besvaras adekvat, inkluderas även följande frågeställning i uppsatsen: Hur kan man underlätta informationssökning på intranätsportalen?

För att besvara mina frågeställningar krävs att jag kartlägger hur de anställdas informations-sökningsbeteende – i generella termer - ser ut i Vägverkets organisation.

1.3 Relaterat arbete

Denna uppsats är en delvariabel till BISON, som en del av forskningsprojektet ”Individ- och sammanhangsanpassning av ostrukturerad information: Strategier och teknik för att minska informationsbelastning” vid Viktoria Institutet i Göteborg. Det projektet kommer att bedrivas

under perioden 2005-2007 med BISON som delstudie (BISON är en förkortning av Business-related Information Seeking in organisations, se <http://w3.informatik.gu.se/~dixi/BISON>).

Huvudsponsor för detta projekt är Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap (FAS). Syftet med arbetet i BISON är att studera hur man kan minska den informationsbelastning som är ett växande problem inom organisationer och företag. Den teknik i form av datorer och andra elektroniska artefakter som skall hjälpa människor i deras arbete och vardag skapar problem som inte har gått att förutse. Dessa problem måste hanteras men det är ännu oklart hur detta skall gå till väga. Arbetet inom BISON projektet är tänkt att finna orsaker och samband när det gäller informationsbelastning, samt att hitta lösningar på dessa problem.

Eftersom uppsatsen skrivs inom ramen för ett forskningsprojekt finns det krav på vissa gemensamma begrepp och metoder att arbeta efter. Detta gör det möjligt att skapa jämförbarhet mellan, dels undersökningarna mellan de grupper som är medlemmar i projektet, och dels de externa grupper som skall studeras och intervjuas. Detta väntas ge synergieffekter åt projektet i stort då forskningsmaterialet är jämförbart i sin helhet.

Utöver tillhörande forskare, ansvarar magisterstudenter för varsin mindre delstudie. Dessa delstudier har som syfte att generellt fånga in aspekter på informationssökning. Någon gemensam hypotesformulering för magisterstudenternas efterforskningar har inte gjorts, utan vi har istället arbetat med olika öppna frågeställningar.

1.4 Avgränsningar

Min undersökning avgränsas till ett selektivt anställda på Vägverket Västs handlingsmönster vid informationssökning på den interna intranätsbaserade portalen samt andra informationskällor.

1.5 Disposition

Uppsatsens kapitel disponeras enligt följande:

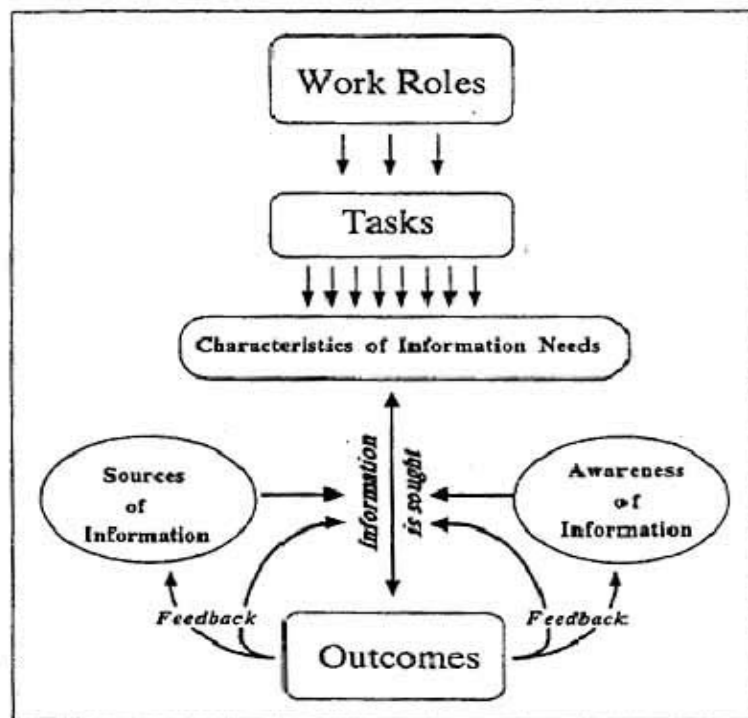
1. Inledning, frågeställning, bakgrund och avgränsning
2. Uppsatsens teoretiska referensram
3. Uppsatsens metodik
4. Presentation av Vägverket och deras intranätsportal *Infarten*
5. Uppsatsens empiriskt undersökande del
6. Besvarande av uppsatsens frågeställningar och diskussion av materialet
7. Litteratur- och källförteckning
8. Bilagor: a) Intervjufrågor b) Deltagande intervjupersoner c) Förkortningar, ordförklaringar

2 TEORI

I delprojektet BISON: s inledande fas, valde vi i studentgruppen ut för studiens syfte tillämpliga delar av den modell – figur 1, nedan – som återfinns hos Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996). Dessa utvalda komponenter fungerar som vår teoretiska utgångspunkt, och består av:

- Karaktäristik på informationsbehov (eng. characteristics of information needs)
- Medvetenhet om informationskällor (eng. awareness of information)
- Informationskällor (eng. sources of information)
- Utfallet (eng. outcomes)

2.1 Teoretiskt ramverk



Figur 1 Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996), modell av informationssökningsprocessen

Enligt Leckie et al (1996) är det viktigt att notera dubbelriktningen i Figur 1, det vill säga att vid anställdas dagliga informationsbehov påbörjas sökningen efter upplysning. Vidare kan *”any of the components of the model [...] occur simultaneously, thus representing the true complexity of a professional’s work life.”* Det generella flödet i modellen är dock att de roller och relaterade uppgifter som företas av yrkesverksamma under deras dagliga arbete, framkallar specifika och kvalitativt mätbara informationsbehov. Dessa ger i sin tur upphov till en informationssökningsprocess.

I studentgruppen tolkade vi komponenten *karaktäristik på informationsbehov* som syftandes på att informationsbehov uppstår dynamiskt ur specifika arbetsuppgifter, och varierar beroende på aspekter som är både demografiska och kontextuella. Egenskaper som kännetecknar informationsbehovet inkluderar 1) frekvensen av hur ofta behovet uppstår, 2) graden av angelägenhet, 3) hur komplext samt 4) hur förutsägbart behovet är.

Studentgruppen tolkar *informationsmedvetenhet* är att vara medveten om informationskällor, omfattande den kunskap och uppfattning en person har om olika informationsbärare. Aspekter som ingår i detta begrepp är pålitlighet och förtroende, format och tillgänglighet, kostnads-effektivitet, kvalitet och tidsmässig läglighet/anpassning.

Informationskällor är de kanaler eller media varifrån informationen erhålls. Detta inkluderar kollegor, litteratur eller utbildningar, men även personligt gjorda erfarenheter och branschpraxis. Vidare kom vi fram till att informationsskällorna kan karaktäriseras som formella eller informella, personliga eller opersonliga, interna eller externa, flyktiga eller beständiga (kvarvarande).

Till sist tolkar vi att begreppet *utfall* står för ett resultat av en sökprocess. Detta oavsett om processen lyckades eller misslyckades, där ett upplevt lyckat eller ett misslyckat resultat – misslyckat i betydelsen att användaren inte hittat informationen – utfall innebär att sökprocessen avslutas. Ett delvis lyckat eller delvis misslyckat utfall innebär att sökprocessen modifieras genom återkoppling till val av källa eller till informationsmedvetenhet alternativt till själva informationssökningsprocessen.

2.2 Detlor: Portalen som idébaserat koncept

Portalkonceptet har sitt ursprung i Yahoo! Inc. från 1994 med David Filo och Jerry Yang som upphovsmän. Yahoo är en sökservice på och för Internet som kategoriserar webb information till en definierad taxonomi (systematik). Portalkonceptet har sedan dess utvecklats till att omfatta mer än länkar till webbsidor.

I syfte att låta den teoretiska ramen för uppsatsen fördjupas än mer, och för att parallellt under arbetets gång diskutera portalen som idébaserat koncept, väljer jag att återgå till främst Detlor (2000).

Detlor (2000) påstår att den snabba utvecklingens orsak är företags anpassningsförmåga och lyhördhet inför användares beteende. MyYahoo! är en mycket framgångsrik portaltjänst, där man som användare kan skapa sin egen profil, och forma sökverktyget efter sina egna behov. En del av MyYahoo! uttalade affärsstrategi inkluderar att just möta allmänhetens behov av användarvänliga gränssnitt och sökverktyg, och då framgångarna varit enastående låter gärna andra företag sig inspireras.

Hos Detlor är en modern intranätsportals grundläggande element *informationskataloger*, *sökmotorer* och *publiceringsmöjligheter*. En mer avancerad intranätsportal kännetecknas av att de erbjuder tillgång till arbetsgrupper, där man inkluderar produktivitetens verktyg som import/export av gränssnitt från portalen till interna/externa system, automatiska eller manuella prenumerationsmöjligheter och en informationsassistent.

Även e-mail, kalender, arbetsflöden, projektledningsmjukvara, utgiftsrapportering, res-reservationer och mer specialiserade funktioner för transaktionsbaserad informations-behandling där användare kan läsa, skriva och uppdatera gemensamma företagsdata direkt genom portalens gränssnitt skall också inkluderas.

2.3 Portaldefinition

Kårt barn har många namn, och det stämmer när man försöker sig på en definition av vad en portal är. Sanningen är att det finns flera och dessa kommer att belysas med exempel efter hand. Collins (2001) definition på en företagsportal är:

A browser-based application that allows knowledge workers to gain access to, collaborate with, make decisions, and take action on a wide variety of business-related information regardless of the employee's virtual location or departmental affiliations, the location of the information, or in which the information is stored (Collins, 2001:7).

Senare definierar samma författare, Collins (2002), sig närmare – med än mer betoning på individen - i en organisationskunskapsportal så här:

A personalized interface to online resources for knowledge workers to organize and integrate applications and data. The solution allows knowledge workers to access information, collaborate with each other, make decisions, and take action on a wide variety of business-related work processes regardless of the knowledge worker's virtual location or business unit affiliation, the location of the information, or the format in which the information is stored (Collins, 2002:77).

Samtidigt säger Bark, Heide, Langen & Nygren (2002) att ett företags eller en organisations portal möjligen kan beskrivas så här:

I portaltanken tar man utgångspunkt att intranät är en integrerad del av portalen vid sidan av exempelvis kalender- affärs och e-postapplikationer. Vidare går själva portalfilosofin ut på en begränsad yta tillhandahålla just den informationen och de applikationer en speciell användare, eller grupp av användare, behöver (som stöd) för att utföra sitt arbete på ett så smidigt sätt som möjligt (Bark et al 2002: 25f).

Chaffey (2004) anser att en portal är en webbsida som fungerar som en inkörsport (eng. gateway) till information och tjänster som är tillgängliga på Internet genom att erbjuda sökmotorer, kataloger och andra tjänster såsom personliga nyheter eller gratis e-mail.

The concept of portal has evolved to reflect the range of services offered by some cybermediaries. The term 'portal' originated with reference to sites that were the default homepages of users. [... Portals are significant since they are the prime real estate of the Internet.] (Chaffey, 2004: 42f).

Vidare tar Chaffey upp att portaler varierar i omfång och tjänster som de erbjuder och termen har därmed naturligt utvecklats till att beskriva olika typer av portaler. Han nämner sex olika portal typer och vad som kännetecknar dem. Det är uppenbart att det finns överlappningar mellan dessa typer av portaler. Han nämner också det klassiska exemplet Yahoo! som en horisontell portal, då den erbjuder ett brett omfång av tjänster, men har också utvecklat till en geografisk portal för olika länder och även för städer i USA. De sex olika typerna av portaler är enligt Chaffey följande:

1. access portal (ingång) associeras till en Internet Service Provider (ISP),
2. horisontell eller funktionell portal med ett brett omfång av tjänster har till exempel sökmotorer, kataloger, nyhetsrekrytering, Personal Information Management (PIM), shopping etcetera.
3. vertikal portal kan täcka en enda funktion såsom nyheter och industriområde,
4. geografisk (region, land, lokalområde) portal kan vara horisontell eller vertikal,

5. marknadsplats portalen kan vara horisontell, vertikal eller geografisk,
6. media typen är en röst, trådlös och streaming media portal.

Detlor (2004) har istället sett på fyra olika typer av företagsportaler som identifierats av Murray i 1999, en av de första att tillvarata termen kunskapsportal, och dessa består av:

1. informationsportaler för företag som förenar människor och information
2. samarbetsportaler för företag som erbjuder ett stort omfång av samarbetande innehåll för människor att använda för att ansluta sig till varandra
3. expertisportaler för företag som förbinder människor baserat på deras erfarenheter, förmågor och intressen
4. slutligen kunskapsportalen som är den viktigaste av dem alla eftersom den kombinerar alla delar som kännetecknas ovan (de tre tidigare nämnda portalerna)

Sammanfattningsvis: en portal har ett integrerat perspektiv på nätverket, oavsett var informationen ligger på nätverket. Ett intranät å andra sidan har ett uppdelat perspektiv på information med flera system som användare kan gå in i. Se figur 2.



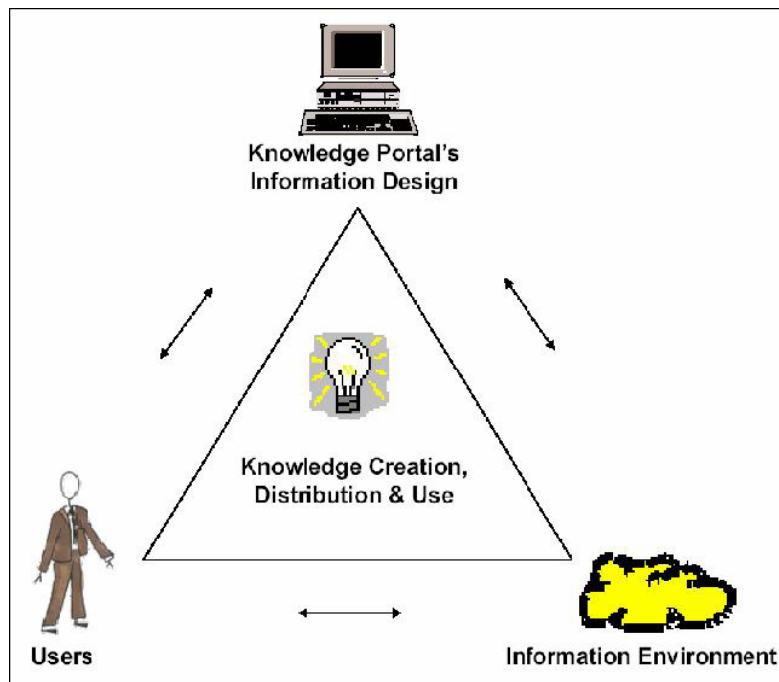
Figur 2 Detlors (2004) illustration på en icke-portal och en portal

2.4 Ramverk för en kunskapsportal (eng. Knowledge Portal) enligt Detlor

En kunskapsportal signalerar komplexitet och bättre funktion än vad som finns idag och är en vidareutveckling av en företagsportal som stödjer informationsinnehållslagret och återvinning samt organisationskommunikation och samarbete i grupp.

De identifierade kärnprocesserna i kunskapsarbete (eng. knowledge work), är här hur en organisation skapar, distribuerar och använder kunskap. Med andra ord hur man genererar, sprider och överför kunskap.

Detlor (2004) ramverk i figur 3 baseras på reflektioner över litteratur inom områden som hinder för adoptering, användning av kunskapshanteringssystem (eng. knowledge management systems), samt implementering av olika kunskapsportaler. I sin modell identifierar Detlor tre element vilka utnyttjar en företagsportal till kunskapsskapande, distribuering och användning. Dessa element är användarna, informationsmiljön och portalens informationsdesign.



Figur 3 Detlor (2004) The knowledge portal framework

Enligt Detlor (2004) är en människa en kunskapsenhet i sig själv. Individerna utför kunskapsarbete, och detta kan göras på en kunskapsportal. En portals primära syfte blir då att navigera människor så att de kommer till rätt system, medan dess sekundära syfte är att förse användarna med information. Jämfört med Internet sidor vars avsikt är att behålla besökande människor på sin webbsida och sprida information av eget intresse. En portal är en transparent källa för information länkad till andra källor istället för leverantör för själva informationen.

En kunskapsportal ska vidare ses som en delad arbetsyta för information, underlätta de anställdas kommunikation och samarbete. Samtidigt skall en portal stödja Internetsurfande, intern och extern informationssökning och hämtning av informationen.

Genom att inta ett sådant informationsperspektiv som Detlor, understryker han att en kunskapsportal kräver specialiserad förståelse på användningen av en företagsportal. De aspekter han poängterar är nödvändigheten av fördjupad förståelse av användarnas individuella problem och deras informationsbeteenden; detta sett ur ett företags informationsmiljö.

Iakttagelser av andras studier visar hur information fungerar som en betydande agent när det gäller att informera kunskapsarbetare och därigenom möjliggöra för dem att generera idéer. Nya idéer i sin tur förbättrar arbetet i den bemärkelsen att nya produkter och tjänster skapas. Det finns således flera olika faktorer som främjar, såväl som hindrar, användningen av en portal: 1) användarna, 2) informationsmiljön, och 3) informationsdesign.

2.5 Användarna

De mest utmärkande skillnaderna på användare och de mindre frekventa användarna är följande:

- deras intresse för webbaserad informationsteknik,
- deras uppfattning av webbaserad informationsteknik som verktyg för kunskapsarbete,

- och deras motivation för att lära sig och uppdatera sin (expert) kunskap

Användare av webbaserade informationssystem (eng. Web-based Information Systems) har det som sin primära informationskälla, medan mindre frekventa användare nyttjar det som sin sekundära informationskälla.

Det första gruppen saknar eller tycker att det är svårt att hitta likasinnade internt, eftersom de är angelägna om att samarbeta eller diskutera med andra. Den andra gruppen anser att de inte har behov av något webbaserat informationssystem i sitt arbete. Av den orsaken anser de sig inte heller ha tid att undersöka tekniken.

Detlor upplyser att behoven i grupperna kan tillmötesgåas. De verktyg som en organisation kan anlita sig av för att få med medarbetarna i portalen är praktikgemenskap (eng. communities of practice) och deltagande design (eng. participatory design). Det ena är ett grundläggande villkor för existens och bevarande av gruppens kunskap genom att erbjuda kontextuell support för delande av kunskapsaktiviteter, lärande och organisationsminne. Medan det andra är en filosofi för att öka portalens anpassning till användaren genom att engagera den sistnämnda i systemutvecklingsprocessen.

2.6 Informationsmiljö

En influerande faktor som ofta påverkar en användares nyttjande av en kunskapsportal, är hur det ser ut i en organisations fysiska miljö. Denne miljö inkluderar organisationens personal, företagskultur och informationspolitiska förhållanden. Om man, som Choo, Detlor & Turnbull (2000), ser företagsportaler som välförsedda virtuella arbetsmiljöer, så kan dessa miljöer erbjuda organisationen en arbetsplats som främjar skapande, utbyte och återanvändning av kunskap.

En portal är en annan typ av informationssystem än traditionella IT system. En portal kräver ett nytt tankesätt, som tar hänsyn till en organisations samtliga medarbetare. På olika hierarkiska nivåer inom organisationen kommer anställda då att få en närmast obegränsad tillgång av data. Därav är det viktigt att en organisation balanserar kontrollen över portalen, utvecklar portalen som ett medium och strävar efter en självförsörjande portal.

2.7 Informationsdesign

Designen på gränssnittet i en kunskapsportal handlar om hur man ska presentera och visa informationsinnehållet. Detta för att signalera värden och belysa kunskapsportalens potential till sina användare. En effektiv portal stödjer användarens personliga behov av informations-sökning. Det underlättar till exempel att ha tillgång till en kraftfull sökmotor och en företagskatalog som kan vägleda anställda att lokalisera informationen.

Presentationen av informationen har två avgörande förhållanden, när det gäller att assistera användare i konstruktion av mentala modeller; det vill säga förhöja människans fattningsförmåga för dokumentets text och struktur. Det första förhållandet är att styra informationens interna sammanhållning och den andra är att reducera kognitiv överbelastning. Användaren är nöjd när applikationer har blivit teoretiskt och empiriskt länkat till faktorer som till exempel informationsinnehållet, stringens, format, tillförlitlighet och sparad tid.

Sökmotorn, som exempel, skall – genom en utvecklad indextäckning och balanserade algoritmer för ranglistor – leverera information som hjälper användaren evaluera returnerade träffresultat på ett effektivt sätt. Exempel på detta är textsammanfattningar eller bildminiatyrer (eng. *thumbnail images*). Dock kan sådana hjälpmedel få en motsatt effekt och uppfattas som tråkiga, alternativt rentav tidsödande.

2.8 Portalen som arbetsplats för information (eng. information work place)

Collins (2002) beskriver företagens kunskapsportaler som ett medium som sammanför människor, processer och innehåll för att skapa gemenskap. En portal är i och med det en arbetsplats för informationsdelning där anställda även uppmärksammas på informationskällornas existens, både mänskliga och tekniska, samt var de finns någonstans. Genom att erbjuda tre distinkta utrymmen kan portaler med stöd av Detlor (2004) erbjuda medarbetare fördelen att förvärva, distribuera, tolka, spara och återfå information i sitt dagliga arbete. Dessa tre platser kallas,

1. innehållsplats (eng. content space)
2. kommunikationsplats (eng. communication space)
3. plats för koordinering (eng. co-ordination space)

Med hjälp av en innehållsplats bistår portalen med informationstillgång till gemensamma data och dokument för bättre informationslagring och återvinning. Detta förekommer på omväxlande sätt, oavsett om användaren hämtar information själv (eng. pull) genom surfande och målinriktat sökande eller får information filtrerad (eng. push) till sig direkt via användning av intelligenta agenter.

Kommunikationsplatsen ordnar med kanaler för konversation och förmedlande av kollektiva tolkningar. På så sätt kan portalen hjälpa användarna att göra informationen som de mottar förståelig genom att förse dem med kanaler för att komma i kontakt med människor, däribland andra experter. Detta åstadkommer man genom informationsmedium i egenskap av omedelbar meddelandetjänst (chat) eller diskussionsrum online. Som följd kan nya perspektiv och innovationer lagras i portalens kunskapsbas för senare bruk och fyller därmed funktionen som förvaringsrum av organisatorers minne.

En integreringsplats tillhandahåller arbetsflöden och rutiner för att stödja kooperativa händelseförlopp i arbetet. Portalen kan ge anställda förmåga att samordna arbetsprocesser, få tillgång till applikationsmjukvara för arbetet och hantera informationsflöde som är nödvändiga för samarbete mellan organisationsenheter. Detta påkallar behovet i att en portal har nödvändig funktion i sin design för att automatisera arbetsflödet, koppla ihop rutiner och hantera projekt lika bra som att signalera expertis hos andra i organisationen och deras tillgänglighet för samverkande handling.

Detlor (2004) hänvisar till Stenmarks arbete från 2001-2002 som låter förstå att i dessa tre utrymmen ligger ett koncept för kunskap där medarbetaren via portalen uppmärksammas på existensen och tillhåll av organisationens informationskällor, oavsett om det är person eller icke-person baserat. Detta intranätsverks attribut är ett kriterium som måste vara uppfyllt på gemensam basis (eng. community building) och då ökar sannolikheten för en framgångsrik kommunikation och samarbetsmöjligheter. Genom att ta till sig Stenmarks perspektiv anser Detlor att ett viktigare perspektiv på företagsportaler växer fram och det är kunskapsportaler.

3 METOD

Metoden för denna uppsats är att intervjua yrkesverksamma personer som dagligen förväntas nyttja en portal för informationssökning. För att se om det finns positiva och/eller negativa kritiska incidenter. Intervjuerna och dess tillhörande frågor bearbetas med hjälp av metoden *Critical Incident Technique* (CIT), i syfte att fånga in data på både positiva och negativa kritiska incidenter (jämför Flanagan 1954).

Det vanligaste tillvägagångssättet när man använder CIT är att helt enkelt be en (intervjuad) person berätta om sina positiva och negativa erfarenheter de har inom vad som studeras. Målet är ett klassificeringssystem för att erbjuda insikter angående frekvensen och mönster av faktorer som påverkar fenomenet av intresse. Gremler (2004) anser att forskningsprocessen för studier av CIT skall innehålla fem faser, och han har gjort en checklista för rapportering över innehållsanalysen (jämför Bitner et al, 1990).

Checklistan beskrivs närmare under rubriken *Fem faser av Critical Incident Technique* i detta kapitel, och det är denna checklista som följs i denna uppsats. Men först redovisas här denna studies undersökningsgrupp.

3.1 Undersökningsgruppen

”Innan det egentliga forskningsarbetet inleds måste man [...] ta del av tidigare dokumentation inom det valda området”, Backman (1998 sid. 26). Undersökningen av min uppsats inleddes naturligtvis på detta sätt, och steg två var att initiera den framtida researchen genom att möta ansvariga inom Vägverket.

Vägverket tillhandahöll en lista med kontaktdetaljer på 29 personer. Dessa ansågs av mina kontaktpersoner på Vägverket – Mendahl och Dahlgren – både ha åsikter och förmåga att vidarebefordra dem. Ingen av de föreslagna befann sig på chefsnivå, utan betraktades som genomsnittliga anställda. Från denna lista valde jag slumpmässigt ut 12 namn med skilda avdelningstillhörigheter. Min intention var att få ett brett perspektiv på arbetsfunktioner inom organisationen, se bilaga 2 för redovisning av informanterna.

Jag började med att ta kontakt per telefon. Syftet var att få samtycke till en intervju och få tillstånd att spela in vårt kommande samtal på band. I samband med telefonsamtalet utlovade jag konfidentiell behandling av informatörernas namn. Därefter sände jag ett e-mail som bekräftelse på vårt avtal, där jag bifogade en bakgrund för studien tillsammans med intervjufrågorna.

Intervjuerna utfördes på intervjupersonernas kontorsrum och varade i cirka 30-60 minuter. Intervjugruppen bestod ursprungligen av 12 personer, men en person föll bort. Det var från början en jämn fördelning mellan könen. Åldersfördelningen var mellan 33-63 år och informanternas utbildningsnivå varierade från gymnasium till universitet. Deras längd av anställning varierade på mellan 3 år till 41 år.

De personer som intervjuades hade olika bakgrund vad beträffar ålder, arbetsuppgifter och hur länge de varit anställda. Vidare kom de från olika avdelningar av blandande profiler. En person föll bort på grund av att personen aldrig blev tillgänglig.

3.2 Fem faser av Critical Incident Technique

3.2.1 Problemdefinition

I den första inledande fasen bestäms vilka motiv man har, forskningsfrågan. Här bestäms även huruvida CIT kan anses vara en lämplig metod. I mitt fall är den bakomvarande orsaken till forskningsfrågan att Vägverket vill undersöka om deras intranätsbaserade portal ger mervärde till deras medarbetare och deras organisation; detta då en av Vägverket tidigare utförd enkät visade på vissa svagheter i detta åtrådade område av mervärde. Metoden CIT utlovar förståelse för de särskilda händelser (kritiska incidenterna) som orsakar uppdelning av informationssökning på en portal, och detta i termer av lyckad och misslyckad sökning. Därav bedöms CIT vara adekvat för min studie.

3.2.2 Studiens design

I den andra fasen bestäms kriterierna för vad en kritisk incident ska definieras som. Tydliga frågor framarbetas för att få intervjupersonen att starta en mätbar berättelse. Dessa frågor skall inrymma vad en kritisk incident är och möjlighet att kontrollera om de uppfyller satta kriterier, allt i syfte att generera mätbara parametrar.

Uppsatsens frågeställningar till informanterna redovisas i bilaga 1. Dessa utformas på ett sätt som skall få intervjupersonen att beskriva en specifik händelse för deras informationssökning i termer av positiva och negativa resultat.

En kritisk händelse definieras här som: 1) att den beskriver en arbetsrelaterad informations-sökningssituation, 2) att den är en diskret händelse där det finns urskiljbara start- och slutpunkter, och 3) att den är tillräckligt detaljerad för att kunna identifiera de fyra komponenterna i teorimodellen av Leckie et al (1996), se Figur 1 under rubriken Teori.

3.2.3 Datainsamling

Denna tredje fas handlar om att pröva relevans, stringens och möjliga resultat av sina nu definierade frågeställningar. Vidare identifierar man användbara kritiska incidenter och utvecklar kriterium för inkluderande eller exkluderande av incident.

För denna studies del innebar fasen praktisk intervjuträning, i samarbete med resterande studentgrupp testa om de framtagna frågorna fungerade i praktiken. Vidare organiserades två förberedande möten med mina kontaktpersoner på Vägverket, Mendahl och Dahlgren. Detta i syfte att samla in bakgrundsinformation och undersöka Vägverkets tekniska miljö innan intervjuerna genomfördes.

3.2.4 Dataanalys och tolkning

I denna fas gör man en innehållsanalys för att identifiera återkommande teman. Ett klassificeringsschema utvecklas där man skapar beskrivningar av kategorier (incidenter, beteenden eller andra analysenheter). Nu sorteras incidenter genom att använda det nu utvecklade klassificeringsschemat och nu värderas intrakod reliabiliteten.

Denna fas som har använts på mitt transkriberade material ett antal gånger, för att se vilka mönster som fanns av en intern och extern kodare. Dessa mönster markerades beroende på vilken kategori de tillhörde, baserat på en tidigare tolkning av Leckie et als (1996) komponenter.

En etta stod för kännetecken på informationsbehov, en tvåa var informationsmedvetenhet, en trea för informationskälla och en fyra utgjorde exempel på utfall. Efter kodningen samlades material in för en överensstämmelseindex.

3.2.5 Utvärdering av insamlat material

När data är insamlat och transkriberat, indexeras eller kodas de med hjälp av en metod som heter kontentanalys (Gremler 2004, Kassarian 1977, Pope, Ziebland & Mays 2000). För att försäkra om god kvalitet mäts både inter- och intrajudge reliabilitet. Det som blev interjudge-indexet av mina data var 0,575 vid en rak jämförelse eller 0,659 med Perreault & Leigh reliabilitetsindex från 1989.

4 VÄGVERKET

Under en kortare period fick jag privilegiet att göra min empiriska studie hos Vägverket, region Väst. På myndighetens hemsida ser man att regionkontoret i Göteborg har Halland, Värmland och Västra Götalands län som verksamhetsområde. Lokalkontor existerar med bas i Mölndal, Halmstad, Karlstad, Mariestad och Vänersborg.

Här fick jag tillgång till att studera deras intranätsportal med namnet *Infarten* som är gemensam för hela Vägverket och till för alla medarbetare och chefer inom organisationen. *Infarten* syftar till att underlätta och effektivisera informations- och kunskapsutbyte inom organisationen. Med intranätet som bas ska den ge varje medarbetare inom Vägverket ett dagligt arbetsredskap och samarbetsstöd. En effektiv och välfungerande intranätsportal ska bidra till att Vägverket når sina verksamhetsmål.

På förstasidan finns sju ikoner och tanken är att dessa ska vara de enda genvägar man behöver i sitt arbete. Det tekniska ramverket bakom *Infarten* består av en programvara från Microsoft som heter Share Point Portal Server (SPS). Detta är en produkt för uppbyggnad av intranätsportaler med integrerade verktyg för samarbete, dokumenthantering och indexering samt sökning.

4.1 Organisation

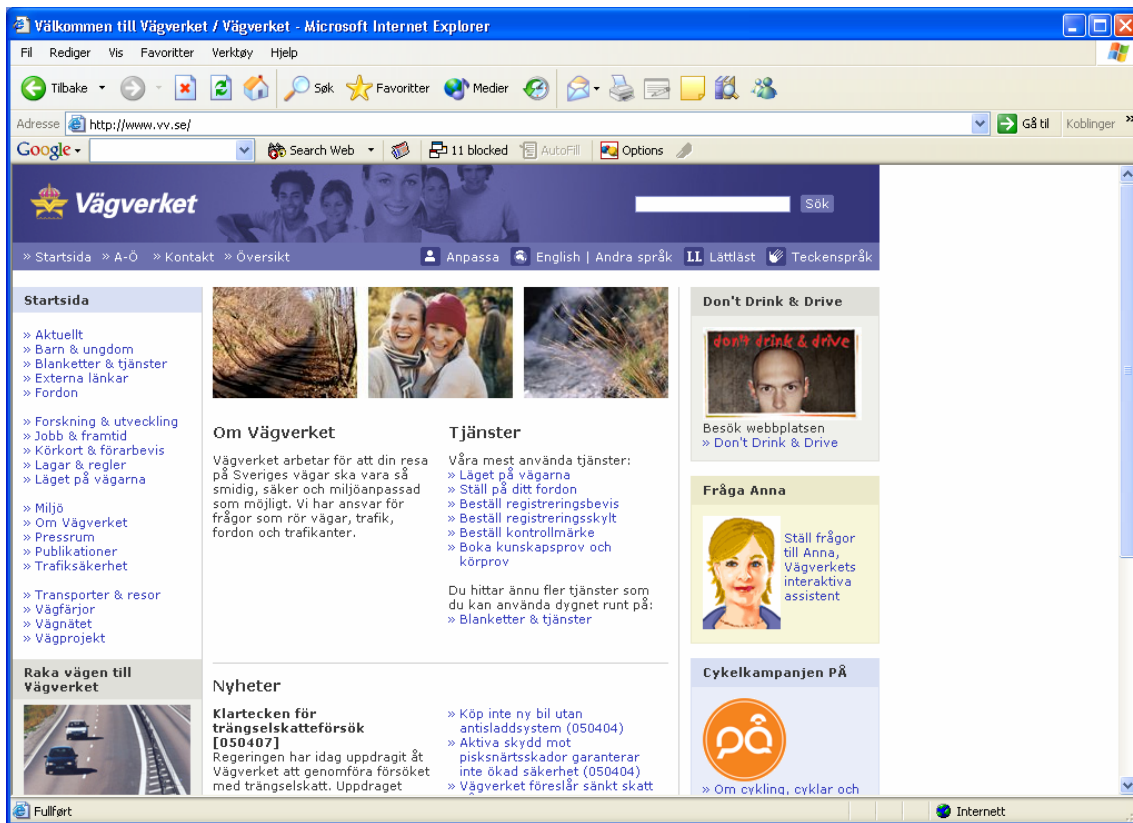
Vägverket är en statlig myndighet med bred verksamhet och vitt skilda arbetsuppgifter där Riksdag och regering bestämmer vilken inriktning Vägverkets arbete ska ha. Det görs bland annat genom de långsiktiga målen för transportpolitiken i Sverige och genom det årliga regleringsbrevet från regeringen. Uppgifter på deras hemsida (<http://www.vv.se>) berättar att Vägverket leds av en styrelse, deras ledamöter förordnas av regeringen. Styrelsen ansvarar för myndighetens verksamhet vars ansvar och uppgifter regleras närmare i verksförordningen, vägverkets instruktion och särskild arbetsordning. Generaldirektören är under styrelsen chef för Vägverket som ansvarar för och leder den löpande verksamheten enligt styrelsens direktiv och riktlinjer.

Det övergripande målet för Vägverket är att säkerställa en samhällsekonomiskt effektiv och långsiktigt hållbar transportförsörjning för medborgarna och näringslivet i hela landet. Därför har Vägverket formulerat en vision och en verksamhetsidé som visar hur de ser på sitt ansvar och vägen till målet. Visionen är att göra den goda resan möjlig. Verksamhetsidén är att med människan i centrum skapa möjligheter till effektiva, säkra och miljöanpassade transporter för medborgare och näringsliv.

Vägverket delas in i ett huvudkontor, sju regioner - som ansvarar för den regionala verksamheten - tre affärsenheter och ytterligare fem enheter. Huvudkontoret, som är placerat i Borlänge ansvarar gentemot generaldirektören för att Vägverket åstadkommer resultat som bidrar till att de transportpolitiska målen uppfylls. Utgångspunkten är medborgarnas och näringslivets behov och förutsättningar. De arbetar för att ge medborgare och näringsliv bra förutsättningar att göra resor och genomföra transporter. Detta arbete ska leda till att vägtransportsystemet har god standard och är tillgängligt för alla människor. Det ska också vara säkert, miljöanpassat, jämställt och bidra till regional balans.

4.2 24-timmarsmyndighet

Enligt <http://www.24-timmarsmyndigheten.se> förser man samhället med information och fungerar som informationskälla, tillgänglig dygnet runt, där det är viktigt att vara trovärdig. Man gör grundliga arbeten med uppföljande kontroller och kvalitetstester. På Vägverkets hemsida (se figur 4) vars adress nämnts tidigare kan man läsa följande:



Figur 4 Vägverket (2005) startsida på Vägverkets Internet hemsida i april

Den 1 oktober 2004 lanserade Vägverket en ny webbplats med namnet ”Raka vägen till Vägverket”. Den gör, enligt deras egen utsago, att det blir lättare att komma i kontakt med dem och enklare att använda deras service och tjänster. Webbplatsen fick därmed en design och struktur anpassad för många människors olika behov, till exempel finns det information på 17 olika språk, på lätt svenska och på teckenspråk. Det går också att anpassa webbplatsens utseende efter behov. Raka vägen till Vägverket är med andra ord:

- En webbplats som är anpassad till 24-timmarskraven.
- Har ett telefonnummer till Vägverket och texttelefon
- Innehåller 24 tjänster som är tillgängliga dygnet runt via telefon, sms och Internet
- Fråga Anna – Vägverkets interaktiva assistent finns på webbplatsen – besökare kan ställa frågor och få svar direkt
- Lämna synpunkt/ärende – en möjlighet att lämna synpunkter direkt till Vägverket på webbplatsen
- Utökad service i form av gemensamma öppettider och kundtjänster för områdena fordon, körkort samt väg och trafik
- En strävan att fullt ut uppfylla visionen om en 24-timmarsmyndighet – ett modernt och effektivt Vägverk

Hos Vägverket är 24-timmarsmyndigheten en symbol för modern, effektiv och medborgarorienterad förvaltning. Begreppet 24-timmarsmyndigheten står för en myndighet som är användarorienterad, som arbetar öppet och effektivt med offentlig service och är tillgänglig för medborgare och företag när de efterfrågar den.

4.3 Beskrivning av portalen Infarten

För att främja läsningen av uppsatsen underlättar en kortare, allmän beskrivning av portalen.

Bakgrunden till namnet *Infarten* på portalen kommer ursprungligen från affärsenheten Vägverket Konsult. Sedan ville man i Vägverket ha ett namn som gav associationer till hela verksamheten utan att det började på väg, det fanns förslag på vägnätet, vägvisaren och liknande. *Infarten* gör att man ska tänka in till Vägverkets verksamhet jämfört med utfarten.

Infarten är ett gemensamt intranät för alla Vägverkets deltagande enheter och har cirka 3600 användare, chefer och medarbetare kan dra nytta av *Infartens* funktioner. Vägverket gick från det gamla intranätet till en intranätsportal eftersom det ansågs att en portal kan ge bättre möjlighet att:

1. Förbättra överskådligheten
2. Stödja ledningsprocesserna
3. Kvalitetssäkra informationen genom strukturerad dokumenthantering
4. Undvika dubbellagring
5. Underlätta kunskapsutbytet genom ett ökat antal publicerare
6. Stärka bilden av ett Vägverk
7. Ge rätt information till rätt person vid rätt tillfälle
8. Minska e-posttrafiken.

De gemensamma delarna på Vägverkets portal *Infarten* är interna nyheter, meddelanden och ledningsinformation. Vidare finns som gemensam del *Hörnan*: ett litet format som förmedlar information och kunskap om olika företeelser som berör Vägverkets verksamhet. Hos Vägverket kan anställda gå in på varje region/enhets egna intranät inklusive huvudkontoret och Vägverkets externa Internet hemsida.

Transaktionsbaserad informationsbehandling finns i form av arbetsytor. Dessa arbetsytor syftar till att ge den enskilde medarbetaren tillgång till virtuella arbetsrum, där möjligheter finns för användaren att skapa individuella sektioner, projekt och nätverk. Några få av denna studies informanter begagnar möjligheten med detta, de flesta andra upplever att arbetsytorna kan vara svårt att hitta, att de har begränsad access och att de har ologiska strukturer. Vidare har de anställda tillgång till självbetjäningstjänster, där man bland annat kan boka resor, beställa kontorsmaterial och olika former av IT-tjänster.

Via ledningsinformation ger *Infarten* möjligheten att förverkliga tesen om att delge samtliga anställda samma information vid samma tillfälle. Syftet är att ge högsta ledningen och enhetsledningen i Vägverket en informationskanal. Dock finns inga informationsmedium för att ge kunskap om informationen, t.ex. meddelandetjänst eller direktkopplade diskussionsrum.



Figur 5 Vägverket (2005) Startside på Vägverkets intranätsbaserade portal - Infarten - i april

När man startar upp portalen möter användaren sju länkade ikoner (se längst upp till höger i figur 5). Dessa syftar till en snabb åtkomst till funktioner med bred användning, och leder till följande bakomliggande databaser:

1. Ikonen ser ut som ett äpple, och är kopplad till kundsystemet 'Kundskap'
2. Ikonen ser ut som en pingvin, och är kopplad till en sökfunktion efter personer
3. Ikonen ser ut som en klocka, och är kopplad till *Tidsrapportering*
4. Ikonen ser ut som en ituskuren dataskärm, och är kopplad till *IT* (användarstöd i form av hjälp och felanmälan)
5. Ikonen ser ut som ett förstoringsglas, och är kopplad till en sökfunktion efter fakta, information och dokumentation på olika sätt
6. Ikonen ser ut som en jordglob, och är kopplad till Vägverkets externa webbsida
7. Ikonen ser ut som en telefon, och är kopplad till en katalog med telefonnummer samt medarbetarens telefonfunktioner.

Vidare finns en kalenderfunktion. E-postsystemet ligger dock utanför portalen, då mjukvaran – e-postklienten Outlook – kraschade hela systemet.

5 EMPIRI

Min uppsats består av litteraturstudier, möten med personal på Vägverket Väst, introduktion till deras intranätsportal *Infarten* och intervjuande av elva personer. Under denna rubrik redovisas resultaten från de sistnämnda.

De slutsatser som gjorts är baserat på vad mina intervjupersoner sagt om informationsbehov, informationsmedvetenhet, informationskälla och utfall.

5.1 Indelning av kategorier

Jag har valt att dela upp mina intervjupersoners informationskällor i två kategorier: 1) de som främst använder intranätsportalen *Infarten* och 2) de som framför allt använder andra källor.

Detta har jag gjort för att kunna se likheter och skillnader i deras behov, medvetenhet samt utfall. I verkligheten sker en viss överlappning, men för analysens skull har bilden modifierats om än i minsta möjliga mån.

5.2 Kategori 1

Den första kategorin består av fem personer. Denna del innehåller en beskrivning av dem som uppgett att de använder *Infarten*, hur ofta de använder, vad de använder den till samt deras respons utav detta medium.

Informanternas svar på informationskällor är i första hand *Infarten*, Internet, kollegor, böcker, arkiv, deras egen kunskap och erfarenhet. Valet av informationskälla är gjort utifrån den vana de har med vald kanal eller media. Samtliga använder intranätet som sitt arbetsrum eller som sök av enbart intern information, i andra hand kollegor och i sista hand Internet.

5.2.1 Informationsbehov

Frekvensen på informationsbehov kan vara återkommande.

Ja, asch, det blir ju mycket internt, om man säger lagar man söker... Så det är inte så mycket, nya grejor som man säger, som man ska ha tag på kanske då va. Utan det är ju mycket författningar och föreskrifter och sånt, man söker olika grejor då. Det... dem finns ju normalt på intranätet, de mesta på i alla fall, sen är det väl... lite gammalt så kanske inte allt ligger inne i och för sig då va.

Det är så som jag sa tidigare, det finns ett antal dokument som man ibland vill kunna leta upp och titta i exempelvis i vilken version som det är och som gäller nu. Och har den blivit reviderad och så.

Ett informationsbehov kan vara komplext.

Så att det får man göra genom att fundera ut hur man tror att ett... hur man tror att det blir bäst och hur man bäst får ut arbetet så att det som händer, händer på... ute på vägen och att det inte blir något slags pappersprodukt, som handlar i en hylla, vilket är väldigt viktigt för mig.

5.2.2 Informationsmedvetenhet

Informanternas respons på medvetenhet är hur de uppfattar informationskällan med tanke på tillgänglighet, förtroelighet, trovärdighet, format, tid, kostnad och kvalitet. Informationsmedvetenhet hos *Infartens* användare är stor med undantag för en person som har en vag uppfattning på grund av att personen inte är van vid mediet. Kunskap och uppfattningen om *Infarten* som informationskälla är stor med ett undantag. En person uttrycker sig såhär:

Så har vi ju ett ställe i vår intranätvärld där vi upphandlare, som vi upphandlare kommer åt att skriva i gemensamt, om vi vill. Och där ... principerna är ju att när vi har eller håller på med en handling och skriver i den så ska den bara finnas på bara ett ställe så att det plötsligt fladdrar omkring en version på e-post hit och dit och ingen vet vad som hänt egentligen, vilken version som är den senaste då, utan då har vi en area där vi placerar våra grejor i en struktur då vi kommer åt att skriva och där kan alla upphandlare, beroende på vilket projekt de håller på med, hantera sig igenom tillvaron.

Vetskap om *Infarten* leder inte till några problem där utan det uppstår på andra ställen.

Men jag vet ju var allting ligger i intranätet, så för mig är det ju inga problem att hitta, eftersom jag vet var jag ska söka någonstans, eftersom jag har varit med om att bygga upp intranätet så vet exakt var alla dokument ligger. Så när det gäller arbetsrelaterat så har jag ju inga problem med att hitta det jag söker, på intranätet då, men däremot är det svårare när man ska ut på nätet och hitta information där jämfört med vårt intranät på jobbet då eftersom jag hittar alltid det jag ska ha.

Är man inte van så kommer man ibland bara halvvägs.

Ja, jag skulle boka ett konferensrum för ett möte och jag har gjort det, men jag gör det inte så ofta. Vilket gör då att jag inte har det... alltså, jag har ingen vana på det. Så jag visste hur det såg ut, men kunde inte hitta vägen in dit, så att jag... vi har ju, det finns ju information om att det är via Outlook man bokar rummen, men däremot ingen instruktion på var jag hittar det i Outlook.

5.2.3 Informationskälla

Man kan hämta sin information från flera håll.

Det blir specifikt att jag går ut och söker [på intranätet] och att jag ännu hellre går och frågar kollegorna. Det är enklare och trevligare.

*Ja, det blir ju länkat till... alltså när man går via *Infarten* så fanns det länkar till *Commeo sidorna* där också då, där på *SJ*, det är väl *SJ* som har den? Och där ju inte heller... där var det också klara besked om hur jag skulle göra och jag fick dessutom ansöka om ett sådant där *Commeo* kort innan. Och då kunde man... fick jag till och med prata, jag tror jag fick prata, ringa deras kundtjänst för jag hade inte fått *Commeo* kortet så jag visste inte vilket nummer jag hade på kortet men det, de hittade mig i datorn med en gång så, det var bara det att jag inte hade fått kortet hit då med en gång då.*

5.2.4 Informationsutfall

Informationsutfallet hos *Infarten* användare är av blandad karaktär. För en del är alla sökningar lyckade, om än med många felslag och sökprocessen avslutas. För en annan är det positivt, men negativt på grund av väntan på utlovade dokument på *Infarten*. För den tredje var det lyckat – hittade direkt – men ibland delvis lyckad, efter mottagit hjälp lyckades också detta. För den fjärde behövdes det lite hjälp för att bli bra i båda söktillfällena. För den femte behövdes även här lite hjälp för att klara av det första tillfället, men det blev ett totalt misslyckat sök vid det andra tillfället.

Ett dåligt utfall leder oftast till avslutning av sökprocessen.

Ja, då kan jag vara ute efter handböcker, föreskrifter, miljödokument, upphandlingsdokument och sånt... som finns specifikt då med publikationsnummer och dateringar och sånt. Så det är ofta som det slår fel, om man säger så.

Men oftast lägger folk in det i sina arbetsrum och så kanske man inte publicerar det och så hittar man inte det eller så har de döpt till någonting som man inte har... som inte jag tycker är någon logisk koppling då. Och så får man ju också X antal tusen träffar då, på ett dokument då, som man letar efter och då ger man upp.

Det kan också gå hur lätt som helst och informationsökningen är klar. Denna person har gått via *Infarten* för att på så sätt bli länkad vidare till SJ.

Nej, för det... jag fick bekräftelse med en gång, via eller från SJ är det ju då egentligen, på att resan var bokad för att jag bokade den ju själv via deras sida då och sen fick jag bara en bekräftelse på datorn. Som jag för säkerhets skull skrev ut, för jag är fortfarande lite så att jag gärna vill ha det på papper.

5.3 Kategori 2

Den andra kategorin består av sex personer. Denna del innehåller en beskrivning av dem som uppgett att de använder i första hand andra informationskällor än *Infarten*, hur ofta de använder, vad de använder den till samt deras respons utav detta medium.

Samtliga i denna kategori uppger att de företrädesvis använder Internet som ett generellt verktyg. Som ett andra led i sökningen vänder de sig till sina kollegor som informationskällor. Som sista alternativ uppger samtliga att de använder *Infarten*, men då främst för att understödja organisationens – internt godkända – inomformationskanaler av ren plikt känsla.

5.3.1 Informationsbehov

Det dagliga informationsbehovet kan se ut såhär.

Men det är ju varje dag alltså... Ja, att man söker, sen är det vad det är för information du menar, för att det kan ju vara... Vi har ju register till exempel, markägare, som... vi söker markägare, då har jag ju fanns det, finns det ju ett AutoKaVy karta, digitalt som jag kan ta upp en karta här, och klicka på den och så få fram markägaren alltså.

Ett nytt informationsbehov kan innebära lite bekymmer.

Nej, det var något nytt, som jag ska sammanställa en liten rapport då om trafikutvecklingen i Halland eller då skulle jag börja i Europa och gå ner mot Sverige då och svenska siffror har jag ju, men när det gäller just Europa biten så försökte jag hitta lite och det var inte helt lätt då.

Hur angeläget ens informationsbehov är.

Ja, ja det var... jag har aldrig sökt efter den databasen innan och sen är det klart, med handen på hjärtat och med facit, så borde jag kanske försökt hitta den här databasen lite mer än en dag innan jag skulle åka i väg. Men det är många gånger såhär att man har väldigt ont om tid, man hinner inte planera så lång tid i förväg. Utan det kan vara timman innan ett möte startar eller det kan, i bästa fall, vara dagen innan, som man får plocka fram det materialet som man behöver.

5.3.2 Informationsmedvetenhet

Informationsmedvetenheten hos dem som använder annan informationskälla är uteslutande stor. Det finns inga undantag i denna grupp.

Nej, tidigare har jag väl ja, nej inte av den här orsaken. Utan jag hade varit inne tidigare och läst på några av deras hemsidor så att säga. Statsbyggnadskontoret och lite sånt där, trafikkontoret har jag varit inne på flera gånger, för det är ju i mitt jobb så att säga att så hämtar man en del uppgifter därifrån. Men där vet man hur man ska ta sig fram så det har inte varit några problem.

Internet är positivt även om det vållar små bekymmer.

Ja, det tycker jag nog det, även om det ibland kan tyckas lite mycket det som står och sånt där, men det kan mera vara... det är mera dokument, ”jaha 80 sidor hej och hå” det känns lite mera tung grott på något sätt än om man har ett häfte att bläddra i, men det är ju så mediet fungerar, så det tycker jag nog att det fungerar bra.

Genom att ta personlig kontakt söker man information där man vet den finns.

Annars så går man oftast till den som har teknikområdesansvaret, för det är ju den personen som ska veta. Är det en mättekningsfråga så frågar jag hellre mätningingenjören än projektledaren, så att säga, för det är där som kunskapen ska finnas och sen så justerar man då om det finns några felaktigheter då.

Det finns dem som är reflekterande över att vara till för Vägverkets kunder det vill säga medborgare, näringsliv och samarbetspartners.

Vi är ju själva en del information, om man vänder på det, som vi försöker på det här med just trafikflöden och sånt där, det är ju rätt många externa som är intresserade av det och det har man förstått ibland at... Vi har ju ny sida på Internet då, som kanske har blivit lite svår att hitta fram i då, hur man ska ta sig fram för att hitta dessa uppgifter då, men fast det rör ju inte mig. Indirekt är det ju jag som hjälper till så att säga, men det är ju inte jag som söker ändå.

5.3.3 Informationskälla

Denna kan karaktäriseras som formell/informell, personlig/opersonlig, intern/extern och eteriska/konstanta. Vilken källa man hittar sin information baseras på var man tror eller vet att man kommer att få svar. Det är ibland en blandning av flera informationskällor.

Det är alltid bättre med rätt namn vid ny kontakt.

Ja, just det, då pratade jag med, Borlänge på vårt huvudkontor, där har dem då gubbar, eller ja folk, som jobbar med att sammanställa den svenska statistiken, trafikstatistiken och då pratade med en där som i sin tur hänvisade till den här, för de skickar ju den här statistiken vidare till SIKA då, för lagring så att säga av det totala i landet då och då tipsade han mig om just den här personen som han hade som kontakt. Så ja, det gick bra med lite andra vägar.

Vägen är inte alltid rak för informationssökning där källan till information kan ligga lite här och var.

Är det fem-sex år gammalt då ligger det oftast i pärmar och såna saker va och då börjar jag nog leta där. Är det angående något speciellt projekt då går jag väl på en projektledare kanske som har jobbat med det eller tar kontakt med dem som jobbat med

just dem sakerna som jag vill ha information om eller telefon, ringer då eller springer upp eller vad det kan vara. Vad gör jag annars tro? Frågar kollegor sådär allmänt, är det någon som har tips om var man kan hitta informationen om det, gör man nog också. Fast när man gjort det har man oftast fått fram det som man vill... ha ja.

Branschpraxis med personliga erfarenheter är också en informationskälla.

Så det är sånt som man har kunskap om och som man kan genom jobbet då, som vi skriver in så att säga, och det som gäller själva projektet och beskrivningen av det och vad uppdraget går ut på det gör ju projektledarna i stort sett då. Och sen sitter vi och korsläser de här dokumenten då. Så det är mycket som vi gör, ja utifrån egna mallar och egen kunskap så att säga.

5.3.4 Informationsutfall

Informationssökningens utfall hos dem som använder något annat än *Infarten*, är att personen är först positiv och hittar nästan alltid annars söker personen på nytt (ger så gott som aldrig upp). För någon annan var det lyckat – hittade med en gång – och delvis lyckat, men fick hjälp och då var allt bra igen. För den tredje personen går det bra med sökandet, men bara genom omvägar. För den fjärde var det först lyckat och denna person hittade med en gång, men senare fullständigt misslyckat till trots att personen fick hjälp av flera andra med att hitta. För den femte är det generellt bra och personen söker annars hjälp, individen anser att den inte kan misslyckas. För den sista generellt bra – använder annars reservlösning eller söker hjälp

Informanternas respons på sina resultat, *utfall*, där idealet är när informationsbehovet är fyllt. Ibland leder det till att man söker på nytt i samband med delvis mättat behov. Sökprocessen avslutas vanligtvis vid positivt resultat.

Det var inte liksom så att jag behövde ta kontakt med någon annan för att liksom hitta den informationen då, utan jag hittade den informationen jag sökte och sen fick mer genom att prata med folk. Så det tycker jag gick rätt bra ja.

Ibland får man vänta på resultatet.

Här är hur det ska se ut och då har det bland annat kommit... kompensationsåtgärder det har vi påtalat så att det kommer nog att komma med några meningar här vad vi tycker om det va, det är EG och FN konventioner och sånt, det är alltså sånt.

Fast ibland blir det inget utfall av informationssökningen utan modifiering för att man inte får tag på allt man trodde man skulle få tag på utan kommer till hälften.

Det har jag inte lyckats med ännu, men jag har bara suttit i en timma så det... det finns massor om E6, men det finns ingenting som säger att den börjar där och slutar där. Antagligen får man titta på en karta till slut.

Ett utfall kan modifieras.

Ja, det gör jag nog så fort jag inser att, nej det här, nu har jag tömt det som jag kan tömma där då genom att söka på lite lika sätt, för det kan ju vara så att man sökt på ett felaktigt sätt så att man inte riktigt fått fram det man vill. Men jag kan nog testa lite olika sökningar. Söka på lite olika ord och sådär, men sen när jag gjort då försöker jag nog ganska omgående att gå vidare, om jag har den tiden att göra det just då. Då kan jag nog försöka luska om det är frågor som vi, jag vet att vi behandlar här och så försöker jag luska vem det är som jobbar med det och vet mer om det. Och det enklaste sättet är väl

egentligen att höra med sina kollegor sådär när, om, man inte vet själv. Det gör jag nog ganska fort tror jag.

5.4 Sammanfattning av kategori ett och två

Kategori 1 har ett informationsbehov som baserar sig på, i fallande ordning, angelägenhet, komplexitet, frekvens och förutsägbarhet. Medvetenheten om informationskällor baseras i första hand på förtrogenhet, format och tillgänglighet med en lika stor medvetenhet i pålitlighet och tidsmässig läglighet, sedan kommer kostnadseffektivitet och i sista hand baseras den på kvalitet. De informationskällor som används mest är interna, personliga, externa, beständiga och formella. Det fanns inga tecken på att någon informationskälla var informell, opersonlig eller flyktiga i denna kategori. Deras utfall på informationssökning leder till ett avslut i något högre grad än en modifiering utav den.

Kategori 2 har informationsbehov som, likt kategori 1, baserar sig på angelägenhet i första hand, sedan frekvens med ett lika stort behov baserat på komplexitet som förutsägbarhet. Informationsmedvetenheten om informationskällor är först baserat på format, förtrogenhet, pålitlighet, tillgänglighet med en lika stor medvetenhet om tidsmässig läglighet och kvalitet och till sist är det kostnadseffektivitet. Informationskällorna som används är huvudsakligen externa, personliga, interna, men sällan beständiga. I denna kategori var det inte någon som uppgav att deras informationskälla var formell, informell, opersonlig eller flyktig. Utfallen på deras informationssökning är i stort sett en avslutning på den, men ibland händer det att en modifiering sker.

6 DISKUSSION

Uppsatsens övergripande frågeställningar är 1) Vad är medarbetarnas syn på intranätsportalen som en informationssökningskanal? Och 2) Hur ser medarbetarnas informationssökningsbeteende ut på intranätsportalen? Vidare finns en följdfråga, så till vida ovanstående huvudfrågor kan anses ge en, för sammanhanget intressant diskussion: Hur kan man underlätta informationssökning på intranätsportalen?

Inledningsvis vill jag därför här återigen fokusera dessa frågeställningar, för att därefter i diskussionsform analysera mitt underlag. Efter dessa moment följer ett sammanfattande referat av mina slutsatser.

6.1 Vad är medarbetarnas syn på intranätsportalen som en informations-sökningskanal?

Många ser *Infarten* som bra när det gäller intern information, även om strukturen med dess menyer inte är logisk – det finns för mycket underliggande information. Överblickbarhet tros vara vad som saknas eller en mer pedagogisk uppbyggnad. Flera är positiva till att det är enbart en version av ett dokument och uppskattar att den senaste versionen finns på endast ett ställe. Några gav uttryck för att det gör det lättare att hantera sig igenom tillvaron. Andra tycker att det finns för mycket irrelevant information eller att texten på inlagda dokument är för uppdelad så att man inte hittar nästa del. Det leder till att vissa släcker ner portalen med en gång för där finns inte mycket att hämta eller att all information avskräcker dem att nyttja den.

Svårigheter med att läsa längre texter på en dataskärm gör att man skriver ut mycket och det blir ibland bara liggande. En hel del förstår dock att det är dyrt att trycka upp eller beställa nytt material varje gång minsta liten förändring sker. Samtidigt måste de hålla sig ajour med vad som sker på just sitt område. Meddelandefunktionen fyller ett visst syfte, men i och med att det försvinner efter några dagar hittar man inte information som man vet att man sett. Enorm frustration finns hos ett stort antal som inte hittar varthän informationen flyttats, men vet alltså att den finns. Det ligger i sakens natur att nyheter aktualiseras och att organisationen iordningställer plats för detta.

Ett stort irritationsmoment verkar vara att det är svårt att se vad andra publicerat, speciellt i arbetsrummen. En portal kräver att medarbetarna jobbar för att det ska fungera som informationskanal och då gäller det att alla som lägger in material på den gör det på rätt sätt genom att skriva utförliga sökord så att dokument går att hitta. Andra anser att e-posten inte borde vara ett separat system utan integrerat i portalen av den orsaken att ”någon” med en ful ovana anser att information som ligger på *Infarten* fortfarande ska skickas gruppvis ut via e-post. Detta uppfattas som obefogat och tidskrävande eftersom dess enda funktion är att fylla upp inkorgen i Outlook. Man vågar inte låta bli att läsa, utifall att ”*det är något man missat som är viktigt*”.

Portalen tillhandahåller uppgiftsorienterad information såsom mallar, avtal, lagfarter, handböcker, rapporter, föreskrifter med mera som medarbetarna behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Sedan är det också organisationsorienterad (medarbetarorienterad) information som är av mer generell karaktär vilket är saker som rör den anställda, till exempel, under arbetsmiljö ligger blanketter för Previa (företagshälsovård), avtal för synundersökning och så vidare.

6.2 Hur ser medarbetarnas informationssökningsbeteende ut på intranätsportalen?

Generellt verkar det som om fler letar efter information än att sprida den, det vill säga, genom att lägga in dokument. Det är få som använder sökfunktionen på *Infarten* och det gäller både den enkla och avancerade. En del vet inte ens om att det finns en sökmotor och vet man om det så är det sällan man använder något annat än den enkla.

De flesta anser att man inte hittar det man söker eller att man får för många träffar och lägger ner fler försök på att söka. En person uttryckte sitt missnöje med att det är allmänt att medarbetare inte lägger in tillräckligt bra sökord eller inte använder logiska kopplingar. Det är lite svårt att hitta på intranät tycker många på grund av saker inte ligger där man förväntar sig att de ska ligga.

En portal ställer krav på att man är aktiv och själv söker efter information istället för att matas med den som man gör jämfört med e-post (där informationen alltid skickas). Många anser att det är svårt och ber ofta andra om hjälp, antingen genom att personligen söka upp sina kollegor eller ringa dem. En del ger helt enkelt upp och ser till att få information från andra håll istället.

Flertalet anser att portalen är ett samlingsställe för information och söker ibland på andra regioners intranät inklusive huvudkontorets intranät. Minoriteten verkar inte ha portalen som sitt arbetsverktyg, det finns i stor omfattning en del att hämta till exempel en nyligen installerad kontraktsdatabas.

6.3 Hur kan man underlätta informationssökning på intranätsportalen?

För att uppnå att en portal återanvänder användarnas information – genom att främja insamling, utdelning och tillåta utvidgning av insamlade kunskapstillgångar – talar Detlor (2004) om tre olika områden: 1) innehållsplats 2) kommunikationsplats (för att öka anställdas förståelse för informationen de mottar), och 3) en integreringsplats.

En, som jag uppfattar, viktig aspekt som kom upp under arbetets gång, var användarnas egna förslag på förbättringar.

... Tanken är ju att våra viktiga dokument, mallar, rutiner, checklistor, ja hela vårt ledningssystem ska läggas in på Infarten. Alla medarbetare ska hitta allt material på den här Infarten. Så att det är inte meningen när vi är färdiga med det här, att var och en ska inte sitta på sina små original i alla rum, utan allting ska man hitta här. Och jag tror det blir jättebra när det är färdigt, men jag tror vi har en ganska lång väg att gå innan vi fått den riktigt bra strukturen. För att här är det alltså, vi jobbar kanske med tusentals dokument, mallar, rutiner och så vidare och just nu känns det som det ligger inlagt i ett lösbladssystem. Utan man måste strukturera upp det här mycket, mycket mer...

Det är Borlänge, det är huvudkontoret, har helt bestämt den nya strukturen. I början så hade regionen lite mer inflytande över hur intranätet skulle se ut. Och sen, så har Borlänge tagit över och styr helt och hållet. Så, nu är det bara för oss att följa efter så som de beslutar. [... vi har ju tidigare haft ett Infartsråd, här på regionen då, och varit fem stycken som har jobbat med intranätet då. Men i och med att Borlänge tog över allting så upplöstes den gruppen, för det fanns ju ingenting för oss att göra längre, för vi kunde inte fatta några beslut eftersom Borlänge fattade alla besluten.

Sökfunktionen på intranätet verkar leda till ett visst missnöje och en del ger upp fort eller bryr sig helt enkelt inte om att leta.

... Vägverkets egna sökfunktioner är under all kritik när det då gäller att hitta dokument och publikationer i Vägverks världen va – de fungerar inte speciellt bra.

Jo, ibland kan det ju hända att jag söker någonting, men oftast blir det inga träffar. De få gånger som jag söker på vårt intranät. Då hittar jag inte det som jag ska ha då... Och så får man ju också X antal tusen träffar då, på ett dokument då, som man letar efter och då ger man upp.

Men det är lite svårt att hitta på vårt intranät tycker jag, det är inte så att det är... jag vet inte varför men ibland ligger inte saker där man förväntar sig att de ska ligga. Och fritextsökningen tycker jag också fungerar ganska taffligt... ofta!

6.4 Utvärdering

Frekvensen på behov för informationssökning verkar generellt vara kortsiktiga, även om ett fall påträffats som är långsiktigt. Normalt tillfredställs informationsbehoven snabbt. Behoven är inte förutsägbara mer än att de hör till den arbetsroll man har. Så gott som alla av intervju-personerna uppger att graden på arbetsuppgiftens komplexitet alltid varierar. Man frestas lätt hävda, att graden av informationssökningens komplexitet förefaller mer ha att göra med den specifika arbetsuppgiften och den specifika arbetsrollen än en generell informationssökningsprocess, att Leckies modell på en informationssökningsprocess bör kompletteras med både individ- och situationsanpassade modeller. Med detta som bakgrund för diskussionen förefaller Detlors arbete och analys än mer adekvat för resterande resonemang, en anledning att längre fram återkomma närmare till.

Informanternas respons på respektive informationsbehov, visade sig naturligtvis vara individuella. Vidare visade det sig att informanterna inte föreföll respondera generellt på sin informationsprocess – vare sig på ett misslyckat eller framgångsrikt sökresultat – och de tenderade därtill även att lösa sina behov på ett självständigt sätt.

Ett visst mönster tycks dock kunna urskiljas beroende av vad för slags information användarna söker; och jag kunde därigenom kunna dras vissa slutsatser. Samtliga intervju-personer uppger att det är arbetsuppgiftens utformning som både avgör omfattningen av informationssökning och dess karaktär. För samtliga intervjuade personer förefaller tillvägagångssättet för hur man söker information styras av den enskilde individens vana och/eller rutin. Samtliga uppger vidare att själva formatet som informationen kommer i, starkt influerar processen. Min egen tolkning är dock att format samt personens vana/rutin, uppenbarligen styrs av individens önskan i riktning mot – och uppfattning om – lätthanterlighet, igenkännlighet och tillgänglighet.

Enligt Leckie et als (1996) studier på olika yrkesverksamma grupper, så har man noterat att undersökta individer oftast är frustrerade i sin sökning av information. Detta mönster kan tydligt ses hos de anställda som intervjuats på Vägverket. Information finns digitalt att söka på *Infarten*, men enbart om den inte är äldre än fem till sex år. För äldre information söks den manuellt i diariet, via en registrator.

De personer som ingår i *Kategori 2* (se ovan, i kapitlet *Empiri*) utmärker sig främst av att deras informationsbehov mer utgår ifrån personligt intresse, uppfattning och inspiration; de vill utveckla sina färdigheter inom webbaserad teknik. Inställningen genererar nya och

omväxlande informationsbehov, istället för slentrian sådan. Personer ur *Kategori 1* får i detta perspektiv betraktas som mer traditionella, i betydelsen konservativa.

Webbredaktören på Vägverkets avdelning för information och kommunikation, Elin Dahlgren, nämnde sin slutsats till varför anställda inte gärna använder *Infarten*: att portalsystemet är långsamt och segt. Ingen av intervjupersonerna har dock nämnt att de uppfattar portalen som trög. Sektionschefen för samma avdelning, Eva-Marie Mendahl, gissade i sin tur att acceptansen för ny teknik inte var så hög inom myndigheten, detta då medelåldern är relativt hög. Denna sistnämnda gissning/uppfattning stämmer in på *Kategori 1*.

För att återvända till Detlor (2004), så skall en portal fungera som en startplats eller inkörsport till olika former av informationsinnehåll samt programtjänster för de anställda i organisationen. En viktig utgångspunkt Detlor besitter, är att han ställer kognitiv inverkan på karakteristiken hos användare i centrum, och vidare problembaserade uppgifter eller mål som framkallar användarbehov.

Vid Vägverket har man strävat efter att innehållsanpassa sin portal efter individens behov, ett försök som innebär allvarliga problem eftersom portalen ständigt förändras. *Infarten* är tänkt att fungera som en samlingsplats för information. Det finns en prenumereringsfunktion och förvaringsutrymme i form av arbetsrum, men hur dessa funktioner verkar inte nått ut till de anställda. Självbetjäningssystemerna bokning av resor fungerar bra, dock har klagomål på att processerna är invecklade framkommit från flertalet av informanterna. Denna invändning för med sig att informanterna hellre ber en annan anställd utföra bokningarna, alternativt bokar resor på egen hand; till exempel direkt på ett reseföretags hemsida.

Detlor (2004) påstår vidare att med en portal återanvänder användarna information och bättrar på sin kunskap genom att samla in, dela med sig och tillåta växt av sina kunskapsstillgångar. Detta påstående förefaller ingen av informanterna hålla med om; ingen har nämnt företeelsen, möjligen med undantag av olika former av samarbeten i respektive avdelnings virtuella arbetsrum.

Snarare är det så att de flesta medarbetarna idag tillfredställer sitt informationsbehov på annat sätt än via *Infarten*. En möjlig väg är att satsa på utbildning för de anställda i systemet. Det räcker uppenbarligen inte med virtuella introduktionskurser under menyer som *Hjälp och Råd om Infarten*. De anställda föredrar mänsklig kontakt för kommunikation, får de inte det, uppvisar de små intentioner att skaffa sig den relevanta utbildningen på egen hand.

Detlor (2004) framhåller att presentationen av informationen skall ha två avgörande egenskaper 1) att styra informationens interna sammanhållning och 2) reducera kognitiv överbelastning.

Vägverkets portal upplevs av informanterna som dåligt sammanhållet. De efterfrågar en logisk och pedagogisk struktur, i syfte för att sälla ut vad som är viktigt eller relevant. Vägverket har försökt att minska informationsmängden genom att dela upp portalen i regioner, men att förbättra, den kanske viktigaste, orsaken till känslan av oordning hos informanterna, den otillräckliga sökmotorn, finns det idag inga planer på. Istället satsar man på att ändra den interna strukturen.

Offentliga talesmän för Vägverket visar en medvetenhet på att teknikacceptansen inom organisationen är låg, men använder sig samtidigt av en retorik och ett system som avslöjar en

önskan av en ansenlig kontroll på användandet av portalen. Själva kontrollbehovet hos ledningen har en märkbar negativ effekt på de anställdas intresse för *Infarten* och förespråkar en återinföring av *Infartsrådet*.

7 SAMMANFATTADE SLUTSATSER

Vägverkets portal uppvisar flera brister, men dessa kan inte enbart lösas genom förbättringar i strukturen. Inte heller kan man hoppas på att systemet i sig självt skall generera en spontan användning. Följande är en sammanfattning av mina slutsatser, rättfärdigade under rubriken *Diskussion*.

1. Informanternas informationsbehov är individuella, och de löser sina uppgifter på ett självständigt sätt. De flesta medarbetarna tillfredställer idag sitt informationsbehov på annat sätt än via *Infarten* och ifrågasätter nyttan med portalen. Användarna har stora bristande kunskaper om *Infarten*.
2. Portalens sökmotor fungerar inte tillfredställande och det är svårt att hitta information och produkter på portalen.
3. Vägverket ändrar portalens struktur för ofta.
4. Vägverket lyckas inte i tillräcklig grad få användarna att använda portalen som verktyg för att samla in, dela med sig och tillåta växt av sina kunskapstillgångar. Glappet mellan ledningens önskan av kontroll och användarnas respons har visat sig vara för stort. Många av de anställda är inte intresserade av ny teknik, och ställer sig därför fiendliga till själva systemet. Nästan samtliga informanter ifrågasätter nyttan med hela portalen. Vägverket har heller inte lyckats överlappa denna konflikt.
5. De få som idag använder systemet drivs av en vilja att lära sig något nytt. Denna känsla lyckas inte Vägverket fånga upp och sprida.

Förbryllande, och väl värt att i sammanhanget påpeka, är att Vägverkets ledning redan känner till mycket av kontentan i dessa slutsatser. I en undersökning utformad av Maria Nilsson som offentliggjordes för tre år sedan framkom detta och i en enkät utförd senast i december 2004. En uppföljning av dessa torde kunna leda Vägverket in på rätt väg.

Vägverket har för stor tro på att tekniken – i detta fall portalen – löser allt och tar inte hänsyn till att organisationskulturen har en låg IT mognad. Anmärkningsvärt är att Vägverket är medveten om att teknikacceptansen är låg hos de anställda, och att ledningen responderar på förhållandet genom att tafatt insinuera att belägenheten förmodas vara en generationsfråga.

Beaktansvärt är att Vägverket inte inriktat sina krafter på att få upp IT kunskapen hos användarna. Vägverket har onekligen fullgod och tillräcklig intern information på *Infarten*, men utan varaktig menystruktur och effektiva sökmotorer hittar inte de anställda.

Portalens framförs som verksamhetskritiskt arbetsverktyg av ledningen, varvid en naturlig reaktion bland dem anställda på detta användarkrav är antagandet att *Infarten* ska vara stabil, användarvänlig och säker. Situationen kräver att Vägverket inser, att det finns små eller kanske inga marginaler för att experimentera med ett system vars kontenta utövar inflytande på de anställda.

8 LITTERATURFÖRTECKNING

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

Auster Ethel & Choo Wei Chun (1994) *How senior managers acquire and use information in environmental scanning*. Article for information Processing & Management. Faculty of Library and Information Science. University of Toronto, Ontario, Canada.

Backman, Jarl (2002) *Rapporter och uppsatser*. Studentlitteratur.

Bark Mats & Windahl Sven (1997) *intranät i organisationens kommunikation*. Konsultförlaget Uppsala Publishing House.

Bark Mats, Heide Mats, Langen Maria & Nygren Else (2002) *Intranätsboken – Från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Författarna och Liber AB.

Bitner Mary Jo, Booms Bernard H & Tetreault Stanfield Mary (1990) *The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents*. Journal of Marketing vol. 54, pp 71-84.

Chaffey Dave (2004). *E-business and E-commerce Management - Strategy, Implementation and Practise*. Second Edition. Financial Times. Prentice Hall. Pearson Limited.

Choo Wei Chun, Detlor Brian & Turnbull Don (2000) *Working the web: An empirical model of web use*. Faculty of Information Studies. University of Toronto, Canada. Proceedings of the Hawaii International Conference on System Science, IEEE.

Choo Wei Chun & Marton Christine (2003) *Information seeking on the web by women in IT professions*. Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy vol. 13, no 4, pp. 267-280.

Collins Heidi (2001) *Corporate portals: revolutionizing information access to increase and drive the bottom line*. Library of Congress Cataloging in Publication Data. Amacom. American Management Association.

Collins Heidi (2002) *Enterprise knowledge portals*. New York. AMACOM.

Daft Richard L & Weick Karl E (1984) *Toward a model of organizations as interpretation systems*. Academy of Management Review, vol. 9, no 2, pp. 284-295.

Dahlbom Bo (2003). *Makten över framtiden*. Liber.

Detlor Brian (2004). *Towards Knowledge Portals: From Human Issues to Intelligent Agents*. Kluwer Academic Publishers.

Ellis D (1989). *A behavioural model for information retrieval system designs*. Journal of information science 15(4) pp, 237-247.

Ellis D, Cox and Hall K (1993). *A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social science*. Journal of documentation 49(4) pp, 356-359.

Ellis D and Haugan M (1997). *Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientist in an industrial environment*. Journal of documentation 53(4) pp, 384-403.

Flanagan J.C. (1954). *The critical incident technique*. Psychological Bulletin 51(4) pp. 327-358.

Gremler Dwayne D (2004). *The Critical Incident Technique in Service Research*. Bowling Green State University.

Johnson J. David (1997). *Cancer-related information seeking*. Michigan State University. Hampton Press, Inc. Cresskill, New Jersey.

Kassarjian Harold H (1977). *Content Analysis in Consumer Research*. The Journal of Consumer Research vol. 4, no 1, 8-18. Journal of Consumer Research Inc.

Krikelas James (1983). *Information-seeking behaviour: patterns and concepts*. University of Wisconsin-Madison

Kuhlthau Carol Collier (1991). *Inside the search process: information seeking from the user's perspective*. Journal of the American society for information science. 42(5): 361-371.

Kuhlthau Carol Collier (1999). *The role of experience in the information search process of an early career information worker: perceptions of uncertainty, complexity, construction and sources*. Journal of the American society for information science. 50(5):399-412.

Leckie Gloria J, Pettigrew Karen E & Sylvain Christian (1996). *Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers*. The University of Chicago. Library quarterly, vol. 66, no. 2, pp. 161-193.

Mays Nicholas & Pope Catherine (2000) *Qualitative research in health care: Assessing quality in qualitative research*. BMJ 2000; 320:50-52.

Nilsson Maria (2002) *Portal Väst – Steg för steg*. Göteborg universitet. Institutionen för journalistik och masskommunikation.

Perreault William D & Leigh E Leigh (1989) *Reliability of Nominal Data Based on Qualitative Judgements*. Journal of Marketing Research vol. XXV1, pp 135-48.

Pope Catherine, Ziebland Sue & Mays Nicholas (2000) *Qualitative research in health care: Analysing qualitative data*. BMJ 2000; 320 pp 114-116.

Stenmark Dick & Holmberg Lena (2003). *Crossing borders – a user perspective on the Pan-European Mobility Portal*. The Victoria Institute.

Stenmark Dick (2004). *Idéer till exjobb inom forskningsprojektet Individ- och sammanhangsanpassning av ostrukturerad information: Strategier och teknik för att minska informationsbelastning*. Viktoria institutet.

Vägverket (2005). <http://www.vv.se/> Senast besökt den 18: nde maj 2005.

Wilson T.D. (1999) *Models in information behaviour research*. Department of Information Studies. University of Sheffield. *The Journal of Documentation*, vol. 55, no. 3. pp 249-270.

8.1 Bilder

Figur 1 är hämtad från Leckie Gloria J, Pettigrew Karen E & Sylvain Christian (1996).

Figur 2 är hämtad från Detlor Brian (2004).

Figur 3 är hämtad från Detlor Brian (2004)

Figur 4 är en skärmdump hämtad från Vägverket i april i år (2005)

Figur 5 är en skärmdump hämtad från Vägverket i april i år (2005)

8.2 Personlig kommunikation

Aspelin Lena	Vägverket Borlänge
Dahlgren Elin	Vägverket Göteborg
Hårrskog Christer	Vägverket Borlänge
Intervjupersoner	Vägverket Göteborg
Mannerhagen Thomas	Vägverket Borlänge
Mendahl Eva-Marie	Vägverket Göteborg
Sund Ylva	Vägverket Jönköping

9 BILAGOR

9.1 Bilaga 1 - Intervjufrågor

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

- * Vad var syftet?
(dvs. vilket var informationsbehovet?)
- * Behövde du informationen omgående?
(dvs. hur akut var behovet?)
- * Hade du sökt efter detta någon gång tidigare?
(dvs. var det ett återkommande behov?)
- * Var sökte du?
(dvs. vilket medium användes?)
- * Vilket svar fick du?
(dvs. vilket ”delresultat” kom du fram till?)
- * Hur påverkade detta informationsbehovet?
(dvs. dubbelriktningen på Information is sought)
- * Vad gjorde du då?
(dvs. hur loopade du tillbaka i modellen?)
- * När beslöt du dig att sluta?
(dvs. vilka faktorer påverkade beslutet att stanna?)

Dessa frågor är de som fångar *characteristics of information needs*. De kan följa direkt på svaret till öppningsfrågan eller läggas in sist i intervjun.

9.2 Bilaga 2 Intervjupersoner

<u>Titel</u>	<u>Avdelning</u>
Assistent	Kompetensförsörjning
Controller	Ledningsstab
Handläggare	Specialiststöd
Landskapsarkitekt	Specialiststöd
Projektledare	Vägbyggnad (stab)
Processamordnare	Trafikantservice
Strategisk planering	Strategisk styrning
Trafikingenjör	Kundbehov och samhälle
Upphandlare	Mark och upphandling
Upphandlare	Mark och upphandling
Utbildningsansvarig	Trafikinformatiönscentral (tic)

9.3 Bilaga 3 – Förkortningar och förklaringar

CIT	Critical Incident Technique
Content Analysis	innehållsanalys
<i>Infarten</i>	Vägverkets intranät
Knowledge Management	kunskapshantering
Knowledge Portal	kunskapsportal
VV	Vägverket