

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN/BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
2002:6

Stads- och kommunarkivariers informationsbeteende i yrkesutövandet

ULRIKA GABRIELSSON
CARINA GERDIN

© **Författaren/Författarna**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

Svensk titel: Stads- och kommunarkivariers informationsbeteende i yrkesutövandet.

Engelsk titel: The information behaviour of municipal archivists/records managers.

Författare: Ulrika Gabrielsson, Carina Gerdin

Färdigställt: 2002-04-03

Handledare: Lars Seldén, Kollegium 3

Abstract: The purpose of this thesis is to examine how municipal archivists/records managers seek and use information in their daily worklife. Two mayor questions were addressed:

1. What information resources and information channels do the respondents use in their daily worklife and which functions do these fulfil?

2. How do the respondents experience their information seeking in relation to the work role and the tasks in the municipal organisation?

A qualitative method with interviews was used. Tom Wilson's theoretical model over information behaviour was applied to the empirical material and was supplemented by models by Lars Höglund & Olle Persson and Anne-Marie Thunberg et. al. The result shows that social networks were highly used in the practice of work. Because of the work role qualities and complexity in tasks, communication with other occupational groups is necessary. Especially the competence from legal advisers, social workers and computer technologists are acquired. Communication with other archivists/records managers, researchers and public users play an important role of the municipal archivists/records managers social network. Regular contact with other archivists/records managers is very important for the professional self identity. In daily worklife, none of the respondents said they experience information overload, but lack of time was apprehended by everyone.

Nyckelord: informationsökning, informationsbeteende, informationsanvändning, arkiv, arkivarier

Innehållsförteckning

1.0 INLEDNING	5
1.1 Syfte och avgränsningar	6
1.2 Frågeställningar	6
2.0 KOMMUNARKIVARIEN OCH ARKIVVÅRDEN	7
2.1 IT och digital lagring	7
2.2 Proveniens och regelverk	8
2.3 Gallring	10
2.4 Arkivarie – en yrkesroll i förändring	11
3.0 INFORMATION OCH KUNSKAP I VARDAGSLIV OCH ARBETE	13
3.1 Kunskapens sociala dimensioner	13
3.2 Informationsöverflöd och stress	15
4.0 TIDIGARE FORSKNING	17
4.1 Olika perspektiv inom användarstudier	18
4.2 Informationssökning och lärande	19
4.3 Informationssökning i yrkeslivet	20
5.0 TEORI	23
5.1 Tom Wilsons modell över informationsbeteende	23
5.2 Höglund & Persson	25
5.3 Informationsresursernas funktioner	27
6.0 METODAVSNITT	29
6.1 Insamling av material	29
6.2 Urval	31
6.3 Litteratur och informationssökning	31
6.4 Analys och teori	32
7.0 PRESENTATION AV RESPONDENTERNA	33

8.0 INTERVJURESLTAT	34
8.1 Informella resurser	34
8.2 Formella resurser	37
8.2.1 Elektroniska medier	38
8.2.2 Tryckta medier	39
8.3 Respondenternas upplevelser av informationssökning	40
9.0 ANALYS	43
10.0 SLUTORD	47
11.0 SAMMANFATTNING	48
KÄLLFÖRTECKNING	50
Otryckta källor	50
Tryckta källor	50
Elektroniska källor	53
BILAGA. INTERVJUSHEMA	54

1.0 Inledning

Som biblioteks- och informationsvetare har vi kommit att intressera oss för det oss närliggande arkivarieyrket. Arkiv och bibliotek i offentlig sektor har gemensamma kulturpolitiska uppdrag i att ordna, sammanställa och förmedla information och tillsammans med museer förfogar de över en oundgänglig källa för kunskapen om vår historia och samtid.¹ Såväl arkiv som bibliotek har en mycket strategisk betydelse för demokrati, folkbildning och livslångt lärande. Både arkivarie och bibliotekarie kan betecknas som kunskaps- eller informationsyrken och besitter kompetenser som i hög grad efterfrågas i dagens samhälle, eftersom det i alla slags verksamheter uppstår trängande behov av att organisera och strukturera det ständigt pågående informationsflödet. Det blir med andra ord oerhört viktigt att sortera det värdefulla från det triviala och det som skall bevaras från det som man gör sig bättre betjänt av att slänga. Thomas Hylland Eriksen, professor i socialantropologi, resonerar i sin bok *Ögonblickets tyranni* kring hur vårt moderna samhälle producerar en allt snabbare ström av information. Idag är det, erfar han, en konst att klara av att skydda sig från de 99,9% av den erbjuda informationen som man inte vill ha, och här har filter, stigfinnare och organiserande principer en viktig roll att spela, såvida vi inte vill vänja oss vid att leva i en värld där fragment av information flimrar förbi utan riktning och inre sammanhang.² Hylland Eriksen värjer sig mot beteckningen teknikdeterminism, men vill samtidigt betona informationsteknologins betydelse för frambringandet av en kultur som, hävdar han, är besatt av nuet, hastighet och effektivitet, och i vilken det ständigt blir mer av allt.³

Informationsteknikens utveckling förändrar givetvis villkoren för arkivvården, eftersom allt fler dokument skapas och överförs elektroniskt i den kommunala förvaltningen. De nya möjligheter som finns, i och med till exempel Internet och e-post, förändrar även de arkivanställdas informationssöknings- och kommunikationsbeteende. Tack vare den nya tekniken har informationsbegreppet lyfts fram i arkivarirollen, samtidigt som uppgiften att värna om det historiska kulturarvet fortfarande utgör en viktig del av arkivariens yrkesidentitet. En kommunarkivaries vardag innehåller, enligt Gränström et. al., inslag av informationsteknik och juridik, samt kontroll och tillsyn av organisationens dokumenthantering, utåtriktad service och information och utbildning till andra yrkesgrupper och en allmänhet. Den informationsteknologiska utvecklingen, en tilltagande ström av allmänna handlingar och ökade krav på öppenhet i offentliga förvaltningar ställer höga krav på arkivmyndigheternas personal.⁴ Inte minst kompliceras arkivens uppgifter genom att informationsförmedling sker genom ett växande antal medier.

I artikeln "Säger du dammiga arkiv så slår jag ihjäl dig!", publicerad i tidskriften *Tema Arkiv*, hänvisar Michael Frankius till museimannen Arthur Hazelius, som en gång för hundra år sedan sade: "Känner du ej forntiden, förstår du ej nutiden, och kan du ej forma framtiden." Frankius, själv yrkesverksam arkivarie, säger sig uttryckligen vara utled på fördomsfulla schablonuttryck om arkiv som dammhöljda gravkamrar för döda papper.⁵ Nej snarare är det väl så, tänker vi, att i dagens informationssamhälle riktas höga krav mot de verksamheter, och

¹ Almerud 2000, s. 13.

² Hylland Eriksen 2001, s. 28ff.

³ Ibid., s. 100ff.

⁴ Gränström et. al. 2000, s. 60.

⁵ Frankius 2000, s. 19.

därigenom deras personal, vars främsta syfte är att insamla, lagra och tillhandahålla dokument av olika slag. Offentliga arkivinstitutioner har dessutom ett samhällligt ansvar, eftersom de inte enbart tjänar den egna förvaltningen, utan utgår från en demokratisk princip som berör frågor om medborgarinflytande, rättsutövning, forskning och kulturarv. Janusansiktet har anammats av arkivarietår och bildar metafor för arkivarieryrkets dubbla uppgift som består av att å ena sidan vårda och bevara arvet från det förflutna och å andra sidan blicka in i framtiden. Vi är nyfikna på hur kommunarkivarier hanterar en, som vi uppfattar, sannolikt komplex arbetssituation och har därför som avsikt att intervjua ett litet antal kommun- och stadsarkivarier om deras informationsbeteende samt upplevelser av informationssökning i relation till arbetsuppgifterna och roll i organisationen.

1.1 Syfte och avgränsningar

Vi utgår från diskussioner kring dagens informationsintensitet och undersöker respondenternas upplevelser av den egna informationssökningen i relation till yrkesrollen och de arkivvårdande arbetsuppgifterna. Inledningsvis var vårt intresse riktat mot arkivarier inom såväl statliga som kommunala myndigheter och institutioner, men efter en första kontakt med handledaren valde vi att göra en avgränsning; vi bestämde oss för att söka upp arkivarier sysselsatta inom kommunala myndigheter, eftersom vi har förhoppning om att på så sätt uppnå någon slags enhetlighet i intervjumaterialet. Syftet med föreliggande studie är sålunda att undersöka vilka informationsresurser och informationskanaler stads- och kommunarkivarier använder i yrkespraktiken, samt hur de upplever informationssökningen i relation till roll och arbetsuppgifter i den organisatoriska kontext som de befinner sig i.

1.2 Frågeställningar

Utifrån ovanstående syfte har vi utformat två konkreta frågeställningar, vilka ligger till grund för analysen:

1. Vilka informationsresurser och informationskanaler använder respondenterna i den dagliga verksamheten och vilka funktioner fyller dessa?
2. Vilka upplevelser har respondenterna av informationssökning i relation till roll och uppgift i den kommunala organisationen?

2.0 Kommunarkivarien och arkivvården

Under 1860-talet tillkom den kommunala organisationen i Sverige, vilket i sin tur också innebar ett ansvar för de olika organen att se till att protokoll och räkenskaper fördes.⁶ Arkivbildningen skedde emellertid under lång tid i blygsam skala och arkivhandlingarna förvarades ofta hemma hos de kommunala förtroendemännen utan att förtecknas i register.⁷ Det var sociala förändringar som efterhand framtvungade en skärpning vad gäller kontrollen över de kommunala arkiven. Arkiven⁸ växte kraftigt i takt med att papper blev allt vanligare som förbrukningsvara och samtidigt kom empirismen att skörda framgångar inom vetenskapen, vilket i sin tur resulterade i att den historiska forskningen alltmer intresserade sig för källmaterialen. Vid sekelskiftet år 1900 var många arkiv ute i landet överfulla och när allt fler rapporter om illa förvarade arkivhandlingar nådde centrala myndigheter beslöt man att arkivinstitutionernas verksamheter måste ses över, med resultat att en landsarkivorganisation bildades.⁹ Samtidigt utsågs Riksarkivet, som tidigare endast varit en arkivdepå, till centralmyndighet för det svenska arkivväsendet.¹⁰ I dag fungerar Riksarkivet och landets sju landsarkiv såväl som tillsyns- och rådgivningsmyndigheter som depåer.¹¹ Varje kommun svarar själv för sin arkivvård, men Riksarkivet skall enligt arkivförordningen följa utvecklingen och ge kommunerna allmänna råd i arkivfrågor.¹²

I den samtida arkivdebatten har kärnan, enligt Börje Justrell, utgjorts av frågeställningar kring det egna yrkets inriktning och innehåll tillsammans med frågor om konsekvenserna av informationsteknologins utveckling.¹³ Ytterligare problematiska frågor, som vi uppfattar det, tycks de vara som kretsar kring gallring och bevarande.

2.1 IT och digital lagring

Den informationsteknologiska utvecklingen har haft, och har givetvis alltså, stor inverkan på arkivmyndigheternas verksamhet. Att lagra, sända och bearbeta stora informationsmassor utgör inga problem och de olika momenten i arkivverksamheten, såsom gallring, förteckning och förvaring, har helt andra dimensioner i dag än tidigare. Informationsteknologin har dessutom bidragit till den tilltagande globaliseringen och det blir, menar Gränström et. al., allt vanligare att myndigheter¹⁴ ansluter sig till olika regionala eller globala nätverk.¹⁵

⁶ Axenström, 1996, s. 82f.

⁷ Gränström et. al. 2000, s. 51.

⁸ Betyder enligt svensk standard bestånd av handlingar, eller ”bestånd av inkomna eller upprättade handlingar som bildats hos arkivbildaren genom dess verksamhet”. Ordet arkiv kommer från grekiskans *archeion* som betyder överhetsbyggnad, rådhus, eller i en friare översättning ”platsen för samhällets minne”. Källa: Appelquist 1995, s. 10ff.

⁹ Näslund 2000, s. 11ff.

¹⁰ Ibid., s. 31.

¹¹ Gränström et. al. 2000, s. 47.

¹² Ibid., s. 53.

¹³ Justrell 2000, s. 11.

¹⁴ Varje enskild nämnd eller styrelse i kommunen. I tryckfrihetsförordningen jämställs också kommunfullmäktige med myndigheter. Kommunala stiftelser och bolag är inte myndigheter. Källa: Holmberg 2001, s. 30.

¹⁵ Gränström et. al. 2000, s. 59ff.

Åström beskriver hur tillväxten av handlingar¹⁶ ställer arkivinstitutionerna inför stora svårigheter. Beständigheten är ett problem som särskilt gäller digitala lagringsmedier, eftersom de efter en kort tid kan visa sig vara föråldrade och måste överföras till en annan informationsbärare.¹⁷ Ytterligare problematiska frågor när det gäller digital informationsbehandling är, enligt Åström, svårigheten att utpeka originalkällan och därav risken för informationsförluster. Tidigare var en av arkivhandlingarnas mest karakteristiska egenskap deras slutgiltighet. Digitala medier är på ett annat sätt formbara och föränderliga, eftersom informationen lätt kan flyttas om, förändras och raderas. Här föreligger, menar Åström, risk för en konflikt mellan olika intressen, dels det rättsliga och vetenskapliga intresset av att bevara spåren av det förflutna, dels de rationella intressen som ser möjligheterna att snabbt sammanställa och bearbeta material.¹⁸

2.2 Proveniens och regelverk

Arkivverksamheten har i Sverige varit till stor del styrd av arkivförfattningarna och av reglerna i tryckfrihetsförordningen och sekretesslagen och därigenom grundats på proveniensprincipen.¹⁹ Tryckfrihetsförordningen²⁰ beskriver hur varje medborgare har rätt att ta del av allmänna handlingar och är en viktig del i vår nuvarande *offentlighetsprincip*.²¹ Kommunala handlingar lyder, alltsedan 1930-talet, under offentlighetslagstiftningen och enligt Johansson är den offentliga sektorns öppenhet i Sverige internationellt sett närmast unik, vad gäller arkivvården.²² Synen på syftet med de offentliga arkivmyndigheternas verksamhet har emellertid genomgått stora förändringar under 1900-talet och tidigare betraktades dessa huvudsakligen ur statsrättslig och juridisk synvinkel. Tillgången var då mer restriktiv, eftersom det först och främst var arkivbildarens²³ rättigheter och egendom som beaktades. Under åren förändrades detta synsätt, som en följd av tilltagande krav om öppenhet från bland annat massmedia och forskning och idag ser vi det som en självklarhet att tillgång till myndigheternas allmänna handlingar stimulerar och främjar den fria debatten och är en förutsättning för en väl fungerande demokrati i ett modernt samhälle.²⁴

En bidragande orsak till att proveniensprincipen antogs som grundval för arkivverksamheten vid 1900-talets början var forskningens strävan efter objektivitet och att komma så nära källan som möjligt.²⁵ Proveniensprincipen handlar om hur arkiv skall ordnas, och hållas ordnade, och beskriver arkivet som de bestånd av handlingar som växer fram hos en myndighet. Handlingarna skall bevaras som en särskild, sammanhållen enhet på ett sätt som ansluter sig till den ursprungliga ordningen.²⁶ Med proveniensprincipens tillämpning ökar i

¹⁶ Avser alla typer av informationsbärare, inte bara pappersdokument utan också exempelvis fotografier, ljudupptagning, kartor, ADB-upptagningar och mikrofilm. Allmän handling är en handling som förvaras hos en myndighet, vare sig den har inkommit till myndigheten eller upprättats där. Källa: Holmberg 2001, s. 30.

¹⁷ Åström 1999, s. 58ff.

¹⁸ Åström 1999, s. 58ff.

¹⁹ Gränström 1995, s. 6.

²⁰ Infördes år 1766. Källa: Gränström et. al. 1992, s. 13.

²¹ Holmberg 2001, s. 29.

²² Johansson 1995, s. 234f.

²³ Myndighet, företag, förening, annan organisatorisk enhet eller enskild person genom vars verksamhet ett arkiv uppstår. Källa: Ulfsparré 1995, s. 1.

²⁴ Gränström et. al. 1992, s. 12f.

²⁵ Gränström et. al. 1992, s. 17f.

²⁶ Nilsson 1983, s. 7.

viss mån förutsättningarna för att handlingarnas värde källkritiskt skall kunna fastställas²⁷, eftersom kunskap om handlingarnas uppkomstsituation underlättar bedömningen av materialets autenticitet.²⁸ Ordningen i arkivet kodifieras genom en systematisk arkivförteckning, vilken redovisar arkivets omfattning och formella uppbyggnad och anknyter till arkivbildarens organisation och verksamhet. Arkivförteckningen förenklar sökmöjligheterna, eftersom den illustrerar sambandet mellan handlingar eller serier. Detta har emellertid sina begränsningar eftersom förteckningen egentligen säger relativt litet om arkivets innehåll.²⁹ Danielsson pekar på hur man inom arkivvården inte har strävat efter att handlingar skall ordnas och ämnesklassificeras på samma sätt som inom biblioteksvärlden. Detta beror sannolikt på, menar han, att proveniensprincipen utgör grundval för all ordning och redovisning och om arkivmaterial ordnas på samma sätt som litteratur går dokumentationsvärdet förlorat. Vid den grundläggande redovisningen kan således inget generellt system för ämnesklassifikation förekomma. Man har således valt bort klassifikationssystemet och pekar på att arkiven uppkommer till följd av vissa verksamheter och utgör autentisk dokumentation av dessa verksamheter.³⁰

All offentlig arkivvård har tre huvudsyften, fastslagna i svensk lag. Det handlar om att ge förutsättningar för att offentlighetsprincipen kan efterlevas samt att tillgodose rättsskipningens och förvaltningarnas egna behov av information. Det tredje huvudsyftet är mer långsiktigt och svarar för att vårda och värna om kulturarvet och i förlängningen att levandegöra arkivmaterialet och stimulera till att handlingarna används för att belysa den historiska utvecklingen. Dessa tre syften förutsätter att man har en fungerande arkivvård. Det skall finnas arkivbeskrivningar, arkivförteckningar och utvecklade rutiner för registrering av allmänna handlingar.³¹

Den 1 juli 1991 fick Sverige en arkivlag som reglerar myndigheters arkivvård. Innan arkivlagen tillkom var bestämmelserna för den kommunala sektorn få. I kommunallagarna fanns inskrivet att kommunala arkiv skulle vårdas och förtecknas, däremot inte hur detta skulle ske. Enligt arkivlagen skall myndigheters arkiv bevaras, hållas ordnade och vårdas så att de tillgodoser rätten att ta del av allmänna handlingar, behovet av information för rättsskipning och förvaltning och forskningens behov.³² I arkivlagen ges på så vis grundläggande regler både bland statliga och kommunala myndigheter. Ansvarsfrågor, registrering och förteckning av handlingar, skrivmateriel frågan och skydd av handlingar hör till de områden som regleras i arkivlagen.³³ Arkivförordningen kompletterar arkivlagen med föreskrifter som bland annat rör tidpunkten för när handlingen ska arkiveras, utlåning av arkivhandlingar till andra myndigheter, frågor som rör inspektion av arkiv och skyldigheten att se över arkivbildningen i samband med omorganisationer.³⁴

De kommunala arkiven lyder även under bestämmelser i annan lagstiftning som berör dokumenthantering. Några exempel är socialtjänstlagen, patientjournalagen,³⁵

²⁷ Gränström et. al. 1992, s. 19f.

²⁸ Danielson 1995, s. 132f.

²⁹ Nilsson 1983, s. 49ff.

³⁰ Danielson 1995, s. 131f

³¹ Holmberg 2001, s. 13.

³² Appelquist 1995, s. 9f.

³³ Holmberg 2001, s. 34.

³⁴ Ibid., s. 34.

³⁵ Gränström et. al. 2000, s. 51f.

kommunallagen, personuppgiftslagen.³⁶ De handlingar som är sekretesskyddade står under sekretesslagen och utifrån tryckfrihetsförordningen framgår det i vilka fall man har rätt att begränsa tillgången till allmänna handlingar.³⁷

2.3 Gallring

Den arkivvetenskapliga debatten har ofta cirklat kring gallringsproblematiken. Det var under 1950-talet som diskussionen först kom på tapeten, som en konsekvens av stora förändringar vad gäller lagringsmedier och en allt större anhopning av pappersarkivalier.³⁸ Vanligtvis har varje myndighet eller nämnd inom kommunen befogenhet att fatta beslut om gallring.³⁹ Redan där handlingarna upprättas, på förvaltningarna, är det viktigt att försöka avgöra vad som skall bevaras och samtidigt se till att det materiel som används är arkivbeständigt⁴⁰ och att handlingarna förvaras på ett betryggande sätt.⁴¹ Gallringen, som hör samman med proveniensprincipen, kan beskrivas som ett ingrepp i ett helhetligt system och det har utvecklats olika urvalsmetoder för att genomföra denna. De delar som lämnas kvar måste utgöra ett fungerande arkiv och dessa ”typhandlingar” har bland annat som syfte att belysa arkivens konstruktion. I första hand utgallras handlingar där man kan hänvisa till innehållstäckning i annat material, men man tvingas även att förstöra unik information.⁴² Gallring av arkivhandlingar är problematiskt, eftersom den medför en rad konsekvenser, såväl ekonomiska, juridiska som forskningsmässiga. Det är till exempel mycket svårt att förutspå vilket av dagens material forskningen efterfrågar i framtiden. På grund av utrymmesbrist och ökade kostnader till följd av den stora mängden arkivhandlingar är det emellertid en ofrånkomlig del av arkivvården att en kontinuerlig gallring sker. Det är i detta syfte viktigt att arbeta fram gallringsplaner för varje verksamhet, som tar hänsyn till handlingarnas nuvarande och kommande värde.⁴³ Gallring av ADB-material kräver, menar Åström, en omfattande kartläggning av hela informationsflödet, eftersom det är viktigt att utreda om informationen har täckning på annat ställe. Värdefull information bör överföras till arkivvänliga informationsbärare, som exempelvis mikrofilm, för att förhindra en okontrollerad gallring, vilket i sin tur kräver större samarbete mellan arkiv- och ADB-personal.⁴⁴

Ett problem som uppmärksammades i mitten av 1970-talet var det som Gränström et. al. benämner den etiska gallringen. Den etiska gallringen, som handlade om dokument var känsliga för enskilda människor, medförde risk för utplåning av, ur forskningshistoriskt perspektiv, värdefullt källmaterial.⁴⁵ Även i andra sammanhang har etiska aspekter aktualiserats. Som följd av arkivens tilltagande betydelse för forskningen och ökad användning av arkivmaterial har man, i syfte att tillgodose bland annat integritetsintressen, instiftat olika regler för hur insamlande, bearbetning och lagring skall gå till.⁴⁶

³⁶ Holmberg 2001, s. 35.

³⁷ Ibid., s. 33.

³⁸ Åström 1999, s. 57.

³⁹ Appelquist 1995, s. 49.

⁴⁰ Det är Riksarkivet som ställer krav på hur materiel skall vara beskaffat för att uppfylla kraven på arkivbeständighet, vilket är detsamma som att hålla i tusen år. Källa: Appelquist 1995, s. 81.

⁴¹ Holmberg 2001, s. 13.

⁴² Edström 1990, s. 78f.

⁴³ Åström 1999, s. 57.

⁴⁴ Ibid., s. 55.

⁴⁵ Ibid., s. 57.

⁴⁶ Gränström et. al. 2000, s. 73f.

2.4 Arkivarie – en yrkesroll i förändring

Under senare delen av 1900-talet fick nya grupper, samhällsvetenskapliga och kulturhistoriska forskare liksom släkt- och lokalhistoriker, upp ögonen för de offentliga arkivens resurser och successivt har arkivarierna fått en alltmer utåtriktad arbetssituation med ett vidgat arbetsområde.⁴⁷ Kommunarkivariens yrkesroll har överhuvudtaget genomgått en del genomgripande förändringar. Med en gemensam arkivlag för den offentliga sektorn etablerades det en arkivmyndighet i varje kommun och för att arkivmyndighetens tillsynsfunktion skulle fungera krävdes samtidigt, erfar Matsson, en höjning av kommunarkivariernas kompetens samt en ekonomisk och personell förstärkning av kommunarkivens resurser. Vad som i ännu högre grad har påverkat kommunarkivariens roll, fortsätter Matsson, är den friare nämndorganisationen som infördes med den nya kommunallagen 1991. Med denna förändring startade en våg av omorganisationer i kommunerna med beställar-utförarmodeller, sökandet efter nya vägar i den politiska organisationen såväl som inom förvaltningsstrukturen, bolagiseringar och utförsäljningar av kommunala verksamheter. Än mer genomgripande har den tekniska utvecklingen varit och de flesta verksamheter har infört verksamhetsstöd och övergripande elektronisk dokumenthantering. Frågor om registrering och strukturering av information har trätt i förgrunden. Vad som tidigare var enbart arkivariens och registratorns vardag har kommit att betyda mycket för såväl handläggare och chefer som för IT-ansvariga och systembyggare. I kommunarkivariens ansvar ingår att såväl som vårda det kommunala kulturarvet som se över hur man säkrar informationens kvalitet och långsiktiga sökbehov.⁴⁸ Kommunarkivarier, vars arbetsuppgifter framför allt omfattar tillsyn och rådgivning vad gäller ärende- och dokumenthantering, skulle kunna beskrivas som något av en spindel i nätet vad gäller den kommunala organisationens informationsförsörjning. Det handlar till stor del om att strukturera dokumentflödet i effektiva och lättillgängliga system för snabb åtkomst. I dag krävs, menar Gränström et. al., en förmåga att hantera den moderna informationshanteringsproblematik, olika lagstiftningsfrågor, samt den alltmer utåtriktade arkivverksamheten.⁴⁹

Arkivarien har, menar Matsson, alltmer blivit en centralfigur i kommunledningens strategiska frågor, som huvudsakligen arbetar med de framåtblickande frågorna. Arkivlagen har gjort arkivarirollen tudelad. Arkivarien ansvarar å ena sidan för rådgivning och tillsyn i den kommunala organisationen, ser över planeringen av dokumenthantering och bevakar lösningar för ett långtida bevarande av digital information, å andra sidan vårdar och tillgängliggör han/hon kulturarvet gentemot forskare och en allmänhet. Samtidigt är det vanligt att små och medelstora kommuner inte har en utbildad arkivarie, utan att den personal som arbetar på kommunens arkiv har omplacerats från andra verksamheter.⁵⁰ Att den specifika kompetens som den utbildade arkivarien besitter i många fall är nödvändig, framgår av den problematik vid utveckling av nya ADB-system som Johansson uppmärksammar. Han erfar att implementering av nya digitala rutiner ofta sker med hänsyn till aktuella behov inom en verksamhet, medan frågan om ett långtida bevarande ofta inte beaktas alls. Det är mycket

⁴⁷ Åström 1999, s. 51f.

⁴⁸ Matsson 2000, s. 38f.

⁴⁹ Gränström et. al. 2000, s. 77.

⁵⁰ Matsson 2000, s. 39f.

beklagligt, menar Johansson, eftersom i de fall som man senare inser att uppgifterna vore intressanta att bevara, så kan det vara svårt att förverkliga den ambitionen.⁵¹

Det finns ingen given plats för arkivfunktionen i en organisation, skriver Appelquist. Den organisatoriska placeringen har egentligen inte så stor betydelse, det centrala är hur kommunikationerna med ledning och övriga funktioner fungerar och vilka uttalade befogenheter som tilldelats arkivfunktionen av ledningen. Svårigheten med arkivfunktionen är egentligen att den berör så många andra enheters verksamhet. Det är nödvändigt att arbeta med att effektivisera handlingars väg genom organisationen, allt ifrån postöppning till arkivering och från det att dokument skapas till dess att de gallras eller expedieras. I större organisationer behöver arkivfunktionen ha ett effektivt kontaktnät. På varje enhet bör det finnas en tydligt utsedd arkivansvarig med uppgift att vara förbindelseleden mellan enheten och arkivfunktionen. Den arkivansvariges uppgifter är bl.a. att läsa och tolka arkivbildningsplanen för enhetens personal, medverka vid framtagning av arkivbildningsplaner, genomföra viss gallring, tillhandahålla information i enlighet med offentlighetsprincipen, till arkivfunktionen påtala verksamhetsförändringar som påverkar arkivbildningsplanen, planera och genomföra leveranser till slutarkivet. En arkivarie måste känna sitt arkivmaterial, bistå forskare, vara insatt i organisationens verksamhet, läsa facktidskrifter och följa med i utvecklingen. Arkivarien har en viktig organisatorisk funktion att fylla genom sin historiska medvetenhet i kombination med kunskaper och insikter om den pågående och framtida utvecklingen.⁵²

Det finns hos arkivarier överlag ett växande intresse för den egna yrkesrollens innehåll, erfar Justrell, något som för honom framstår som en konsekvens av en pågående professionalisering av arkivaryrket. Utbildningen till arkivarie har genomgått en del förändringar under de senaste decennierna. Tidigare rekryterades arkivarier huvudsakligen inom gruppen universitetsutbildade historiker och inskolningen i yrket skedde genom ett slags lärlingssystem. En första 10-poängskurs i arkivkunskap genomfördes vid Stockholms universitet 1973 och var, enligt Justrell, det första steget i en akademisering av arkivarieutbildningen. Kursen svarade mot ett växande behov av arkivpersonal vid kommuner och statliga myndigheter och tillkom i en tid då behörighetsvillkoren för tjänster vid riks- och landsarkiven var under diskussion. Fram till 1977 reglerades yrkesbehörigheten i Riksarkivets instruktion, men genom en instruktionsändring det året avskaffades alla formella behörighetskrav, framför allt försvann kravet på licentiatexamen för arkivariebefattning. Arkivkunskap utvecklades till ett huvudämne av traditionellt snitt som kan läsas inom ramen för en filosofie kandidat- eller magisterexamen. Arkivvetenskap är tvärvetenskapligt med förgreningar till historia, statsvetenskap, juridik, sociologi, pedagogik och ekonomi. Informationsteknik utgör en viktig del av utbildningen, eftersom lagring av dokument i allt högre grad sker digitalt. Vanligtvis har utbildningen givits vid någon befintlig institution, oftast historia. Nu förestår, menar Justrell, emellertid en frigörelseprocess; den tidigare arkivinstitutionella prägelns har tonats ned, de teoretiska avsnitten har lyfts fram i grundutbildningen, en professur har etablerats och doktorandutbildningar planeras. Ett tecken på förändring är arkivvetenskapens allt tydligare integritet yttrar sig i en gränsdragning mellan yrkesutövningen och vetenskapen.⁵³

⁵¹ Johansson 1995, s. 154.

⁵² Appelquist 1995, s. 105ff.

⁵³ Justrell 2000, s. 10ff.

3.0 Information och kunskap i vardagsliv och arbete

Vår avsikt med detta avsnitt är att, med hjälp av relevant litteratur, försöka ge en bild av uppsatsens problemområde, vilket är individers informations- och kunskapsinhämtning i vardagsliv och arbete. Utgångspunkten för undersökningen är biblioteks- och informationsvetenskaplig, men frågeställningarnas karaktär medför att uppsatsens ämnesområde tangerar samhällsvetenskapliga discipliner såsom, framför allt, pedagogik, sociologi och psykologi.

3.1 Kunskapens sociala dimensioner

En influens för vårt uppsatsarbete utgörs av Patrick Wilson, som utgår från begreppet *commonsense*, vilket kan översättas såsom någons grundläggande föreställningar om världen, i sitt resonemang kring hur människor inhämtar en stor del av sin kunskap om verkligheten genom andras förmedlade erfarenheter. Samtidigt hänger individen upp sin tillvaro på rutiner och vanor, vilka fungerar som ett stöd för att upprätthålla hans/hennes subjektiva föreställning om verkligheten. I syfte att hålla sig uppdaterad med förändringar i den konkreta vardagen avläser individen rutinmässigt sin omgivning, utbyter upplysningar med vänner, släktingar eller arbetskamrater och tar del av massmedier. Olika kommunikationskanaler tjänar olika syften. Ett samtal med arbetskamrater syftar givetvis till att få och ge information, men även till umgänge och tidsfördriv.⁵⁴ Det är en stor del av sin kunskap om världen som individen tillägnar sig genom kommunikation eller interaktion med andra människor. Wilson skriver:

“If we had to depend entirely on ideas that we ourselves invented, we could make little sense of the world. We mostly depend on others for ideas, as well as for information about things outside the range of direct experience. Others supply us with new theoretical perspectives as well as for information from other social perspectives. Much of what we think about the world is what we have second hand from others.”⁵⁵

Individen inhämtar dessutom ofta information genom aktiviteter som primärt inte är inriktade på informationsanskaffning och en stor del av individens kunskapsinhämtning och lärande sker därför slumpmässigt.

Information och kunskap används ofta som om de vore synonyma, men Wilson gör en viktig distinktion mellan dessa båda begrepp. Kunskap förutsätter kognitiv förståelse och därför kan individer utväxla information, men inte kunskap.⁵⁶ Enligt Wilson kan kunskap vara av två slag; individen äger själv kunskapen, eller vet vart han/hon kan söka reda på den.⁵⁷ Olika barriärer inskränker emellertid informationsökningsprocessen och Wilson skriver: ”The available amounts of time, energy, and money and our ability to comprehend set limits to the kinds and amounts of information we can acquire for ourselves”.⁵⁸

Individens vanemässiga beteendemönster har en framträdande roll i Wilsons resonemang och han skriver följande: ”The sources of information entering into this patterned activity

⁵⁴ Wilson 1977, s. 35f.

⁵⁵ Wilson 1983, s. 10.

⁵⁶ Wilson 1977, s. 35ff.

⁵⁷ Ibid., s.45.

⁵⁸ Ibid., s. 55.

constitute what we will call the *monitor system*”. De källor som bildar *the monitor system* är av två slag, personlig observation och kommunikation. Till *the monitor system* adderar Wilson *the reserve system*, som består av informationskällor som sällan eller aldrig används, men som individen har kunskap om och tillgång till. Ytterligare ett system benämner Wilson *the advisory system*, som består av individens personliga kontaktnät. Människor är i många fall överlägsna formella informationssystem, eftersom de är flexibla, empatiska och, vanligtvis, kan ge snabba svar.⁵⁹

Ett centralt begrepp i Wilsons resonemang är kognitiv auktoritet, vilket beskrivs såsom en relation med åtminstone två ingående parter, och i vilken den ena parten hyser tilltro till, och erkänner, den andre partens kompetens och tillförlitlighet inom ett eller annat ämnesområde. En individ kan tilldelas kognitiv auktoritet på basis av sitt yrke eller formell och dokumenterad utbildning, gott anseende eller personlighet. Det är emellertid inte enbart människor som fungerar som kognitiva auktoriteter, menar Wilson, utan även exempelvis böcker, verktyg, TV-program, tidskrifter, organisationer och institutioner kan inneha denna funktion.⁶⁰

Brown & Duguid, influerade av inlärningspsykologi, behandlar lärandets sociala sidor och dess relation till individens identitetsskapande och använder begreppen *community of practice* och *networks of practice*. Att lära sig en yrkespraktik handlar om att bli medlem av en *community of practice*, vilket kommer att ha avgörande betydelse både för vad individen lär sig och hur.⁶¹ Lärande bör förstås i relation till individens identitetsutveckling. Genom att bli medlem av en yrkesgemenskap, utvecklar individen en social identitet, vilken i sin tur bestämmer vad han/hon lär sig och hur han/hon assimilerar ny kunskap och information.

Genom att se på lärande som en identitetsskapande och social handling blir det möjligt att se hur lärande binder samman grupper av människor på basis av deras yrkestillhörighet. Dessa yrkespraktiker gör det möjligt för människor att formera sig i sociala nätverk i vilka yrkeskårens kunskapsutveckling kan överföras och assimileras snabbt.⁶²

”For the same reason, however, members of these networks are to some degrees divided or separated from people with different practices. It is not the different information they have that divides them. Indeed, they may have a lot of information in common. Rather, it is their different attitudes or dispositions toward that information – attitudes and dispositions shaped by practice and identity – that divide.”⁶³

Människor i *networks of practice* har gemensamma yrkeskunskaper och tar del av samma kunskapsutveckling, men behöver för den skull inte känna varandra. ”Indeed, the links between the members of such networks are usually more indirect than direct – newsletters, Web sites, Bulletin boards, listservs, and so forth keep them in touch and aware of one another.”⁶⁴

⁵⁹ Wilson 1977, s. 37f.

⁶⁰ Wilson 1983, s. 21f.

⁶¹ Brown & Duguid 2000, s. 126f.

⁶² Ibid., s. 138f.

⁶³ Ibid., s. 141.

⁶⁴ Ibid., s. 142.

3.2 Informationsöverflöd och stress

Emin Tengström resonerar kring hur människor, tack vare IT, utsätts för ett enormt informationsöverflöd. Det framstår som ett allt större problem att orientera sig och finna den information som man behöver. I arbetslivet är det, skriver Emin Tengström, många som i dag konfronteras med ett växande informationsflöde och informationsstress hör dessvärre till vardagserfarenheten. Människor finner det därför nödvändigt att skaffa sig strategier för att hantera det växande informationsflödet.⁶⁵ Det i sammanhanget använda begreppet *information overload* kan beskrivas både som ett inre psykologiskt tillstånd och som en från människan externt existerande företeelse. Jan Buse gör i sin magisteruppsats en analytisk indelning mellan en internalistiskt respektive en externalistiskt beskrivning av begreppet, enligt vilken *information overload* kan beteckna såväl specifika informationsintensiva miljöer, företrädesvis inom yrkeslivet, som enskilda människors subjektiva upplevelser och ett samhälleligt klimat. Den verklighetsfragmentering som många människor upplever kan delvis härledas ur en tilltagande informationstäthet i det samhälleliga rummet. Ny teknik har medfört snabb och enkel informationsspridning, medan den individuella förmågan att ta till sig denna information inte har förbättrats; kunskapsskapande är fortfarande en tidskrävande process.⁶⁶ Människor är idag, menar Marchionini, tvingade att ständigt söka och inhämta information, samtidigt som fler och fler informationsresurser och större informationsvolymmer är tillgängliga.⁶⁷

“To cope with these large amounts of information in our lives, we have developed complex personal information infrastructures, which require time and effort to build, maintain and use. These structures include conscious and unconscious filtering and finding strategies for achieving our immediate goals and protecting ourselves from information overload.”⁶⁸

Effektivitet brukar i ekonomiska sammanhang beskrivas som “the full and correct use of all relevant information.” *Information overload* skulle sålunda innebära att vara oförmögen att ta del av all relevant information.⁶⁹ Relevans är emellertid ett mycket relativt begrepp, i synnerhet med dagens höga förändringstakt och Patrick Wilson menar att *information overload* framför allt skall kopplas till en psykologisk och affektiv upplevelse hos individen. Wilson gör följande beskrivning av begreppet:

“Overload is more than the existence of very large amounts of information, enormous accumulations of publications, larger and larger data bases. Rather, it is a gap between what one can do and what one thinks one should do with existing information.”⁷⁰

Som en direkt konsekvens av *information overload* tvingas individen att prioritera bland arbetsuppgifterna och skjuta vissa av dem på framtiden. Wilsons tankar kretsar här framför allt kring läsning av olika slags texter och han menar att vid *information overload* förbrukas individens tid av den mest brådskande läsningen. När tid och kraft inte räcker till är det ett antal olika faktorer som avgör vilka texter som individen väljer att lägga åt sidan. Texternas

⁶⁵ Tengström 1998, s. 73.

⁶⁶ Buse 1996, s. 69ff.

⁶⁷ Marchionini 1995, s. 1.

⁶⁸ Ibid., s. 2.

⁶⁹ Wilson 1983, s. 23.

⁷⁰ Ibid., s. 22.

längd och aktualitet har betydelse, eftersom det äldre och långgrandiga ofta får ge vika för det som är kortfattat och aktuellt. Individens uppfattning om författarens person och kompetens har betydelse, liksom uppfattningen om textens konkreta nytta för de egna arbetsuppgifterna. Inte att förglömma är en sådan faktor som kognitiv access; en lättillgänglig och snabb informationsresurs kommer alltid att användas i högre utsträckning än en långsam och svåränvänd. Man kan också konstatera, menar Wilson, att: "Under the pressure of overload, one is likely to postpone investment and live off one's current capital stock." Många beslut, såväl privat som i arbetslivet, fattas på basis av otillräcklig information.⁷¹

⁷¹ Wilson 1983, s. 26ff.

4.0 Tidigare forskning

Användarstudier utgör en del av biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning som syftar till en fördjupad förståelse för individers och grupperns behov, anskaffning och användning av information. I förlängningen handlar det om att bidra till en teoretisk kunskapsgrund för utveckling av ändamålsriktiga informationssystem och tjänster. Det finns i dag en ansevärd mängd av studier kring hur människor söker och använder information. Detta forskningsområde utvecklades efter andra världskriget utifrån ett tvärvetenskapligt intresse för vetenskaplig kommunikation och forskares informationsanvändning. Den vetenskapliga forskningen kring informationsförsörjning och kommunikation utvecklades särskilt starkt under 1960-talet⁷² och senare forskning har kommit att intressera sig för en rad olika yrkesgruppers informationsbeteende i yrkesutövandet, till exempel läkare, jurister och sociologer.⁷³

Informationsbehov kan beskrivas som den upplevelse som resulterar i att individen påbörjar en informationssökningsprocess. Hur människor använder information är emellertid avsevärt mindre utforskat än hur de söker och anskaffar information.⁷⁴ Vanligt är också att inom användarforskningen tillämpa ett snävt nyttoperspektiv på informationssökning, med en underliggande föreställning att individer använder informationstjänster i syfte att lösa ett specifikt och uppställt problem.⁷⁵ Michael Buckland beskriver olika aspekter av information och menar att begreppets innebörd kan betraktas såsom process, kunskap eller objekt.⁷⁶ Information som kunskap är immateriell och subjektiv och för att möjliggöra kommunikation mellan individer och grupper måste den överföras till fysisk form och förvandlas till objekt. Då en individ införlivar ny information med sin redan existerande kunskap kan man, menar Buckland, tala om en inre förändring som faller under information som process. Vad en individ anser sig veta vilar en på personlig och subjektiv värderingsgrund och att tillägna sig ny information innebär alltid en förändring vad gäller individuella upplevelser och värderingar.⁷⁷ Det finns tre övergripande tillvägagångssätt för individer att erhålla information, enligt Buckland, genom kommunikation med andra människor, sökningar i formella informationssystem eller genom att observera omgivningen.⁷⁸ Att bli informerad anses vanligen innebära att veta mer, men så är nödvändigtvis inte fallet. I de fall då ny information omkullkastar vad individen tidigare har tagit för sanning genomfars han/hon av stor osäkerhet och ny information kan till och med få som konsekvens att individen upplever sig veta mindre än tidigare.⁷⁹ Vilken kunskap en individ upplever sig vara i behov av beror i huvudsak på personliga värderingar och uppfattningar, situationen i sig samt den övergripande kulturen.⁸⁰ När det gäller informationens tillgänglighet gentemot användaren visar den informationsvetenskapliga litteraturen på olika barriärer, av vilka Buckland anser att de två huvudsakliga utgörs av kognitiv tillgång och acceptans.⁸¹ Var och hur individen

⁷² Höglund & Persson 1985, s. 39.

⁷³ Leckie & Pettigrew 1997, s. 99.

⁷⁴ Limberg 1998, s. 51.

⁷⁵ Buckland 1991, s. 85.

⁷⁶ Ibid., s. 3.

⁷⁷ Ibid., s. 39f.

⁷⁸ Ibid., s. 94f.

⁷⁹ Ibid., s. 39f.

⁸⁰ Ibid., s. 84.

⁸¹ Ibid., s. 113.

väljer att söka information vilar till stor del på personliga kunskaper om, liksom förväntningar på, informationssystem och resurser.⁸²

4.1 Olika perspektiv inom användarstudier

Två inriktningar har dominerat användarforskningen, det systemorienterade och det individorienterade. Den tidiga forskningen använde framför allt kvantitativa metoder och undersökte informationsanvändning ur ett systemperspektiv. Det handlade om en positivistiskt influerad forskning, i vilken fokus låg på det yttre och observerbara beteendet.⁸³ Under början av 1980-talet skedde ett perspektivskifte, i och med att ett mer holistisk synsätt på individen och dennes växelverkan med samhället började växa fram. Det framstod som mer och mer problematiskt att analysera ett komplext fenomen såsom informationssökning enbart genom att undersöka informationssystemens prestationsnivå i förhållande till individers sökfrågor. Man började att i högre grad intressera sig för individens behov och psykologiska upplevelser av informationssökningsprocessen.⁸⁴

Med den individorienterade inriktningen riktades uppmärksamheten mot individuella egenskaper och de kognitiva strukturer som man menar skapas utifrån individens erfarenheter. Inom kognitiv psykologi anses ett informationsbehov uppstå när individen upplever en kunskapsanomali, ett tillstånd som i en del fall leder till att individen beslutar sig för att aktivt söka kompletterande kunskaper.⁸⁵ Grundläggande för det kognitiva perspektivet är föreställningen att information, i betydelsen meningsfulla budskap, finns lagrade i informationssystem och att dessa budskap, omvandlade till tecken, överförs via en kanal till användaren, som i sin tur omvandlar budskapen till mening, det vill säga information. Processen initieras av användaren och sker genom interaktion mellan användare, förmedlare/gränssnitt och informationssystem.⁸⁶ En förgrundsgestalt inom kognitivismen, den amerikanske psykologen och pedagogen Jerome Bruner,⁸⁷ talar om en ständig spänning mellan informations *uniqueness* och *redundancy*. Redundans står för det bekanta och trygga, medan unik information är oväntad och ny. En bra balans mellan unik och redundant information är den bästa inlärningsmetoden. Alltför hög grad av redundans i tillvaron leder till tristess, medan alltför stora mängder unik information orsakar stress och osäkerhet.⁸⁸

Taylors modell visar hur individen utifrån ett upplevt informationsbehov stegvis formulerar en sökfråga som är anpassad till det aktuella informationssystemet.⁸⁹ Taylors teori beskriver ett psykologiskt förlopp, en mental förändring av ett informationsbehov. Detta psykologiska perspektiv återfinns i det kognitiva synsättet på informationssökning, där informationsbehov uppfattas som ett kognitivt rum eller en lucka i användarens kognitiva strukturer. Även Belkins ASK-teori⁹⁰ om kunskapsanomalier hör hemma i detta kognitiva perspektiv.⁹¹ Informationsbehov är av naturen subjektiva och handlar om vilken information en individ

⁸² Ibid., s. 181.

⁸³ Säljö 2000, s. 50.

⁸⁴ Ginman 1995, s. 14.

⁸⁵ Allen 1997, s. 113f.

⁸⁶ Limberg 1998, s. 32.

⁸⁷ Säljö 2000, s. 56f.

⁸⁸ Kuhlthau 1993, s. 24ff.

⁸⁹ Buckland 1991, s. 88.

⁹⁰ *Anomalous State of Knowledge*.

⁹¹ Limberg 1998, s. 46.

upplever sig sakna i arbetet med att lösa ett problem. Givetvis varierar olika informationsbehov från att vara specifika till att vara mycket vaga.⁹²

Konstruktivismen är en förgrening av kognitivismen och betonar människans aktivitet i förhållande till omvärlden.⁹³ Enligt detta perspektiv erhåller och skapar människor ny kunskap genom interaktion med omvärlden, varför samspelet mellan social kontext och individuella upplevelser blir centralt i analysen. Dervin använder begreppet *sense-making*, vilket relaterar till individers behov och användning av informationssystem, eller uttryckt med andra ord, vad användare vill ha från informationssystemen, vad de får och vad de tycker och tänker om dem. *Sense-making* innehåller en rad metoder och antaganden som har utvecklats i syfte att studera människors strävan att förstå innebörden av, och skapa meningsfullhet i, sina vardagliga erfarenheter. *Sense-making* utgår i Dervins modell från individens subjektiva upplevelse av en lucka i dennes vetande, där en kognitiv och affektiv ovisshets känsla utgör en central och viktig del. De sociala sammanhangens betydelse för sökprocessen samt individuella upplevelser i relation till denna, ställs i förgrunden. Eftersom *sense-making* handlar om hur individen konstruerar sin värld utifrån ett inre behov av helhetsbilder, anknyter Dervin till ett konstruktivistiskt synsätt. Det är inte världen i sig som undersöks, utan människors föreställningar av den, samt hur individen i fråga beskriver sitt behov av information.⁹⁴

4.2 Informationssökning och lärande

I nära relation till informationssökning är ett fenomen som lärande, om vilket det finns mycket att hämta inom pedagogisk och inlärningspsykologisk forskning. Carol Kuhlthau, vars teoretiska modell av informationssökning baseras på tankar från konstruktivistisk psykologi, menar att konstruktionsprocessen inom informationssökning involverar en strävan att försöka relatera ny information med den kunskap som individen redan har.⁹⁵ Människor skapar sina egna unika livsvärldar i ett konstruktionsarbete som inkluderar såväl tankar, känslor som handlingar i en dynamisk läroprocess.⁹⁶ Kuhlthau utgår från den idé att lärande är en kognitiv process, vilken omfattar känslor av osäkerhet och förvirring, där individen assimilerar ny information.⁹⁷ Kuhlthaus flerdimensionella process med en central osäkerhetsprincip utgör en modell som under de senaste åren har fått genomslagskraft inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet. Kuhlthau anser sin modell vara generell och alltså oberoende av social kontext och användarens förhållande till det aktuella ämnesinnehållet, medan Louise Limberg erfar att Kuhlthaus modell snarare beskriver en idealbild.⁹⁸

Relationen mellan informationssökning och lärande studerades av Louise Limberg i hennes avhandlingsarbete i biblioteks- och informationsvetenskap. Limberg följde en gymnasieklass under en längre tids projektarbete och genom att anta ett fenomenografiskt perspektiv eftersträvade hon att överbrygga den dualism som hon menar präglar det kognitiva synsättet på informationssökning. Själva relationen mellan subjekt och objekt i det fenomenografiska

⁹² Byström 1997, s 130f.

⁹³ Säljö 2000, s. 56ff.

⁹⁴ Dervin 1992, s. 78ff.

⁹⁵ Kuhlthau 1993, s. 4.

⁹⁶ Ibid., s. 14f.

⁹⁷ Kuhlthau 1993, s. 28.

⁹⁸ Limberg 1998, s. 220.

synsättet utgörs av människans erfarenhet av världen och lärande handlar därför inte längre om hur en människa mottar kunskap från världen utan hur förhållandet mellan människa och värld förändras.⁹⁹ Limberg fann i sin studie att elevernas föreställningar av informationssökning i viss mån påverkade deras uppfattningar av innehållet och vice versa.¹⁰⁰ Limberg arbetade i analysen fram tre aggregerade kategorier vad gäller uppfattningar av informationssökning hos gymnasieeleverna. Den första kategorin (A) betraktar informationssökning som faktasökning, den andra kategorin (B) ser informationssökning som att väga information för att välja rätt sida och den tredje (C) använder informationssökning i syfte att granska och analysera. Limberg erfar att Kuhlthaus modell överensstämmer med kategori C vad gäller elevernas erfarenheter av informationssökningsprocessen. Limberg erfar alltså att Kuhlthaus modell inte gör det möjligt att urskilja kvalitativa skillnader mellan uppfattningar i kategorierna A, B och C, vilket den fenomenografiska analysen gör.¹⁰¹

Lars Seldén, som har studerat informationssökning i den samhällsvetenskapliga forskningsprocessen, kan i *Kapital och karriär* (1999) redovisa betydelsen av att ha tillgång till ett informellt nätverk. I synnerhet forskarstudenternas, de s.k. juniorens, förhållanden rönt intresse hos Seldén, som fann att det i huvudsak finns två vägar för dessa vad gäller informationssökning. Seldén menar att junioren i början av sin forskarutbildning står inför ett vägval. Han/hon kan antingen utveckla en nära relation till handledaren eller någon annan senior och på så sätt ta del av dennes redan etablerade informella nätverk, alternativt inta en oberoende position och som konsekvens av detta bli hänvisad till formell (biblioteksorienterad) informationssökning.¹⁰² Först i kraft av eget förvärvat akademiskt kapital kan junioren successivt börja bygga upp ett personligt nätverk. Seldén erfar att handledaren emellanåt fungerar som *gatekeeper* och kognitiv auktoritet för junioren i dennes forskningsprocess.¹⁰³

4.3 Informationssökning i yrkeslivet

Av särskilt intresse för vår del, är den forskning som undersöker informationssökning i arbetslivet. Kuhlthau tror att en bidragande orsak till att studier av olika yrkesgruppers informationsanvändning har blivit en så omfattande del av den informationsvetenskapliga forskningen är samhällets höga takt vad gäller kunskapsproduktion. Professionella yrkesgrupper ägnar sig åt komplex problemlösning,¹⁰⁴ vilket i sin tur medför att vitt skilda yrkesroller tvingas att mötas för samarbete och kommunikation. Dynamiska möten mellan olika kompetenser och kunskaper kommer till stånd, därför att social interaktion är så viktigt i den dagliga problemlösningen.¹⁰⁵ Professionella yrkesroller innefattar multipla arbetsuppgifter och ansvarsområden och i studier av dessas informationsbeteenden är det viktigt, menar Leckie & Pettigrew, att fördjupa sin förståelse för den kontext som omger individernas praktik. Forskaren i fråga måste skapa sig en genuin förståelse för arbetsmiljön och en bild av de studerades vardagliga verksamhet, arbetsuppgifter och miljö. Några av de faktorer som påverkar professionellas informationsbehov är individuella egenskaper (ålder, profession, specialisation, yrkeserfarenhet), kontext, frekvens (tillfälligt eller regelbundet

⁹⁹ Ibid., s. 78ff.

¹⁰⁰ Ibid., s. 211f.

¹⁰¹ Ibid., s. 220.

¹⁰² Seldén 1999, s. 250f.

¹⁰³ Ibid., s. 243ff.

¹⁰⁴ Kuhlthau 1993, s. 16.

¹⁰⁵ Sonnenwald & Lievrouw 1997, s.179ff.

behov) och problemets komplexitet. Utöver dessa finns ytterligare många andra faktorer som inverkar på hur individen kommer att söka efter den information som han/hon anser sig behöva. Tillgång till, samt kännedom om, olika informationsresurser är en sådan faktor. Informationskällor kan kategoriseras som formella, informella, interna eller externa. Individens kunskap om olika informationsresurser påverkar sålunda hur han eller hon genomför informationsprocessen. Det är möjligt att individen tvingas utföra flera informationssökningar, vilket av Leckie & Pettigrew betecknas *feedback loop*. Detta begrepp belyser det faktum att informationssökningsprocessen inte är endimensionell, utan det är troligt att resultatet från en uppgift ofta bidrar med värdefull kunskap till en annan uppgift eller aktivitet. Tidsbrist som den främsta barriären är ett resultat som Leckie & Pettigrew redovisar från en studie av sjuksköterskors informationssökningsbeteende. Man tycker sig också finna att yrkeserfarenhet, yrkesroller och miljö påverkar hur informationssökningsprocessen genomförs. Många studier uppvisar att, erfar Leckie & Pettigrew, professionella yrkespersoner ofta upplever frustration i samband med informationssökning, vilket kan bero på det stora antalet komplexa och interagerande variabler som påverkar informationssökningsprocessen, till exempel organisationskultur, individuella vanor, tillgång till olika informationssystem och informationsresurser. Hur den sammanlagda effekten av dessa faktorer inverkar på individens informationsbeteende är svårt att analysera, menar Leckie & Pettigrew.¹⁰⁶

Information som överförs på en arbetsplats kan ha olika syften, som att lösa enskilda uppgifter, att bibehålla professionell status eller att tillgodose sociala behov.¹⁰⁷ Byström kan utifrån en undersökning redovisa ett samband mellan arbetsuppgifters komplexitet och informationssökningsbeteende. Hon fann att då svårighetsgraden tilltog, blev informationsbehoven större och vidare. Vid komplexa arbetsuppgifter tenderade undersökningspersonerna att använda fler informationsresurser än vid mer rutinmässiga uppgifter och man förlitade sig dessutom i högre grad till kollegor än till dokument. Interna informationsresurser användes överhuvudtaget mer frekvent än externa. Ett resultat som Byström erfor var dessutom att de flesta informationsbehoven av deltagarna upplevdes som tydliga och explicita, vilket hon menar motsäger ett generellt antagande om att informationsbehov vanligtvis är vaga och svårdefinierade.¹⁰⁸

Anders Malmsjö talar om informationens funktioner i arbetslivet och presenterar en rad olika begrepp, bland annat *supportive information*, *feedback information* och *private interpersonal information* och *state-of-the-art information*. Den förstnämnda kategorin är sådan information som kan ha en avgörande betydelse för lösningen av en arbetsuppgift eller för ett beslut som skall fattas. *Feedback information* utgör en viktig funktion för såväl individ, grupp som organisation och är i många fall viktig för individen, eftersom han/hon med hjälp av omgivningens återkoppling på sina egna handlingar har möjlighet att utvärdera sina prestationer. *Private interpersonal information* handlar om kommunikation människor emellan. Den är relaterad till individens tankar och upplevelser och har en indirekt påverkan på de organisatoriska aktiviteterna. Ett exempel är, menar Malmsjö, när människor som arbetar med varandra inom ett projekt talar om sig själva i syfte att lära känna sina kollegor bättre. Sådan privat information har indirekta konsekvenser för arbetsförhållandena, eftersom

¹⁰⁶ Leckie & Pettigrew 1997, s. 101ff.

¹⁰⁷ Byström 1997, s. 131f.

¹⁰⁸ Ibid., s. 138ff.

den skapar individuell motivation och engagemang. *State-of-the-art information* är sådan information som individen använder i syfte att hålla sig à jour inom ett specifikt område.¹⁰⁹

Harriet Lönnqvist redovisar i *Humanister söker information* en studie som bygger på intervjuer med forskare utförda åt NORDINFO under 1980-talet. I Lönnqvists text framträder två viktiga metoder för forskarna att införskaffa information och i båda ingår kedjesökning som metod. Vilket sätt forskaren väljer beror på hans/hennes förhandskunskaper i ämnet och tidigare erfarenheter. I de fall som ämnesområdet är nytt för forskaren består den huvudsakliga metoden i att anlita standardverk eller lexika som utgångspunkt. Den andra metoden används i de fall där forskaren redan är insatt i ett område. I dessa fall har forskaren under en längre tid samlat på sig referenser till litteratur om ämnet och dessa kan beskrivas som forskarens personliga kunskapsväska, en resurs som används i den egna forskningen. Den ovannämnda kedjesökningen innebär att en referens ger flera nya referenser och att dessa alltid värderas i ett sammanhang, i en kontext.¹¹⁰ Resultat från undersökningen visade att den bibliografiska medvetenheten hos forskarna överlag var låg och det fanns heller inte någon utpräglad tillit till datorbaserade informationssökningar. För att hålla sig à jour med sitt forskningsområde använde forskarna i första hand tidskrifter och samtal med kollegor.¹¹¹

Det finns även en rad magisteruppsatser som har undersökt olika yrkesgruppers informationsbeteende. En uppsats som vi har tagit del av är Ulrika Anderssons intervjustudie *Informationsanskaffningsbeteenden hos oetablerade arkeologer* från 2001. Studien visade att ett väletablerat kontaktnät var en förutsättning för såväl informationsanskaffning som yrkeskarriär. Andersson kan peka på ett tämligen homogent informationsanskaffningsbeteende inom gruppen, vilket hon tolkar som att de yttre omständigheterna som arbetsförhållanden och praxis inom yrkeskåren spelar en viktig roll.¹¹² Hanna Block och Irén Lagberg, som har undersökt kliniskt verksamma psykologers informationssökningsbeteende erfar att interpersonellt informationsutbyte dominerar och att den personliga kunskapsväskan har stor betydelse.¹¹³

Av intresse för vårt problemområde är även Hans Blomqvists magisteruppsats *Framtidsvisioner och kompetenskrav* från 1999. Blomqvist, som har undersökt det offentliga samhällets syn på informationssamhället samt dess kunskapskrav på informationsförmedlare, finner att de kunskaper som man framför allt framhåller som värdefulla hos informationsförmedlaren är en förmåga att hantera modern informationsteknologi, söka, värdera och välja ut relevant information som kan anpassas till användarens behov.¹¹⁴

¹⁰⁹ Malmsjö 1997, s. 224f.

¹¹⁰ Lönnqvist 1988, s. 64ff.

¹¹¹ Lönnqvist 1988, s. 78f.

¹¹² Andersson 2001, s. 47f.

¹¹³ Block & Lagberg 1998, s. 52.

¹¹⁴ Blomqvist 1999, s. 62f.

5.0 Teori

För att besvara våra frågeställningar utifrån det empiriska materialet tar vi hjälp av tre modeller. Höglund och Perssons modell över informationsresurser, Tom Wilsons modell över individens informationsanskaffningsbeteende samt de fyra kommunikativa funktioner som Thunberg et. al. lägger fram.

5.1 Tom Wilsons modell över informationsbeteende

Vi har valt att använda en modell av Tom Wilson, eftersom den inkluderar den sociala kontext som individen interagerar med. Modellen introducerades av Wilson år 1981 och väckte då intresse, eftersom den riktar uppmärksamheten mot att informationsbehov inte uteslutande är kognitiva, utan även har en affektiv komponent. Wilson illustrerar hur individen påverkas av såväl psykologiska faktorer, sociala och organisatoriska strukturer och personliga relationer. Wilsons syfte är att studera informationens betydelse i individens vardag och arbetsliv.¹¹⁵ Modellen uppmärksammar betydelsen av kontexten kring informationssökningsbeteende, vilket vi erfar rimmar väl med vårt syfte.¹¹⁶

I modellen från 1981 använder Wilson begreppet informationssökningsbeteende (*information-seeking behaviour*). Vi har emellertid valt begreppet informationsbeteende (*information behaviour*), eftersom Wilson senare förespråkar detta. Jämfört med informationssökningsbeteende har det senare begreppet en vidare innebörd.¹¹⁷

Informationsbarriärer är en benämning på hinder i individens informationssökningsprocess och dessa kan vara av personlig, social/interpersonell och miljömässiga/situationell karaktär.¹¹⁸ Huruvida en individ bestämmer sig för att genomföra en informationssökningsprocess eller inte, hänger samman med distinktionen mellan effektivitet och utfall. En individ kan vara av den åsikt att ett specifikt resultat skulle bli berikande, men samtidigt uppleva sig vara oförmögen att utföra informationssökningen på ett sådant sätt att utfallet blir det önskade. Man kan hos individen, menar Wilson, se en kedja av reflektioner och överväganden, förmodligen oartikulerade, i vilken han/hon kalkylerar med risker och vinster.¹¹⁹ Tillgång och trovärdighet är, erfar Wilson, två aspekter av informationskällor som har tilldragit sig intresse utanför den informationsvetenskapliga litteraturen, till exempel inom konsumtionsforskningen. En informationskällas trovärdighet kan värderas utifrån ett antal olika faktorer såsom t. ex. dess förmåga att leverera aktuell, relevant information av kvalitet.¹²⁰

Wilson vill med sin teoretiska modell visa hur individuella och kollektiva behov samverkar och hur individens olika sociala relationer påverkar informationsbehoven. I syfte att förstå motiv, olikheter och variationer i informationsbehov studeras informationsanvändaren i sitt sociala sammanhang, som medlem i en viss social grupp, en kultur eller hela fysiska omgivelningar; faktorer som vidgar och påverkar personen. Analysen inriktar sig inte enbart på

¹¹⁵ Wilson 1981, s. 10.

¹¹⁶ Modellen har senare reviderats av Wilson. Se Wilson 1997.

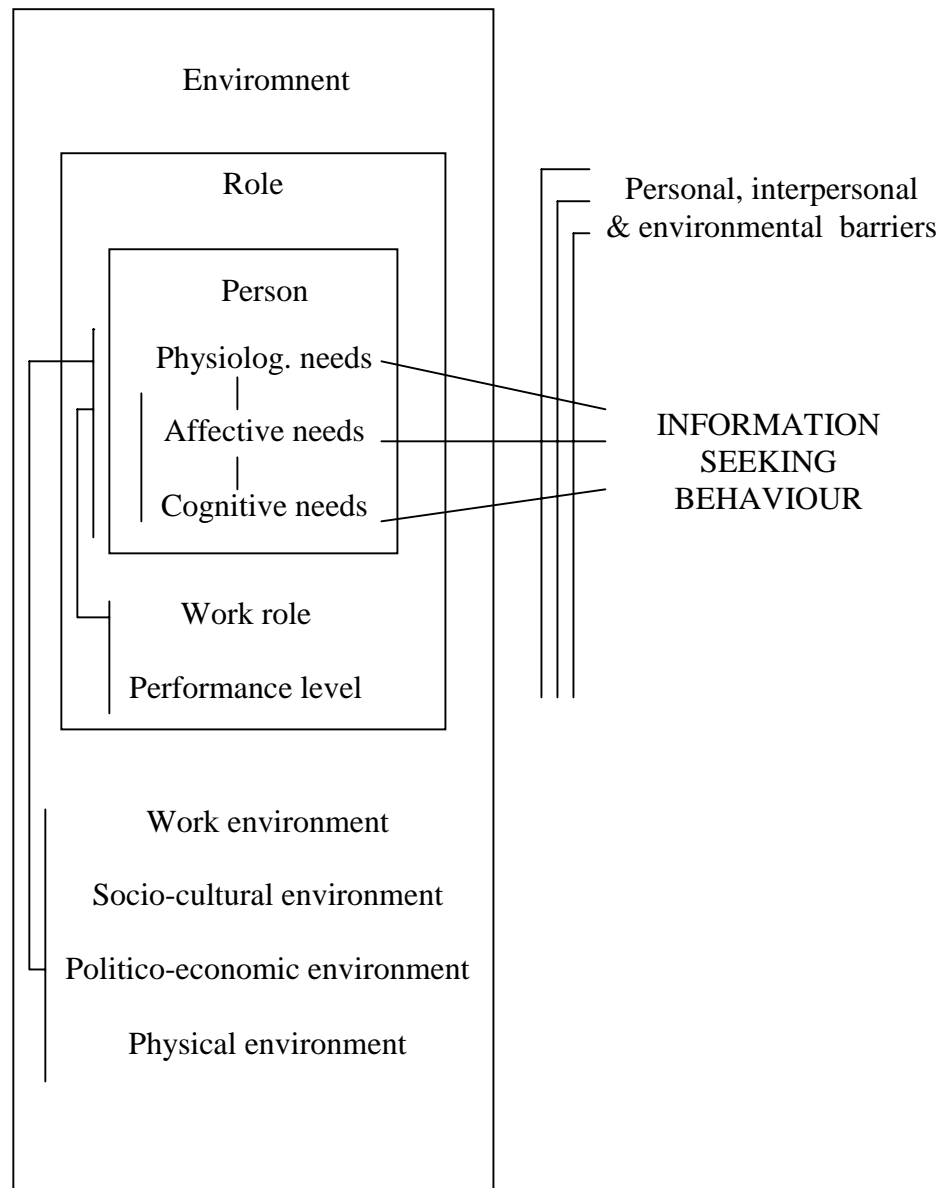
¹¹⁷ Wilson 1997, s. 39.

¹¹⁸ Wilson 1981, s. 8.

¹¹⁹ Wilson 1997, s. 46.

¹²⁰ Ibid., s. 45.

kognitiva tankemönster, utan hänsyn tas till att individer lever och arbetar i sociala miljöer i vilka de söker information för att tillfredställa även affektiva behov. Yrkesroll och uppfattning om yrkesidentitet och arbetsuppgifter har till exempel betydelse för informationsbeteendet, enligt Wilson.



(Wilson 1981, s. 8.)

Informationsbehov kan, finner Wilson, indelas i tre kategorier: fysiologiska, känslomässiga och kognitiva. Dessa kategorier är ömsesidigt beroende av varandra, vilket också framgår av modellen ovan. Ett affektivt och kognitivt behov, uppmärksammat av individen, behöver inte

nödvändigtvis resultera i en informationssökningsprocess. Individer handlar utifrån föreställningar om verkligheten och många faktorer inverkar på huruvida individen väljer att gå till handling: tillgången till informationskällor, kostnader och potentiella risker, samt den känslomässiga upplevelsens omfattning. I många fall avstår individen från att genomföra en informationssökning och i andra fall sker en tidsmässig fördröjning mellan behovets uppkomst och informationssökningsprocessen. Beslut fattas ofta utifrån ofullständig information eller på basis av lösa antaganden.

I individens yrkesroll är det framför allt de specifika arbetsuppgifterna som genererar kognitiva behov; medan organisationsstrukturen, tillsammans med individens personliga egenskaper, skapar affektiva behov, såsom exempelvis självförverkligande och en önskan om att uppnå personliga mål. Formell position i organisationen och arbetsklimat bidrar till, tillsammans med organisationsstruktur och personliga egenskaper, individens informationsbeteende.¹²¹

5.2 Höglund & Persson

Idag finns det en näst intill oändlig mängd av problemlösningssituationer där information utgör en strategisk tillgång. Samtidigt genomgår yrkeslivet en utveckling som medför att allt fler personer har intresse av att följa den vetenskapliga och tekniska utvecklingen. Eftersom allt fler verksamheter i samhället innefattar lösning av problem som kräver tillgång till information, menar Höglund & Persson att det är nödvändigt att ge informationsbegreppet en vid definition, både i termer av vilken typ av information som avses, hur den sprids och till vilka målgrupper den vänder sig.¹²² Höglund & Persson har utarbetat en modell där de gör en indelning i formella och informella, interna och externa informationskällor. De formella källorna avser främst tryckt material, såsom exempelvis bibliografier, tidskrifter, rapporter och statistik, medan informella källor huvudsakligen avser muntlig information via personkontakter, konferenser, mässor, seminarier osv. Interna källor avser sådan information som skapats inom den egna organisationen, interna rapporter, PM, kollegor i organisationen m.m., medan externa källor avser information som är skapad utanför organisationen och omfattar då hela det stora utbudet av tryckta och muntliga kanaler som existerar i omvärlden.¹²³

	Interna	Externa
Formella	Interna dokument, PM, rapporter, register, arkiv	Tidskrifter, böcker, rapporter, bibliografier, databaser
Informella	Samtal med kollegor inom organisationen, sammanträden	Brev, kongresser, samtal med kollegor utom organisationen

(Höglund & Persson 1985, s. 47.)

¹²¹ Wilson 1981, s. 7f.

¹²² Höglund & Persson 1985, s. 42f.

¹²³ Ibid., s. 46.

Det råder stora individuella variationer vad gäller informationsanvändning mellan personer som har liknande position och arbetsuppgifter, skillnader vilka kan förklaras av individuella egenskaper och vanor. Individens kunskaper eller utbildning, kännedom om olika informationskällor, yrkeserfarenhet och språkförmåga är givetvis väsentliga resurser för informationsanvändning.¹²⁴

Höglund & Persson beskriver informationsbehov som ett uttryck för vissa inneboende egenskaper hos problemsituationer och aktörer, vilka inte så lätt låter sig mätas. Emellertid finns det indirekta mått som åtminstone i grova termer mäter informationsbehovens omfattning och karaktär. Vissa typer av aktiviteter och problem implicerar vissa typer av information eller informationskällor. Ämnesområde, kompetens, ambitionsnivå och målsättning är exempel på faktorer som påverkar informationsbehov. Upplevda behov av information leder oftast till någon form av sökbeteende, det vill säga handlingar som innebär att man söker information i olika källor. Informationsanvändning kan definieras som den aktivitet en individ vidtar för att söka, identifiera, anskaffa och bearbeta budskap i syfte att reducera osäkerhet i en problemsituation och innefattar såväl sökbeteende som det egentliga utnyttjandet av informationen. Informationsanvändning inbegriper således flera moment och bildar ofta långa och komplicerade handlingssekvenser.¹²⁵ Informationsbehov är svåra att mäta direkt, men kan i princip härledas från en analys av problemsituationer. Ett informationsbehov kan beskrivas som en upplevd skillnad mellan en individs aktuella kännedom om förhållanden i omgivningen och ett mål som individen försöker uppnå. Denna upplevda skillnad ger upphov till en känsla av osäkerhet hos individen.¹²⁶ Ett informationsbehov kan härledas antingen till individens upplevelser eller till den aktuella problemsituationen och Höglund & Persson gör en indelning av informationsbehov i en objektiv och en subjektiv kategori. Med objektiva behov avser de vad man utifrån kan anse vara rimligt eller nödvändigt för att lösa vissa typer av uppgifter, jämfört med subjektiva behov som utgör de behov som aktören själv uppfattar sig ha. Det är uppenbart att man inte helt kan definiera vad en individ behöver utan att beakta båda dessa aspekter på behov och det räcker inte att enbart känna till problemsituationens krav utan vi måste också utgå från vad individen redan vet, hans/hennes preferenser, arbetsstil mm.

Ytterligare ett sätt att ange olika typer av behov är att skilja på regelbundna och tillfälliga behov. Många verksamheter är av sådant slag att man kontinuerligt behöver följa utvecklingen inom ett problemområde utan att man omedelbart kan tillämpa informationen i en specifik problemlösningssituation, ett agerande som kan kallas för aktuell eller löpande informationsbevakning. Till de regelbundna behoven tillhör behov av sådant som behövs för dagliga uppgifter, i form av enstaka faktauppgifter, kataloger, handböcker. Man har också ofta behov av stimulans i form av idéer och uppslag samt reaktioner på vad man gör genom kommunikation med andra individer. Vid vissa specifika problem kan större informationssökningar i syfte att öka kunskaperna vara nödvändiga. Detta kallas retrospektiva eller tillbakablickande sökningar, eftersom målet är att vaska fram den samlade kunskapen om ett problem.¹²⁷

¹²⁴ Höglund & Persson 1985, s. 80.

¹²⁵ Ibid., s. 47.

¹²⁶ Ibid., s. 43f.

¹²⁷ Ibid., s. 43ff.

När Höglund & Persson talar om informationsbarriärer framhåller de att dessa varierar beroende på vilka informationskällor, användare och problemsituationer som avses. Några generella hinder är tillgänglighet i betydelsen fysisk åtkomlighet, eller informationens relevans för användaren. Informationens form är inte alltid anpassad till användarnas förutsättningar och vissa databaser ger så begränsad information om originaldokumenten att det för användaren är svårt att bedöma deras värde. Den beräknade tidsåtgången mellan upplevt behov och erhållen information gör att många informationskällor utesluts redan på ett tidigt stadium. Etablerade vanor, attityder och kunskaper spelar också in. Informationsvanorna har vanligtvis etablerats under en längre tidsperiod och upplevs av användarna som tillräckligt effektiva, vilket föranleder att eventuella fördelar med alternativa informationskällor måste vara uppenbara. Informationsmättnad är dessutom ett fenomen som kännetecknar många användares situation. Det är vanligt att människor upplever problem med att sortera ut de upplysningar som de behöver.¹²⁸

5.3 Informationsresursernas funktioner

I avsikt att försöka uppnå en förståelse för respondenternas affektiva och kognitiva användning av informationsresurser väljer vi att komplettera Höglund & Perssons fyrfältsmodell med Thunbergs et. al. fyra kommunikativa funktioner. Kommunikation och information är två i betydelse besläktade begrepp och en uppdelning av deras funktioner ger därför följande kategorier:

- social
- expressiv
- informativ
- kontrollerande

Vid indelningen av dessa funktioner tar Thunberg et. al. sin utgångspunkt i ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv, enligt vilket människan erhåller identitet och kunskap genom samspel med omgivningen. Jaget och medvetandet uppstår och förändras i sociala relationer och kan kopplas till vissa grundläggande upplevelsevärden, såsom att uppleva personlig självkänsla, identitet och samhörighet.¹²⁹ Informationen (kommunikationen) fyller därför olika funktioner för individen. Informationens sociala funktion bidrar till att hos individen skapa upplevelser av trygghet och samhörighet i sin tillvaro. Genom den expressiva funktionen ger individen uttryck åt sig själv genom att visa och fastställa sin identitet. Det handlar i mångt och mycket om ett behov att göra omvärlden uppmärksam på att man finns. Ett tredje, till synes självklart ändamål med kommunikation och information, är att överföra eller införskaffa kunskap. I stort sett all kommunikation fyller en sådan funktion, men den kan vara mer eller mindre utpräglad. Nära sammanhängande med kunskapsfunktionen är kontrollfunktionen. Genom kommunikation har individen möjlighet att påverka andra och kommunikationen är för individen ett sätt att kontrollera omvärlden. Omvänt blir individen givetvis påverkad på samma sätt. För att kunna påverka sitt eget liv måste individen ha tillfällen och förutsättningar att delta i kommunikation som på ett tillfredsställande sätt fyller

¹²⁸ Ibid., s. 50ff.

¹²⁹ Thunberg et. al. 1979, s. 20.

kunskaps- och kontrollfunktionerna. Ofta närvarar flera kommunikativa funktioner samtidigt och de är inte strikt avgränsade från varandra.¹³⁰

Thunberg et. al. beskriver hur individens sociala position har betydelse för ovannämnda fyra kommunikationsfunktioner och för hans/hennes förutsättningar och möjligheter att införskaffa och använda information. Här finns ett samband med exempelvis skolgång, eftersom utbildning har betydelse för förmågan att förstå många olika sorters information, liksom olika träning i att söka och tillämpa ny kunskap. Ser man till möjligheterna att känna gemenskap och samhörighet, liksom tillfällen att ge uttryck åt tankar och känslor, dvs kommunikationens sociala och expressiva funktioner, finns inte samma direkta samband med den sociala positionen. Även mellan människor med samma sociala position finns givetvis stora skillnader, vilka kan härledas till personliga egenskaper och erfarenheter. Individens kommunikationspotential omfattar de informationskanaler, kontaktvägar och träffpunkter som finns tillgängliga för individen. Det är samspelet mellan personliga egenskaper, social position och kommunikationssystemets struktur som bestämmer en individs kommunikationspotential.¹³¹

¹³⁰ Ibid., s. 70f.

¹³¹ Ibid., s. 77f.

6.0 Metodavsnitt

Vi har tillämpat en kvalitativ ansats med intervjuer som metod för insamling av data och var redan inledningsvis eniga om att vi föredrog djuplodande intervjuer med några få respondenter framför många och korta. Denna strategi tycktes lämplig, eftersom vår avsikt har varit att undersöka respondenternas personliga upplevelser av informationssökning i samband med sina arbetsuppgifter och samtidigt den omgivande kontextens betydelse för informationsbeteendet. Som en konsekvens av ovanstående resonemang beslutade vi att samla in det empiriska materialet genom semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att vi formulerade frågor som var öppna till sin karaktär och att frågornas ordningsföljd var av underordnad betydelse. Det antal intervjuer som ligger till grund för uppsatsen är sex stycken, vilka har ägt rum i fem olika kommuner. Den inledande kontakten, med förfrågan om intervju, skedde med hjälp av e-post eller telefon. Vi deltog båda i samtliga intervjuer, vilka tog 60-90 minuter i anspråk och ägde rum mellan november 2001 och januari 2002. Intervjuerna ägde rum på respondenternas arbetsplatser, med undantag för två stycken, som utfördes i respondenternas hem.

6.1 Insamling av material

En kvalitativ ansats möjliggör olika slags metoder för datainsamling och som redan har nämnts valde vi att göra intervjuer. Enligt Denscombe är intervjuer ett särskilt lämpligt tillvägagångssätt då man är ute efter djupgående och detaljerade data.¹³² Såväl Denscombe som Holme & Solvang hävdar att kvalitativa intervjuer innebär en låg styrning över undersökningsspersonerna¹³³ och detta är något som vi har upplevt som viktigt i vår undersökning. Vi eftersträvade att i möjligaste mån ge respondenterna tid att uttrycka sina egna tankar och erfarenheter och gärna med hjälp av illustrerande exempel, eftersom vi på förhand förmodade att detta tillvägagångssätt var det som skulle ge oss bäst kunskap om deras personliga upplevelser. Det förekom att våra respondenter gled in på sidospår, vilket vi i de flesta fall inte hade någonting emot eftersom vi upplevde att dessa förmodligen kunde bidra till att fördjupa vår förståelse av deras arbetsliv och uppgifter. Alan Bryman betonar till exempel hur tankeutflykter genom respondentens avvikelser från det föreskrivna ämnet kan utgöra en värdefull kunskapskälla¹³⁴

Övergripande syfte med kvalitativa undersökningar är att utifrån ett litet material tränga djupt in i en problematik.¹³⁵ Det handlar om att med hjälp av ett flexibelt tillvägagångssätt söka efter egenskaper eller framträdande drag hos ett fenomen och på så sätt skapa en fördjupad förståelse för det studerade fenomenet. En grundläggande tanke är att om forskaren skall ha möjlighet att förstå den situation som individer, grupper eller organisationer befinner sig i, så måste han/hon eftersträva att komma dem inpå livet. Det är viktigt att försöka överskrida det subjekt-objektförhållande som utmärker naturvetenskapen. Genom att försöka sätta sig in i den undersöktes situation och se världen utifrån respondentens perspektiv kan forskaren försöka betrakta det fenomen som studeras inifrån.¹³⁶

¹³² Denscombe 2000, s. 161f.

¹³³ Holme & Solvang 1997, s. 99.

¹³⁴ Bryman 1997, s. 60.

¹³⁵ Ibid., s. 150.

¹³⁶ Holme & Solvang 1997, s. 92.

Problemet med att få giltig information är, enligt Holme & Solvang, i princip mycket mindre i kvalitativa undersökningar än i kvantitativa, eftersom här finns en större närhet till det som studeras. Det föreligger emellertid alltid risker för feltolkningar¹³⁷ och att parterna lägger olika innebörder av ett begrepp. I vårt fall skulle det kunna gälla det högst centrala begreppet information. Detta ord uppfattas och används i vardagslag ofta i en relativt snäv och nyttoorienterad betydelse, medan vi däremot har eftersträvat en vid definition, enligt vilken information kan översättas med alla slags upplysningar som respondenten ifråga kan tänkas uppfatta eller inhämta på det ena eller andra sättet. Det är viktigt att intervjuare och den som intervjuas enas om en gemensam innebörd och vi löste detta genom att berätta för varje respondent lite kring syftet med intervjun och vad vi avsåg med begreppet information.

Användarstudier erbjuder sina särskilda utmaningar och problem och det föreligger till exempel, så som Höglund & Persson skriver, vissa svårigheter med att i någon mening mäta en subjektivt känslomässig och kognitiv upplevelse som informationsbehov. Ytterligare ett problem är att användare, vid direkta frågor, kan ha svårigheter att ge exakta uppskattningar av sina informationsvanor.¹³⁸ Värdet av kunskaper om de undersökta personernas arbetsförhållanden och den organisatoriska kontexten framhålls i flera av de biblioteks- och informationsvetenskapliga texter som vi har tagit del av. Ett problem, som vi har reflekterat över, är svårigheten att genom en intervju, genomförd vid ett enda tillfälle, få en fördjupad förståelse för turerna kring respondentens informationsanvändning. Det är till exempel sannolikt att en respondent i en intervju med två studenter från bibliotekshögskolan inte mer än mycket ytligt vill beröra eventuella negativa upplevelser, som till exempel stress, vid den vardagliga informationsanskaffningen. Det är mänskligt att uppleva en rädsla för att alltför påtagliga problem skulle kunna tolkas som bristande kompetens och informationsökning framstår i detta ljus som en känslig fråga. Ovanstående problem skulle, tror vi, metodiskt kunna lösas genom att komplettera intervjuerna med observationer, men då vi arbetar inom ramen för en kandidatuppsats har vi tvingats utesluta mer omfattande materialinsamlingsmetoder.

Risken för intervjuareffekter, och därav brister i materialets tillförlitlighet, påpekas vanligtvis i den litteratur som behandlar kvalitativ forskningsmetodik. Intervjuarens kön, ålder och etniskt ursprung kan exempelvis inverka på hur mycket information människor är villiga att ge inom olika ämnen. Det var i något fall som vi upplevde vissa svårigheter med att upprätta en fruktbar dialog kring undersökningens tema och vi stod då inför den problematiska utmaningen att formulera oss tydligare och vi försökte metodiskt lösa situationen genom att be om konkreta exempel hämtade ur vardagen, så att vi på så sätt ändå kunde skapa oss en bild av respondentens sätt att söka, använda och tillägna sig information i arbetet. Vi erfor i detta sammanhang den grundläggande betydelsen av ett gemensamt språk och vikten av att etablera en gemensam förståelse av begrepp och ämnesmässiga ramar. Ytterligare en risk med intervjuer är att data baseras på vad människor säger, snarare än vad de gör och det är inte alltid uttryck och handling sammanfaller. Ännu en nackdel, som Denscombe påpekar, är att såväl genomförandet av själva intervjuerna som bearbetning och analys av insamlad data är tidskrävande och besvärligt.¹³⁹

¹³⁷ Holme & Solvang 1997, s. 94.

¹³⁸ Höglund & Persson 1985, s. 54.

¹³⁹ Denscombe 2000, s. 162f.

Intervjumetoden har kritiserats för att vara idealistisk och individualiserad genom att den i alltför hög grad fokuserar på enskilda personers åsikter och därmed negligerar sociala och materiella strukturer. Detta är i sig ingen invändning mot intervjuer, menar Repstad, utan en påminnelse vid analysen. Det finns ingenting som förhindrar att man frågar människor om deras upplevelser och kunskaper kring sociala och materiella ramar för deras tillvaro.¹⁴⁰ Den kvalitativa undersökningens strävan att framhäva kontextens betydelse och därigenom skapa en holistisk förståelse för de undersökta resulterar oundvikligen, menar Bryman, att den mening människor tillskriver sitt eget och andras beteende av forskaren måste sättas in i en kontext.¹⁴¹

6.2 Urval

Vid vårt val av intervjupersoner var det några kriterier som vi framför allt eftersträvade; en spridning vad gäller antal år i yrket, en representation av båda könen, samt akademisk utbildning. Det existerar inga speciella regler för urvalsförfarandet för kvalitativa undersökningar¹⁴², men det bör ändå utföras systematiskt utifrån vissa medvetet formulerade kriterier.¹⁴³ Den huvudsakliga anledningen till att antalet deltagare i undersökningen blev sex stycken är av praktisk art och handlar framför allt om tidsutrymme och ekonomi. Eftersom det är vanligt förekommande att det inte finns fler än högst en kommunarkivarie inom varje kommun, tvingades vi att söka upp våra respondenter på olika orter. När vi övervägde vilka kommunarkivariar vi skulle ta kontakt med, var det oundvikligt att vi hade vissa praktiska omständigheter i åtanke, såsom geografiskt avstånd för genomförandet av intervjuer. Innan vi tog en första kontakt med arkivarierna sökte vi upp namn, telefonnummer och e-postadresser på kommunernas webbplatser, i de fall dessa upplysningar fanns publicerade. Den inledande kontakten skedde via telefon i samtliga fall utom ett, där vi skickade en förfrågan via e-post.

6.3 Litteratur och informationssökning

Under samma period som vi samlade in det empiriska materialet påbörjade vi också arbetet med att orientera oss i ämnet genom att läsa in oss på såväl arkivvetenskaplig som informationsvetenskaplig litteratur. En del av litteraturen har ingått i utbildningen vid Bibliotekshögskolan och var alltså känd för oss sedan tidigare. Av dessa kan nämnas biblioteks- och informationsvetenskapliga auktoriteter som Tom Wilson, Patrick Wilson, Carol Kuhlthau, Lars Seldén och Louise Limberg. Även Roger Säljö, professor i pedagogik, har ingått som kurslitteratur. Dessutom har vi sökt litteratur via bibliotekskatalogerna *Libris*, *Voyager* och *Gunda*. Thunberg et. al. fann vi då vi sökte efter litteratur i Högskolan i Borås bibliotek. *Samverkansspiralen* är en bok författad av fyra forskare inom humanistiska och samhällsvetenskapliga discipliner som med ett kunskaps sociologiskt perspektiv vill åskådliggöra kommunikationens betydelse för individen och samhället.

För att sätta oss in i det arkivvetenskapliga området har vi framför allt använt oss av handböcker, bland annat av Claes Gränström, fil. lic. i historia och Anna Christina Ulfspärre, fil.dr. i historia och professor i arkivvetenskap. Andra författare är verksamma inom arkivsektorn, Jan Appelquist och Annika Holmberg, för att nämna några. Den

¹⁴⁰ Repstad 1999, s. 62.

¹⁴¹ Bryman 1997, s. 80.

¹⁴² Svenning 2000, s. 103.

¹⁴³ Holme & Solvang 1997, s. 101ff.

arkivvetenskapliga litteraturen har främst använts i kapitel 2.0 för att skissera en bakgrund till uppsatsens analys.

När det gäller tidskriftsartiklar bläddrade vi igenom de senaste årgångarna av *Tema Arkiv*, som finns magasinerade på Högskolan i Borås bibliotek. Vi genomförde dessutom eftersökningar i databasen *Nordiskt BDI-Index*, vilken finns tillgänglig via bibliotekets hemsida på Högskolan i Borås. Vid en genomgång av centrala arkivorganisationers och -föreningars Internetsidor, återfanns en nyproducerad rapport om arkivarieyrket på Svenska Arkivsamfundets webbplats. Rapporten, som laddades ned och studerades, innehåller bland annat en artikel av Börje Justrell, doktorand i historia vid Stockholms universitet. Vi besökte även *ComputerSwedens*, *JurArks* och *Datainspektionens* webbplatser, eftersom dessa nämndes av respondenterna i intervjuerna.

6.4 Analys och teori

Vi har valt att använda oss av flera teoretiska modeller i analysen. Lars Höglund och Olle Perssons modell över informationsresurser, liksom Tom Wilsons modell över informationsbeteende har ingått i den biblioteks- och informationsvetenskapliga kurslitteraturen. Dessutom har vi använt oss av kommunikationens fyra funktioner enligt Anne-Marie Thunberg et. al.

Ett visst tolkningsarbete, i form av reflektioner, har skett fortlöpande och parallellt med datainsamlingen, även om det var först då alla intervjuer var genomförda och nedskrivna som vi påbörjade analysarbetet. En viktig del av kvalitativ analys handlar om att försöka identifiera mönster, processer, gemensamma drag och skillnader i det insamlade materialet, vilket Denscombe menar att man bäst uppnår genom att gång på gång gå igenom materialet. Samtidigt är det viktigt att vara medveten om att kvalitativa data är produkten av en tolkningsprocess där forskarens jag spelar en viktig roll.¹⁴⁴ Intervjuerna bandades på kassetband och finns dokumenterade i text.

¹⁴⁴ Denscombe 2000, s. 244ff.

7.0 Presentation av respondenterna

Respondent nr 1 är en man född på 1940-talet och började sin yrkesbana i början av 1970-talet. Som doktorand rekryterades han till landsarkivet, men gick sedan över till en kommunal tjänst på ett stadsarkiv. Arbetar nu på ett integrerat kommun- och länsarkiv tillsammans med ytterligare ett antal arkivarier. Innehar en chefsfunktion.

Respondent nr 2 är man, född på 1940-talet, med akademiska studier i historia. Den första anställningen var på landsarkivet, men han tillträdde sin nuvarande tjänst i slutet av 1970-talet. Arbetar på ett kommunarkiv i medelstor kommun, tillsammans med ytterligare två arkivarier. Till det kommunala arkivet är även ett folkrörelsearkiv knutet, där två assistenter utan formell utbildning arbetar.

Respondent nr 3 är kvinna, född i slutet av 1960-talet. Hon har varit i yrket i drygt sju år och har en tillsvidare anställning som ende kommunarkivarie på en medelstor kommun. Utbildningen består av studier i juridik, en magisterexamen på kulturvetarlinjen med historia som huvudämne, samt därefter bland annat tre terminer arkivvetenskap. Efter utbildningen gick hon på några olika projektanställningar innan hon hamnade på sin nuvarande arbetsplats.

Respondent nr 4 är en kvinna född på 1950-talet. Gick kulturvetarlinjen med konstvetenskap som huvudämne. Hon hade egentligen som sikte att utbilda sig till bibliotekarie, men eftersom kulturvetare hade förtur till en 20-poängskurs i arkivvetenskap valde hon att söka till den istället. Efter avslutad utbildning omkring år 1980 började hon sin yrkesbana som assistent vid Kungliga Biblioteket och blev kvar i tio år. Har arbetat på sin nuvarande arbetsplats sedan 1990. Är ende kommunarkivarie i sin kommun, men har hjälp av en arkivassistent.

Respondent nr 5 är kvinna, född på 1950-talet. Hon är statsvetare i grunden och har kombinerat ämnesstudierna med utbildning i arkivvetenskap. Hon har arbetat med arkivuppgifter sedan mitten av 1990-talet, då hon anställdes för att ge forskarservice vid ett av landsarkiven. Sin nuvarande tjänst påbörjade hon för fem år sedan och är ensam arkivarie på sin arbetsplats. Arbetar halvtid med arkivuppgifter och halvtid med informationssökningsuppdrag åt kommunala politiker.

Respondent nr 6 är kvinna, född på 1970-talet och därmed yngst i undersökningen. Hon gick kulturvetarlinjen med arkeologi som huvudämne i en magisterexamen. Det var svårt för henne att få arbete som arkeolog efter avslutade studier i mitten av 1990-talet och hon valde att söka till arkivvetenskap, eftersom den arbetsmarknaden såg ljusare ut. Efter utbildningen har hon gått mellan olika visstidsanställningar. Vid tiden för intervjun arbetade hon under fyra månader med dokumenthanteringsplaner på en stadsdelsförvaltning.

8.0 Intervjuresultat

Antalet intervjuade arkivarier är sex och alla är anställda vid kommun- eller stadsarkiv. Antal år i yrket varierar kraftigt och är alltifrån två år till drygt trettio. Två av de intervjuade är män (respondent 1 och 2) och fyra är kvinnor (respondent 3-6). De båda männen har varit i yrket under längst tid och började arbeta som arkivarier redan under 1970-talet, medan kvinnorna är yngre och har två till tjugo år i yrket. Samtliga respondenter har akademisk grundutbildning vid samhällsvetenskapliga och humanistiska institutioner. Huvudämnen är historia, arkeologi, statsvetenskap eller konstvetenskap, tre av respondenterna har gått kulturvetarlinjen. De yngre har byggt på sina grundutbildningar med universitetskurser i arkivvetenskap, medan de äldre har skolats in i yrket. Situationen för tre av de fyra kvinnorna är att samtliga arbetar som den enda kommunarkivarien på sin arbetsplats, medan de båda männen delar arbetsbördan med flera utbildade arkivarier. Båda männen har en chefsfunktion. Fem respondenter har tillsvidareanställning. Den kvinna som är yngst av respondenterna (6), avslutade utbildningen i arkivvetenskap för två år sedan och har hittills försörjt sig på olika visstidsanställningar. För närvarande arbetar hon under fyra månader på en stadsdelsförvaltning med dokumenthanteringsplaner.

8.1 Informella resurser

Informella resurser indelas i externa och interna och omfattar kommunikation med kollegor inom och utanför organisationen, företrädesvis genom samtal, sammanträden, föreläsningar, e-post, brev eller telefonsamtal. Av intervjuerna framgår att det informella kontaktnätet är av oerhörd vikt. De respondenter som på sin arbetsplats arbetar tillsammans med andra arkivarier berättar om fördelen de har i att de kan rådfråga varandra, medan de respondenter som är ensamma kommunarkivarier på sin arbetsplats i högre grad måste förlita sig på representanter från andra yrkesgrupper; de tvingas alltså att söka sig utanför den egna organisationen för att möta representanter för den egna yrkeskåren. Flera av de intervjuade upplever att kommunarkivarie är ett ensamt yrke. De flesta har mer eller mindre regelbunden kontakt med arkivarier utanför den egna organisationen, i synnerhet andra kommunanställda arkivarier. Kontakter knyts bland annat på kompetenshöjande kurser och de årliga konferenser som anordnas av till exempel intressesammanslutningen *FALK* och fackförbundet *DIK*. Intresset för konferenser och kurser varierar bland respondenterna, men samtliga erfar att det är viktigt att hålla kontakt med yrkeskollegor; för att få råd, tillfälle att bolla idéer och få en insikt i hur andra löser olika problem. Det har också betydelse för uppfattningen av den egna yrkesidentiteten. Vi reflekterar över detta i en intervju med en av de kvinnliga respondenterna och hennes kommentar blir:

”Det är för att man är ensam i yrket, alltså; skulle jag ta upp dessa problem här, som om jag är osäker... folk undrar vad jag pratar om, om jag är tokig... de fattar ingenting /.../ Man pratar ett helt annat språk och sådant där... och använder helt andra ord som de inte hört någonsin i sitt liv, då fattar de ju inte... då är det ingen mening att diskutera det.” (5)

En av männen (1) reflekterar över att han har en fördel i och med att han har ett flertal arkivarietkollegor på sin arbetsplats. På så sätt får han ofta tillfälle att ventilerat problem kring arkivvård, vilket är viktigt, eftersom arkivvård faktiskt är ett stort intresse. Respondent 2 säger:

”Nätverket har betydelse för kompetensutveckling. Hur man ska göra med ett visst material, ska detta bevaras eller inte bevaras? Vi har stort ansvar för framtida forskning. Om vi kastar en sak nu så kommer inte detta att bevaras i framtiden. Bevarar vi detta kommer det att finnas tillgängligt också för framtida forskning. Den typen av ...eller hur man ska göra om någon lämnar in exempelvis 40 disketter här, kanske man skulle fråga någon kollega, vad skulle du ha gjort i detta fall? Ska vi lämna tillbaka dem eller ska vi begära att få in kunskaper om alla dataprogram och så vidare. Här är ett nätverk väldigt viktigt att man kan konferera om både stora och små frågor. Det finns ju också sådana yrkessammanslutningar, det finns något som heter *FALK*, det vill säga Föreningen Arkivanställda, verksamma vid Landsting och Kommun som samlas för konferens en gång om året.”

(2)

Respondent 6 nämner sina före detta kurskamrater från utbildningen i arkivvetenskap som viktiga informationsresurser, även om, säger hon, det är en nackdel att ingen av dem arbetar inom en förvaltning på det sätt som hon gör. Hon säger sig dessutom ha användning av de bekantskaper som hon gjorde på praktiken under utbildningen. Hon berättar att en av lärarna från utbildningen i arkivvetenskap arbetar på hennes gamla praktikplats och ställer alltid upp med råd och hjälp om det behövs. Ingen fråga är för dum för honom, säger hon, han tar sig alltid tid att förklara saker för en.

Respondent 3 nämner hanteringen av elevvårdsjournaler gentemot friskolor som en växande och svårhanterlig fråga, i vilken hon ämnar söka råd och stöd hos arkivarier i omgivande kommuner. Lagstiftningen säger att journalerna är sekretessbelagda och eftersom friskolor är privata verksamheter faller de inte under den kommunala förvaltningen. Hanteringen av socialvårdsakter omtalas av flera av respondenterna (2, 3, 4) som en särskilt problematisk fråga. Även här uppstår ibland problem vad gäller sekretess, när människor kontaktar det kommunala arkivet därför att de vill ha tag på gamla journaler som rör dem själva. Det kan till exempel gälla människor som placerades i fosterhem i barndomen och som i vuxen ålder vill ta del av den dokumentation som ägde rum i samband med dessa händelser. Här föreligger dessutom risk för att den efterfrågade journalen har gallrats bort. Det handlar alltså om känslomässigt tunga frågor och en respondent (4) säger sig uppleva en stark motvilja mot att ensam ansvara för de här frågorna, varför hon här frågar en arbetskamrat med bakgrund som socialsekreterare om hjälp och råd vid dessa fall.

Ingen av respondenterna kan beskriva någon yrkesmässig kontakt eller samverkan med bibliotekarier, trots att kommunens folkbibliotek i ett av fallen ligger i en angränsande byggnad. Respondent 3 säger att hon för närvarande inte har något samarbete med bibliotekarier, men det skulle i en framtid kunna vara intressant, eftersom det finns gemensamma uppgifter som informationssökning och att ordna och strukturera information i databaser.

E-mail och telefonsamtal är, inte särskilt förvånande, två viktiga kanaler, både vad gäller kommunikation med kollegor, inom och utanför den egna organisationen, samt en allmänhet. Respondent 1 erfar att e-post är så viktigt att det idag nästan är svårt att minnas hur man klarade sig utan det och ändå var det bara några år sedan den kommunikationskanalen tillkom. När det gäller e-post tänker han i första hand på kommunikation, och inte för att inhämta upplysningar. En av de kvinnliga respondenterna (4) nämner som ett problem den stora anhopning av e-post som anländer varje dag. Det är så enkelt att skicka iväg ett e-postmeddelande.

Respondent 1 menar att en god allmänbildning är a och o för en arkivarie. Med god allmänbildning vet man, menar han, också i regel ungefär vart man kan vända sig för att få de

upplysningar man behöver. Flera respondenter (1, 3, 6) framhåller betydelsen av att veta vem man skall kontakta för att få tag på den eftersökta informationen. Arbetsuppgifternas karaktär gör att ett samarbete med en rad andra yrkesgrupper, såsom exempelvis jurister, ekonomer, datatekniker och socionomer, är nödvändig. Detta resulterar dessutom i att arkivarien erövrar insikter och kunskaper i många olika frågor.

En respondentent (5) beskriver sitt närmaste kontaktnät som handläggarna på myndigheterna, registratorn och de kommunala politikerna. Respondent 2 säger:

”Vi har hela tiden löpande kontakt med institutionerna och gör gallringsplaner och dokumenthanteringsplaner. Det är oftast registratorena på de olika förvaltningarna som vi har kontakt med, men inte bara de. När vi kommer ut på en kommundelsnämnd så är de uppdelade, de har alltså socialförvaltning, skola, kulturverksamhet och så vidare och för att ta ställning till hur handlingarna ska bevaras, så räcker det inte med att tala med diariet, utan man måste gå till de ansvariga på exempel kulturområdet, fritidsområdet och så vidare. Dessutom får man gå runt, liksom gå in på kontoret och prata med den ansvariga och ta reda på saker och ting. Det är ju han eller hon som vet vilka handlingar som finns och hur de används.” (2)

Situationen för respondent 6 är lite speciell jämfört med övriga i undersökningen, eftersom hon är visstidsanställd och har ett avgränsat uppdrag att genomföra. Hon (6) berättar att hon har suttit i tre dagar och försökt att per telefon få tag på en kommunanställd jurist. Hon har stött på svårigheter på grund av luddiga direktiv, vilka hon menar har uppstått som en konsekvens av att förskolan för några år sedan fördes över från socialtjänstlagen till skollagen. Då hon inte lyckas att få tag på den person, vars hjälp och råd hon behöver, stannar arbetet gärna av för hennes del. Hon berättar hur viktigt det är för henne att hela tiden kommunicera med tjänstemännen på förvaltningen. Inför sitt arbete med dokumenthanteringsplanen och arkivförteckningen måste hon genomföra intervjuer med berörda handläggare och nu måste hon dessutom se till att marknadsföra sitt arbete, implementera det i folks medvetanden, så att det inte faller i glömska så snart hon lämnar sin tjänst. Hon beskriver hur hon är mån om att boka in möten med enhetscheferna, under vilka hon visar upp sitt arbete och ger förslag på åtgärder.

”Jag kan inte göra den här dokumenthanteringsplanen utan att gå och prata med folk. Det är fullkomligt omöjligt och sådana möten, det är ju bara att se till att boka in. Jag har ju suttit och skrivit några introduktionsbrev om mig själv, skickat ut till enhetschefer, främst och även vissa handläggare, som jag har blivit rekommenderad att ta kontakt med dessa och så där.” (6)

En av männen (1) berättar att han, för att hålla sig uppdaterad, håller regelbunden kontakt med IT-tekniker, både inom och utanför organisationen. Det är viktigt att ha IT-kompetensen i huset också, varför det finns framskridande planer på att rekrytera ytterligare en datatekniker under året. Det kommer därför att finnas totalt fyra datatekniker att tillgå i organisationen framöver. Han (1) finner att det är viktigt med en dialog mellan arkivpersonal och datatekniker och att dessa yrkesgruppers kunskaper kombineras. Medan arkivarier i många fall är relativt okunniga på IT, har IT-tekniker ofta bristande insikter i arkivvård. Man har därför nyligen haft ett seminarium angående digital arkivvård. Respondent 1 säger:

”Vi har haft ett seminarium internt, där en IT-kille har fått redovisa hur han tog hand om det här elevredovisningssystemet för grundskolan...och det är ju väldigt intressant för arkivarier, att få lyssna och lära sig, och samtidigt så får man ju en dialog till stånd och de kan ställa frågor och han kan ställa frågor...” (1)

Respondent 3 beskriver hur konferenser har stor betydelse för att hänga med i den tekniska utvecklingen och dess konsekvenser för arkivvården. Det är viktigt, menar hon, att ha kunskaper om vad som pågår.

”Det är ju då att man är dokumentansvarig i kommunen helt enkelt, över alla de handlingar som produceras, oavsett vilket medium de produceras på, det kan vara på servrar och databaser, CD-ROM, papper och mikrofilm. Och då måste man hålla sig à jour med utvecklingen på området och vad som händer, så att man hela tiden kan följa med utvecklingen, och att man naturligtvis kan delge vad man själv håller på med i kommunen till sina yrkeskollegor, att de får ta del av utvecklingen i kommunen hos mig... och då är det viktigt att man går på konferenser där det då presenteras senaste nytt på området.” (3)

På konferenserna brukar olika frågor tas upp som gäller arkivvård. Respondent 5 menar att, även om konferenserna inte alltid kan ge konkret lösning, så är det positivt i sig att få veta att andra brottas med samma problem som en själv.

Föredrag och kurser gentemot andra yrkesgrupper är ett viktigt inslag i arkivariernas vardag. Samtliga respondenter håller då och då egna föredrag eller kurser. Det gensvar som de vid dessa tillfällen får är viktig för den egna tillfredsställelsen och motivationen. Två av de kvinnliga respondenterna (3, 4) säger att de upplever det som särskilt positivt vid de tillfällen då de genom sin framställning lyckas vända en negativ inställning till en positiv. Det gäller att vara underhållande och pedagogisk för att väcka ett intresse hos somliga. Respondent 3, berättar hur hon ser sina föreläsningar gentemot förvaltningarnas personal som ett viktigt led i arbetet med att synliggöra sig själv i sin yrkesroll. Detta underlättar i förlängningen hennes tillsynsuppgift, eftersom tjänstemän ute på förvaltningarna oftare på eget initiativ söker kontakt med henne om de redan har träffat henne och har fått en fördelaktig bild av såväl hennes kunskaper som uppgifter.

”Det är ett oerhört gensvar och man får en feedback av stora mått... och en erkännelse av sin yrkesroll. Och då får man ju... då ser dom ju ens funktion, och man blir erkänd på ett helt annat sätt och då kanske man slipper att kämpa alltför mycket för sin tillvaro... och då blir ju rollen liksom lite implementerad i allas verksamhet /.../ ja det blir ett förtroende, ett ömsesidigt förtroende... och då blir man liksom en del av deras arbete, och det är det som är viktigt...” (3)

På samma sätt som arkivarierna söker upp andra för upplysningar, blir de själva uppsökta, och på detta sätt utvidgas kontaktnätet. Service till forskare och en allmänhet ingår dessutom i en arkivaries uppgifter, varför de externa kontakterna är omfattande.

Ett par av respondenterna (2, 3) nämner ett och samma privata bolag, *JurArk*, som har specialiserat sig på arkivfrågor och tillhandahåller tjänster såsom kompetenshöjande kurser, föredrag och rådgivning. Respondent 3 berättar att hon har rekommenderat handläggarna ute på förvaltningarna att gå sådana kurser, eftersom det skulle underlätta hennes arbete.

8.2 Formella resurser

Liksom informella resurser indelas formella resurser i interna och externa. Vi har emellertid valt att disponera materialet kring formella resurser under kategorierna elektroniska och tryckta medier.

8.2.1 Elektroniska medier

I yrkeslivet används inte bibliotek och bibliotekskataloger i någon högre utsträckning av respondenterna. Endast i en av intervjuerna (1) framkommer att respondenten någon gång använder bibliotekskataloger för egen räkning. Internet används däremot som informationskälla av samtliga, om än i olika hög grad. En av de intervjuade kvinnorna (4) använder Internet i hög utsträckning och anger *Rixlex*, Stockholms Stadsarkiv och Riksarkivets hemsidor som bra informationskällor. Hon nämner att hon ibland ger sig ut på nätet för att försöka få tag på information om hur andra har löst vissa problem. Det kan gälla information från olika organisationer, kommuner eller institutioner. Hon lutar sig mycket på andras erfarenheter.

”Jag testar alltid och ser om det går att hitta vad någon annan kommun har gjort inom något område där jag själv behöver mer kött på benen, och då kan man ju alltid kolla, går det att hitta, om någon annan redan har gjort en grej så varför skulle jag... man måste rationalisera och ransonera sin arbetstid, så då utnyttjar jag möjligheten att söka på Internet...” (4)

Respondent 4 anser att Internet är en bra informationskanal, både när det gäller att söka upplysningar från myndigheter och organisationer inom Sverige och internationellt, som till exempel EU-information. Hon använder dessutom gärna olika sökverktyg, som till exempel *Google* och gör gärna fritextsökningar. En nackdel med Internet är emellertid svårigheten att i de fall man inte hittar den information som man letar efter, avgöra om man har formulerat sökfrågan felaktigt eller om det helt enkelt inte finns någonting att hämta. Hennes erfarenhet är att det krävs en god portion fantasi för att söka information. Den givna fördelen med Internet är givetvis att det är ett snabbt och lättillgängligt medium. Hon berättar för oss, som ett exempel där Internet fördelar som informationskanal framgår, att hon genom att surfa runt på olika kommuners webbplatser har försökt att skapa sig en bild av hur stor personalstyrkan på andra kommunala arkiv är. Företrädesvis har hon tittat på kommuner av samma storlek som den hon själv arbetar inom. Syftet med detta har varit att få fram uppgifter som kan ge stöd i hennes arbete med att få ytterligare en arkivarie anställd på stadsarkivet. I de fall där det inte fanns någon uppgift om personalstyrkans storlek angiven, skickade hon iväg ett e-postmeddelande med en fråga. Respondent 4 är den som ger mest utförliga upplysningar om den egna Internetanvändningen och är på det hela taget mycket positivt inställd till Internet. Hon är också IT-kontaktperson på kommunen, vilket hon säger kommer sig av eget intresse och andras intresse. En av de manliga respondenterna (1) nämner källkritik som en god anledning att vara kritiskt inställd mot Internet. Hans uppfattning är att Internet är en osäker källa, eftersom det i många fall är svårt att värdera den information som man hittar. Ingen av de övriga respondenterna uttrycker någon egentlig invändning mot att använda Internet.

Respondent 6 berättar att hon brukar gå in på Emil Hildebrandssällskapets webbplats på Internet. Det är en förening som bildades av arkivariestudenter vid Stockholms Universitet.

”Emil Hildebrand räknas som första arkivarien...lite så...och väldigt aktiv förening faktiskt, och den har en egen hemsida och där får man läsa en massa information om olika saker. Den... alltså så finns det en hel del jobb som läggs in där, saker som händer i arkivvärlden, om det är konferenser och lite sådant där...och rapporter kan också läggas in där.” (6)

Hon (6) nämner kommunens webbportal som en viktig resurs i hennes arbete, där det bland annat finns en arkivhandbok med riktlinjer för dokumenthantering. Dessutom finns ett länkskafferi till olika juridiska resurser. Det här är inte något slutet intranät, utan offentligt och tillgängligt för en allmänhet. Ingen av respondenterna berör kommunens intranät som en informationskälla i det egna arbetet. I en av intervjuerna (3) frågar vi respondenten om intranätet har någon betydelse för hennes informationsanskaffning, men hon menar att hon i första hand använder denna kanal för att själv föra ut information om arkivverksamheten till annan personal på kommunen.

Rixlex nämner flera av respondenterna (1, 2, 3, 4, 6) som en användbar Internetkälla när det gäller att hålla sig à jour med det lagstiftningen. När det gäller lagar och föreskrifter nämns även *Datainspektionens* webbplats. Flera av respondenterna håller också uppsikt över regeringens webbplats, vilken tillhandahåller information om lagar, artiklar och propositioner. *ComputerSweden*, ett webbforum för nyheter inom ekonomi och IT, nämns i ett par intervjuer (1, 4).

”Sen prenumererar jag på sådan här maillöpsedlar eller vad man skall kalla dem, och då är det *ComputerSweden* och *Datainspektionen* och lite andra saker ...och då får man liksom en löpsedel som man kan skumma igenom rubrikerna bara, och sedan kan man då välja vilka artiklar man vill läsa för då är det länkat till deras hemsida, så funkar *ComputerSweden* i alla fall /.../ ja, det är ju data...men de skriver ju många allmänna artiklar också, som kan vara jättenyttiga att läsa och det här att ha koll på det nya, det tycker jag känns väldigt bra...” (4)

Som Internetresurser nämns även arkivdatabaser, bland andra *NAD*.¹⁴⁵ En av de intervjuade kvinnorna (3) säger, i samband med just databaser som *NAD* och liknande, att det som arkivarie är bra att vara väl införstådd med vilka sökmöjligheter och informationskällor som finns att tillgå, eftersom det ingår i yrkesrollen att vägleda forskare och en allmänhet. Även om man själv inte använder informationsresurserna är det alltså bra att ha så pass mycket kunskap om innehållet i dem att man vet när det är lämpligt att hänvisa användare till dem.

8.2.2 Tryckta medier

Tidnings- och tidskriftsläsning har stor betydelse för att hålla sig à jour med arkivvärldens och yrkesrollens utveckling. *Tema Arkiv* och *Nordiskt Arkivnytt* nämns av flera av respondenterna (1, 2, 3, 4), liksom den fackliga tidskriften *DIK-Forum* (3, 4). Någon av respondenterna (4) läser även *KommunAktuellt*, även om den inte riktar sig specifikt till arkivarier. När det gäller lagar nämns tidskriften *Riksdag & Departement* som en bra informationskälla av respondent 4. En av männen (1) framhåller vikten av att hålla sig uppdaterad med händelser och trender i omvärlden och studerar dagligen flera lokala och rikstäckande morgontidningar. Eftersom han innehar en chefsfunktion är det särskilt viktigt för honom att veta vad som är på gång; han beskriver för oss den väsentliga skillnaden mellan att vara en person som agerar eller en som reagerar. Han läser även *Arkiv, samhälle och forskning*, en publikation som ges ut av *Svenska Arkivsamfundet*. Eftersom arkivvärlden är liten känner han ofta till författarna till artiklarna och då inverkar hans tilltro till dessa på hur han uppfattar innehållet.

¹⁴⁵ Riksarkivets register över nationella allmänna arkiv.

8.3 Respondenternas upplevelser av informationssökning

Vid en direkt fråga anser samtliga respondenter att informationskanalerna fungerar tillfredsställande för deras del. Tidsbrist är emellertid en upplevelse som alla delar och de uppger att de ständigt tvingas prioritera bland arbetsuppgifterna. Ett par av de respondenter som arbetar som enda kommunarkivarier uttrycker att ytterligare utbildad personal vore önskvärt vid kommunarkivet. Respondent 5, vars tjänst även omfattar informationssökning åt kommunala politiker, arbetar ofta övertid för att ha en chans att hinna ikapp och göra undan. När telefonerna har tystnat efter kontorstid kan hon koncentrera sig på högen av handlingar som stadigt växer sig högre på skrivbordet. Då den kommunala organisationen bantas vältras fler och fler arbetsuppgifter över på dem som är kvar, menar hon, vilket hon erfar medför splittring.

En av de kvinnliga respondenterna (3) kommer att reflektera över samhället i stort, vilket hon upplever genomsyras av högt tempo och en tilltagande stress.

”Tiden är alltid knapp... för i de här informationsmängderna, och just det här med att kunna söka fram snabbt och effektivt, att det måste finnas ett skullkrav på det, att man måste ha en kraftig sökmotor, att man snabbt måste kunna söka fram information i stora mängder, det bottnar i stressen i samhället idag...” (3)

Respondent 1 menar att han personligen inte upplever några problem med att söka reda på de upplysningar som han behöver i sitt arbete, men att han föreställer sig att andra kanske gör det i högre utsträckning; i synnerhet de arkivarier som sitter ensamma på ett kommunarkiv. För egen del har han det, säger han, ganska förspänt genom att vara anställd på en arkivinstitution med flera utbildade och heltidsarbetande arkivarier. Han berättar i samma andetag att han har god assistans av en bibliotekarie som har varit anställd vid arkivet under en tid. Hon införskaffar litteratur, samt gör eftersökningar i databaser åt honom, då han uttrycker önskemål om detta. Stress kan han visserligen ändå känna av, och menar att detta är en del av arkivarieyrket; för att undvika utbrändhet är det viktigt med humor och självdistans.

Respondent 3 och 6 anser sig inte ha tid över för att studera några arkivtidskrifter för att på så sätt hänga med i den vetenskapliga diskussionen. Respondent 6 upplever att den osäkra anställningsformen i sig bidrar till en viss grad av stress. Hon är mån om att det arbete hon är ålagd att utföra blir färdigt i tid och dessutom utförs väl. Med en avklarad magisteruppsats i arkeologi och 40 poäng i arkivvetenskap har hon varit ute i arbetslivet i två år och gått mellan flera projektanställningar. När vi ber henne tänka på situationer där hon har upplevt problem vad gäller information, väljer hon att berätta om en tidigare anställning, under vilken hon plötsligt befann sig vara i en situation där hon insåg att hon inte hade en rimlig chans att bli färdig i tid. Det var när hon arbetade med dokumentregistrering och upptäckte en stor mängd arkivhandlingar som ingen riktigt varit medveten om och som mer eller mindre hade fallit i glömska. Hon försökte att reda ut det hela, men insåg snart att det var lönlöst. Situationen gjorde henne oerhört pressad, men hon säger att hon åtminstone lärde sig att det inte lönar sig att vara alltför petig. Hon betraktar sina projektanställningar som de hundår som man brukar säga att yngre och nytexaminerade måste ta sig igenom. Hon ser det också som en tid under vilken hon bygger upp ett kontaktnät som hon senare kommer att ha stor nytta av. Betydelsen

av ett utarbetat kontaktnät är något hon är mycket medveten om och själv till stor del ännu saknar.

”Det är egentligen de nytexaminerade som har det krångligaste jobbet, just att man är så kort tid på ett ställe, man skall göra en stor insats där, sedan går man vidare till nästa. Man har inte de här kontakterna alla gånger /.../ men det är egentligen då man skulle behöva vara på en större institution tillsammans med andra... där man kan bolla fram och tillbaks, få goda råd och tips. Istället skickas man rätt ut i den brutala verkligheten... höll jag på att säga... alldeles själv...” (6)

Erfarenhet och rutiner, god allmänbildning och ett personligt kontaktnät nämns som viktiga strategier för att undvika problem vad gäller informationsanskaffning. En av männen säger:

”.../.../ för att kunna sköta det här jobbet så måste man ju vara rätt så insatt i en massa frågor och det gör ju i allmänhet att jag vet var jag ska hämta information och då upplever jag ju det inte heller så särskilt märkvärdigt heller...” (1)

Det gäller således att veta vart man skall vända sig för att hämta in upplysningar. En av kvinnorna uttrycker det på följande vis:

”Informationskanalerna är så många, man får söka på så många olika ställen. Det finns ju så många spetskompetenser idag, som sitter på sin informations-... sakkunskap. Och det finns ju ingen generell kompetens riktigt, utan man måste kontakta flera olika personer på olika verksamheter för information som eftersöks... och det kan bli en väldigt splittrad tillvaro... och det tar ju tid... /.../ då får man se till att vända sig till rätt yrkesgrupp, när man vill ha tag på en viss typ av information. Då får man oftast bästa kvalitet...” (3)

Kontaktnätet är någonting som byggs upp efterhand och avsaknaden av ett sådant kan många gånger upplevas som problematiskt för den som är nytexaminerad. Respondent 3, som efter drygt sex år i yrket kan anses vara någorlunda etablerad, säger:

”/.../ Det kunde man ju inte i början, och det får man ju bygga upp själv också. Man måste odla kontakter och bygga upp ett nätverk. Genom sin egen yrkeskår inom kommuner, men även inom statliga myndigheter, hur dom ser på vissa problem som även kommuner har... så att man kan lära sig av dem... andra yrkeskårer som går in i våra områden, som jurister, och överhuvudtaget andra, socionomer som handlägger socialtjänstären, vad gäller t. ex. sekretessen... de är ju väldigt duktiga på sekretess. Läkare, sjuksköterskor är väldigt duktiga på sekretess... det är många olika yrkesgrupper som man får vända sig till...” (3)

Vi frågade samtliga respondenter om deras yrkesmässiga visioner Respondent 6 uppehåller sig vid sin konkreta arbetssituation och sitt sätt att hantera problemlösning i olika situationer. Respondent 3 beskriver arkivarie som ett informationsyrke, där tonvikten ligger på att strukturera och bevara information så att den finns tillgänglig för eftervärlden. Det handlar om ett ansvar för kulturarvet och hon erfar att detta perspektiv ofta försvinner, eftersom effektivitet och snabbhet premieras i så många sammanhang. I yrkesroll ingår, säger hon, en nästintill missionerande uppgift, där arkivarien måste utbilda och informera chefer och tjänstemän för att få upp medvetenheten om vikten av struktur i dokumentflödet.

”Man har ett väldigt ansvar, för man får kämpa för sin tillvaro, man får kämpa för sitt ansvar, för det är inte alla medvetna om det här.” (3)

Samtliga respondenter talar om IT som en stor och viktig fråga för den framtida arkivvården. Respondent 4 säger att det digitala arkivet är en del av hennes yrkesmässiga vision. Det

digitala arkivet skall vara nåbart för såväl tjänstemän som en allmänhet och under lång tid framöver, inte bara under själva arbetsprocessen. En annan vision för henne är att arkivariens roll blir den att vara med och påverka redan vid systemutvecklingen. Hon anser att utbildningen till arkivarie skulle kunna dela sig i två inriktningar, en mot det historiska kulturarvet och en mot IT.

Som svar på frågan om visioner säger respondent 5:

”Jag skulle vilja ha...om jag själv fick bestämma, så skulle jag vilja ibland lägga allt annat jobb åt sidan och ägna mer tid åt arkivarbetet. Det känner jag, men det går ju inte. Men jag känner ibland att...att det andra tar ju över mer och mer, att jag kan inte göra allt som jag skulle vilja göra...ehh...det kan jag känna ibland.” (5)

Hennes förhoppning är att tjänstemännen skall bli mer självgående och lära sig att söka dokument i den interna databasen. På så sätt får hon mer tid över för sådant som hon idag måste prioritera bort.

9.0 Analys

Enligt Höglund & Perssons modell kan informationskällor kategoriseras i formella, informella, externa och interna källor. Det informella kontaktnätets betydelse framgår tydligt i Seldéns studie och vi kan se att det är av oerhörd vikt även för de kommun- och stadsarkivarier som vi har intervjuat. På grund av arbetsuppgifternas komplexa karaktär är en förmåga att kommunicera och samverka med en rad yrkesgrupper av betydelse. Detta är, har vi sett, ett resultat som överensstämmer även med Byströms undersökning. Social interaktion mellan olika kompetenser framstår som en nödvändighet för dagens professionella yrkesgrupper enligt bland andra Kuhlthau och Sonnenwald & Lievrouw och detta kan betraktas som en konsekvens av arbetslivets differentiering och snabba kunskapsproduktion. Framför allt tycks det vara information från jurister, socialarbetare och IT-tekniker som efterfrågas, eftersom dessa yrkesgrupper förfogar över fördjupade kunskaper inom områden som arkivarierna själva saknar. Lagar och sekretess nämns i intervjuerna som exempel på frågor där respondenterna ofta måste söka efter kunskaper hos andra. Vi tycker oss se att information från andra yrkesgrupper fyller såväl informativa, sociala, som expressiva funktioner. En viktig egenskap för en arkivarie är allmänbildning och att veta vart man vänder sig för att få tag på de upplysningar man behöver. Kontaktnätet byggs upp efterhand och värdet av att ha tillgång till ett sådant framgår till exempel i intervjun med den visstidsanställda respondenten. Hon är fortfarande tämligen nyutexaminerad arkivarie och menar att det är de som just har kommit ut i arbetslivet som har det svårast, bland annat just på grund av avsaknaden av informella kontakter. Hon värdesätter ändå de kontakter hon har med sig från studietiden och sin praktikperiod.

Egna föredrag och andra informerande uppgifter gentemot personal på de kommunala förvaltningarna utgör en viktig del av respondenternas yrkesroll. Här kan vi koppla till det av Malmjö använda begreppet *feedback information*. Den respons och de samtal som uppstår i samband med dessa uppgifter fyller en informativ funktion för arkivarien och fungerar samtidigt som en drivkraft och ett förstärkande av yrkesidentiteten, således en expressiv och social funktion. Den kontrollerande funktionen består i arkivariens uppgift att utöva tillsyn gentemot förvaltningarnas dokument- och ärendehantering. Kontakten med forskare och en allmänhet ingår i arbetsuppgifterna och den information som framkommer i dessa sammanhang används, för arkivariens del, för sociala, informativa och kontrollerande syften.

Yrkeskåren har, finner vi, betydelse för respondenternas yrkesidentitet, varför olika yrkessammanslutningar har stor betydelse för de kommunarkivarier som inte arbetar tillsammans med andra arkivarier på den egna arbetsplatsen. Detta kontaktnät bildas och upprätthålls först och främst genom utbildningar, kurser och konferenser, mässor och de intresseorganisationer som finns inom arkivvärlden. Här finns, för att nämna några, intressesammanslutningen *FALK* och fackförbundet *DIK*. För de kommunarkivarier som inte har några yrkeskollegor på sin arbetsplats innebär kontakter med yrkeskåren till exempel möjligheter att ventilera och diskutera specifika problem och lösningar inom arkivvården, vilket kan vara svårt att ta upp med kollegor från andra yrkeskategorier inom den egna organisationen. Kommunikationen med andra arkivarier handlar framför allt om att etablera och bekräfta medlemsskapet i en yrkesgemenskap. Här är möjligt att relatera till Brown & Duguids tankar om lärandets sociala dimensioner, dess betydelse för individens identitetsutveckling och de båda begreppen *community of practice* och *networks of practice*. När det gäller kommunikationen med yrkeskåren uppfattar vi, utifrån intervjuerna, att det här

huvudsakligen handlar om ett affektivt behov och att kommunikationen fyller expressiva, sociala och informativa funktioner.

Den information som respondenterna erhåller från sina arbetskamrater på kommunen (tjänstemän, handläggare, registratorer och så vidare) fyller, såvitt vi förstår, samtliga funktioner. Den kontrollerande funktionen har med arkivariens tillsynsuppgifter att göra, eftersom det är hans/hennes uppgift att kontrollera att hanteringen av det kommunala dokumentflödet fungerar.

Formella källor utgörs enligt Höglund & Persson främst av tryckt eller elektroniskt publicerat material. Vad gäller tryckta källor är det framför allt tidskrifter, offentliga dokument och rapporter som respondenterna använder. Tidskrifter används framför allt för att hålla sig à jour med arkivvetenskapens och yrkeskårens utveckling. I flera av intervjuerna omtalas tidskrifter och periodika som *Tema Arkiv*, *DIK-FORUM*, *Nordiskt Arkivnytt* och *Arkiv, Samhälle och Forskning*. Även i fråga om utvecklingen inom IT och lagar spelar tidskrifter en roll och *Riksdag & Departement* nämns därför som en värdefull informationskälla. Elektroniska resurser, såsom webbsidor, databaser och e-post, används i stor utsträckning och framför allt vid konkreta och tillfälliga problem. Det handlar om att inhämta kunskaper i IT och ekonomi, via webbresurser som till exempel *Rixlex*, *JurArk*, *ComputerSweden* och *Datainspektionen*. Bibliotekskataloger används däremot sällan och böcker nämns inte av någon av respondenterna.

Wilson menar att affektiva behov uppstår som ett resultat av individens personliga målsättning och ambitionsnivå, medan kognitiva behov genereras först och främst av specifika arbetsuppgifter. Här anser vi att de egna visionerna i yrket är betydande, eftersom dessa kan relateras till individernas uppfattning om den egna yrkesidentiteten. Vi kan konstatera att visionerna för flera av respondenterna till stor del innefattar en strävan efter att göra tjänstemännen på förvaltningarna medvetna om vikten av struktur i dokumentflödet och andra arkivvårdande aspekter. Arkivarier har en nästintill missionerande uppgift, säger en respondent, i detta att föra ut vikten av systemrutiner. Den personliga målsättningen handlar mycket om kommunikation och samverkan och har bland annat att göra med kommunarkivariers tillsynsfunktion. I en av intervjuerna säger respondenten att hennes vision är att som arkivarie medverka redan vid utvecklingen av dokumenthanteringssystemen. På så sätt skulle arkivariens kunskaper tas till vara på ett riktigt sätt. IT och digital lagring är någonting som flera av respondenterna nämner som en avgörande fråga för arkivvården, varför samverkan med datatekniker är av oerhörd vikt. De arbetsuppgifter som arkivarierna brottas med är komplexa till sin karaktär och detta gör dem i hög grad beroende av andra yrkesgrupper.

Det affektiva och kognitiva behovet av att vilja hålla sig à jour med den arkivvetenskapliga diskussionen, via tidskrifter och dylikt, har med samtliga funktioner att göra, men först och främst fyller det, tror vi, en informativ och expressiv funktion. Den informativa funktionen är uppenbar, men genom att hålla sig uppdaterad med vad som händer inom arkivvården och tillforskans sig nya kunskaper känner individen dessutom en personlig tillfredsställelse, som i sin tur berikar yrkesroll och yrkesidentitet. Personliga egenskaper och social miljö inverkar givetvis här och vi har förstått att flera av respondenterna i synnerhet upplever tiden som en barriär när det gäller att följa den vetenskapliga utvecklingen och debatten.

Vid en direkt fråga anser respondenterna att de interna och externa informationskanalerna fungerar tillfredställande och någon överhängande upplevelse av *information overload* tycks inte vara fallet. Samtliga respondenter uttrycker emellertid en viss tidspress och menar att man därför ofta tvingas att prioritera bland arbetsuppgifterna. Underbemanning tycks vara en omständighet som de flesta av respondenterna erfar och i synnerhet för dem som arbetar som enda kommunarkivarie i sin kommun. En upplevelse av otillräcklighet uttrycks av flera respondenter, vilket i sin tur givetvis kan ha en negativ inverkan på informationsbeteendet. Under omständigheter av stress finns risk för att tillfälliga och brådskande problem upptar större delen av arbetstiden, med den konsekvens att à jourhållning och rutinuppgifter skjuts åt sidan. I flera av intervjuerna pekar respondenterna på hur viktigt det är för sitt eget välmående att inse var gränserna går för vad som är möjligt att hinna med och klara av.

I en jämförelse med de kvinnliga respondenterna uttrycker de manliga respondenterna informationssökning som något mindre problematisk. De menar att de inte upplever några svårigheter med att inhämta de upplysningar de behöver i sitt dagliga arbete. Detta förhållande behöver inte nödvändigtvis ha med konstlillhörighet att göra, utan kan vara en följd av att dessa båda respondenter har mycket lång arbetslivserfarenhet och under åren har utvecklat strategier och rutiner som fungerar på en omedveten ochoreflekterad nivå. Personligt intresse inverkar givetvis, där kunskapsörst medför ett mer aktivt förhållande till informationssökning. En positiv yrkesidentitet leder till att gränserna mellan fritid och yrkesliv blir vaga. Möjligtvis skulle den stress som de yngre respondenter till viss del ger uttryck för, kunna bero på att de upplever ett mer påtagligt affektivt behov av att sätta höga mål i sin yrkesroll, för att därigenom legitimera sin position och funktion i verksamheten. Genom att de båda männen på sina arbetsplatser har flera andra utbildade arkivarier som medarbetare blir detta behov förmodligen mindre påtagligt. En alternativ tolkning är att just dessa två respondenter skulle kunna vara särskilt obenägna att gå in på eventuella upplevelser av stress i intervjuerna, eftersom svårigheter att införskaffa information påverkar individens hela arbetssituation och därför skulle kunna tolkas som ett tecken på oförmåga eller inkompetens. Givetvis måste man i en sådan här analys ta i beaktning att vissa intervjuer, av en eller annan anledning, bli av det mer öppenhjärtliga slaget och därför ger ett rikare stoff än andra. Det ligger ändå nära till hands att anta att arbetserfarenhet, arbetssituation och anställningsform har betydelse för upplevelserna av den egna informationssökningen.

Avslutningvis väljer vi att lyfta fram det som vi anser vara våra huvudsakliga resultat i punktform. De frågeställningar vi inledningsvis formulerade handlade om vilka informationsresurser våra respondenter använder, vilka funktioner dessa fyller samt vilka upplevelser respondenterna har av informationssökning. Vi har sett att det personliga informella kontaktnätet har stor betydelse för våra respondenters informations- och kunskapsinhämtning. Detta kontaktnät kan indelas i fyra och fyller olika funktioner:

- den egna yrkeskåren (expressiv, social och informativ med betydelse för yrkesroll och yrkesidentitet)
- tjänstemän, registratorer och handläggare på förvaltningarna (social, expressiv, informativ och kontrollerande funktion)
- andra yrkesgrupper, vilka besitter kunskaper av betydelse för kommunarkivariernas arbetsuppgifter (expressiv, social, informativ funktion med betydelse för yrkesroll och yrkesutövande)
- forskare och en allmänhet (social, informativ och kontrollerande funktion)

Våra respondenter upplever sig i stort sett vara nöjda med den egna informationssökningen, även om tidsbrist och stress är en vanlig företeelse för samtliga.

10.0 Slutord

I detta sista avsnitt avser vi göra en kort utvärdering av vår användning av metod och teori. Den kvalitativa ansatsen med intervjuer har med hänsyn till syftet fungerat väl och en större del av det empiriska materialet har utgjort en konkret och rik grund för analys. Vad gäller val av teori har detta dock, anser vi, varit något problematiskt. Värdet i Tom Wilsons modell är dess ambition att belysa den sociala kontextens betydelse för individens informationsbeteende. I och med att den är generell upplever vi emellertid att den har varit komplicerad att tillämpa som redskap i analysen av vårt intervjumaterial. Modellen visar på relationer mellan yrkesroll, sociala relationer, personliga egenskaper och social miljö, men säger ingenting om vilken betydelse informationen har i individens tillvaro. Utöver Höglund & Perssons modell över informationsresurser beslutade vi därför att i teoridelen infoga även Thunbergs kommunikativa funktioner.

Under arbetet med intervjuerna och analysen har vi erfarit ytterligare komplicerande omständigheter. Människor erhåller ofta information i aktiviteter vars huvudsakliga ändamål är någonting annat än informationssökning och förlitar sig dessutom i mycket hög grad på rutiner för att lösa sina dagliga arbetsuppgifter, något som vanligtvis sker oreflekterat och omedvetet. Vi har som en följd av detta upplevt att det ibland har varit problematiskt att få explicita redogörelser för respondenternas sätt att inhämta och använda information i vardagen. Kompletterande materialinsamlingsmetoder skulle därför kunna vara intressanta att överväga i en eventuell vidareutveckling av denna uppsats.

11.0 Sammanfattning

Syftet med uppsatsen har varit att undersöka kommun- och stadsarkivariers informationsbeteende och subjektiva upplevelser kring sin informationsanskaffning. Det empiriska materialet består av kvalitativa intervjuer med sex arkivarier, anställda vid kommun- och stadsarkiv på olika orter. Våra frågeställningar är:

1. Vilka informationsresurser och informationskanaler använder respondenterna i den dagliga verksamheten och vilka funktioner fyller dessa?
2. Vilka upplevelser har respondenterna av informationssökning i relation till roll och uppgift i den kommunala organisationen?

Vi gör därefter en beskrivning av de kommunala arkivens historiska framväxt, kommunarkivariens yrkesroll och arbetsuppgifter i kapitel 2.0. Som en bakgrund till undersökningen presenterar vi i kapitel 3.0 uppsatsens problemområde, vilket kortfattat skulle kunna sammanfattas som individens informationssökning och kunskapsanvändning i vardag och arbetsliv. Med hjälp av Patrick Wilson, Emin Tengström med flera, beskriver vi tankar från relevant litteratur kring informationens plats i individens tillvaro. Begrepp som *commonsense*, kognitiv auktoritet och *information overload* tas upp och beskrivs.

Under rubrik 4.0 tar vi upp relevanta biblioteks- och informationsvetenskapliga traditioner, teorier och undersökningar kring informationssökning och informationsanvändning. Av särskilt intresse är forskningen kring informationssökning i en yrkeskontext, till exempel Leckie & Pettigrew, Anders Malmsjö och Katriina Byström.

I avsnitt 5.0 redovisar vi för de teoretiska modeller som vi har valt att använda oss av. Utöver Tom Wilsons modell över individers informationsbeteende är det Höglund & Perssons modell över informationsresurser, samt Thunbergs kommunikativa funktioner som utgör teoretiska redskap i analysen.

Vi redogör för vårt metodiska angreppssätt under rubrik 6.0. Vi har använt oss av kvalitativa och semi-strukturerade intervjuer, vilka bandades och skrevs av. Det är sedan textmaterialet som har varit föremål för vår analys.

Respondenterna presenteras kortfattat i avsnitt 7.0. Intervjumaterialet redovisas under rubrik 8.0. Med hjälp av jämförelser, beskrivningar och citat redogör vi för intervjuernas innehåll. Vad gäller formella källor används elektroniska medier frekvent och framför allt vid konkreta och tillfälliga problem, medan tryckta medier, såsom tidskrifter och dagstidningar, har betydelse för att hålla sig à jour med yrkeskårens och arkivområdets kunskapsutveckling. Vi tolkar denna senare användning som att det handlar om ett kognitivt och affektivt behov av att uppfatta sig själv som kunnig, vilket i sin tur ökar individens självkänsla och upplevelse av att kunna påverka sin yrkesroll.

Fyra av de sex kommunarkivarierna arbetar som ende arkivarie inom den egna kommunen, varför samarbete med andra yrkesgrupper är synnerligen nödvändigt, inte minst på grund av arbetsuppgifternas karaktär. Framför allt tycker vi oss kunna se att IT-tekniker, socionomer och jurister är viktiga samarbetspartners för kommunarkivarier, eftersom dessa yrkesgrupper

förfogar över fördjupade kunskaper inom områden som arkivarierna själva saknar, men har behov av. Vi har sett att det personliga informella kontaktnätet har stor betydelse för våra respondenters informations- och kunskapsinhämtning. Detta kontaktnät kan indelas i fyra kategorier och fyller olika funktioner: den egna yrkeskåren (expressiv, social och informativ med betydelse för yrkesroll och yrkesidentitet), tjänstemän, registratorer och handläggare på förvaltningarna (social, expressiv, informativ och kontrollerande funktion), andra yrkesgrupper, vilka besitter kunskaper av betydelse för kommunarkivariernas arbetsuppgifter (expressiv, social, informativ funktion med betydelse för yrkesroll och yrkesutövande) samt forskare och en allmänhet (social, informativ och kontrollerande funktion). Våra respondenter upplever sig i stort sett vara nöjda med den egna informationsanskaffningen, men tidsbrist och stress är en vanlig upplevelse för samtliga och vi kan därför anse detta utgöra en huvudsaklig informationsbarriär.

Källförteckning

Otryckta källor

Intervjuer med sex kommunanställda arkivarier under perioden 2001-11-29 – 2002-01-29
Intervjuerna finns på kassetband och i avskrift i uppsatsförfattarnas ägo.

Tryckta källor

Almerud Peter (2000) i *Kunskapens källor - om samarbete mellan arkiv, bibliotek och museer*. Nacka: DIK-förbundet.

Allen Bruce (1997) "Information Needs: A Person-in-Situation Approach" i Vakkari Pertti, Savolainen Reijo & Dervin Brenda (red.) *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts. 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*. London/Los Angeles: Taylor Graham.

Almerud Peter (2001) "En fråga om bild och självbild. ABM och livslånga lärandet" i DIK-FORUM, nr. 9:2001.

Andersson Ulrika (2001) *Informationsanskaffningsbeteende hos oetablerade arkeologer*. Borås: Högskolan i Borås. Magisteruppsats vid Högskolan i Borås. Institutionen för Bibliotekshögskolan.

Appelquist Jan (1995) *Arkivvård. En handbok*. Stockholm: Publica.

Axenström Karl-Eric (1996) "Hembygdsforskningen och de kommunala arkiven" i *Arkiv, Forskning, Kultur*. Arkiv i Norrland 15. Landsarkivet i Härnösand.

Block Hanna & Lagberg Irén (1998) *Kliniskt verksamma psykologers informationssökningsbeteende*. Borås: Högskolan i Borås. Magisteruppsats vid Högskolan i Borås. Institutionen Bibliotekshögskolan.

Blomqvist Hans (1999) *Framtidsvisioner och kompetenskrav*. Borås: Högskolan i Borås. Magisteruppsats vid Högskolan i Borås. Institutionen Bibliotekshögskolan.

Brown John Seely & Duguid Paul (2000) *The Social Life of Information*. Boston: Harvard Business School Press.

Bryman Alan (1997) *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Buckland Michael (1991) *Information and information systems*. New York: Praeger.

Buse Jan (1996) *För mycket information? En analys av begreppet Information overload mot bakgrund av det framväxande informationssamhället*. Magisteruppsats vid Högskolan i Borås. Institutionen Bibliotekshögskolan.

Byström Katriina (1997) "Municipal Administrators at Work - Information Needs and Seeking (IN&S) in Relation to Task Complexity: A Case Study amongst Municipal Officials" i Vakkari Pertti, Savolainen Reijo & Dervin Brenda (red.) *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts. 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*. London/Los Angeles: Taylor Graham.

Danielson Bengt (1995) "Ordande och redovisning" i Ulfsparré Anna Christina (red.) *Arkivvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Denscombe Martyn (2000) *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Dervin Brenda (1992) "From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology" // J. D. Glazier och R.R. Powell (Ed.) *Qualitative Research on Information Management*. Englewood: Libraries Unlimited.

Edström Josef (1990) "Nils Nilsson – arkivteoretikern" i *Arkiv, samhälle och forskning*. Stockholm: Svenska Arkivsamfundets skriftserie nr. 33.

Frankius Michael (2000) "Säger du dammiga arkiv så slår jag ihjäl dig!" i *Tema Arkiv* nr. 1:2000, s. 19.

Ginman Mariam (1995) "Paradigm och trender inom biblioteks- och informationsvetenskap" i Höglund Lars (red.) *Biblioteken, kulturen och den sociala intelligensen. Aktuell forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap*. Göteborg/Borås: Valfrid.

Gränström Claes, Lundquist Lennart, Fredriksson Kerstin (1992) *Arkivlagen. Bakgrund och kommentarer*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Gränström Claes (1995) "Arkivteori" i Ulfsparré Anna Christina (red.) *Arkivvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Gränström Claes, Lundquist Lennart, Fredriksson Kerstin (2000) *Arkivlagen. Bakgrund och kommentarer*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Holme Idar Magne & Solvang Bernt Krohn (1997) *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Holmberg Annika (2001) *Vilse i arkivet?: handbok i kommunal dokumenthantering*. Stockholm : Kommentus.

Hylland Eriksen Thomas (2001) *Ögonblickets tyranni: snabb och långsam tid i informationssamhället*. Nora: Nya Doxa.

Höglund Lars & Persson Olle (1985) *Information och kunskap. Informationsförsörjning - forskning och policyfrågor*. Umeå: Inum.

Johansson Bertil (1995) "Metoder inom systemutveckling för långsiktigt bevarande av data" i Höglund Lars (red.) *Biblioteken, kulturen och den sociala intelligensen. Aktuell forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap*. Göteborg/Borås: Valfrid.

Kuhlthau Carol (1993) *Seeking Meaning. A Process Approach to library and information services*. Norwood, N.J.: Ablex

Leckie Gloria J. & Pettigrew Karen E. (1997) "A General Model of the Information Seeking of Professionals: Role Theory through the Back Door?" i Vakkari Pertti, Savolainen Reijo & Dervin Brenda (red.) *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts. 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*. London/Los Angeles: Taylor Graham.

Limberg Louise (1998) *Att söka information för att lära*. Göteborg/Borås: Valfrid.

Lönnqvist Harriet (1988) *Humanister söker information eller "Mötet med den litauiske skoputsaren"*. En intervjuundersökning bland humanistiska forskare i Norden. Esbo: NORDINFO

Malmsjö Anders (1997) "Information Seeking Behaviour and Development of Information Systems. A Contextual View" i *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts. 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*. London/Los Angeles: Taylor Graham.

Marchionini Gary (1995) *Information seeking in electronic environments*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.

Nilsson Nils (1983) *Arkiv i förvandling. Studier i arkivens teori och tillgänglighet*. Solna: Nordiska Bokhandelns Förlag.

Näslund, Lars (2000) "Ursprunget till ursprungsprincipen: En studie i Riksarkivets historia" i *Arkivverksamhetens institutionalisering*. Arkiv- och informationsvetenskap vid Mitthögskolan nr.5. Mitthögskolan Härnösand.

Repstad Pål (1999) *Närhet och distans. Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Seldén Lars (1999) *Kapital och karriär: Informationssökning i forskningens vardagspraktik*. Göteborg/Borås: Valfrid.

Sonnenwald Diane H. & Lievrouw Leah A. (1997) "Collaborating during the design process: A Case Study of Communication, Information Behavior, and Project Performance" i Vakkari Pertti, Savolainen Reijo & Dervin Brenda (red.) *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts. 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*, s. 179-204. London/Los Angeles: Taylor Graham.

Svenning Conny (2000) *Metodboken*. Eslöv: Lorentz Förlag.

Säljö Roger (2000) *Lärande i praktiken. Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Tengström Emin (1998) *Hur förändras våra livsvillkor? En kritisk betraktelse av K-samhället, IT-samhället och kunskapssamhället*. Stockholm: Rabén Prisma

Thunberg Anne-Marie et. al. (1979) *Samverkansspiralen. Människan i informations- och kommunikationssamhället*. Stockholm: Liber Förlag.

Ulfsparre Anna-Christina (1995) *Arkivvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Wilson Patrick (1977) *Public knowledge, private ignorance: toward a library and information policy*. Westport, Conn.: Greenwood P.

Wilson Patrick (1983) *Second-hand Knowledge: an inquiry into cognitive authority*. Westport, Conn.: Greenwood P.

Wilson Tom (1981) "On user studies and information needs" // *Journal of Documentation*. Nr. 1981: 1, s. 3-15.

Wilson Tom (1997): "Information Behaviour: an Inter-disciplinary Perspective" i Vakkari Pertti, Savolainen Reijo & Dervin Brenda (red.) *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts. 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*. London/Los Angeles: Taylor Graham.

Åström Carl-Åke (1999) "Den arkivvetenskapliga debatten i modern tid" i *Bilden av arkiven*. Härnösand: Mitthögskolan. Arkiv och informationsvetenskap. Rapport Nr. 4.

Elektroniska källor

Justrell Börje (2000) "Arkivarierollens professionalisering" i *Arkivarie – ett yrke i förvandling*. Rapport från Svenska arkivsamfundets temadag den 29 mars 2000. <http://www.arkivsamfundet.org/rapport.html> [25 januari 2002]

Matsson Per (2000) "Det kommunala perspektivet" i *Arkivarie – ett yrke i förvandling*. Rapport från Svenska arkivsamfundets temadag den 29 mars 2000. <http://www.arkivsamfundet.org/rapport.html> [25 januari 2002]

Bilaga. Intervjuschema

Arbetsuppgifter och roll

Bakgrund och utbildning?

Antal år i yrket, tidigare tjänster, arbetsuppgifter?

Är du delaktig i något/några projekt inom kommunen? Hur ser i så fall dina informationsbehov och informationsanskaffning ut i samband med detta/dessa? Är det andra problem som dyker upp här?

Hur inverkar informationsteknologins utveckling och förändring på dina arbetsuppgifter (t. ex. på uppgiften att strukturera, gallra och bevara dokument)?

Vad består dina nuvarande uppgifter i och vad är din roll i organisationen?

Hur ser ditt kontaktnät ut i den dagliga verksamheten? Externt-internt.

I vilka situationer brukar du behöva söka information?

Hur går du vanligast till väga då du söker information?

Informationsresurser

Har du några återkommande informationsbehov/problem?

Vilka informationskällor använder du?

Exempel: Databaser, bibliotekskataloger, handböcker, tidskrifter, offentliga dokument, kollegor på den egna arbetsplatsen, arkivier på andra arbetsplatser, konferenser, projekt, möten? Egna föredrag? Annat?

Vart vänder du dig i första hand?

Har du yrkesmässig kontakt med bibliotekarier, stads- eller länsbibliotek?

Håller du dig á jour med professionens (vetenskapliga) utveckling? I tidskrifter o. dyl.?

Vilken betydelse har informell kommunikation och personligt kontaktnät för din informationsanskaffning?

Informationsbarriärer

Har du några strategier för att undvika problem vid den egna informationssökningen?

Händer det att du stöter på situationer där du har svårt att finna den information du behöver för att lösa arbetsuppgift? Hur går du då till väga och vart vänder du dig?

Upplever du tiden som tillräcklig eller begränsad i relation till dina arbetsuppgifter?

Upplevelser/visioner/identitet

Upplever du att informationskanalerna fungerar på ett tillfredsställande sätt inom organisationen och för dig personligen i din yrkesroll?

Vilken betydelse har motivation, *feedback* och arbetsklimat för informationssökning och informationsanskaffning?

Vilka är dina egna förväntningar och visioner i yrkesrollen?

Hur upplever du andras förväntningar på din yrkesroll?