

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2007:106
ISSN 1654-0247

Reportrars användning av informationsresurser på en svensk dagstidning.

JENNY AHLIN



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Författaren**

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

Svensk titel: Reportrars användning av informationsresurser på en svensk dagstidning.

Engelsk titel: Reporters' use of information resources at a Swedish daily newspaper.

Författare: Jenny Ahlin

Kollegium: kollegium 4

Färdigställt: 2007

Handledare: Pieta Eklund

Abstract: The purpose of this Master's thesis is to examine the information needs of reporters at a Swedish daily newspaper, and see if they are met by the information resources provided by the newspaper. It examines if there are resources which are not used and why. The examination is based on Henczel's model for information auditing. The method used is five qualitative interviews with reporters and 25 inquiries are sent out as well. Two interviews with people working with information management on the newspaper are also conducted. The theoretical framework consists of Taylor's theories about information use environments, Byström's research on task complexity and how it affects information use, and a discussion about information, knowledge and knowledge management. The result shows that reporters' information needs are vast and vary a lot depending on what kind of issues they write about. Most of the information needs are met without the information resources provided by the newspaper, although certain resources are considered very important by some of the reporters. There are also unused resources. Reasons for this are that they do not contain the kind of information needed by the reporters, that reporters do not know they exist, or that they are not updated.

Nyckelord: reporter, journalister, informationsbehov, information audit, informationsresurser, information management

Innehållsförteckning

1	<i>Inledning</i>	1
1.1	Val av ämne.....	2
1.2	Problemformulering	2
1.3	Syfte och frågeställningar.....	3
1.4	Avgränsningar	3
1.5	Definitioner av och diskussion kring begrepp.....	4
2	<i>Tidigare forskning</i>	5
2.1	Tidigare användning av Henczels modell	5
2.2	Tidigare forskning om journalister.....	6
2.2.1	Journalisters informationsbehov enligt Nicholas och Martin	7
2.2.2	Bibliotekarier på tidningsredaktioner	9
3	<i>Teoretisk ram</i>	10
3.1	<i>Information use environments</i> – IUE:s.....	10
3.2	Uppgifters komplexitet och dess påverkan på informationsanvändning	13
3.3	Information, kunskap och <i>knowledge management</i>	14
4	<i>Metod</i>	16
4.1	Urval av intervjuinformanter.....	16
4.2	Utformning av intervjufrågor och genomförande av intervjuer.....	17
4.3	Urval av enkätrespondenter och diskussion kring bortfall.....	18
4.4	Utformning av enkät.....	19
4.5	Validitet och reliabilitet.....	19
4.6	Analys av intervjuer och enkäter.....	20
4.7	Urval av litteratur	20
4.8	Henczels modell för <i>information auditing</i>	20
4.8.1	Varför en <i>information audit</i> ?.....	20
4.8.2	Presentation av modellen	21
5	<i>Presentation av organisationen och dess informationsresurser</i>	24
5.1	Organisationens mål	24
5.2	Informationsresurser på redaktionen	25
6	<i>Resultat</i>	27
6.1	Redovisning av intervjuer	27
6.1.1	Informationsbehov och sökande efter information	28
6.2	Redovisning av enkätsvar.....	30
7	<i>Analys och diskussion</i>	35
7.1	Slutsatser och diskussion.....	36
7.1.1	Hur ser informationsbehoven hos de skrivande reportrarna ut?	36
7.1.2	På vilket sätt uppfylls dessa informationsbehov med hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen?.....	37
7.1.3	Vilka informationsbehov uppfylls inte med hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen?.....	38
7.1.4	Vilka icke-använda informationsresurser finns det? Varför används de inte?.....	39
7.2	Vidare analys och diskussion	40
7.3	Reportrars <i>information use environments</i>	42
7.4	<i>Knowledge management</i> och dold kunskap	43
7.5	Förslag på vidare forskning.....	44

8 Sammanfattning.....	45
9 Källförteckning.....	47
Otryckta källor.....	47
Tryckta källor	47
Figurförteckning.....	49
Bilagor.....	50
Bilaga 1: Intervjuguide.....	50
Bilaga 2: Enkät	51

1 Inledning

Min avsikt med denna uppsats är att göra en begränsad *information audit* på en redaktion på en svensk dagstidning, vilket innebär att matcha de informationsresurser som finns där med informationsbehovet. Med informationsresurser menar jag databaser, bibliotek, arkiv och liknande. Jag vill undersöka hur mycket de används, om det finns informationsresurser som inte används eller om det finns behov av någon typ av informationsresurs som saknas. Undersökningen baseras på Henczels *information audit*-modell, som är modifierad för att passa syftet med och storleken på denna uppsats. Modellen påminner om en vetenskaplig metod som kan användas för att få reda på en organisations informationsbehov och informationsanvändning.

Platsen för min undersökning, en redaktion på en stor dagstidning, är en intensiv informationsmiljö där människor har ett väldigt brett behov av information. Det är därför av stor vikt att de informationsresurser de har att tillgå stödjer detta behov. Forskning kring journalisters informationsbehov förekommer ganska sparsamt, trots att arbetet inom denna profession består till mycket stor del av informationsinsamling.

Journalister ägnar sig, precis som bibliotekarier och informationsspecialister, åt att samla in, bearbeta och presentera information, om än inte på samma vis. En tidningsredaktion, där personer snabbt och hela tiden har behov av olika sorters information, borde därmed vara en plats för effektiv *information management*. Jag kan tänka mig att journalister inte vill ha hjälp med sådant som informationssökning och urval av källor, eftersom informationssökande och att bedöma och välja det mest relevanta ingår i den journalistiska arbetsprocessen. Men även om informationsökningsarbetet utförs av journalisterna själva eller av andra informationsspecialister, måste de interna informationsresurserna vara effektiva och fungera.

Väldigt mycket information finns idag tillgängligt på Internet. Henczel skriver i *The Information Audit- A Practical Guide* (2001a) att uppfattningen att all information en organisation behöver finns tillgänglig på Internet och i online-databaser både är ett hot och en möjlighet för de som arbetar med informationshantering i organisationen. Större och bättre tillgång till information borde minska behovet av hjälp att hitta den. Samtidigt får informationsspecialister, när informationssamhället utvecklas, möjlighet att utveckla sitt arbete in på nya områden, som teknik och *knowledge management*.

Det är inte ovanligt att företagsbibliotek blir föremål för nedskärningar, samtidigt som efterfrågan på dyrare informationsservice, exempelvis databaser, ökar. Detta gör att informationen kostar mer pengar (Henczel 2001a, s. 4). Det är då viktigt att inte bara köpa in vilken databas som helst som kan tänkas passa, utan att undersöka om den verkligen behövs och fyller sitt syfte. Orna skriver om att övertyga företag att investera i informationsresurser och *information management* genom att visa hur viktig information är för organisationens olika delar. Enligt henne är en *information audit* tänkt att göra just detta – att visa vilken tillgång information och kunskap är (Orna 1999, s. 24).

Jag tror inte journalister behöver övertygas om värdet av information. Information borde vara bland det högst värderade av allt på en tidningsredaktion. Men det kan ändå vara så att man behöver övertygas om värdet av effektiv hantering och undersökning av informationsresurser.

Jag kommer nu att beskriva hur mitt val av ämne för uppsatsen gått till, samt presentera uppsatsens problemformulering, syfte och avgränsningar. Sist i kapitel 1 definierar jag några för uppsatsen viktiga begrepp.

1.1 Val av ämne

Jag ville göra någon sorts undersökning av den interna informationshanteringen i en organisation, för att få inblick i "hur verkligheten ser ut". Jag fick möjlighet att göra detta på en tidningsredaktion på en av Sveriges största dagstidningar. Till en början var de idéer jag hade för stora, och skulle inte ha varit genomförbara. Det var besvärligt med avgränsningar eftersom varje ny text jag läste gav nya idéer till infallsvinklar. När jag fick möjlighet att besöka redaktionen under en dag och prata med människorna där fick jag en klarare bild av hur organisationen fungerade och kunde därför lättare avgränsa mitt ämne. Mitt syfte ändrades från att vilja undersöka flödet av information och användande av intranät, till att undersöka hur ett urval av informationsresurserna används av journalister i deras arbete. Detta urval gjorde jag genom att rikta in mig på de informationsresurser som jag ser som "informationsservice", alltså böcker, tidskrifter, databaser och liknande. Jag presenterar dessa närmare i kapitel 5.2.

Jag bestämde mig för att göra en begränsad *information audit*, där jag baserar mig på Henczels modell men anpassar den efter situationen, med tidsramar och min egen brist på reell kunskap om organisationen. Denna uppsats kan betraktas som en pilotstudie, som kan användas för att se om behov finns av en större studie. Mitt val av teoretisk ram har varierat och jag läste och skrev om olika teorier inom *knowledge management*, och om informationsbehov innan jag till slut bestämde mig för att använda Taylors (1996) teori om *Information use environments* som huvudteori, och ta med en del av det jag funnit användbart i andra texter.

1.2 Problemformulering

Kärnan i problemet jag vill undersöka är om reportrarna på redaktionen använder och får stöd i sitt informationssökande av de informationsresurser som finns tillgängliga för dem på tidningen, eller om de mest använder andra källor, som sökmotorer på Internet och personliga kontakter. Att göra en begränsad *information audit* på en del av redaktionen kan ge en bild att dra slutsatser från. Det kan vara så att det finns informationsresurser som inte används alls, kanske för att ingen känner till dem eller för att de inte tas om hand. Det kan finnas ett behov som skulle kunna mötas men som inte blir mött. Det skulle kunna vara så att man går över ån efter vatten, att reportrarna letar långt bort efter information som redan finns nära till hands. Relevanta informationsresurser kan finnas men kan vara svåra att använda. Det kan också mycket väl vara så att de informationsresurser som finns möter behoven och att användarna är nöjda.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka några reportrars informationsbehov på redaktionen och se hur dessa behov uppfylls med de informationsresurser som finns tillgängliga där. Jag ska försöka ta reda på om det finns informationsresurser som inte används eller om det finns luckor i informationsförsörjningen. Jag ska besvara följande frågor:

1. Hur ser informationsbehoven hos de skrivande reportrarna ut?
2. På vilket sätt uppfylls dessa med hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen?
3. Vilka informationsbehov uppfylls inte med hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen?
4. Vilka icke-använda informationsresurser finns det? Varför används de inte?

I denna frågeställning ingår att ta reda på vilka informationsresurser som finns på tidningen. Detta är därför en naturlig första undersökning, innan jag kan börja ta reda på hur de används.

1.4 Avgränsningar

Att göra en fullskalig *information audit* är omöjligt inom ramen för denna uppsats. Inte heller att göra en hel *audit* på en begränsad del av organisationen är möjligt, och jag koncentrerar mig på steg 1 till 4 i Henczels sjustegsmodell för *information auditing*. Denna modell presenteras i kapitel 4.9. Modellen är konstruerad för att kunna användas på olika sätt och anpassas efter situationen. Att göra den större skulle ge ett mer heltäckande resultat men detta kan fungera som en pilotstudie. Steg 1 till 4 är (1) planering, (2) datainsamling, (3) analys av data och (4) utvärdering av data. De steg jag inte gör är; (5) presentera rekommendationer, (6) implementera rekommendationer och (7) fortsätta med *information auditing* kontinuerligt. Detta eftersom denna undersökning inte är beställd av organisationen, och det finns inte tid till att utföra dessa steg. Även om jag inte presenterar rekommendationer på det vis Henczel menar, kommer jag att diskutera resultat och problem.

Vad jag kommer att göra är att hos ett antal reportrar: identifiera informationsbehoven, identifiera resurser som finns för att fylla dem, analysera luckor, duplikationer, ineffektivitet och outnyttjade informationsresurser. Vad som mer ingår i en *audit* men som jag inte ger mig in på är att kartlägga organisationens informationsflöde, eftersom jag inte kommer att kunna undersöka en tillräckligt stor del av organisationen. Jag kommer inte heller att försöka ta reda på vilka informationsbehov som är viktigare än de andra eftersom jag inte har tillräckligt med kunskap om organisationen för att göra detta.

De som omfattas av informationsbehovsundersökningen är alla skrivande reportrar. Jag har alltså inte tagit med journalister såsom redigerare och grafiker i undersökningen. Detta för att minska bredden och öka djupet. Undersökningen omfattar de informationsresurser som specifikt tillhandahålls av tidningen som hjälp för journalister att söka information till sitt arbete. Jag hade först avsikten att endast inrikta mig på interna resurser, men hade svårt att avgränsa vilka källor som är interna och externa, eftersom det finns källor som är både och. Med detta menar jag databaser som prenumereras på av tidningen, länkar till sökportaler och gratis onlinedatabaser. Dessutom kan till exempel kollegor räknas som interna källor och jag

kommer inte att räkna in samtal mellan människor i själva undersökningen, utan inrikta mig på uppräknade specifika källor som jag har fått veta tillhandahålls av tidningen. Dessa är bibliotek, olika databaser, arkiv med gamla artiklar, listor av olika slag som tidningen kallar register, en expertlista och länkar som finns på intranätet till olika gratis databaser och informationssidor.

1.5 Definitioner av och diskussion kring begrepp

De begrepp jag definierar i detta kapitel är journalist, reporter, *information management*, informationsbehov, *information audit*, *knowledge management* och *information overload*. Jag har valt att genomgående kursivera engelska ord i uppsatsen, förutom då jag citerar från en engelsk text utan kursivering.

Journalist och reporter

Journalist definieras i Nationalencyklopedin som en ”redaktionell medarbetare i massmedieföretag vilken självständigt framställer, samlar in, väljer ut och redigerar material. Journalistyrket rymmer olika specialiseringar, knutna till den redaktionella arbetsprocessen” (Nationalencyklopedin 2007). Min undersökning omfattar skrivande reportrar. Reporter definieras som ”journalist som huvudsakligen arbetar med insamling av nyheter” (Nationalencyklopedin 2007). En reporter är alltså journalist men en journalist behöver inte vara reporter. Jag kommer att använda mig av båda begreppen, journalist när det handlar om journalister och reporter när det bara handlar om reportrar och inte andra typer av journalister.

Information management

Choo tar i sin *Information management Cycle* upp sex *information management*-processer som hänger ihop och påverkar varandra; identifiering av informationsbehov, informationsinsamling, organisering och lagring av information, att utveckla informationsprodukter och tjänster, att sprida information och att använda information (Choo 1998, s. 261-269). Detta är alltså vad *information management* handlar om. Begreppet informationshantering kommer i denna uppsats att användas parallellt med begreppet *information management*.

Knowledge management

Enligt Henczel är *knowledge management* en förlängning av *information management*, så att det innefattar en organisations kunskapstillgångar som exempelvis specialistkunskaper hos anställda, information om kunder och marknad och information från mänskliga källor med mera (Henczel 2001a, s.15).

Informationsbehov

Byström och Järvelin (1995) beskriver individens informationsbehov ur ett organisationsperspektiv. När en person i sitt arbete får olika uppgifter, upplever personen luckor i sin kunskap. Där uppstår informationsbehov, som beror på tidigare erfarenhet, kunskap och förmåga att minnas denna. När personen valt ett sätt att få tag på information utvärderar han den och bestämmer om den är tillräcklig eller om han behöver leta efter mer, skriver Byström och Järvelin (1995, s. 106).

Information audit

Jag kommer att använda den engelska termen *information audit* för detta uttryck precis som för *information management* och *knowledge management*. Jag kommer även att använda uttrycket ”undersökning av informationsresurser”, trots att detta inte innehåller allt som en *information audit* gör. *Information auditing* enligt Henczel handlar om att först identifiera organisationens informationsbehov, och sedan de informationsresurser som finns. Sedan kan dessa två matchas för att finna luckor, duplikationer och annat som skapar ineffektivitet. I en *audit* ingår också att kartlägga informationsflödet inom organisationen och mellan organisationen och dess externa miljö. Detta för att finna flaskhalsar och ineffektiva flöden (Henczel 2001a, s. xxii). När jag talar om *information auditing* är det denna beskrivning jag utgår ifrån.

Information overload

En definition av detta begrepp som jag ställer mig bakom finns i Oxford English Dictionary: ”exposure to or provision of too much information; a problematic situation or state of mental stress arising from this” (Oxford English Dictionary 2007).

2 Tidigare forskning

I detta kapitel följer en genomgång av texter skrivna av andra som använt sig av Henczels modell för *information auditing*, och därefter tidigare forskning inom biblioteks- och informationsvetenskap som gäller journalister.

2.1 Tidigare användning av Henczels modell

Jag fann *information audits* som gjorts men som inte baserats på Henczels modell, och som utförts på större organisationer och på andra vis, dessa ansåg jag inte helt relevanta här eftersom de var så olika min undersökning. Att skriva om även dessa *information audits* anser jag hade blivit för omfattande. Jag tar endast upp *audits* som liknar min undersökning. Det som är intressant för min uppsats är på vilket sätt de använt modellen i fråga och hur det har fungerat.

Petroff har i sin magisteruppsats *Information Audit en informationsgranskning vid Borås Stads äldre- och handikappomsorg inom kommunal Centrum* gjort en tillämpning av Henczels metod på samma vis som jag gör, genom att begränsa sig till steg ett till fyra. Hon undersöker hur informationsbehovet ser ut inom äldre- och handikappomsorgen inom kommunal Centrum i Borås Stad. I hennes undersökning ingår även att ta reda på hur Henczels modell fungerar för att kartlägga informationshanteringen och den gjordes genom intervjuer av sju personer inom verksamheten. Petroff anser att Henczels modell gav struktur och fungerade som vägvisare åt vad man skulle titta på, men hon tror att den fungerar bättre för undersökningar vid större organisationer. Hon upplevde den som onödigt styrande på en liten undersökning (Petroff 2003, s. 61).

En annan magisteruppsats som använder Henczels sjustegsmodell är skriven av Klingborg och Lidström. Deras undersökning görs på Volvo Car Corporation i Uddevalla, och även denna är begränsad till fyra av de sju stegen, och undersökningen är översiktlig. Deras syfte är att ta reda på hur organisationen skapar kunskap och använder information. De vill också beskriva informationsflödet (Klingborg & Lidström 2005, s. 2). De har intervjuat anställda på varje avdelning i organisationen, och deras uppsats fokuserar på dokumenthantering, informationsanvändning och informationsflöde. Klingborg och Lidström utgår alltså från modellen och beskriver den i sin uppsats, men tar ej upp hur de upplevde att den fungerade.

Jones skriver om en *information audit* som utförts på Hobart City Council i Tasmanien, som redskap för att visa hur informationshanteringen ser ut och för att utveckla en *knowledge management*-strategi. Den görs särskilt med tanke på hanteringen av riskfyllda aktiviteter. I denna organisation bidrog den *audit* som gjordes till att bryta ner, som Jones uttrycker det, de ”silos” med information som fanns där, och till utvecklingen av en kultur där organisationsmedlemmarna delar med sig av sin kunskap (Jones 2005, s. 397f.). Ett stort behov av uppdaterade informationsresurser inom exempelvis lagstiftning uppdagades. Det upptäcktes även duplikationer i inköp av informationsresurser, och luckor där rätt information inte tillhandahölls. Man började undersöka om mer samarbete var möjligt, och organisationens databaser förbättrades. Denna *audit* tog tre år och när artikeln skrevs var den ännu inte avslutad. Den tog längre tid än väntat och processen upplevdes som komplicerad, men den gav en ökad förståelse för *information management* och *knowledge management* i organisationen, skriver Jones (2005, s. 405f.).

Jag anser att dessa olika sätt att använda Henczels modell, och vilka områden inom *knowledge management* och *information management* den kopplas samman med är utmärkande för ämnet som är stort och komplext. Att undersöka en kommuns informationsbehov är ganska långt ifrån att ta reda på hur en annan organisation skapar kunskap och använder information, eller att utveckla en *knowledge management*-teori. Jag anser det inte vara något problem att modellen i vissa undersökningar är förkortad och anpassad, eftersom den är gjord för att kunna användas på detta sätt. Beroende på hur den används och vad som är dess fokus kan den ge olika typer av resultat. De magisteruppsatser jag läst där den använts som modell har författarna haft andra frågeställningar som den ska hjälpa till att besvara, och detta gäller även för min uppsats.

2.2 Tidigare forskning om journalister

I detta kapitel går jag igenom forskning som relaterar till journalisters informationsbehov och informationsanvändning.

Case skriver i *Looking for Information* (2002) att studier som behandlar journalisters sökande efter och användning av information är relativt sällsynta, och handlar ofta om användningen av en viss typ av källor. Case presenterar några studier som gjorts innan 2002. När det gäller informationssökning är journalister en fascinerande yrkesgrupp att studera, skriver han. Att söka information, och att presentera vad man hittat är vad journalism innebär i stora drag. Case (2002) tar upp Fabritius forskning från 1999 och 2000, där hon genom olika typer av intervjuer och observationer studerat journalisters arbetssätt och deras användning av

elektroniska källor. Hennes resultat visar på förekomsten av olika ”kulturer” inom journalistyrket, vilka beror på omständigheter som på vilken tidning och inom vilket område journalisten arbetar. Dessa ”kulturer” påverkar arbetssätt och informationssökning, och deras användning av källor är mycket varierande (Case 2002, s. 251). Case tar även upp Nicholas och Williams (1997) studie av Internetanvändningen bland journalister och bibliotekarier på tidningsredaktioner. Detta är den enda text som Case nämner som jag också haft tillgång till. Denna studie visade att av 150 journalister och tidningsbibliotekarier i Storbritannien använde mindre än 20 % Internet i arbetet. Enligt deras undersökning var journalister överlag negativa till Internet, och föredrog telefonsamtal och personlig kontakt framför e-post (Nicholas & Williams 1997). Artikeln är från 1997 och jag kan inte säga något om vad skillnaden är i Internet-användande 2007 jämfört med 1997, men med tanke på den snabba utvecklingen är skillnaderna troligtvis stora. Jag tror till exempel inte att attityden mot e-post är lika negativ idag. Att en så liten andel som 20 % skulle svara att de använder Internet i arbetet om undersökningen gjordes idag anser jag inte vara rimligt. Case (2002) skriver att Garrison (2000) och Ross och Middleberg (1998), som studerat journalister i USA, kommit fram till att journalister är mer entusiastiska till Internet än vad Nicholas & Williams (1997) studie visar. Hur deras studier gjorts framgår ej (Case 2002, s. 251f.).

I en magisteruppsats från 2004 skriver Eklund om *knowledge management* på en dagstidning. Hon undersöker, genom intervjuer med fyra journalister, hur journalisterna söker information och vad de gör med det material de hittar. Hon skriver också om hur *knowledge management* kan användas på tidningen (Eklund 2004, s. 1). Hennes resultat visar att journalisterna visste vad de var ute efter innan de började söka information och att deras informationssökning till stor del bestod av bakgrundsinformation. De använde ofta tidningens eget textarkiv och Mediearkivet, och också webbsidor från företag och organisationer. De ville ha pålitlig och lättillgänglig information. De ansåg oftast inte att framtaget material skulle kunna användas igen eftersom det redan var föråldrat. *Knowledge management* förekom inte på tidningen (Eklund 2004, s. 51).

2.2.1 Journalisters informationsbehov enligt Nicholas och Martin

Den mest grundliga studie jag hittat angående journalisters informationsbehov är Nicholas och Martins från 1997. Genom intervjuer av 50 journalister från olika brittiska tidningar undersöker de journalisters informationsbehov ur olika aspekter, olika hinder för att möta behoven, och bibliotekens roll i informationsinhämtningen (Nicholas & Martin 1997, s. 43). De beskriver väl hur skiftande och brett informationsbehovet hos journalister är. Nicholas och Martin konstaterar att journalisters arbetssätt varierar beroende på vilken sorts tidning de arbetar på och på vilken avdelning. Journalister på tidningar som endast kommer ut en gång i veckan har möjlighet att göra mer grundlig research och att planera mer långsiktigt än om tidningen kommer ut varje dag. Regionala tidningar har ett mer begränsat geografiskt område att täcka och därmed också mer begränsade ämnen än de som har nationell täckning. Om det är en kvällstidning eller en ”mer seriös” tidning påverkar också ämnesval och sätt att skriva. Stora variationer förekommer även mellan tidningens olika avdelningar.

Det finns enligt Nicholas och Martin fem syften journalister behöver information till. Dessa är

- Att kontrollera faktauppgifter så att dessa stämmer. Detta görs ofta via onlinetjänster.
- Att hålla koll på vad som händer. Detta görs på olika sätt beroende på vad journalisten skriver om. Nyhetsreportrar läser tidningar och använder telefoner och telegrambyråer. Specialistreportrar kanske läser böcker och tidskrifter inom sitt ämne.

- Research. Denna görs både av journalisterna själva, men de delegerar den även till biblioteket, skriver Nicholas och Martin.
- För att få en kontext, för att ge sammanfattning eller *bakgrundsinformation åt en händelse. Denna typ av informationsinsamling görs ofta av biblioteket på de tidningar Nicholas och Martin studerat.
- Att leta efter uppslag och ämnen att skriva om. Detta gäller speciellt featurejournalister som ofta inte har ett klart ämne att skriva om, och upptäcker nya ämnen av en slump när de egentligen letar efter något annat. Här har datoriserade informationssystem ökat möjligheterna.

Faktorer som kan förhindra att informationsbehoven uppfylls är enligt Nicholas och Martin framför allt tidsbrist, men också problem med tillgänglighet, att man får för mycket information, och brist på träning i informationssökning.

Journalister har tillgång till stora kvantiteter med information. Det pumpas in på redaktionen via olika kanaler; tv, radio, telegrams-service, onlinedatabaser, e-post, fax, post och telefon. Behovet av allt detta beror på att så mycket måste täckas, informationen måste vara aktuell och ofta vet inte journalisten exakt vad han behöver förrän han ser det. Ju mer han ser desto bättre. Att försöka tampa med all denna information dagligen är en del av arbetet. Mycket av informationen som journalisten använder är alltså sådant som inte letas efter aktivt, utan som kommer till redaktionen. Att mer och mer information kommer in till redaktionen är dock ett växande problem eftersom alltmer tid går åt till att sälla bland den och gå igenom och ta ställning till det som kommer in.

Journalister föredrar skrivna källor framför muntliga av den anledningen att de har högre auktoritet och är lättare att kontrollera, skriver Nicholas och Martin, samtidigt är telefonen det viktigaste verktyget för en reporter. Detta beror framför allt på att telefonsamtal går snabbt och journalister har ont om tid. Dessutom är ett ämne lättare att förstå genom att man samtalar om det med någon som kan förklara än genom att man läser om det. Att tidspressen är stor upplevs dock oftare som en positiv utmaning än som ett jobbigt hinder.

Journalister har ofta en deadline och behöver därmed information så snabbt som möjligt. Detta gäller särskilt lokala journalister som arbetar med nyheter på plats där de inträffar. Ju närmare hemtrakterna desto större behov av snabb rapportering, skriver Nicholas och Martin. Journalister som rapporterar om händelser inom ett begränsat område använder sig inte lika mycket av telegrams-service, onlinedatabaser och nationella källor som andra. För dem är telefonen och personliga intervjuer viktigare. Det finns också ett behov av den mest aktuella informationen. Att vara den första som rapporterar om en händelse är viktigt för en tidning. Tillgången till så aktuell information som möjligt har alltså en strategisk betydelse.

Journalister konkurrerar inte bara med journalister på andra tidningar om information, utan också med kollegor på samma tidning. Alla vill komma med en bra och viktig nyhet. Detta gör att speciell och viktig information inte alltid delas med av till andra, och att man kanske

* I början av detta arbete funderade jag över vad skillnaden mellan att göra research och att söka efter bakgrundsinformation var. Enligt nationalencyklopedin innebär research "undersökning i syfte att skaffa fram svåråtkomliga fakta ofta av mer el. mindre anekdotiskt slag". Bakgrundsinformation beskrivs som "mer allmän information om bakgrunden till en händelse" (Nationalencyklopedin 2007, www.ne.se).

håller sina kontakter för sig själv. Journalister med specialkunskaper används dock ofta som källor av sina kollegor.

Nicholas och Martin menar att Internet har förändrat journalisters arbete på olika sätt. Att journalister är erfarna informationssökare är det ingen tvekan om, men enligt Nicholas och Martin kan det finnas behov av träning och utbildning när det gäller onlinedatabaser och annan informationsteknik. Kunskaperna inom detta är ofta varierande, och de äldre journalisterna kan behöva lära sig vad de yngre kan inom detta område. Utvecklingen av e-post leder också till att journalister pratar mindre med varandra ansikte-mot-ansikte (Nicholas & Martin 1997, s 43-52). Jag skulle tycka det var intressant om man idag gjort en studie på om det verkligen är så att man pratar mindre med varandra på grund av e-post och i så fall i hur stor utsträckning.

Studien är tio år gammal och samma gäller här som vid Nicholas och Williams studie, att om den gjorts idag hade möjligtvis resultatet varit annorlunda på olika sätt eftersom mycket hänt i utvecklingen av Internet och IT. En annan sak som verkar vara annorlunda är att i denna studie ses tidningsbibliotek och bibliotekariers roll på tidningen som en självklarhet, även om författarna också skriver att bibliotekets roll är begränsad (Nicholas & Martin 1997, s. 52). Det är svårt för mig att säga om denna skillnad beror på att tiderna förändras eller på att förhållandena på redaktioner inte är likadana i Storbritannien som i Sverige, men jag tror mer på teorin att tiderna förändras än på att brittiska tidningar har bibliotekariers och svenska tidningar inte. Att tiderna förändras tyder också Barreaus studie om bibliotekariens roll på redaktionen på.

2.2.2 Bibliotekariers på tidningsredaktioner

Enligt Barreau är tidningsbiblioteken i kris. Barreau skriver att tidningsbibliotekarierna behöver få nya sätt att arbeta och en förändrad roll. Hennes studie jämför hur tidningsbibliotekariers arbete på två tidningar med traditionell centraliserad biblioteksservice fungerar jämfört med två redaktioner där bibliotekarierna fått arbeta som en del i ett team. Barreau tar upp samma saker som Henczel i *The Information Audit – a Practical Guide*, som jag skrev om i inledningen. När organisationer måste skära ner på kostnader, är många gånger biblioteket bland det första som försvinner. Detta beror ofta på att personalen själva nuförtiden kan söka information på Internet och i databaser. När dessa traditionella bibliotekariers arbeten försvinner, har de informationsprofessionella funnit andra uppgifter som webbmasters, sökexperter, och informationsarkitekter (St. Lifer 1996, enl. Barreau 2005). Hon bekräftar också min misstanke att journalister oftast vill söka och information och kontrollera fakta själva utan hjälp från någon annan. (Auletta 1998; Garrison 2000, enl. Barreau 2005).

Barreau upptäckte att på de tidningar som hade en centraliserad biblioteksservice tyckte journalisterna att bibliotekarierna utförde fler arbetsuppgifter än där de arbetade i team tillsammans med journalisterna. Däremot tyckte inte bibliotekarierna själva det. Anledningen till detta vet man inte. Antagligen skulle teamarbete fungera bättre i andra sorters organisationer, med mer industriell eller kommersiell fokus, skriver Barreau. Både journalister och bibliotekariers i studien menade att journalister allt oftare vill göra sitt researcharbete själva, även om bibliotekarierna ofta var till stor hjälp (Barreau, 2005).

3 Teoretisk ram

I detta kapitel börjar jag med att beskriva hur mitt val av teori gått till. Därefter presenterar jag uppsatsens teoretiska ram.

Det finns många möjliga infallsvinklar och sätt att belysa ämnet för denna uppsats. De författare som skriver om *information auditing* kopplar samman det med *knowledge management* och tillvaratagande av kunskapen i organisationen, eftersom detta är ett av målen med att utföra en *information audit*. Jag har valt att i detta kapitel ta med ett kort stycke om information, kunskap och *knowledge management*. Jag tar också upp en del av Byströms forskning om uppgifters komplexitet och dess påverkan på informationsanvändning. Huvudteorin i uppsatsen är Taylors teori om *Information use environments* (IUE:s), som jag anser fungerar väl som verktyg för att belysa ämnet jag skriver om. Jag presenterar teorierna här och diskuterar dem sedan tillsammans med mitt resultat i kapitel 7.

3.1 *Information use environments* – IUE:s

Taylor definierar informationsbeteende som ”the sum of activities through which information becomes useful” (Taylor 1996, s. 97), alltså de aktiviteter som gör information användbar eller viktig. Vad menas med detta? Min tolkning av ordet informationsbeteende, som jag helt spekulativt tror är ett ord som sällan förekommer någon annanstans än i texter och diskussioner inom biblioteks- och informationsvetenskap eller liknande ämnen, är att det innefattar allt beteende som har med information att göra. Taylor begränsar information till formell information, både dokumenterad och sådan som fås genom samtal, som söks upp för att hitta lösningen på ett problem (Taylor 1996, s. 96). Hans teori om IUE:s går ut på att man inom olika grupper eller i olika miljöer kan definiera olika typer av informationsbeteenden som är specifika för den gruppen eller i den miljön. Choo skriver att Rosenbaum (1993, 1996) förklarar IUE:s inom organisationer som den del av organisationsstrukturen som innehåller de regler och resurser som påverkar organisationens medlemmars informationsbeteende (Choo 1998, s. 50).

Värdet av eller användbarheten hos information handlar inte bara om hur väl dess innehåll överensstämmer med en sökfråga eller om den behandlar ett visst ämne, utan även på de normer, krav och förväntningar som råder inom den kontext eller det sammanhang där användarens organisation eller grupp befinner sig. Dessa kontexter eller sammanhang kallar Taylor för *Information use environments* – IUE:s . De består av:

- (1) de element som påverkar flödet och användningen av information in i, inom och ut ur en definierbar enhet, och
- (2) de element som bestämmer på vilket sätt informationens värde bedöms. (Taylor 1996, s. 94).

Dessa element delar Taylor in i fyra kategorier: grupper av människor, typiska problem inom dessa grupper, arbetsmiljö, och hur man inom grupperna brukar lösa problem (Taylor 1996, s. 97).

<i>Sets of people</i>	<i>Typical problems</i>	<i>Work settings</i>	<i>Problem resolution</i>
1 Professions 2 Entrepreneurs 3 Special interest groups 4 Special socio-economic groups	-Problems are <i>dynamic</i> - <i>Discrete classes of problems</i> are created by requirements of profession, occupation, social condition, etc. - <i>Problem dimensions</i> determine the criteria for judging the value of information	-Organization structure and style -Domain of interest -Access to information -History, experience	-Assumptions about what constitutes the resolution of a problem - <i>Classes of information use</i> - <i>Traits of information</i> anticipated to resolve problem

Tabell 1. *Information use environments* (Taylor 1991, enl. Choo 1998 s. 47).

Inom de olika grupperna av människor (*sets of people*), i första kategorin, delas uppfattningar och attityder som påverkar informationsbeteendet. Dessa gemensamma attityder kan gruppmedlemmarna ha fått genom sin utbildning eller i sitt yrke. De kan också ha fått dem på mer informell väg genom att vara en del av gruppen. Som figuren ovan visar tar Taylor upp fyra sorters grupper av människor: yrken (t ex socialarbetare, ingenjörer, lärare), entreprenörer (t ex lantbrukare, egenföretagare), grupper med gemensamma intressen (t ex konsumenter, politiska grupper, etniska grupper, personer med gemensam hobby) och socio-ekonomiska grupper (t ex handikappade, olika minoriteter, pensionärer). Taylor fokuserar på de två första grupperna. Variabler som påverkar personerna inom dessa grupper att ha liknande informationsbeteende kan vara exempelvis utbildning, vilken typ av medier de använder sig av och deras sociala nätverk. Taylor menar att forskare och ingenjörer i huvudsak använder sig av böcker och tidskrifter som informationskällor, medan chefer (*managers*) föredrar personliga möten eller telefonsamtal. Läkare använder sig ofta av sina kollegor för att få information om läkemedels effektivitet (Taylor 1996, s. 98-100).

Den andra kategorin i figuren, typiska problem (*typical problems*) handlar om vilka problem som är typiska för de olika IUE:s. Problemen förändras när man får tillgång till ny information och människor får nya perspektiv (Taylor 1996, s. 101). Att definiera vilka problemdimensioner som är typiska för en IUE gör att man också kan få en klarare bild av informationsbehoven inom den. MacMullin och Taylor (1984) talar om elva typer av problemdimensioner som kan hjälpa till att definiera informationsbehovet. Några av dessa är om problemen:

- är enkla eller komplexa. Om problemen är komplexa har de flera variabler.
- välstrukturerade eller ostrukturerade. Välstrukturerade problem kan lösas genom logiska processer, och kräver ofta specifik fakta. Ostrukturerade problem har ofta okända variabler och kräver ofta information om hur man löser dem, snarare än specifik fakta.
- har välbekant eller obekant förlopp. Är det välbekant finns ofta ett etablerat sätt att lösa problemen på, när förloppet är obekant får man testa sig fram.

- uppfattas på samma sätt eller ej. Människor med olika referensramar uppfattar världen på olika vis, och kan därmed få olika uppfattning om vad ett problem egentligen handlar om. Det kan också bero på att det som har med problemen att göra är dåligt uttryckt, att man ”pratar förbi varandra” (Taylor 1996, s. 102).

Arbetsmiljön (*work settings*), kategori 3, är de sociala och fysiska attribut eller faktorer som tillhör organisationen eller gruppen där de olika grupperna av människor finns. Dessa påverkar attityderna till information, vilken struktur information som behövs har, och informationens flöde och tillgänglighet. De kan vara organisationens hierarkier och maktstrukturer, vad man gör inom organisationen och om den består av tusentals personer eller bara tre. En annan faktor i arbetsmiljön som påverkar informationsflöde och –tillgång är placering av informationskällor. En avgörande anledning till om en informationskälla används eller ej är hur dess tillgänglighet uppfattas. Tillgänglighet bestäms av hur nära informationskällan finns och hur mycket fysisk och psykisk kraft som måste läggas på att använda den. Ofta uppfattas vänner, kollegor, släktingar, och ens eget minne som mer lättillgängligt än formella informationskällor. Organisationens historia och erfarenhet är andra faktorer inom arbetsmiljön. En organisation som har arbetat med samma sak i många år kan fastna i sitt sätt att göra det och litar på sin erfarenhet och på vad som fungerat förr. Därmed riskeras att organisationsmedlemmarna inte inser värdet av att få in ny typ av information i organisationen (Taylor 1996, s. 103-105).

Den fjärde kategorin av de element som IUE:s består av, uppfattningar om hur man löser problem (*problem resolution assumptions*), innebär de uppfattningar som delas av en grupp människor angående hur deras typiska problem bör lösas. Dessa attityder styr på flera sätt informationssökning och informationsanvändning menar Taylor, genom att de ger en referensram för hur man ser på och strukturerar problem, och därmed för vilken sorts information som behövs för att lösa dem. På detta vis styr människors uppfattningar och förväntningar indirekt sökandet efter information, var man söker, hur mycket och efter vilket typ, och hur man filtrerar den information man stöter på. En vanlig attityd till information enligt Taylor är ”ju mer information desto bättre”, en uppfattning som leder till att man överöses med irrelevant information (Taylor 1996, s. 105-106).

Choo sammanfattar väl Taylors teori i en lång mening:

In summary, the information use environment consists of sets of people who share assumptions about the nature of their work and the role of information in it; whose work is concerned with problems characterized by dimensions that are applied to judge the usefulness of information; whose work settings influence their attitude toward information as well as the availability and value of information; and whose perceptions about problem resolution regulate the intensity of their information search and their expectations about the kinds of information they need. (Taylor 1991, enl. Choo 1998, s. 50)

Jag kommer i diskussionskapitlet att diskutera reportrars IUE:s.

3.2 Uppgifters komplexitet och dess påverkan på informationsanvändning

Taylor, och även Henczel och Ornas, fokus är organisationens behov av information, men en organisation är uppbyggd av individer. Dessa individer har olika uppgifter och behöver utifrån dem olika sorters information. Byströms forskning är mer individinriktad, varför jag anser den vara intressant då den kan belysa problemen ur annan vinkel än de organisationsinriktade teorierna.

Byströms forskning handlar om hur arbetsuppgifters grad av komplexitet påverkar sökande efter information, både vad gäller vilken typ av information och vilka källor och kanaler som används (Byström & Järvelin 1995, s. 191). Forskningsproblemet är vilken typ av information som letas efter via vilken typ av kanaler, från vilken typ av källor, under vilken typ av uppgifter. Studien är kvalitativ och gjordes vid ett stadskontor i Björneborg i Finland, och den gäller administrativa uppgifter (Byström & Järvelin 1995, s. 196). I artiklar från 2000 och 2002 har Byström utvecklat denna forskning.

För att ge rätt informationskällor i olika situationer är det viktigt att förstå hur situationerna uppfattas och hur de handskas med. Ett sätt att beskriva detta är genom uppgifters komplexitet, vilket har varit en viktig faktor för att förklara mänskligt beteende inom psykologi och organisationsvetenskap. Byström menar att uppgifters komplexitet kan vara klargörande vad gäller beteende vid informationssökning. Uppgiften är kontexten i vilken informationssökning ingår. Informationssökningens mål är att bidra till uppgiftens lösande, den har inget eget mål utanför sin kontext.

Byström och Järvelin delar in uppgifter i grad av komplexitet baserat på hur strukturerade uppgifterna är, och hur osäkra eller förutbestämda resultaten, själva processen, och informationsbehoven är. "Lätta" är uppgifter där man vet vilken typ av information man behöver och vad som ska hända, medan svåra eller komplicerade uppgifter kräver nya beslut och man vet inget om resultatet (1995, s. 193). För att klara av uppgifterna behövs olika typer av information. Byström och Järvelin delar in information i probleminformation, domäninformation och problemlösande information, i relation till uppgifterna eller problemen. (Dessa översättningar är från 1995. I artiklarna från 2000 och 2002 använder Byström uttrycken *task information* och *task-solving information* istället för *problem information* och *problem-solving information*. Eftersom det är samma sak använder jag dock dessa uttryck även när jag refererar till de senare texterna.)

- **Probleminformation** består ofta av fakta som hör till en speciell uppgift. Denna information finns ofta på platsen för problemet men kan också hittas i dokument.
- **Domäninformation** är kända fakta, lagar, principer och teorier inom problemets domän. Den är mer generell och kan användas till uppgifter som liknar varandra. Denna typ av information finns ofta publicerad.
- **Problemlösande information** handlar om hur man löser en uppgift, eller en typ av uppgift. Det handlar om hur problemet ska ses och vilken problem- och domäninformation som ska användas. Denna typ får man ofta tag på hos experter (Byström & Järvelin 1995 s. 195f.; Byström 2002 s. 584).

Dessa tre informationstyper har olika roll i utförandet av en uppgift, och representerar tre olika dimensioner av problemlösande eller uppgiftslösande. Byström och Järvelins studie har givit kvantitativa bevis på relationen mellan uppgifters komplexitet och informationsökning. Resultatet visar att när uppgiften blir mer komplex, blir också informationsbehovet mer komplext. Komplexa uppgifter ökar behovet av domän- och problemlösande information och man lyckas mer sällan hitta den information man behöver (1995, s. 211).

Byström skriver att informationstyper verkar förekomma i vissa kombinationer. Om en uppgift kräver aktiv införskaffning av information är det ofta probleminformation det gäller. Probleminformation gäller ofta en specifik uppgift och samma information används sällan för en annan uppgift. Denna typ av information lagras därför sällan i minnet hos utövaren och behöver därför letas upp gång på gång. Domäninformation och problemlösande information är ofta liknande för olika uppgifter, vilket gör att man minns den.

Mänskliga källor användes i Byströms undersökning för inhämtning av alla typer av information. Ju fler typer av information som behövdes, desto oftare användes människor som källor. Dokument som källor är inte alls lika vanligt använt för problemlösande information som människor, vilket Byström tycker är anmärkningsvärt med tanke på det stora antalet manualer, guideböcker och liknande som finns. Dokument som källor används oftare till mindre komplexa uppgifter. Ju mer komplex en uppgift är desto fler källor används. Så fort inhämtning av information kräver ansträngning blir människor mer populära källor än dokument. (2002, s. 588f.).

3.3 Information, kunskap och *knowledge management*

Jag vill i min teoretiska ram också inkludera ett kort avsnitt om information, kunskap och *knowledge management*. Dessa är svårdefinierade begrepp som tål att diskuteras. Ordet "information" kan vändas och vridas på åt många håll och dess betydelse är mycket vid. Enligt Nationalencyklopedin är information en "generell beteckning för det meningsfulla innehåll som överförs vid kommunikation i olika former" (Nationalencyklopedin 2007). Orna (1999) definierar information som det människor förvandlar kunskap till när de vill kommunicera den till andra människor. Detta är en förklaring med otydliga avgränsningar, dock hjälper Ornas vidare resonemang till att förklara. Hon kallar information för "the food of knowledge" eftersom det behövs för att ge näring åt och bibehålla den kunskap vi har. Omvandlingen av information till kunskap och av kunskap till information är grunden för all kommunikation och inläring. Det behövs för att sprida idéer och länkar samman dåtid och nutid. Eftersom det är så viktigt bör det också vara viktigt för alla sorters organisationer (Orna 1999, s. 8).

Enligt Orna (1999) borde alla organisationer formulera en egen förklaring av vad information betyder för just dem, alltså vad den behöver veta för att lyckas nå sina mål. Detta eftersom olika organisationer gör så otroligt olika saker och har anställda med helt olika kunskaper. För organisationer som är helt olika varandra borde ordet "information" inte innebära samma sak. Den är individuell och specifik för just en organisation beroende på varför organisationen finns och vad den gör (1999 s. 31). Sena och Shani (1999) skriver om informationens infrastruktur; organisationen har ett "hårt" (formellt) nätverk, med intranät och datasamlingar, och ett "mjukt" (informellt) nätverk med telefonsamtal, samtal ansikte mot ansikte, skrivna memos och e-post. Dessa nätverk hänger samman och ibland används samma datorprogram

för båda. Alla sådana datorprogram, informationsvägar och verktyg bidrar till informationens värde om de används rätt (Sena & Shani 1999, s. 8-4). Min fokus i undersökningen ligger på det hårda nätverket men jag kommer inte att kunna ignorera det mjuka eftersom de båda hänger så tätt ihop.

Buckland delar upp information i *information-as-thing*, *information-as-knowledge* och *information-as-process*. Det förstnämnda är exempelvis dokumenterad kunskap, det andra är till exempel något en person tror på och det tredje innebär att bli informerad, vilket förändrar ens kunskap (Buckland 1991, s. 351). Byström ser information som något abstrakt som behöver en informationskälla för att den ska kunna delas med andra. Denna källa kan vara dokument, men även människor, platser och situationer (Byström 2002, s. 581). Kunskap och information är två olika ting men interagerar sinsemellan hela tiden (Orna 1999, s. 9). Därför är det svårt att diskutera det ena utan att ta upp det andra. Bra tillgång till och underhåll av informationsresurser är en förutsättning för att kunskapen i organisationen ska bibehållas, öka och spridas. Kunskap är mycket svårt att sätta fingret på och ännu svårare att plocka fram och organisera i fack eller databaser. Orna definierar kunskap på detta vis "what we acquire from our interaction with the world; it is the results of experience organized and stored inside each individual's own mind in a way that is unique to each" (1999, s. 8). Nonaka och Takeuchi delar upp kunskap i dold och explicit kunskap. Dold kunskap är personlig och svår att uttrycka. Explicit kunskap är exempelvis matematiska formler, regler och annat som är lätt att dela med sig till andra. (1995 enl. Choo, 1998 s. 8) Att nå människors kunskap går inte om de inte själva väljer att kommunicera vad de kan. Det är endast den kunskap som kommuniceras som kan komma ifråga vid *information audits* eller liknande.

Knowledge management är ett uttryck som vållade mig problem när jag funderade på min uppsats i början. Är det ens möjligt att hantera kunskap? Jag tyckte att begreppet var för diffust, och jag ville inte använda det. Så märkte jag att det verkade omöjligt att hitta teoretisk litteratur om *information audits* som inte också handlade om *knowledge management* och om skapande och tillvaratagande av kunskap i organisationer. Det är nämligen det som är ett av målen med en *information audit*.

Det finns många texter som handlar om *knowledge management*, skriver Henczel, men ingen som gör en klar definition av det, visar var dess gränser går och var dess plats är jämfört med *information management* inom organisationer. Jag tog i kapitel 1.5 upp Henczels definition av *knowledge management* som en förlängning av *information management*, så att det innefattar en organisations kunskapsstillgångar. (Henczel 2001a, s.15). Applicerar man detta på Choos definition av *information management* (kapitel 1.5), innebär *knowledge management* identifiering av kunskapsbehov, kunskapsinsamling, organisering och lagring av kunskap, att utveckla kunskapsprodukter och tjänster, att sprida kunskap och att använda kunskap. Vad detta skulle innebära i praktiken kräver mer ingående analyser och undersökningar än jag har möjlighet att göra här.

Jones skriver att i *knowledge management*-litteraturen talas det om två viktiga saker att göra när det gäller *knowledge management* – att relatera *knowledge management* till organisationens mål och att analysera den nuvarande situationen vad gäller *knowledge management* och *information management* för att få veta vad som behöver förändras (Jones 2005, s. 398) Jag tar i kapitel 5.2 upp ett projekt som pågår på tidningsredaktionen, som går ut på att ta tillvara på de anställdas olika kunskaper och låta dem dela med sig av den där det behövs inom organisationen. Även om termen *knowledge management* inte används är det vad detta projekt är.

I detta kapitel har jag gått igenom den teoretiska ramen för min uppsats. Jag har skrivit om Taylors teori om IUE:s, om Byströms forskning om uppgifters komplexitet och dess påverkan på informationssökning, och sedan har jag diskuterat information, kunskap och *knowledge management*.

4 Metod

I detta kapitel beskriver jag hur undersökningen gått till. Jag beskriver också Henczels modell för *information auditing*. Anledningen till att detta kapitel är placerat efter teorikapitlet är att jag anser att ordningen blir mer logisk när metoden kommer direkt innan resultatredovisningen.

Denna undersökning är en fallstudie som visar hur det ser ut på en plats vid en viss tidpunkt, och den kan därför inte ge en generell slutsats gällande journalister eller reportrars informationsbehov eller användning av informationsresurser på tidningar. Man kan fråga sig om det finns någon mening med fallstudier när man inte kan generalisera av resultatet. Min åsikt är att fallstudier av specifika fall, platser och fenomen kan vara mycket lärorika. Ett mål med min uppsats är att få en bild av hur informationshantering i en organisation verkligen ser ut, för att balansera den teoretiska undervisningen i biblioteks- och informationsvetenskap. För att uppnå detta mål lämpar sig en fallstudie väl.

Vid mitt första besök på redaktionen fick jag en bild av vilka som arbetade med informationshantering och vilka informationsresurser där fanns. Jag kom fram till att jag skulle behöva intervjua researchern och arkivpersonalen för att få veta mer om informationsresurserna. Jag undersökte även intranätet. Jag bestämde mig för att både göra intervjuer för att få svar på frågan om reportrars informationsbehov, och att lämna ut enkäter för att få veta vilka informationsresurser som används och hur. Man hade kunnat lämna ut enkäten först och sedan följa upp med intervjuer, men jag ville göra tvärtom för att kunna använda det jag fick veta i intervjuerna för att göra enkäten så bra som möjligt. Jag har haft kontakt med ytterligare två personer på tidningen som har hjälpt mig med frågor jag haft och att få tag på personer att intervjua.

Studien är kvalitativ men har också kvantitativa drag. Enkätundersökningen, som är gjord för att undersöka hur frekvent användandet av informationsresurser är, är kvantitativ men i enkäten finns även öppna frågor av kvalitativ karaktär. Intervjuerna är kvalitativa. För att lättare hålla isär dem i texten kallar jag dem som jag intervjuat för informanter och dem som svarat på enkäten för respondenter.

4.1 Urval av intervjuinformanter

I fallstudier eftersträvar man i allmänhet inte ett representativt urval eftersom man ändå inte kan generalisera av deras resultat skriver Rosenqvist och Andén (2006, s 61). Samtidigt är det säkerligen inte fel att ändå försöka få ett urval som är så representativt som möjligt. Jag ville på grund av detta intervjua reportrar som skrev om olika ämnen, så att jag inte skulle begränsa

mig till exempelvis de som skrev om ekonomi eller nöje. Jag bad min kontaktperson om namn på reportrar på olika avdelningar, och skickade sedan e-post till dessa. Av de fjorton jag e-postat fick jag svar från sju, varav jag intervjuade sex eftersom den sjunde avböjde. En av dessa sex intervjuer kunde inte användas i undersökningen eftersom personens arbetsuppgifter inte stämde med de jag räknat in i undersökningen, nämligen skrivande reportrar.

Innan dessa intervjuer med reportrarna gjorde jag som sagt även två intervjuer med personer som arbetar med informationshantering på redaktionen, en arkivpersonal och en researcher. Dessa intervjuer utfördes som en förundersökning för att jag skulle få reda på mer om informationsresurserna på tidningen. Alltså ingår totalt sju intervjuer i min undersökning, varav fem är med skrivande reportrar.

4.2 Utformning av intervjufrågor och genomförande av intervjuer

För att få bra svar på frågan om hur reportrars informationsbehov ser ut ansåg jag att intervjuer krävdes. Jag behövde få chansen att ställa följdfrågor och svara på frågor om informanterna inte förstod vad jag ville få fram, vilket inte hade varit möjligt om jag använt enkäter. I utformningen av intervjufrågorna utgick jag framför allt från mina frågeställningar, och hade också tankar på de texter jag dittills läst. "Unveiling information needs is a complex, fuzzy communication process" skriver Choo (2002, s. 29), vilket jag håller med om. De flesta tycker det är svårt att beskriva sina informationsbehov och man behöver därför relatera behoven till en verklig situation där de upplevs. (Choo 2002, s. 29) Jag försökte exemplifiera mina frågor om informationsbehov i intervjuerna genom att fråga om artiklar de nyligen skrivit och ge exempel på olika typer av informationsbehov. Trots detta hade flera svårt att besvara frågan.

Intervjuerna var semistrukturerade, jag ställde samma frågor till alla fem reportrar men la till följdfrågor när jag tyckte det behövdes. Jag är inte tillräckligt erfaren intervjuare för att göra en bra intervju utan en mall att följa. En ganska styrd intervju gör att jag inte missar ett viktigt ämne. Frågorna till arkivpersonal och researcher var inte samma som till reportrarna, utan de handlade om vilka informationsresurser som fanns och hur de sköts och används.

Några intervjuer utfördes via telefon, eftersom personerna inte hade tid att träffas, var hemma med sjukt barn eller hade slutat arbetet för dagen, och andra på informantens arbetsplats. Jag upplevde att de som utfördes ansikte-mot-ansikte blev bättre och jag fick ut mer information av dessa. Detta kan bero på att telefon tar bort en del av kommunikationsredskapen, nämligen möjligheten att läsa av kroppsspråk. Informanterna verkade inte hämmade av att bli intervjuade. De var alla vana vid intervjusituationer även om de normalt innehar rollen av intervjuare. Jag själv märkte dock att jag var ovan vid situationen och hade velat ha mer erfarenhet för att kunna ställa rätt följdfrågor och följa upp tankegångar. Intervjuerna spelades in och skrevs sedan ut i worddokument. Avsikten med utskriften var att jag lättare skulle kunna jämföra de olika svaren och jag såg för detta ingen mening med att transkribera hela intervjuerna exakt med de pauser, upprepningar och liknande som talspråk innehåller.

4.3 Urval av enkätrespondenter och diskussion kring bortfall

Skrivande reportrar på tidningen var den population jag skulle undersöka. Jag kunde dock inte få reda på hur många dessa var eftersom det inte fanns några uppgifter på detta, och det var heller inte möjligt att få en lista med namn på dem. Därför plockade jag namn på reportrar ur tidningen. Jag fick därmed ihop 79 namn på reportrar som jag skickade enkäten till. Nio av dessa 79 enkäter nådde inte mottagaren eftersom e-postadresserna inte fungerade. Detta gällde framför allt reportrar bosatta i utlandet. Antal enkäter som nådde mottagarna och därför kom med i undersökningen blev alltså 70 stycken.

Det blir alltid ett bortfall vid enkätundersökningar (Bell 2000, s. 114). För att minska detta bortfall skickade jag ut påminnelser när en vecka gått till dem som inte skickat tillbaka enkäten. Efter en vecka hade jag fått tillbaka sju enkäter av 70. Efter att jag skickat ut påminnelsen fick jag fler svar och efter två veckor hade jag fått ytterligare 20 stycken. Jag fick alltså tillbaka 27 enkäter. Enkäterna var märkta med löpnummer så att jag skulle kunna hålla reda på vilka som kommit tillbaka. Jag kunde därför inte lova respondenterna fullständig anonymitet eftersom jag visste vilka namn som hörde till vilket nummer, men svaren hanterades konfidentiellt, vilket jag också skrev i följebrevet. Det är stor sannolikhet att de som inte svarar på en enkät på något sätt skiljer sig från dem som svarar och därmed hade svarat annorlunda. Det innebär att resultatet kan bli skevt om bortfallet är stort (Moser & Kalton 1971, enl. Bell 2000, s. 115). Bortfallet bör vara mindre än 10 procent för att man inte ska riskera skeva resultat på grund av bortfall (Scott 1961, enl. Bell 2000, s. 15) Tyvärr blev bortfallet i min undersökning stort. Flera personer svarade att de inte hade tid med enkäten eller att de inte trodde de kunde hjälpa mig. Någon hade semester. En stor del svarade inte alls. Av de utrikeskorrespondenter som fick enkäten var det ingen som besvarade den. Utrikeskorrespondenter är därmed inte med i undersökningen alls.

Jag var tvungen att räkna bort två av enkäterna, en som kom tillbaks helt tom och en där respondenten var frilansreporter och därför inte hade tillgång till samma informationsresurser som de andra. Alltså är antalet enkäter som slutligen är med i undersökningen 25 stycken. Jag kan inte vara helt säker på att fler av respondenterna inte är frilansare, och detta kan om så är fallet påverka resultatet. Ingen annan har dock skrivit att de arbetar som frilansreporter eller givit svar som pekar på att så är fallet.

För att få bättre svarsfrekvens hade jag kunnat fortsätta skicka påminnelser men tiden höll på att bli knapp och jag var tvungen att komma igång med att arbeta med analys av enkäterna. Jag måste helt enkelt använda de svar jag fått in och kan därför endast basera resultatet på dessa 25 enkätrespondenter och sju intervjuinformanter som ingår i undersökningen.

Det interna bortfallet i enkäten var även det ganska stort, vilket kan ha flera anledningar. Om en person inte har fyllt i en fråga angående en informationsresurs kan det betyda att personen inte använder resursen men det kan också betyda att personen bara låtit bli att svara på frågan. I en av enkäterna hade jag fått samma svar på nästa alla frågor och i några enkäter hade respondenterna låtit bli att svara på flera frågor. Detta kan orsaka skevhet i resultatet. Jag har dock begränsad tid till detta arbete och jag måste arbeta med de svar jag fått in. Bortfallet påverkar dock validiteten.

4.4 Utformning av enkät

Enkäten har jag lämnat ut för att få veta hur ofta informationsresurserna används, vad de används till och varför de inte används om så är fallet. Målet var att få med alla informationsresurser som tillhandahålls av tidningen för reportrarnas arbete. Jag hade kunnat ta med bildresurser, som tidningens bildarkiv, men valde till slut att inte göra det eftersom det då skulle bli alltför många resurser och jag tror att dessa resurser används mer av dem som arbetar med bilder i tidningen. I enkäten finns också några öppna frågor om respondentens informationsanvändning och vad för typ av artiklar de skriver, samt alternativfrågor om respondentens ålder och kön. Enkäten skickades ut via e-post som ett Word-dokument. I e-postbrevet förklarade jag vem jag var, vad undersökningen gick ut på, när jag ville ha tillbaka enkäten och den ungefärliga tiden för att fylla i den. Innan jag skickade ut enkäten testade jag den på en person som arbetar på redaktionen. Frågorna är skrivna i tabellform för att få svar på flera frågor samtidigt. Att lista alla informationsresurser en efter en med frågor om dem hade blivit för långrandigt. Utformningen av enkäten tog längre tid än jag räknat med och därför blev utskicket av den något försenat. Sista datum för att skicka tillbaka enkäten satte jag till två veckor efter datumet då jag skickade ut den.

4.5 Validitet och reliabilitet

Validitet, eller giltighet, mäter i hur stor utsträckning metoden och frågorna man använt tar reda på det man vill att de ska ta reda på. För att få så hög validitet som möjligt finns det test att göra men de är sällan aktuella vid mindre uppsatser som denna. Istället räcker det med att granska frågorna och kontrollera med någon annan hur de uppfattas (Bell 2000, s. 90), vilket jag gjort. De frågor jag ville ha svar på är de som står i min frågeställning. Jag diskuterade intervjufrågorna med min handledare och med ytterligare en person för att få synpunkter och hjälp. Att få svar på frågan om vilket informationsbehov journalisterna har var svårt, och jag borde kanske ha haft fler följdfrågor eller mer preciserade frågor om detta för att få mer ingående svar.

Att jag inte visste hur stor den totala populationen var påverkar validiteten negativt. För att göra ett urval på korrekt sätt hade jag behövt alla anställda reportrars namn. Nu finns det en risk att jag har missat personer som borde ha varit med.

Reliabilitet är det samma som tillförlitlighet och mäter om en metod ger samma resultat om undersökningen utförs vid olika tillfällen. Även här finns olika typer av test man kan göra för att kontrollera reliabiliteten men dessa görs oftast inte om man inte har som syfte att konstruera någon typ av test (Bell 2000, s. 89). Det är svårt att säga något om min undersöknings reliabilitet, om jag skulle ha fått andra svar vid en annan tidpunkt. Det är mycket möjligt eftersom många olika saker kan påverka respondenternas svar, som vad de arbetar med för tillfället, hur stressade de är och så vidare. Som jag nämnt hade en av enkäterna jag fick in exakt samma svar på varje fråga om vad informationsresurserna används till. Möjligtvis har personen varit stressad och inte funderat speciellt över varje resurs, utan bara skrivit samma svar. Sådant kan påverka reliabiliteten.

Kanske hade jag kunnat få bättre svar på mina frågeställningar om ett antal respondenter istället fyllt i dagbok när de arbetat, med ett antal specifika frågor att besvara, och efteråt intervjuats om sina åsikter om information och informationsresurser. Det hade kunnat ge mer

specifik information om hur de söker information och var. Jag hade även kunnat göra intervjuerna efter enkäterna, vilket hade gjort att jag kunnat använda det jag fått veta av enkäterna för att konstruera frågor i intervjuerna. Detta hade kunnat ge bättre svar men det finns inga garantier för att det hade varit på det viset. Svaren på enkäterna gav mig inga uppenbara tankar om vad jag borde ha frågat informanterna om i intervjuerna.

4.6 Analys av intervjuer och enkäter

Jag började analysera intervjuerna genom att jag läste igenom dem flera gånger. Jag letade efter svar på frågan om hur reporterns informationsbehov ser ut. Jag sammanfattade det jag upplevde var svar på denna fråga i varje intervju, och fortsatte sedan med de följande frågorna i intervjuerna. Jag har inte använt mig av någon särskild analysmetod, utan bara läst och läst om flera gånger, och sedan sammanfattat svaren. I analysen av enkäterna har jag inte heller använt något etablerad metod. Jag har sammanställt svaren fråga för fråga för hand i tabeller, för att sedan jämföra dem.

4.7 Urval av litteratur

Jag har använt mig av tidigare kurslitteratur, åt att läsa litteraturhänvisningar och letat litteratur i databaser inom biblioteks- och informationsvetenskap. Jag har sökt i bibliotekskataloger på högskolebiblioteket i Borås och på Universitetsbiblioteket i Lund. Jag har också letat litteratur i hyllorna på biblioteken. Min handledare har även gett mig tips på litteratur, bland annat Byströms forskning som jag använder i min teoretiska ram.

Jag upplevde att det var svårt att hitta teoretisk litteratur om *information auditing*. Både Henczels och Ornas böcker fokuserar på det praktiska. Henczel har dock skrivit en artikel, *The Information Audit as a First Step* (2001b), som handlar om *information auditing* och *knowledge management* och som var till stor hjälp när jag funderade över den teoretiska ramen. En auktoritet inom området *information management* och *knowledge management* i organisationer är Choo, som jag också har använt mig av. Taylors teorier fann jag genom att Choo nämner dem i sin bok *The Knowing Organization* från 1998. Flera av de artiklar jag sökte fanns inte att få tag på vid något bibliotek i Sverige och jag tvingades därför välja bort dem. Andra bortval jag gjort har berott på artiklarnas och böckernas ålder. Hantering av information har förändrats mycket sedan 1980-talet och därför ville jag använda nyare källor.

4.8 Henczels modell för *information auditing*

I detta kapitel beskriver jag den modell jag använt som stöd under planeringen och utförandet av undersökningen.

4.8.1 Varför en *information audit*?

Henczel beskriver hur en *information audit* kan vara ett första steg mot effektiv *knowledge management*. Kunskap kan räknas som en organisations viktigaste tillgång, anser hon. Trots

det skär man ofta ner på informationstjänster och anställda uppmanas att själva samla in och kontrollera den information de behöver. Detta samtidigt som mängden information vi har tillgång till växer, vilket ökar risken för *information overload*, alltså att man får ett överflöd av information och därför inte kan hitta den information som är viktig. Risken för *information overload* tar Henczel upp flera gånger i olika texter. Williams och Nicholas (1997) hävdar dock att den ökande mängden information via Internet inte bidrar till *information overload*. Det finns alltså delade meningar om detta. Enligt Nicholas och Martin är *information overload* ett problem särskilt på tidningsredaktioner eftersom de bombarderas med information från olika håll (1997, s. 51).

I många organisationer arbetar de olika avdelningarna var för sig trots att de arbetar mot samma mål och behöver samma eller liknande informationsresurser, hävdar Henczel. Med bättre planering gällande organisationens informationsresurser hade de kunnat användas mer effektivt. Genom en *information audit* kan man få veta vilken information som behövs för att möta organisationens behov. Den kan också visa varifrån man får informationen och låter en sedan matcha informationsbehovet med tillgången för att få veta om det finns luckor, resurser som inte används, med mera (Henczel, 2001b).

4.8.2 Presentation av modellen

En *information audit* är alltså en modell för hur man undersöker information i en organisation. Den är praktisk och liknar en vetenskaplig modell. En *information audit* enligt Henczel ska:

- Identifiera informationsbehoven i organisationen och bestämma vilka som strategiskt är viktigast av dessa.
- Identifiera resurser och tjänster som finns för att fylla dessa behov.
- Kartlägga informationsflöden inom organisationen och mellan den och omvärlden.
- Analysera luckor, duplikationer, ineffektivitet, och outnyttjade informationsresurser, vilket gör att man kan se var förändringar är nödvändiga.

(2001b)

Henczels modell är en standardprocess som följs vid *information audits*, men som ska skräddarsys för varje undersökning, organisation och omständighet (2001a, s. 17). Man kan alltså ändra den om man behöver. Här följer en kort genomgång av modellen, som är utformad i sju steg, där varje steg bygger på det andra:

De sju stegen:

- 1 Planering
- 2 Datainsamling
- 3 Analys av data
- 4 Utvärdering av data
- 5 Presentera rekommendationer
- 6 Implementera rekommendationer
- 7 Fortsätta med *information auditing* kontinuerligt



Figur 1. *The seven-stage model.* (Henczel, 2001b)

Steg 1: Planering. Som vid alla projekt är detta ett mycket viktigt steg som kan resultera i att hela projektet faller om det inte utförs noggrant. Planeringsfasen har Henczel delat upp i fem delmoment. Det första handlar dels om att man måste fastställa mål för sin undersökning, man måste veta vad man vill ha ut av den och varför den ska utföras, och dels om att man innan den utförs måste lära känna organisationen som är föremål för undersökningen. Häri ingår att ta reda på vad organisationen har för mål, struktur och hur dess organisationskultur ser ut. Man måste även identifiera så kallade *stakeholders*. *Stakeholders* kan vara informationsanvändarna, personer som arbetar med informationservice, eller organisationens ledning. Det andra momentet innebär att bestämma omfång på undersökningen, både i fråga om vilka delar av organisationen som ska ingå, och vilken sorts information den ska täcka. Tredje momentet innebär att välja en metod för datainsamlingen och bearbetningen av data. Fjärde innebär att hitta kanaler för kommunikation, eftersom att ha bestämda sådana kommer att underlätta under själva undersökningen. Det femte momentet är att se till att man har stöd från ledningen (Henczel 2001a, kap. 9).

Steg 2: Datainsamling. Andra fasen är insamling av data om informationskällorna, om hur de används, och om hur informationsflödet ser ut inom organisationen och mellan den och omvärlden. Detta steg kan också innebära utveckling av en databas där data kan lagras för att senare analyseras med hjälp av speciella program för detta. De metoder Henczel tar upp för datainsamling är via frågeformulär, intervjuer av fokusgrupper, och personliga intervjuer. (Henczel 2001a, s. 179). Först och främst måste man ta reda på vilken data man vill ha in skriver Henczel. Sedan måste man ha ledningens stöd för detta (2001a, s. 66). Efter att man fått det är det dags att bestämma vad undersökningen ska omfatta. När man valt omfång på undersökningen ska man välja en metod för undersökningens utförande. Sist gäller det att hitta de resurser som behövs, både mänskliga, finansiella, fysiska och tekniska.

Steg 3: Dataanalys. Inom denna fas börjar man med att redigera insamlad data för att sedan analysera den och leta efter problem och ineffektiviteter. Redigering kan innebära transkribering av inspelade intervjuer, och om man använder sig av en databas eller elektronisk utrustning, ge varje svar koder och mata in dem i databasen. Manuell analys bör

endast göras med en mindre mängd data, annars bör särskilda program användas. I denna fas gör man också en kartläggning av informationsflödet (Henczel 2001a, s. 183ff.)

Steg 4: Utvärdering av data. Efter att data analyserats måste resultatet tolkas och utvärderas för att man ska förstå vad det egentligen betyder och innebär för organisationen. Denna del kräver stor kunskap om organisationen, om dess arbete, målsättning och kultur. I fas fyra ingår också att utveckla en strategi och utforma rekommendationer för förbättring och förändring av informationshanteringen (Henczel 2001a, s. 186). Henczel tar upp exempel på problem som kan upptäckas vid analysen:

- att en avdelning eller person samlar och håller på information och låter bli att dela med sig av den, eller att den filtreras innan den sprids. Detta kan handla om att personer upplever informationen som värdefull och kan orsakas av konkurrens inom organisationen.
- snedfördelning, att avdelningar med lika informationsbehov inte har tillgång till lika bra eller lika mycket informationsresurser. Detta beror ofta på att den som är bäst på att uttrycka sitt behov också får mest.
- att man använder gamla informationsresurser, eller sådana som inte täcker rätt område, resurser som inte är tillförlitliga, ineffektiva elektroniska resurser och så vidare.
- luckor i informationsförsörjningen, att ett behov finns men inga resurser finns för att möta det.
- att informationshanteringen inte fungerar och flödet mellan avdelningar inte är direkt.
- förekomst av *information overload*. Det vill säga att det finns för många källor att välja på för ett visst behov, eller att många resurser ger samma eller liknande information, att det finns alltför många onödiga resurser.
- att informationsresurser införskaffas av olika avdelningar istället för centralt, vilket ger högre kostnader och risk för duplikationer.
- när det inte går att spåra varifrån informationen kommer när den skickas vidare genom organisationen, då går det heller inte att lita på den.
- brist på förståelse för informationsbehov, att man får fel sorts resurser eller på en opassande nivå.

När problemen identifierats kan man fråga sig om de har betydelse för hur organisationen når sina mål och om de kostar onödiga pengar. Man kan också fundera över om det är bra för hela organisationen att problemet rättas till, eller om det rättas till på en avdelning gör att det blir värre på en annan. En fjärde sak att ta ställning till är om problemen är kan lösas inom organisationens ramar, dess kultur och politiska situation (Henczel, 2001a, s.132- 36).

Steg 5: Presentera rekommendationer. Om undersökningen ska leda till något måste dess resultat och rekommendationerna presenteras på ett bra vis för ledningen och andra viktiga personer inom organisationen, personer som kan göra något för att de ska uppfyllas (Henczel 2001a, s. 189).

Steg 6: Implementera rekommendationerna. När rekommendationerna presenterats för organisationen, måste planer göras upp för hur de ska implementeras. Effekterna av förändringarna måste förstås av de som berörs av dem, för att de inte ska motarbetas. Här spelar organisationens kultur stor roll.

Steg 7: Auditen måste göras kontinuerligt för att fortsätta matcha informationsresurser med behov. Den första *auditen* ska ses som en början. Den ger en bild av hur det ser ut just i

det ögonblicket, och ger dessutom mycket material och data. Men när omvärlden förändras, ändras också organisationen, och av den anledningen behöver man bygga på den första *auditen* med nya, som dock inte alls behöver vara lika stora eller göras på samma vis (Henczel 2001b).

Detta är alltså den modell jag använt som stöd i uppsatsen, förutom de tre sista stegen. Jag har ändå presenterat dessa kortfattat eftersom de hänger ihop med de första stegen. Jag hade kunnat göra denna undersökning utan att använda Henczels modell. Petroff, som också använde modellen i sin magisteruppsats, upplevde att modellen visserligen gav struktur och vägvisning, men hon upplevde den som onödigt styrande på en liten undersökning (2003, s. 61). Jag kan i efterhand hålla med om detta, trots att den är gjord för att ändras efter behov.

5 Presentation av organisationen och dess informationsresurser

Detta kapitel presenterar organisationen, går igenom en del av dess mål och presenterar sedan de informationsresurser som ingår i undersökningen. Tidningen är en av Sveriges stora dagstidningar och har en upplaga på ca 300 000 exemplar och ca 450 anställda. Organisationen är hierarkiskt uppdelad med styrelsen i toppen. Under styrelsen på olika nivåer ligger marknadsavdelning och personalavdelning, teknikavdelning och försäljningsavdelning, allmänna redaktionen och politiska redaktionen. De båda redaktionerna är skilda från resten av organisationen för att det som händer på de andra avdelningarna inte ska påverka vad som skrivs i tidningen. På allmänna redaktionen, som är platsen för min undersökning arbetar ungefär 200 journalister. Här finns bland annat kultur- och nöjesjournalister, inrikes-, utrikes-, ekonomi- och featurejournalister. Det finns också lokala redaktioner i olika kommuner (tidningens intranät).

5.1 Organisationens mål

En del i *information auditing*, som Orna betonar starkare än Henczel, är att koppla informationshanteringen till organisationens strategiska och övergripande mål. Dessa bör vara vad man utgår ifrån när man planerar informationshantering och informationsförsörjning. Jag anser att det krävs en *information audit* på hela organisationen och samarbete med ledningen för att detta ska vara fruktbart, och jag går därför endast snabbt igenom vissa av organisationens mål.

Tidningens vision lyder ”Bättre koll på läget” (tidningens måldokument s. 4), en vision som i allra högsta grad borde innebära krav på en god informationsförsörjning. Tidningens övergripande mål vad gäller kunder handlar bland annat om att öka antalet prenumeranter, öka upplaga och att öka marknadsandelen på reklammarknaden. Ekonomiska mål handlar bland annat om produktivitetsökning och att inte öka personalkostnaderna (tidningens måldokument, *passim*). Organisationen har en data- och Internetpolicy som talar om hur användandet av Internet och e-post ska gå till. De har även en IT-säkerhetspolicy som handlar

om hur man skyddar det interna nätverket (tidningens intranät). Mest intressanta för undersökningen i den skala den är nu, är målen som gäller personal, kommunikation och information.

Exempel på mål som behandlar detta är:

- Utveckla information på intranätet.
- Utveckla och stimulera projekt och samarbeten över avdelningsgränserna.
- Kompetensinventering.
- Behovsanalys, prioritering och utbildningsplan.
- Identifiera nyckelkompetensområden (tidningens måldokument s. 13 f., s.17).

Andra mål som nämns är

- Utvärdera den tekniska plattformen.
- Förbättra den tekniska miljön.
- Effektivisera verktyg, arbetssätt och organisation.

Tidningen ska också ägna sig åt omvärldsanalys (tidningens måldokument s. 22f.).

I tidningens personalpolicy står det att personalen erbjuds ”tillgång till information som gör att arbetsuppgifterna kan utföras bättre samt kunskap om tidningen, företaget, branschen och marknaden” (tidningens måldokument s. 18) och att det förväntas att alla ”delar med sig av sin kunskap och aktivt söker information” (tidningens måldokument s. 18).

Alla dessa mål kan på olika sätt relateras till informationshantering och *knowledge management*.

5.2 Informationsresurser på redaktionen

Jag presenterar här de informationsresurser min undersökning omfattar, alltså de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen till hjälp för journalisternas arbete, undantaget bildresurserna. Dessa har jag identifierat genom att studera organisationen intranät, och genom två intervjuer med dels arkivpersonal och dels en researcher.

Intranätet används till stor del för distribution av intern information. Här meddelar sig ledningen med resten av medarbetarna. Mycket av informationen här är sådant som antagligen inte används i arbetet men som ligger ute för att alla ska kunna nå det och kunna kontrollera det om det behövs, exempelvis en personalhandbok, och olika policys och regler. Här finns länkar till e-postgrupper och information om pågående projekt. Här finns Personalguiden med möjlighet att söka på personal men detta fungerar inte i den webbläsare som är standard på redaktionen utan man måste öppna en annan. Personalen uppmanas att skicka e-post till redaktören för intranätet om vad de vill ha där. Redaktören för intranätet tar emot tips och direktiv från ledning och olika personer om vad som ska publiceras på intranätet. Listade länkar till informationsresurser har hon ärvt av den tidigare redaktören.

De informationsresurser som enkätundersökningen omfattar listas här nedan.

- Databasen Affärsdata med information om företag, ekonomi och styrelser.
- Databasen Mediearkivet med tidningsartiklar.
- Databasen Presstext med tidningsartiklar.
- Dygnet Runts Nöjesbibliotek, en telefonbok för nöjesredaktionen.
- Presskontakt – bolagsfakta.se, där man kan söka företag och årsredovisningar.
- Tidningens eget textarkiv. I databasen finns artiklar från 1996 och framåt. Material från 1996 – 1998 är obearbetat och kan vara ofullständigt. Alla äldre tidningar finns på mikrofilm. Det finns också gamla klipp från den egna och från andra tidningar. I arkivet ingår också tidningen i pdf-format.
- Biblioteket med facklitteratur och tidskrifter. Ansvar för det har arkivpersonalen men det finns inte tid att sköta och underhålla det.
- Onlinetjänsten InfoTorg, med ett stort antal olika informationstjänster. Denna finns ingen länk till på intranätet, troligtvis eftersom den är väldigt dyr att använda. Alla har ej användarnamn till InfoTorg.
- Databasen landguiden.se från Utrikespolitiska Institutet länkas inte heller till på intranätet och den finns inte tillgänglig för alla. Den innehåller detaljerade beskrivningar av länder, med statiska fakta och händelseutvecklingen i dem.
- Expertregistret med namn och telefonnummer till personer som är experter inom olika områden. Detta är menat att det ska fyllas på och rensas av alla.
- Lösenordsskyddade listor som behandlar olika ämnen. De kallas på intranätet för Register, och därför använder även jag detta namn. Dessa är enligt flera intervjuinformanter dåligt uppdaterade och finns inte länkade till på samma ställe som de andra informationsresurserna.
- På intranätet listas länkar till webbsidor och databaser med faktainformation: gratisversionen av Britannica, Nationalencyklopedin, SCB, Sveriges Riksdag (som här heter Rixlex, men länken är gammal och fungerar ej) SAOB, TT:s sida om språk för nyhetsförmedling och kartor från Nationalencyklopedin.

En sak som hör till *knowledge management* som är värt att ta upp här är att tidningen arbetar med ett projekt som går ut på att ta reda på vilka färdigheter och kunskaper alla medarbetare har och se till att dessa kommer till användning inom organisationen, och vem som behöver utöka sin kompetens. Min uppsats är tyvärr för liten för att undersöka detta projekt men jag anser att det hade givit en missvisande bild av redaktionen att tala om dess informationsförsörjning utan att nämna projektet trots att det inte relateras till informationsförsörjningen på redaktionen. I den litteratur jag läst för denna uppsats är *knowledge management* starkt sammankopplat med informationsförsörjning och *information management*.

De som arbetar med *information management* är intranätsredaktören, arkivpersonal och en researcher. Researchern arbetar främst med att ta fram faktauppgifter som underlag för grafiska illustrationer, och är alltså inte en ”allmän” researcher som hjälper alla reportrar. Arkivpersonalen sköter tidningens textarkiv. De har som jag tidigare nämnt inte tid att sköta biblioteket trots att det faller under deras ansvar. Ingen av de jag frågade kunde svara på vem det är som bestämmer vilka databaser tidningen ska prenumerera på.

Detta är alltså hur jag har uppfattat att informationsförsörjningssituationen ser ut på redaktionen. Nicholas och Martin (1997), vars forskning jag presenterat närmare i kapitel 2, nämner biblioteket som en självklar del av en tidningsredaktion, med bibliotekarier som har till uppgift att hitta information till journalisterna. Denna självklarhet fanns inte på tidningen

i min undersökning. Barreau (2005), vars forskning jag också tog upp i kapitel 2, talar om att tidningsbiblioteken är i kris och att tidningsbibliotekarier måste få nya uppgifter. I Barreaus artikel får jag veta vilka arbetsuppgifter bibliotekarierna på redaktionen kan ha. Exempel på detta, på de tidningar som ingår i hennes studie, kan vara att leta upp bakgrundshistoria, kontrollera faktauppgifter, leta upp adresser och telefonnummer, leta upp informationskällor, analysera data och hjälpa till med tekniska problem. På en tidning hade en bibliotekarie en blogg som hon uppdaterade med aktuella länkar relaterade till nyheter varje dag. Andra uppgifter för bibliotekarier på dessa redaktioner var att plocka fram nya informationskällor, sköta intranät och databaser och att lära ut tekniska kunskaper till dem som ej har dem (Barreau, 2005).

I detta kapitel har jag presenterat organisationen, dess mål och dess informationshantering. Jag har också tagit upp informationshantering på tidningsredaktioner jag läst om i två andra artiklar.

6 Resultat

I detta kapitel redovisar jag vad jag kommit fram till genom enkäter och intervjuer. Jag börjar med att gå igenom intervjuerna och fortsätter sedan med enkäterna fråga för fråga.

6.1 Redovisning av intervjuer

Intervjuerna syftade främst till att ge mig svar på frågan om hur reportrarnas informationsbehov ser ut. Jag har gett informanterna fingerade namn. Den researcher jag intervjuat, som är den enda som finns på tidningen och därför kan identifieras, har jag frågat om lov innan jag skrivit ut hans yrke.

Personerna jag intervjuat är **Maria**, ekonomireporter, **Ingvar**, nöjesreporter, **Sara** och **Per** som är lokalreportrar och **Jens** som skriver om bil och trafik. Jag använder även en del jag fått reda på av arkivpersonalen och researchern. Jag kallar dem för **Gunilla** och **Johan**.

Det är svårt att sammanställa svaren i dessa intervjuer till en helhetsbild. Det första jag kan konstatera är dels att behovet av information är mycket stort och dels att det varierar väldigt mellan olika reportrar. Informanterna har alla olika områden att bevaka, mer eller mindre specialiserat. När de beskriver sin arbetsdag gör allihop det ganska likartat. Dagen börjar med att de läser e-post, granskar olika webbsidor, läser meddelanden och liknande. Maria beskriver mycket tidningsläsning och annan informationsinhämtning på morgonen. Sedan har de morgonmöte på sin redaktion där tidningen och dagen planeras. Efter detta åker reportrarna ibland ut på uppdrag, eller ringer samtal och gör intervjuer och fortsätter hålla koll på vad som händer under dagen i nyhetsväg. Saker och ting kan inträffa så att planerna ändras. Sedan skrivs de artiklar som ska vara med i tidningen. Detta är en sammanfattning av hur informanternas arbetsdag ser ut men Jens är undantaget. Han säger att det inte finns några typiska arbetsdagar, utan de är en mix av resande, planerande, skrivande och

informationsinhämtning. Det kan bero på att han har en chefsposition och därmed inte riktigt samma arbetsuppgifter som de andra.

Jens är också den enda som svarar ja på frågan om han vet vad som väntar honom i början av varje arbetsdag eftersom han själv planerar det några veckor i förväg. De andra säger att de för det mesta inte vet vad som väntar dem, förutom vissa inplanerade ärenden. Det kan vara att de vet att något kommer att hända en viss dag som de ska skriva om eller att de har ett planerat möte, eller att de skriver större artiklar som de arbetar med i flera dagar.

När det gäller hinder i arbetet svarar de flesta (alla utom Jens) att ett vanligt hinder är att man inte får tag på en person man behöver få tag på. Andra hinder som kan uppstå är att en person inte vill uttala sig (Ingvar, Per) eller att en story visar sig inte hålla (Ingvar).

Rutinuppgifter av typen administrativt pappersarbete, har ingen av informanterna. Att vara reporter innebär ett mycket kreativt arbete. Det förekommer lättare arbetsuppgifter som återkommer varje dag, som läsning av e-post eller att ringa polisen och fråga vad som hänt, men dessa uppgifter kräver också att man reagerar på det man får veta på olika vis (Ingvar, Per).

6.1.1 Informationsbehov och sökande efter information

Per säger att informationssökning ofta handlar om att ringa till folk, både officiella personer som poliser, kommundienstmän eller åklagare, och privatpersoner som råkat ut för något. När det gäller att få bakgrundsinformation till artiklar är det ofta experter, personer som har kunskaper inom olika områden, han ringer till. Dessa hittar han ofta genom att ringa till passande avdelning på universitetet och fråga om de har någon som kan mycket om ämnet det gäller. Han har även en telefonbok med namn på personer han ringer regelbundet. Per föredrar dock skriftliga källor eftersom de är tydligare. De skriftliga källorna gäller ofta politiska beslut och rättsprocesser, och fås från olika myndigheter som länsstyrelsen, kommunen och tingsrätten. Han använder också informationsresurser på tidningen som arkivet, bolagsverket och InfoTorg och kontrollerar domar på Tingsrätten. Att söka information är en stor del av arbetet. Själva skrivandet tar för Per ofta inte mer än en och en halv timme om dagen.

Sara är även hon lokalreporter men i en annan kommun, där hon bland annat bevakar sjukvården. Hon får oftast informationen från intervjuer med människor. När hon ibland behöver bakgrundfakta använder hon Internet, eller ringer personer som har information. Det händer att hon använder sig av kollegor som hon vet har kunskaper inom olika ämnen. Hon följer även politiska beslut som rör sjukvården. Ingen av de två lokalreporterarna nämnde att de gör research. De skriver om lokala händelser, när de inträffar och behöver således lokala och aktuella källor.

Maria skriver om ekonomi och hennes informationsbehov ser lite annorlunda ut jämfört med lokalreporterarnas. Hon ägnar sig mycket åt researcharbete. Hennes informationssökande börjar när hon stiger upp, då hon läser tidningar hemma. Hon fortsätter med att läsa tidningar på arbetet, hon läser, eller som hon säger ”scannar” nättidningar, lyssnar på radio och läser text-tv för att få veta vad som hänt och vad man troligtvis ska ta upp och skriva om. Hon nämner att man måste kolla upp ämnesområden innan man gör intervjuer ”så att man inte verkar dum”. Detta gör hon genom att ringa experter och kontrollera i arkivet vad tidningen skrivit innan om ämnet. Hon berättar att hon har en egen ”bank” med kontakter, och om hon hör talas om en expert inom något område skriver hon upp namnet eftersom hon alltid är ute

efter nya namn. Hon söker särskilt efter kvinnliga experter eftersom de som uttalar sig i media oftast är män. Hon använder också Internet, databasen Affärsdata och InfoTorg, speciellt till research. Efter intervjun fick jag ett e-mail där hon hälsar att hon glömde nämna att hon också använder olika nyhetsbyråer som TT och Direkt.

Jens som skriver om bil och trafik, använder inte någon av de informationsresurser som tidningen tillhandahåller eftersom det inte finns någon inom hans ämne. Han berättar att han inte litar på när andra sammanställer information till honom och vill sälja det, eftersom han hittat fel hos sådana ”informationsleverantörer”. Han har själv ansvar för det han gör och vill därför också hitta informationen själv säger han. Eftersom han har arbetat så länge har han lärt sig hur han ska få tag på den information han behöver. Den typ av information han behöver för sina artiklar är ofta faktainformation som tekniska specifikationer och priser. Han hittar information i faktablad som han får från informationsavdelningar på företag eller på Internet, i utländska tidningar och i modellkataloger för bilar. Några problem att få fram information har han aldrig, alla företag har informatörer och han ringer ofta dem eller olika chefer på företagen. Alla går att nå nuförtiden via e-post och mobiltelefon säger han. ”Nätet har ju förändrat jobbet väldigt mycket, tagit bort en massa onödigt letande i källor som man kanske inte har tillgängliga”.

Nöjesreporter Ingvar säger att ibland är den enda information han behöver för en artikel den han får ”på plats” när han åker ut för att skriva om en händelse, det blir ett närvaroreportage. Han får oftast information genom att tala med människor. ”Man måste alltid söka efter den person som kan ge en det man behöver just då”, säger han. När det gäller att hitta de personer han behöver nämner han Dygnet Runts Nöjesbibliotek, telefonboken för nöjesredaktionen, som han säger i och för sig är dåligt uppdaterad. Han vänder sig ofta till kollegor som han vet har kunskaper inom olika områden. Han använder också tidningens databaser när han gör grävande journalistik då han behöver kolla upp företag och personer, om de exempelvis har skulder hos kronofogden, har begått brott, om de satt upp några pjäser tidigare och så vidare. Det kan vara väldigt varierande uppgifter man behöver säger han. Han läser också ofta tidningar inom nöje och kultur, speciellt danska. I biblioteket på redaktionen använder han ordlistorna för att slå upp ord när han läser utländska tidningar. Tidningens arkiv använder han ofta för att kontrollera vad som skrivits om olika ämnen. Han säger att mycket informationssökning handlar om att dubbelkolla uppgifter han fått hittat i andra artiklar så att de stämmer.

Det egna arkivet är viktigt för alla reportrar och här arkiveras allt redaktionellt material. Gunilla som arbetar med tidningens arkiv uppskattar att ungefär 10 % av det som finns i arkivet eftersöks och gamla klipp från klipparkivet används ungefär ett par gånger i veckan. Hon säger att förr var det vanligt att de i arkivet fick hjälpa journalister med sökningar i databaser men det behövs sällan längre. Johan säger att han inte tror att databaser används så mycket av andra journalister för att många inte vet hur man söker i dem.

6.2 Redovisning av enkätsvar

Jag redovisar här svaren på enkäten, fråga för fråga. Den första frågan lyder:

Hur ofta använder Du Dig av dessa informationsresurser i Ditt arbete?

Denna fråga redovisar jag med diagram som visar svaren, och kommenterar dem sedan. Frågan har ställts om informationsresurserna i grupper och jag redovisar ett diagram för varje grupp.

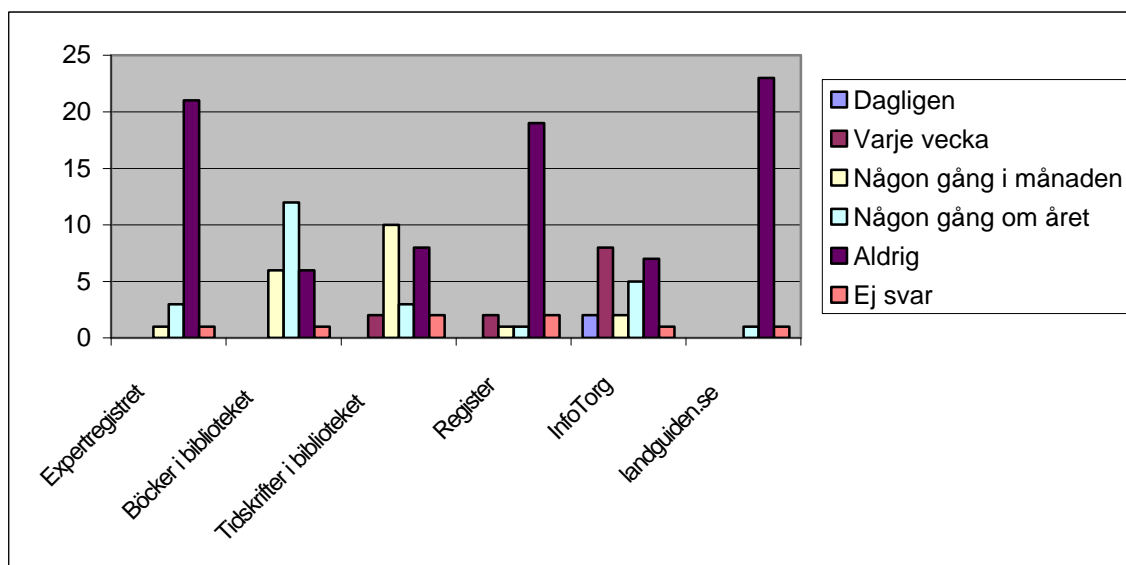


Diagram 1: Hur ofta använder Du Dig av dessa informationsresurser i Ditt arbete?

Antalet som aldrig använder Expertregistret, Register och landguiden.se är väldigt stort (21, 19 och 23 respondenter av 25). Antalet som aldrig använder tidskrifter eller InfoTorg är också ganska stort (7 respondenter av 25). Den enda av dessa resurser som används varje dag är InfoTorg. Att landguiden.se är så oanvänd är förvånande eftersom den typen av information, fakta om länder, borde kunna vara relevant och viktig för flera. Den skulle möjligtvis också kunna användas för att ge uppslag till reportage, som någon kommenterat att information från SCB kan användas, alltså att man hittar förhållanden som verkar intressanta, annorlunda eller på andra vis är värda att skriva om. På en enkät fick jag dock en kommentar som kan förklara varför så få använder landguiden.se och att så få känner till den. Kommentaren var ”jag använder Utrikespolitiska Institutets länder i korthet” – vilket är samma sak som landguiden.se. Kanske används den egentligen då av många som inte vet att det handlar om samma resurs.

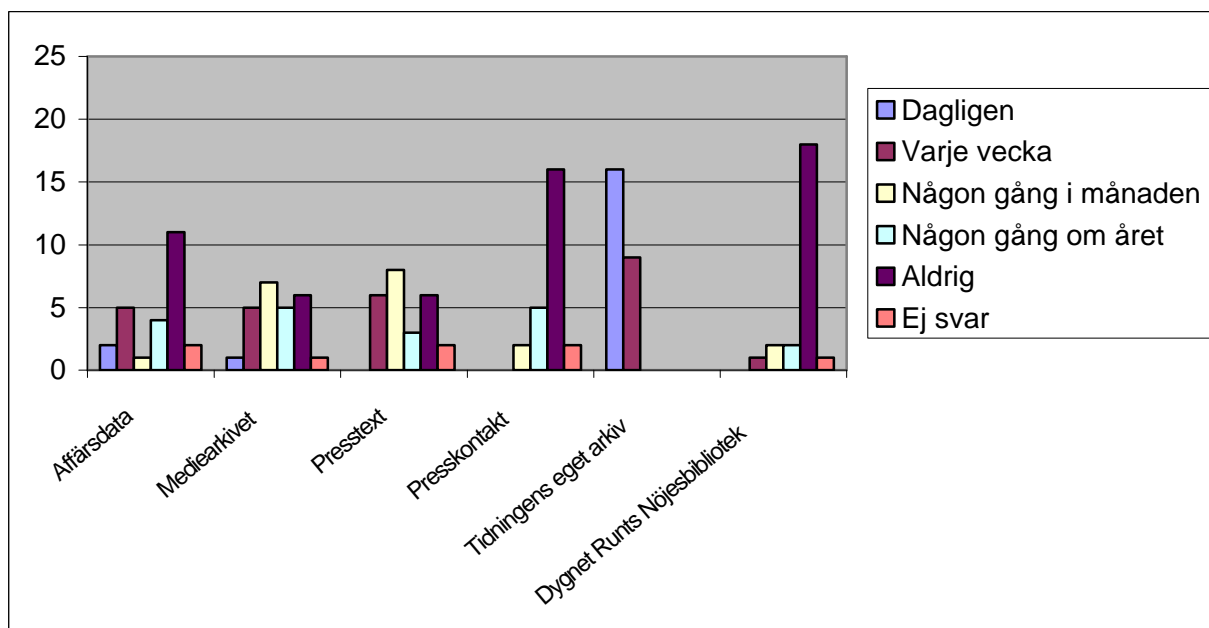


Diagram 2: Hur ofta använder Du Dig av dessa informationsresurser i Ditt arbete?

Den mest använda informationsresursen av alla är det egna arkivet. 16 respondenter använder det dagligen och 9 varje vecka. Det är inte någon som aldrig eller sällan använder det. När det gäller Affärsdata, Mediearkivet och Presstext är användandet mer utspritt mellan att aldrig användas och att användas ofta. Presskontakt och Dygnet Runts Nöjesbibliotek har få användare.

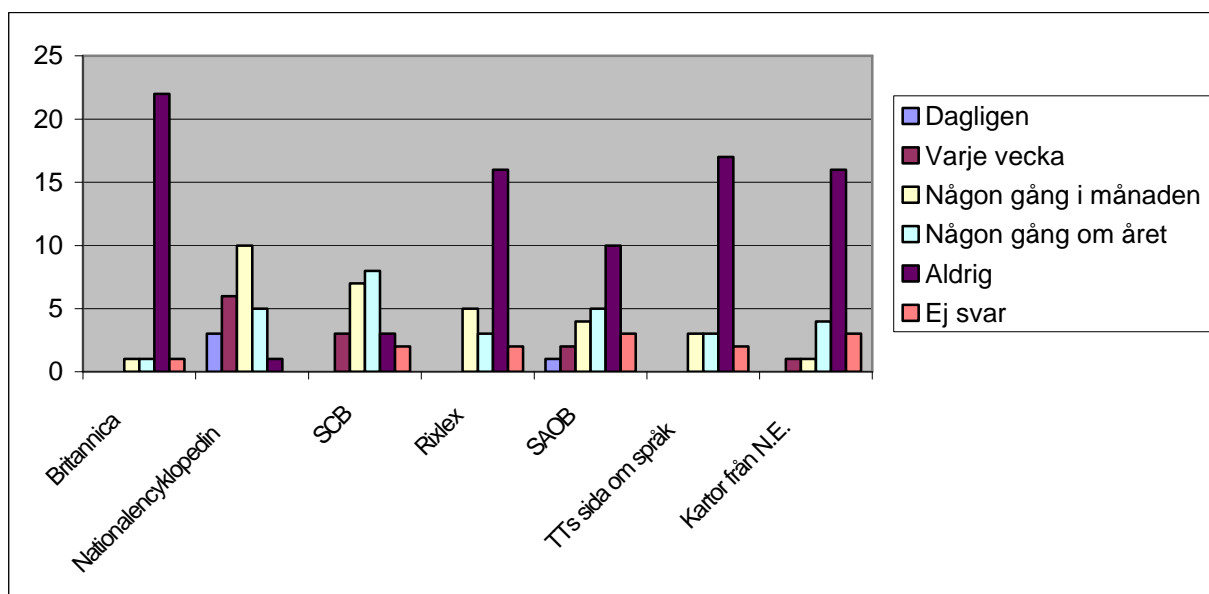


Diagram 3: Hur ofta använder Du Dig av dessa informationsresurser i Ditt arbete?

Även i denna grupp är "aldrig-staplarna" höga. Nationalencyklopedin, SCB och SAOB används dock oftare. Britannica har endast två användare av mina respondenter. TT:s sida om språk och Kartor från Nationalencyklopedin (NE) används sällan. Nästa fråga i enkäten lyder:

Om Du aldrig eller sällan använder informationsresurserna, vad beror det på?

Denna fråga är i enkäten skriven i tabellform, där respondenterna fick kryssa för olika alternativ för varje informationsresurs. De olika alternativen var ”jag känner inte till den”, ”den är svår att använda”, ”den har ej tillräckligt bra/uppdaterad information”, ”vet ej” och ”annat, nämligen:”. Kryssade de i ”annat-rutan” kunde de också skriva en förklarande kommentar. Resultatet för denna fråga redovisar jag med text istället för diagram, eftersom jag fått många olika svar skrivna i ”annat-rutan”. Antalet svar redovisar jag inom parentes som hur många som valt just det alternativet och hur många som svarat på frågan för just denna informationsresurs. Denna fråga skulle alltså bara besvaras av dem som *inte* använder informationsresursen. Har få personer svarat på frågan för en informationsresurs betyder det att informationsresursen används av många personer. Tvärtom betyder en hög svarssiffra att den används av få.

Det allra vanligaste svaret på varför informationsresursen inte används skrevs för de flesta resurserna i ”annat”-rutan som varianter på ”innehåller irrelevant information”, ”jag behöver den inte”, ”har ingen nytta av den”, ”innehåller ej information jag behöver”. Detta gäller särskilt Affärsdata (8 av 16 skrev denna typ av svar), Nöjesbiblioteket (7 av 23), Britannica (8 av 23), SCB (8 av 10), Rixlex (9 av 18), SAOB (7 av 17) TT:s sida om språk (9 av 20), Kartor från NE (9 av 19), InfoTorg (6 av 9) och landguiden.se (7 av 24).

För Expertregistret, Register, landguiden.se och Nöjesbiblioteket var ett vanligt svar att man inte känner till informationsresursen (15 av 25, 12 av 21, 15 av 24 respektive 7 av 23 svar). Även när det gäller Britannica (5 av 23), SAOB (4 av 17), Rixlex (5 av 18), Presskontakt (4 av 20), Kartor från NE (2 av 19), InfoTorg (1 av 9) och böcker (2 av 24) och tidskrifter (2 av 11) finns det respondenter som inte känner till dem.

Ett av respondenterna självformulerat svar som återkom för de flesta informationsresurserna var varianter på ”det finns andra alternativ”. För böcker var ett ganska vanligt svar att de inte innehåller bra eller tillräckligt uppdaterad information (6 av 24), vilket var ett ovanligt svar för alla de andra resurserna. Kommentarer angående varför böcker och tidskrifter inte används var att man befinner sig på annan ort, att det tar för lång tid att leta igenom dem och att det inte finns något register över de böcker som finns. När det gäller Register fick jag kommentaren att man har sina egna kontaktregister. Angående Mediearkivet tyckte 4 av 18 att den var svår att använda. Två personer skrev i en kommentar att Mediearkivet var för dyrt, en att hon istället använder andra databaser. En respondent skrev att hon/han ej tänker på att alla dessa informationsresurser finns. 9 av 23 respondenter kryssade i ”vet inte” på frågan om varför de inte använder Britannica, vilket jag tycker är anmärkningsvärt många. Kanske kan man tolka detta som att behovet av denna resurs inte är så stort och att man inte behöver mer än ett uppslagsverk? En person kommenterade att hon istället använder Nationalencyklopedin. 6 personer av 19 vet inte varför de inte använder Kartor från NE och 4 personer av 17 respektive 20 vet inte varför de inte använder SAOB och TT:s sida för språk.

De resurser som har minst antal svar på denna fråga, och alltså flest användare, är arkivet (inga svar), Nationalencyklopedin (5), SCB (10), tidskrifter (11), Presstext (11) och InfoTorg (9). Nästa fråga lyder:

För vilka tillfällen använder Du informationsresursen i fråga, om Du använder den?

Denna fråga besvarades av respondenterna med egna ord, och jag redovisar därför en sammanfattning av svaren för varje informationsresurs. Det finns inte plats att redovisa alla svar exakt. För varje informationsresurs redovisar jag också hur många som inte svarat, och alltså inte använder resursen. Svaren jag fick på denna fråga var inte så detaljerade eller uttömmande.

Affärsdata: 12 svar, 13 har ej svarat och använder alltså inte resursen. Här var svaren likartade. De handlar alla om research och bakgrundsfakta om företag och ekonomi.

Mediearkivet: 16 svar, 11 har ej svarat. Även här handlar svaren om research och bakgrundsinformation. Man använder också Mediearkivet för att få överblick över ämnen och för att få reda på vad andra tidningar skrivit om ett ämne.

Presstext: 12 svar, 13 har ej svarat. Presstext används till samma sak som Mediearkivet. Typiska svar är ”när jag förbereder artiklar och intervjuer eller vill kolla detaljer” och ”research”.

Presskontakt: 3 svar, 22 personer har ej svarat. De tre svar jag fick här lyder ”bakgrund/allmän orientering”, ”vid artistintervjuer” och en som skriver att denna resurs borde vara användbar och användas oftare. Svaret att Presskontakt används för artistintervjuer är förvånande eftersom detta är en resurs för ekonomireportrar innehållande företagsinformation. Det kan vara så att den som svarar har missuppfattat vilken resurs det handlar om eller att det finns flera användningsområden för denna resurs.

Tidningens eget arkiv: 25 svar, alla har alltså svarat. Svaren är lika varandra, arkivet används ofta och mycket för att kontrollera vad som skrivits tidigare inom olika ämnen och för att hämta fakta och kontrollera detaljer. Ett svar avviker från detta mönster och det är ”lokal företagsinformation”.

Dygnet Runts Nöjesbibliotek: 5 svar, 20 har ej svarat. Svaren här kan sammanfattas som ”kontrollera datum, artister, fakta”.

Expertregister: 1 svar, 24 har ej svarat. Det svar jag fick här lyder ”bakgrund/allmän orientering/faktakoll”. Detta är dock ett svar som denna respondent givit på alla informationsresurser på denna fråga, vilket kan förta dess legitimitet.

Böcker i biblioteket: 10 svar, 15 har ej svarat. Böckerna i biblioteket används till faktasökning. Två personer skriver att de framför allt använder språklexikon. En person tycker att frågan är omöjlig att besvara. En person beskriver att hon här söker djupare fakta som underlag för sig själv, som sällan används i en tidningsartikel men som används indirekt. Detta är en annan typ av fakta, mer som bakgrundsförståelse och förklaringar av olika fenomen och olika tankegångar, sådant som behövs för att få grepp om ett ämne.

Tidskrifter i biblioteket: 10 svar, 15 har ej svarat. Tidskrifterna används i första hand för generell orientering och för att kontrollera vad som skrivs inom det ämnesområde man är intresserad av. En person tyckte frågan var omöjlig att besvara. En person skrev att hon läste dem för att få uppslag till idéer och inspireras av stilistiska begrepp.

Register: 2 svar, 23 har ej svarat. De två svar jag fick här var ”bakgrund/allmän orientering”, (samma svar som denna person givit på de flesta informationsresurser) och en person skrev att hon använder en telefonlista för att söka nummer.

InfoTorg: 14 svar, 12 har ej svarat. InfoTorg används för att hitta information om företag och, framför allt, om personer. Man kontrollerar adresser, inkomstuppgifter, dödsfall, folkbokföring, med mera. En person beskriver InfoTorg som ovärderlig för sitt arbete.

Landguiden.se: 1 svar, 24 har ej svarat. Det enda svaret här lyder ”När jag behöver kolla fakta om länder”.

Britannica: 3 svar, 22 har ej svarat. Två av svaren är ”Kolla fakta” och ett svar ”bakgrund/allmän orientering/faktakoll”.

Nationalencyklopedin: 16 svar, 9 har ej svarat. Alla svaren handlar om söka eller kontrollera fakta.

SCB: 15 svar, 10 har ej svarat. SCB används för att leta statistik och fakta. Någon specificerar att de söker efter statistik om svensk ekonomi och någon om statistik om svenska kommuner. En person svarar att SCB används för att få idéer till jobb.

Rixlex: 6 svar, 19 har ej svarat. Ingen nämner att denna länk inte fungerar, vilket jag anser vara anmärkningsvärt. Vad det beror på är svårt att säga, om de inte märkt det eller kanske för att de inte använder själva länken utan skriver ni URL:en direkt i webbläsaren. Rixlex används för kontroll av lagtexter och för generell orientering.

SAOB: 7 svar, 18 har ej svarat. SAOB används till kontroll av ord och stavning.

TT:s sida om språk: 4 svar, 21 har ej svarat. Den används till kontroll av språkregler.

Kartor från NE: 4 svar, 21 har ej svarat. Denna resurs används för att kontrollera information och fakta enligt de fyra svar jag fick.

Vilka av följande tjänster från InfoTorg använder Du?

Den mest använda tjänsten från InfoTorg är Personinformation (13 användare av 25) som innehåller information från personadressregistret SPAR, Bolagsverket, SCB, Eniro, SHJ med flera. Bolagsregistret och BASUN Plus, som innehåller information om svenska företag, används av tio av respondenterna. Personrapport, som visar information från flera av InfoTorgs tjänster sammanställda i en rapport, används av nio respondenter. Dessa är de mest använda tjänsterna på InfoTorg. Tjänsten Certifikatansökan används inte av någon respondent och InfoTorg-TED, som är annonserade offentliga upphandlingar inom EU, och SHJ Arkivet, betalningsanmärkningar hos Kronofogdemyndigheten, har bara vars en användare bland mina respondenter.

I slutet av enkäten hade jag tre stycken öppna frågor. Jag går här igenom svaren på dessa.

Hur hittar Du oftast information som Du behöver i Ditt arbete?

Här svarade alla 25 respondenter. 16 av svaren handlade om att personen hittar information genom att göra sökningar på Internet, via sökmotorer eller på olika organisationers hemsidor. Tio personer svarade att de får information genom att tala med experter och fackfolk eller genom att ringa människor och få uttalanden från dem. En respondent skriver ”Genom kollegor och telefonsamtal: det bästa är att lägga kraft på att hitta experter. När de väl hittats kan man ställa de frågor man behöver, och slipper det aktiva letandet i texter”. Fyra personer nämner privat läsande av böcker, tidningar och tidskrifter som ett vanligt sätt att hämta information. Nio personer nämner olika databaser. Andra källor som nämns som det sätt de oftast hittar information är genom kollegor (1), anhöriga (1) och allmänna handlingar (1), och genom engelska, franska och tyska facktidningars hemsidor (1).

Hur gör Du när du inte hittar den information Du vill ha?

Alla 25 respondenter svarade på frågan. Svaren tyder på att reportrar är ihärdiga i sitt informationssökande. 12 personer svarar att de inte ger upp utan letar vidare eller att de oftast hittar den information de söker. 14 personer säger att de ber kollegor eller vänner om råd och tips. Andra svar på frågan är att man ringer experter (3 stycken) eller använder Internet (4 stycken). Två personer skriver att de delegerar arbetet till andra. Detta kan förmodligen inte alla göra – de reporters som fyllt i enkäten har olika befattningar och de i chefsposition kan naturligtvis be andra göra research. Att fråga kollegor om hjälp är mycket populärt.

Hur upplever Du tillgången till information på tidningen?

Av 25 respondenter har 19 stycken svarat ”bra”, ”god”, ”mycket bra” eller ”mycket god” på denna fråga, med eller utan ytterligare kommentarer. En person svarade ”ok”. En respondent ifrågasätter behovet av biblioteket, eftersom det ser illa skött ut, inte är uppdaterat och inte innehåller relevanta böcker. Tre personer nämner att de oftast använder Internet eller andra källor ”utanför tidningen”. En person säger att hon inte har tillgång till samma fysiska informationskällor som de som sitter på huvudredaktionen, eftersom hon arbetar på en lokal redaktion. En person tar upp att hon ej är nöjd med den information hon får från polisen. En respondent förstår ej frågan.

Två kommentarer som är intressanta att ställa mot varandra lyder ”Bra. Men vi jobbar inte riktigt såhär. Vi har sällan tid att granska och kolla upp, vårt jobb är att få snabba kommentarer när någonting händer. Vi kollar bara basfakta och gör aldrig gräv” och ”Rikliga möjligheter till informationssökning. Absolut nödvändigt för ett vasst journalistiskt arbete”. Detta visar på de stora skillnaderna mellan olika reportrars sätt att arbeta och behov av information.

7 Analys och diskussion

I detta kapitel besvarar och diskuterar jag frågeställningarna i kapitel 1. Jag gör detta fråga för fråga och underrubrikerna i kapitel 7.1 består av de fyra frågeställningarna i kapitel 1.3. Alla slutsatser gäller de personer jag intervjuat och fått enkätsvar av och inga fler. Jag kommer sedan att fortsätta diskussionen och relatera resultat och slutsatser till tidigare forskning och den teoretiska ramen.

7.1 Slutsatser och diskussion

Den första frågeställningen lyder:

7.1.1 Hur ser informationsbehoven hos de skrivande reportrarna ut?

Behovet av information för en reporter är gigantiskt och en stor del av arbetsdagen går åt till att söka och inhämta information på så många olika vis att det kan vara svårt att formulera och förklara dem. En betydande del av den information en reporter behöver får hon/han genom upplevelser, observationer och samtal. Gemensamt för alla mina informanter är det stora behovet av kontakt med experter och människor med olika kunskaper. Det finns också ett stort behov av kontakt med officiella personer, folk med speciella positioner, exempelvis poliser eller chefer på företag, och med människor som har varit med om upplevelser värda att skriva om. Det finns behov av att undersöka ämnen, att få bakgrundsinformation och förklaringar till olika händelser, och också att undersöka vad som tidigare skrivits om ett ämne. Ett annat behov handlar om att hålla sig uppdaterad och veta vad som händer. Reportrar har ofta områden, ämnesområden eller geografiska områden, som de bevakar. Bevakning av ett ämne sker genom läsning av dagstidningar, facktidningar, nättidningar och genom att se nyheter eller hålla koll på olika webbsidor, allt beroende på vilket ämne det gäller. Vissa reportrar har personer som de ringer upp regelbundet för att kontrollera vad som händer, exempelvis hos polisen. Variationen av ämnen leder som sagt även till behov av informationsresurser inom olika ämnen. Ett behov kan också vara att söka information som kan ge uppslag till nya artiklar.

Jag intervjuade två reportrar som arbetar med att bevaka lokala kommuner. De har behov av lokal information om vad som händer i kommunen, exempelvis inom politik, rättsprocesser och brottslighet, inom sjukvården och hos företagen. De får oftast information genom att ringa till människor, och också genom sådant som kommunala handlingar och protokoll. Den ekonomireporter jag intervjuat behöver göra mycket research, kolla upp ämnen och hitta bakgrundsinformation. Hon ägnar också mycket tid åt att få överblick över vad som händer generellt utan att leta efter något specifikt. Nöjesreportern talade om den upplevelsebaserade information man får genom att vara på plats någonstans, i hans fall kan det handla om att se en teaterpjäs. Han får största delen av sin information genom att tala med människor. Han har också behov av att kontrollera faktauppgifter av olika typ och att göra research om företag eller personer. Den intervjuade bil- och trafikreportern talar om vikten av att själv vara den som går till källan och hittar informationen, och även nöjesreportern nämnde detta. En reporter har själv ansvar för vad han eller hon skriver och vill därför helst också vara den som är ansvarig för informationssökandet. Även bil- och trafikreportern talar om upplevelsebaserad information, i form av exempelvis provkörning av bilar. Han berättar att den information han behöver ofta består av specifika fakta om olika fordon och liknande.

Sådan specifik faktainformation som exempelvis bil- och trafikreportern Jens nämner, kan verka lättare att få tag på eftersom man vet exakt vad det är man letar efter. Den specifika faktainformation han behöver finns ofta i de bilmodelltidningar han använder när han skriver om bilar. Samtidigt berättade den researcher jag intervjuade att just specifika faktauppgifter kan vara bland det svåraste att få tag på. Han nämnde som exempel att han haft stora problem med att få reda på hur många amerikanska soldater som tjänstgör i Irak.

Byström talar om att ju mindre komplex uppgiften som ska lösas är, desto mer används dokument som källor. Man ringer alltså mer sällan till en annan person och frågar om denna

typ av specifik faktainformation. Byström skriver också att denna typ av information (probleminformation, vilket innebär information som är fakta som hör direkt till en uppgift) ofta aktivt måste letas upp eftersom denna information sällan lagras i minnet hos människor. Den har endast med en sak att göra och återanvänds därför sällan. Byström skriver att när informationsanskaffningen handlar om att få svar på komplexa frågor och det kräver kraft att få tag på den, blir människor mer populära som källor än vad dokument är (Byström 2002, s. 588f.). I reporterns informationssökningsarbete handlar det dels om att hitta rätt dokument och dels om att hitta rätt människor, eftersom viss typ av information lättast hittas i dokument och annan lättast fås av människor. Att människor är så populära som källor för reportrarna i min undersökning beror på komplexiteten i deras arbete, vilket innebär att ta initiativ, tänka och reagera, att sätta sig in i nya ämnen och att göra det under tidspress för att tidningen måste komma i tryck. Då har de inte möjlighet att läsa in sig på allt inom ett område, eller läsa en hel bok om ett ämne.

Mina resultat angående reportrars informationsbehov stämmer väl överens med Nicholas och Martins, trots att min undersökning inte alls omfattar lika många personer som deras gör. Alla de kategorier av information som en journalist behöver enligt dem har jag också funnit i mina resultat. Det finns dock skillnader. Enligt Nicholas och Martin delegeras ofta research och insamling av bakgrundsinformation till biblioteket (1997, s. 45). Så är det inte på redaktionen som jag har studerat. De enda som verkar delegera informationssökning är de som arbetar som chefer. Nicholas och Martin nämner tidsbrist som den största faktor som kan förhindra att informationsbehoven uppfylls (1997, s. 49). De reportrar jag talat med verkar inte uppleva detta som ett så stort problem. Även om tidsbegränsning påverkar arbetet, verkar det sällan hindra informationsinsamlingen eftersom de sätt man oftast använder för att få information är snabba sätt, som telefonsamtal och sökningar i sökmotorer. Jens talade i intervjun om hur mobiltelefoner, Internet och e-post har förändrat och förenklat journalistens arbete på det viset att man alltid kan få tag på det man behöver om man bara har rätt nummer eller adress.

Journalister föredrar skrivna källor framför muntliga av den anledningen att de har högre auktoritet och är lättare att kontrollera, samtidigt är telefonen det viktigaste verktyget för en reporter eftersom telefonsamtal går snabbt, skriver Nicholas och Martin (1997, s. 48). Detta sade också lokalreportern Per, att skrivna källor alltid är bättre av just dessa anledningar, men han är den enda som nämnt att han föredrar skrivna källor. Att telefonen är ett extremt viktigt arbetsredskap står helt klart enligt min undersökning.

7.1.2 På vilket sätt uppfylls dessa informationsbehov med hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen?

De allra flesta upplever tillgången till information på tidningen som god eller mycket god. Reportrarna använder informationsresurserna i väldigt olika grad. Den mest använda informationsresursen är det egna arkivet, en oerhört viktig resurs med brett användningsområde. Det används exempelvis till att kontrollera vad tidningen skrivit tidigare inom ett ämne, att orientera sig i ett nytt ämne och att kontrollera fakta och detaljer. Jag kan inte peka på exakt vilka typer av informationsbehov som tillgodoses via de resurser jag listat. Det verkar dock vara så att när det gäller att göra research eller, som flera reportrar kallar det, ”grävjobb” om personer eller företag behövs ofta någon lämplig databas med sammanställd information.

För reportrars behov av research och fakta om företag, ekonomi och olika personer används ofta informationstjänsten InfoTorg och databasen Affärsdata, och även andra databaser som tidningen prenumererar på. Vad reportern arbetar med för ämnen styr valet av resurs och därmed är exempelvis Infotorg oumbärlig för vissa men används aldrig av andra. Detta gäller för de flesta resurser. Alla informationsresurser är dock inte ämnesspecifika, som exempelvis SCB, SAOB och Nationalencyklopedin, som används för statistik, ordförklaringar och annan fakta.

7.1.3 Vilka informationsbehov uppfylls inte med hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen?

De flesta informationsbehov verkar uppfyllas utan hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen. Vid alla samtal med människor, både intervjuer med personer som råkat ut för något, officiella personer, och samtal med experter har journalisterna allra oftast letat upp kontakten själva. Den expertlista som finns på tidningen med telefonnummer till experter inom olika ämnesområden och som man därmed kan tänka sig skulle vara en bra resurs på grund av det stora behovet av experter, är väldigt sällan använd. Nöjesredaktionens telefonbok används lite oftare men även den sällan. Reportrarnas eget kontaktnät är otroligt viktigt.

Andra populära sätt att skaffa information är via Internets sökmotorer eller olika webbsidor, och via kollegor. Man lyssnar på radio, ser på TV och läser tidningar med ögonen öppna efter information som kan användas i arbetet. Reportrar bevakar ofta olika områden och har utvecklat egna sätt att få tag på den information de behöver inom sitt område.

En typ av informationsbehov som tillgodoses helt utan hjälp av tidningens informationsresurser är de som kräver en upplevelse av något slag.

Många kommenterade de olika informationsresurserna i enkäten med att de inte använder dem för att det finns andra alternativ. Att man använder sina egna register, länksamlingar med mera, och har sin egen *information management* är inte alls fel, utan nödvändigt för en journalist, men det skulle kunna göra att man låser sig vid de informationsresurser man känner till. När jag gjorde intervjuer eller pratade med journalister på redaktionen upplevde jag att många inte förstod vad jag var ute efter. De verkade inte förstå vad informationsförsörjning på tidningen skulle vara bra för, och de hade svårt att uttrycka i ord hur de gick till väga när de letade information. Min uppfattning är att detta är något som bara görs, utan att det egentligen funderas så mycket över hur och varför eller om något annat sätt skulle kunna vara bättre. Om man har hittat en resurs som fungerar håller man sig till den. Detta är förståeligt och behöver inte alls vara fel men samtidigt kan det leda till att man missar andra resurser. Taylor menar att krav, normer och förväntningar som hör till organisationskontexten påverkar informationsbeteendet (1986, enl. Choo 1998, s. 47). Detta kan vara en sådan sak, att jag upplevde att flera inte förstod varför någon annan skulle hjälpa dem att hitta information eller informationsresurser. En annan förklaring till varför mina frågor om information verkade upplevas som svåra kan vara det jag skrev om i kapitel 3.3, att ordet information i sig är så brett att det gör det svårt att verbalisera sitt informationsbehov. Att göra som Orna föreslår (1999, s. 31), formulera en egen förklaring av vad information betyder för just dem i denna organisation, skulle kunna öka medlemmarnas medvetenhet runt sitt informationsbeteende.

7.1.4 Vilka icke-använda informationsresurser finns det? Varför används de inte?

De informationsresurser som har inga eller nästan inga användare är Landguiden.se, de listor som kallas Register, Expertregistret, Britannica Online och Kartor från Nationalencyklopedin. Vad gäller Landguiden.se kan det låga antalet användare bero på att alla inte har tillgång till den. Många (15 av 24 stycken) skrev att de inte känner till denna resurs. En förklaring till att Landguiden.se inte känns till eller används kan vara att den inte kallas så. Jag tog i resultatet upp den respondent som skrev som svar på varför Landguiden.se inte används att han/hon använder Utrikespolitiska Institutets databas, vilket är samma sak som Landguiden.se.

Listorna Register finns inte på samma ställe som de andra informationsresurserna på intranätet. De är också dåligt uppdaterade och många (12 av 21 stycken) känner inte till att de finns. Expertregistret med telefonnummer till experter är också det dåligt uppdaterat och 15 av 25 känner inte till det.

Få använder Britannica, Kartor från Nationalencyklopedin, SAOB och TT: sida för språk och många vet inte varför de inte använder dem. Det gäller särskilt Britannica. Detta kan möjligtvis bero på att man har andra alternativ för dessa resurser. Har man andra informationsresurser, som man letat upp själv eller som finns på tidningen, och dessa fungerar bra, behöver man inte fler med samma innehåll. Man kanske använder Nationalencyklopedin istället för Britannica, vilket i sin tur kan bero på att Nationalencyklopedin är svensk och Britannica är det inte. Det är svårt att veta om det kan ha att göra med att den version av Britannica som används är gratisversionen Britannica Online och inte Britannica Online Academic Edition. Kartor från Nationalencyklopedin används sällan för att de som svarat på enkäten sällan verkar behöva kartor, eller hittar de kartor någon annanstans. Denna typ av resurs borde dock finnas även om den används sällan, eftersom den tillhandahåller en speciell typ av information.

Dygnet Runts Nöjesbibliotek har även det få användare. Detta är dock en väldigt ämnesspecifik informationsresurs, och det är endast de som skriver om nöje som har användning för den. Men dessa verkar också verkligen använda den. När jag var på besök på redaktionen fanns denna resurs på intranätet, men när jag fick tillbaks enkäterna fick jag i en av dessa en kommentar om att denna resurs nu är borttagen, men att personen som skrev kommentaren fortfarande använde den eftersom den var sparad på dennes hårddisk. Den verkar fylla ett behov. Fler ämnesspecifika telefonböcker skulle kunna vara en bra idé på en redaktion där så mycket hänger på kontakter.

Vad alla reportrar verkar ha gemensamt är ett stort behov av namn på experter och kunniga personer. Varför används då inte expertlistan? Anmärkningsvärt många kände inte till denna resurs. En av informanterna berättade hur hon alltid var på jakt efter nya experter och sakkunniga personer som hon skulle kunna använda i arbetet. Detta skulle kunna underlättas av en fungerande expertlista. Om den ska kunna användas och fungera måste den visas upp och framför allt måste den skötas. För tillfället uppdateras den inte alls. För att kunna ha denna typ av informationsresurser, som inte köps in av andra företag, måste man lägga ner tid och arbetskraft på dem. Som jag förstod det är det meningen att denna expertlista ska uppdateras av alla. Journalister ska där lägga in användbara namn och telefonnummer när de stöter på dem men naturligtvis är detta en omöjlighet om ingen känner till expertlistans existens. Om alla fick veta hur det var tänkt, skulle de då dela med sig av sina kontakter? Eller är det så som Nicholas och Martin (1997, s. 50) hävdar, att journalister håller på information och låter bli att dela med sig av sina kontakter eftersom de konkurrerar med varandra inom

tidningen? Att så många vänder sig till kollegor för att få hjälp med information tyder dock på att det inte är på det viset, och jag har heller inte fått några kommentarer som pekar åt det hållet. Det kan vara så att de som arbetar på redaktionen inte vill använda experter som andra letat upp och som de därmed inte känner till. De vet då inte heller hur personen som letat upp dem kommit i kontakt med dem. Kanske är det även här så att reporters vill leta och hitta själva för att vara säkra på hur det har gått till och för att de vill vara ansvariga för hela processen själva.

Det är svårt att veta om de oanvända resurserna är onödiga, eller om de skulle kunna göra nytta om de sköttes bättre. En vanlig anledning till att inte använda en informationsresurs är att användarna upplever att den inte innehåller relevant information. Biblioteket används men skulle säkerligen kunna användas mycket mer. Kommentarer jag fått tyder på att det är för dåligt skött och innehåller irrelevanta böcker. Att det inte används beror också på att endast de som sitter i samma hus som biblioteket kan använda det, således kan inte de som arbetar på lokala redaktioner i andra kommuner använda det. Kan man kalla en samling böcker utan någon katalog och utan någon som sköter det för ett bibliotek? Att biblioteket på tidningen inte har något av detta gör att meningen med att ha dessa böcker, som tar upp en del plats, inte är helt klar. En kommentar i en enkät löd ”jag utgår från att de böcker jag behöver inte finns i vårt bibliotek” och en annan skrev att hon inte tror det finns någon mening med att ha det kvar. Kanske hade det varit en bättre idé att ta bort böckerna, förutom de ordböcker som används, och istället satsa på att prenumerera på fler tidskrifter inom olika ämnen? Jens och Ingvar nämner att de läser tidskrifter inom sitt ämne för arbetet och jag har även fått flera kommentarer om detta i enkäterna. Om dessa tidskrifter finns på nätet skulle de, och andra sajter inom olika ämnesområden, kunnat länkas till på intranätet. Ett brett utbud är viktigt när informationsbehovet inom organisationen är så brett.

Bil- och trafikreportern berättade att han inte använder någon av de informationsresurser som tidningen tillhandahåller eftersom det inte finns någon inom hans ämne. Han säger också att han inte behöver några sådana resurser eftersom han har sina egna sätt att hitta vad han behöver. Därför är det svårt att säga att detta är en lucka i informationsförsörjningen.

7.2 Vidare analys och diskussion

I kapitel 7.1 svarade jag på de frågeställningar som var syftet med uppsatsen och diskuterade dessa. I detta kapitel fortsätter jag denna diskussion och jag fortsätter relatera resultatet till teori och tidigare forskning.

Det verkar vara så att de flesta informationsresurser tidningen har används då och då av vissa personer, men få är outhärliga och många känner man inte till att de finns. Jag uppfattar huvudanledningarna till att informationsresurser inte används vara att de (1) inte innehåller den typ av information som användarna behöver, (2) att de föredrar att använda sina egna vägar till information, (3) att de inte känner till vilka informationsresurser som finns eller vad de kan användas till, samt (4) att omständigheterna gör att man inte hinner använda dem eftersom det innebär tidsförlust.

Det skulle kunna vara ett stort misstag av mig att påstå att en informationsresurs som enligt min undersökning inte används alls eller mycket lite är en onödig resurs. Det finns ju många fler på tidningen än bara skrivande reportrar, som mycket väl kan vara användare av dessa

informationsresurser. Däremot kan jag säga att jag tror det finns ett behov av att kontrollera om resurserna används av andra personer och om de inte gör det, hitta bättre resurser som fyller en funktion. Spelar det någon roll att här finns länkar och resurser som ingen använder? Jag tror att när de tar upp plats på intranätet, eller någon annanstans, får de också en plats i hjärnan där de inte behövs. Om det finns en massa onödigt där man letar efter information är det svårare att hitta det som är nödvändigt, det leder till *information overload*. På en föreläsning i datavetenskap lärde jag mig att en människa kan hålla högst sju saker i huvudet på samma gång. Huruvida det stämmer eller ej vet jag inte men jag anser, av egen erfarenhet att ju mer information och intryck vi utsätts för, desto svårare blir det att sovra bland det, även om Williams och Nicholas (1997) inte anser att den ökade mängden information på Internet bidrar till *information overload*.

Informationsförsörjningen på redaktionen verkar sakna struktur. All tid hos arkivpersonalen går åt till att sköta arkivet och de hinner inte med något mer. De länkar som finns publicerade på intranätet har den nuvarande intranätsredaktören ärvt från den förra och många av dem används inte. Kanske är det så att man inte räknar in alla informationsresurser under samma rubrik, man tänker inte i termer av *information management* och har ingen övergripande plan för hur olika informationsbehov ska tillgodoses. Det finns gott om informationsresurser men det är svårt att veta vem som har ansvar för dem, vem som sköter dem och vem som använder dem. Att man inte tänker på detta vis kan bero på att det i yrket att vara journalist ingår att man ska söka och hitta information på egen hand. Att gå egna vägar efter information i arbetet är självklart och nödvändigt för att journalister ska kunna göra ett bra jobb. Men att ha informationsresurser som inte fungerar och inte används är ett slöseri i en organisation. Databaser och prenumerationer på tidskrifter är kostsamt. Det behövs en fungerande informationsförsörjning. En början till det skulle man kunna få genom att analysera informationsbehovet för olika grupper eller avdelningar på redaktionen mer i detalj. Detta är endast undersökning av en grupp, och kan ses som en pilotundersökning.

Den vanligaste kommentaren om varför en viss informationsresurs inte används var att den innehåller irrelevant information eller att personen inte behöver just denna resurs. Tyder detta på att det finns få relevanta informationsresurser på tidningen? Tyder det på att de är onödiga? Nej det behöver det inte göra, däremot är väldigt få av dem relevanta för alla. Informationsresurserna är ofta ämnesspecifika, och även om många har nytta av exempelvis Affärsdata, innehåller den databasen irrelevant information för de andra. Det är ju stor skillnad på att rapportera om krig i Irak, och att skriva artiklar om mat och vin. Reportrar är som sagt också oftast mer eller mindre specialiserade inom ett område.

Det är också så att om de inte vet vad de olika informationsresurserna är eller vad man kan använda dem till, vet de heller inte om att de kan vara relevanta för deras arbete. Jag anser det vara ett stort problem att det finns resurser som de flesta inte känner till. Det behövs information om vad som finns tillgängligt och vad de olika resurserna innehåller och kan användas till. Jag fick kommentarer om att Mediearkivet var svårt att använda. Även om reportrar utan tvekan är mycket slipade informationssökare kan man inte ta för givet att de aldrig behöver hjälp eller utbildning inom dessa områden. Jag tror att det finns en risk i att tillgången till information på Internet gör att det anses att reportrarna inte behöver hjälp att hitta information, eller att, som Henczel (2001a, s. 4) skriver, andra informationsresurser är överflödiga.

Tidspressen verkar inte upplevas som ett egentligt problem, men det skulle kunna underlätta om det på redaktionen fanns fler med uppgiften att göra research. Oftast är det säkerligen bäst

om journalisterna själva får göra sin research eftersom det är de som vet vad de är ute efter och vad som behövs för artikeln, men samtidigt kanske en del av tidspressen kan minska om faktainsamling görs av en researcher. I vilket fall som helst behövs rätt verktyg, nämligen informationsresurser och kunskap.

7.3 Reportrars *information use environments*

Taylor skriver om grupper av människor (*sets of people*) som är ett av de fyra element som IUE:s består av, att människorna i dessa grupper har gemensamma uppfattningar och attityder som påverkar deras informationsbeteende (1996, s. 98). En av dessa grupper är människor med samma yrke. Reportrar delar yrke och ofta utbildning, även om utbildningen inte ser exakt likadan ut vid alla skolor. I journalistyrket ligger att de *måste* ha en öppen attityd till information, annars blir det omöjligt att utöva. Vid mitt besök på redaktionen talades det mycket om journalisters skyldighet gentemot samhället att granska makthavare och berätta sanningen. Dessa skyldigheter i yrket borde forma deras sätt att tänka och agera, när det gäller att vara öppen och undersökande. På min fråga i enkäten om vad de gör om de inte hittar den information de söker blev svaren oftast varianter på ”jag letar tills jag hittar den”. Kanske är denna ihärdighet när det gäller att hitta information också något som ligger i yrket. Detta är naturligtvis inget jag kan påstå utan att ha belägg för det men man kan diskutera om det kan vara så.

Taylor nämner att bland annat läkare och forskare föredrar en viss typ av källor (1996, s. 100). Enligt min undersökning föredrar reporters samtal med människor och att söka information via telefon. De vill tala med de människor som kan ge en kommentar eller bild av läget. Snabbheten är viktigast. De vill ha kommentarer av personer med ansvarsbefogenheter, de politiker som fattat ett visst beslut, eller den företagsledare som är ansvarig för ett visst beslut inom ett företag. De vill också i så stor grad som möjligt ha förstahandskällor, eftersom dessa är mest tillförlitliga. Att få berättat av en person som varit med om något speciellt vad som hänt är bättre än att läsa något en annan har skrivit ner som fått det berättat för sig (t ex en polis). Att få något förklarat för sig av en expert, och kunna ställa de rätta frågorna om ett ämne går snabbare än att läsa sig till samma sak i en bok. Snabbheten gör också Internets sökmotorer till ett populära redskap. Att, som en respondent uttryckte det, ”slippa det aktiva letandet i texter” är viktigt för en journalist.

De olika kulturer inom journalistyrket som Case (2002, s. 250) skriver att Fabritius funnit, kan inte jag i min begränsade undersökning säga något om, men jag kan tänka mig att det inom yrket även finns olika IUE:s som skulle kunna härledas till dessa kulturer.

Den andra kategorin i Taylors figur handlar om typiska problem (1996, s. 101). I början av arbetsdagen vet de flesta av mina informanter inte vad som ska hända eller hur, men det klarnar vid planering. Eftersom möten och planering förekommer varje dag blir detta inte ett problem utan helt enkelt så arbetsdagen ser ut. Att inte veta vad som ska hända upplevs alltså inte som ett problem, utan det är arbetets natur. Att vara reporter innebär ett arbete med mycket kreativitet och initiativtagande. Arbetet är komplext men är de vanligaste problemen komplexa? Det informationsrelaterade problem som verkar vara vanligast är att man inte får tag på den man söker. Detta handlar troligtvis mer om att personen i fråga är bortrest eller oanträffbar på något annat vis och inte på att man inte hittar telefonnummer eller adresser,

eller att man inte vet vem man ska ringa till. Andra problem som nämnts i mina intervjuer är att en story man arbetat med inte visar sig hålla eller att en person inte vill uttala sig.

Fler problem finns självklart i en reporters arbete men jag behöver göra en mer omfattande undersökning för att kunna identifiera dem. Tidspressen skulle kunna ses som ett problem som kräver att man kan hitta snabba lösningar. Man kan även säga att problemen i arbetet som reporter, handlar om att man måste ta reda på saker som man inte vet och hitta svar på frågor, och då är lösningen just vad denna uppsats handlar om, att ta reda på hur reportrar söker information och vad de behöver.

Settings, kallar Taylor den tredje kategorin av element som en IUE består av. Den innebär de sociala och fysiska attribut som tillhör organisationen eller gruppen i fråga (1996, s. 103). De påverkas av organisationskulturen och arbetsmiljön. Vid mitt besök på redaktionen fick jag uppfattningen att miljön där är väldigt öppen. Man går runt och pratar med varandra, frågar varandra om hjälp i arbetet, och har kontinuerliga möten. Många var också nyfikna på mig och svarade gärna på mina frågor. Det finns inskrivet i organisationens personalpolicy att medlemmarna ska framföra sina åsikter öppet och dela med sig av sin kunskap (målbeskrivningen s. 18). De fysiska attributen Taylor nämner kan vara var någonstans informationsresurserna är placerade och hur tillgängliga de är. Vissa informationsresurser, som InfoTorg och Landguiden.se har inte alla tillgång till eftersom de kräver användarnamn och lösenord. Andra informationsresurser kanske alla har tillgång till men om användarna inte känner till att de finns eller hur de kan användas är de ändå inte tillgängliga, och detta är fallet för flera informationsresurser. Fysiskt tillgängliga är inte heller de informationsresurser som är lokaliserade i det hus där redaktionen ligger för de lokalreportrar som arbetar på mindre redaktioner i andra kommuner. Det gäller biblioteket och den del av arkivet som inte finns i elektroniska databaser. De kan inte heller få hjälp av arkivpersonalen att söka i databaser om de skulle behöva det.

Den fjärde kategorin i Taylors IUE:s gäller vilka uppfattningar man inom gruppen delar angående hur typiska problem bör lösas (1996, s. 105). När en journalist söker information söker de ofta efter något specifikt och de behöver inte täcka "allt" inom ett ämne för att kunna skriva om det, som exempelvis en forskare bör göra. Att deras tid och plats i tidningen är begränsad gör att de söker information på snabbast möjliga vis. Det jag skrev ovan, om att svaren i min enkät tyder på att reporters sällan ger upp om de har svårt att få tag på den information de behöver kan ses som en uppfattning om hur detta problem bör lösas. I den öppna miljön på redaktionen diskuteras problem ofta med kollegor, ett beteende som ligger i organisationskulturen.

7.4 Knowledge management och dold kunskap

I teoriavsnittet nämnde jag det pågående projektet som går ut på att hitta kompetens och kunskaper inom organisationen, som jag ser som ett *knowledge management*-projekt. En *information audit* är naturligtvis inte den enda vägen till *knowledge management*. Skillnaden i tidningens kompetensidentifieringsprojekt och den typ av *knowledge management* Henzcel, Jones och Orna skriver om är vinklingen från biblioteks- och informationsvetenskapshållet.

Knowledge management förekom inte på den redaktion som Eklund (2003) undersökt i sin magisteruppsats, där hon framför allt talar om att ta vara på den information och det material

som journalisterna hittat i sina undersökningar för att den senare ska kunna återvinnas om det behövs. Den typ av *knowledge management* Jones (2005) artikel behandlar, som innebär att ta reda på all typ av information som finns inom organisationen och organisera den för att dela med sig av den, skulle antagligen på en redaktion handla om att dela med sig av sina privata telefonböcker, informationskällor och liknande på olika sätt. Ett försök till detta är ju den expertlista som finns men som inte fungerar. Samtidigt kanske dessa saker inte behöver organiseras när miljön på redaktionen är så öppen att man ändå delar med sig av det man kan.

Jones skriver att den *audit* hon var med om att leda bidrog till utvecklingen av en kultur där organisationsmedlemmarna delar med sig av sin kunskap (2005, s. 397). Det är skillnad på om man då menar en sådan kultur där organisationsmedlemmarna pratar med varandra och klimatet är öppet, och på att ha en *knowledge management*-strategi där man dokumenterar kunskap för att den ska kunna återanvändas. Det förstnämnda vågar jag påstå redan finns på redaktionen. Det senare kan vara på väg i och med det projektet jag talat om. Jag tycker inte att det förstnämnda egentligen är *knowledge management*, eftersom själva "managandet", hanteringen av kunskap, inte finns med i detta.

En typ av information respondenterna använder i sitt arbete är den de får av olika upplevelser eller genom att prata med människor på plats. Om Ingvar ser en pjäs kanske Per eller Sara är på en rättegång och Jens provkör en bil. Denna typ av information är en mycket viktig del i arbetet som reporter men det är inte något man kan stoppa in i en databas och plocka fram senare. Nicholas och Martin (1997) tar inte heller upp denna typ av information. En del av denna information blir till det som Nonaka och Takeuchi kallar dold kunskap (1995 enl. Choo 1998, s. 8). Min undersökning visar att reportrar har behov av att snabbt få tag på information, men den djupare förståelsen och kunskapen behövs också. En av respondenterna skrev en kommentar om att hon använder böckerna i biblioteket till detta, när hon inte letar efter ett svar på en specifik fråga utan vill skaffa sig en djupare förståelse.

När man talar om att ta tillvara och dela med sig av kunskap på ett systematiskt vis, måste man specificera vilken sorts kunskap och vad som menas med det. All kunskap inte går att dela med sig av. Går den inte att formulera eller visa upp går den inte heller att dokumentera.

7.5 Förslag på vidare forskning

Jag anser att jag uppfyllt uppsatsens syfte och fått svar på mina frågeställningar men samtidigt har fler frågor väckts under arbetets gång. Mer behövs för att kunna göra en riktig kartläggning av informationsanvändandet inom denna organisation. Förslag på vidare forskning är att göra en större *information audit* på alla avdelningar, och i denna innefatta informationsflödet inom organisationen vilket jag inte fick plats med här. Det skulle också vara intressant att undersöka det kunskapsprojekt som pågår inom organisationen relaterat till *knowledge management*.

8 Sammanfattning

Denna uppsats är en undersökning av några reportrars användning av informationsresurser på en svensk dagstidning, om de används eller om reportrar har andra sätt att hitta information. Undersökningen baseras på Henczels modell för *information auditing*, som innebär att matcha de informationsresurser som finns med informationsbehovet och ta reda på om det exempelvis finns luckor eller oanvända resurser. Frågeställningarna i uppsatsen lyder: (1) Hur ser informationsbehoven hos de skrivande reportrarna ut? (2) På vilket sätt uppfylls dessa med hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen? (3) Vilka informationsbehov uppfylls inte med hjälp av de informationsresurser som tillhandahålls av tidningen? (4) Vilka icke-använda informationsresurser finns det? Varför används de inte? Behovet av denna undersökning motiveras jag med att i en sådan intensiv informationsmiljö som en tidningsredaktion utgör är det av stor vikt att de informationsresurser som finns svarar mot informationsbehovet för att undvika slöseri med pengar, tid och plats.

I en *information audit* ingår också att kartlägga informationsflödet, vilket jag inte gör. Jag går endast igenom fyra av de sju stegen i Henczels modell. Undersökningen är begränsad till skrivande reportrar. De informationsresurser jag har undersökt användningen av är bibliotek, olika databaser, arkiv, och olika länkar på tidningens intranätet.

Uppsatsens teoretiska ram är Taylors teori om *information use environments*, som går ut på att man inom olika grupper kan definiera gemensamma informationsbeteenden, som beror på gruppmedlemmarnas gemensamma attityder och uppfattningar och på miljön där gruppen finns. Dessa grupper har samma typ av problem och uppfattningar om hur problemen bör lösas. I den teoretiska ramen ingår också Byströms forskning om hur arbetsuppgifters komplexitet påverkar informationssökande, samt en diskussion om information, kunskap och *knowledge management*.

Undersökningen är en kvalitativ fallstudie med kvantitativa drag. Två intervjuer gjordes för att få veta mer om organisationens informationsresurser. Fem intervjuer med skrivande reportrar gjordes sedan för att ta reda på deras informationsbehov. 25 enkäter användes för att få veta hur ofta informationsresurserna används, vad de används till eller varför de inte används om så är fallet. Antal utskickade enkäter var 70 stycken, och bortfallet blev alltså stort, vilket påverkar validiteten. Resultatet visar att reportrars informationsbehov är mycket stort och varierande. Hur det ser ut beror på vilket ämne reportern bevakar och skriver om. Reportrar använder i hög grad telefonen för att få information, och det finns ett stort behov av kontakt med experter och personer som kan uttala sig i olika frågor. Vissa reportrar ägnar mycket tid åt research, medan andra inte alls gör sådant. De flesta informationsbehoven uppfylls utan hjälp av de listade informationsresurserna, eftersom man till exempel har andra alternativ, sitt eget kontaktnät, inte känner till de resurser som finns, och man inte har tid att använda dem.

Enligt Byström används oftare dokument som källor ju mindre komplex uppgiften man ska lösa är, och när man vill få svar på komplexa frågor är människor mer populära som källor. Detta är en anledning till att reportrar ofta ringer experter för att få information, att få grepp om ett ämne är lättare om någon förklarar det än att läsa samma sak i en bok. Tidsfaktor spelar också en stor roll när det gäller reportrars val av människor som informationsresurser. Förutom att ringa personer frågar de jag undersökt ofta kollegor om hjälp, samt använder sökmotorer på Internet. Reportrarna är generellt nöjda med tillgången till informationsresurser

på redaktionen. Det egna textarkivet är den mest frekvent använda resursen. Användningen av de andra resurserna är mycket varierande, eftersom reportrarna skriver om olika ämnen.

Informationsförsörjningen på redaktionen verkar dock sakna struktur. Det finns gott om informationsresurser men det är svårt att veta vem som har ansvar för dem, vem som sköter dem och vem som använder dem. Flera av informationsresurserna är dåligt uppdaterade och biblioteket sköts inte. Att satsa mer på tidskrifter inom olika ämnen istället för böcker i biblioteket kan vara en bra idé eftersom många använder tidskrifter i sitt arbete. Fler ämnesspecifika telefonböcker eller kontaktregister med ett bredare utbud kan också behövas, men det fungerar endast om dessa sköts vilket inte är fallet med dem som i nuläget finns. Tidspressen skulle kunna minskas av fler personer som gör research.

Reportrars *information use environments* (IUEs) karaktäriseras av att denna grupp delar utbildning och yrke. De måste ha en öppen attityd till information för att yrket ska kunna utövas, och i yrket ligger också en skyldighet att kritiskt granska samhället. Enligt Taylor har en grupp som tillhör samma IUE samma typer av problem. Reportrar kan ha problem med att de inte får tag på den de söker, att en person inte vill uttala sig, eller att en story inte håller. Ett annat problem, som dock inte av alla ses som ett problem men som i hög grad påverkar hur man söker information är bristen på tid. Miljön som enligt Taylor tillhör gruppen inom en IUE påverkar informationsbeteendet. På redaktionen är miljön väldigt öppen, vilket gör att man pratar mycket med varandra och på så vis delar information. Det finns problem med tillgänglighet av informationsresurser på det viset att många inte känner till vad som finns. Därmed är dessa informationsresurser inte heller tillgängliga. Den fjärde delen i en IUE är uppfattningar om hur typiska problem bör lösas. En reporter vill lösa problem så snabbt som möjligt. Tar det för lång tid går artikeln inte att ha med i tidningen. Problem på redaktionen diskuteras ofta med kollegor.

På redaktionen pågår ett projekt som, även om dessa termer inte används, kan ses som ett *knowledge management*-projekt. Den expertlista som finns men som ej används är också en form av *knowledge management*. Det är en komplicerad fråga att ta vara på individers kunskap för att använda den inom en organisation. Man måste specificera vilken sorts kunskap det gäller och vad som menas med att ta vara på den. All kunskap inte går att dela med sig av. Går den inte att formulera eller visa upp går den inte heller att dokumentera.

9 Källförteckning

Otryckta källor

Tidningens intranät. [Kan specificeras ytterligare om anonymitetsskyddet tillåter.]

Tidningens måldokument. [Kan specificeras ytterligare om anonymitetsskyddet tillåter.]

Intervjuer med 5 reportrar, en researcher samt en arkivpersonal gjorda i mars 2007.
Ljudupptagningar finns i författarens ägo.

25 enkäter ifyllda av journalister i april 2007. Finns i författarens ägo.

Tryckta källor

Barreau, Deborah (2005). Integration of information professionals in the newsroom: Two organizational models for research services. *Library & Information Science Research* vol 27, nr 3, s. 325-345. Även tillgänglig på <http://www.sciencedirect.com> [2007-04-22].

Bell, Judith (2000). *Introduktion till forskningsmetodik*. 3:e uppl. Lund: Studentlitteratur.

Buckland, Michael K. (1991). Informaiton as Thing. *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42, nr. 5, s. 351-360.

Byström, Katriina (2000). The effects of task complexity on the relationship between informaiton types acquired and information sources used. *The New Review of Informaiton Behaviour Research* 1.

Byström, Katriina (2002). Information and Information Sources in Tasks of Varying Complexity. *Journal of the American Society for Informaiton Science and Technology* vol. 53 nr. 7, s. 581-591.

Byström, Katriina & Järvelin, Kalervo (1995) Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, vol. 31, nr. 2, s. 191-213.

Case, Donald O. (2002). *Looking for Information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior*. San Diego: Academic Press.

Choo, Chun Wei (1998). *The knowing organization. How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. New York: Oxford University Press.

Choo, Chun Wei (2002). *Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment*. 3:e uppl. Medford: Information Today.

Eklund, Pieta (2004) *Knowledge management på en dagstidning*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap 2004:04).

Hartman, Sven G (1993) *Handledning*. Lindköping: Universitetet i Lindköping.

Henzel, Susan (2001a). *The Information Audit- A Practical Guide*. München: KG Saur.

Henzel, Susan, (2001b). The Information Audit as a First Step, *Information Outlook*, vol. 5, nr 6. Även tillgänglig på <http://www.sla.org/content/Shop/Information/infoonline/2001/jun01/Henzel.cfm> [2007-08-31].

Jones, Heather (2005). Risking knowledge management – An information audit of risk management activities within the Hobart City Council. *Library Management* vol 26, nr 6/7, s 397-407.

Klingborg, Anya & Lidström, David (2005). *Dokumenthantering i företag och organisationer: En fallstudie på Volvo Cars i Uddevalla*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap 2005:106).

Nationalencyklopedin (2007)
<http://www.ne.se> [2007-07-26].

Nicholas, David & Martin, Helen (1997). Assessing information needs: a case study of journalists. *Aslib Proceedings*, vol 49, nr 2, s 43-52.

Orna, Elizabeth (1999). *Practical Information Policies*. Aldershot: Gower Publishing Limited.

Oxford English Dictionary (2007)
<http://dictionary.oed.com> [2007-09-24].

Petroff, Petra (2003). *Information Audit en informationsgranskning vid Borås Stads äldre- och handikappomsorg inom kommunal Centrum*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap 2003:114).

Rosenqvist, Mia Maria & Andrén Maria (red) (2006). *Uppsatsens mystik – om konsten att skriva uppsats och examensarbete*. Uppsala: Hallgren & Fallgren.

Sena, James A. & Shani A.B (Rami) (1999). Intellectual Capital and Knowledge Creation: Towards an Alternative Framework. Kap 8 i Liebowitz, Jay, ed. *Knowledge Management Handbook*. Boca Raton: CRC Press LLC.

Taylor, R. (1996). Information use environments. Ingår i Auster, Ethel & Choo, Chun Wei, ed. *Managing information for the competitive edge*. New York: Neal-Shuman Publishers cop. s. 93-135.

Williams, Peter & Nicholas, David (1997). Journalists, news librarians and the Internet. *New Library World* vol 98, nr 6, s 217-223.

Winter, Jenny (1992). *Problemformulering, undersökning och rapport*. Malmö: Almqvist & Wiksell.

Figurförteckning

Tabell1. *Information use environments*. Choo, Chun Wei (1998). *The knowing organization. How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. New York: Oxford University Press.

Figur 1. *The seven-stage model*. Henczel, Susan, (2001b). The Information Audit as a First Step, *Information Outlook*, vol. 5, nr 6. Tillgänglig på <http://www.sla.org/content/Shop/Information/infoonline/2001/jun01/Henczel.cfm> [2007-08-31]

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Researcher

Vad är dina arbetsuppgifter/ansvarsområden som researcher?

Hur gör du när du utför dina arbetsuppgifter?

Vilken typ av frågor kommer journalister till dig med?

Vilka informationsresurser använder du?

Plockar du också fram nya informationskällor/informationsresurser till journalisterna, utan att de bett dig om det?

Hur fungerar onlinetjänsten Infotorg?

Arkivpersonal

Vad är dina arbetsuppgifter? (Berätta om dina arbetsuppgifter/vad du gör.)

Vad finns i arkivet?

Hur används arkivet av journalister? Används arkivet till något annat än detta?

Vad i arkivet används inte?

Vad finns i biblioteket?

Reporter

Berätta om hur en typisk arbetsdag ser ut för dig!

Kan du komma på några hinder som brukar uppstå i ditt arbete? (Hur löser du dem?)

Vet du vad som väntar dig i början av varje arbetsdag?

Hur mycket av ditt arbete består av rutinuppgifter? Sådant som du vet vad som kommer av det, sådant som du vet exakt hur du ska göra det och exakt hur resultatet blir av det.

Vilken typ av information behöver du i ditt arbete? (Jag antar att det är bakgrundsfakta, information om personer, kommentarer från olika människor...?) (Om du tänker på något du gjort nyligen?)

Hur brukar du få tag på den information du behöver? (Brukar du ringa folk, skicka e-post?

Söka på Internet? Använder du databaser som finns här på tidningen?)

Bilaga 2: Enkät

Vilken ålder är Du? Sätt kryss genom att placera musmarkören i rutan och skriv ett X.

Under 25	
25-35	
36-45	
46-55	
56-65	
Över 65	

Är Du...

Man	
Kvinna	

Vad jobbar Du med? (t ex inrikesnyheter, sportjournalistik, kultur och nöje...)

Frågorna nedan handlar om informationsresurser som listas under rubriken Arkiv på intranätet.

Hur ofta använder Du Dig av dessa informationsresurser i Ditt arbete? Skriv ett kryss för varje informationsresurs!

	Affärsdata	Mediearkivet	Presstext	Presskontakt	Tidningens eget text- arkiv	Dygnets Runts Nöjesbibliotek
Dagligen						
Varje vecka						
Någon gång i månaden						
Någon gång om året						
Aldrig						

Om Du aldrig eller sällan använder informationsresurserna, vad beror det på? Sätt kryss för varje informationsresurs. Du kan kryssa för flera alternativ.

	Affärsdata	Medie-arkivet	Presstext	Press-kontakt	Tidningens arkiv	Dygnets Runts Nöjesbibliotek
Jag känner inte till den						
Den är svår att använda						
Den har ej tillräckligt bra/uppdaterad information						
Vet ej						
Annat, nämligen: (Beskriv kortfattat med egna ord. Om texten inte får plats i rutan blir den automatiskt större medan Du skriver)						

För vilka tillfällen använder Du informationsresursen i fråga, om Du använder den? Svara med egna ord. Om texten inte får plats i rutan blir den automatiskt större under tiden Du skriver.

Affärsdata	
Mediearkivet	
Presstext	
Presskontakt	
Tidningens eget textarkiv	
Dygnets Runts nöjesarkiv	

Frågorna nedan handlar om dessa informationsresurser: expertregistret, böcker och tidskrifter i biblioteket, de listor som på intranätet kallas register, onlinetjänsten InfoTorg och landguiden.se från Utrikespolitiska Institutet.

Hur ofta använder Du dig av dessa informationsresurser i Ditt arbete? Sätt kryss för varje informationsresurs!

	Expertregistret	Böcker i biblioteket	Tidskrifter i biblioteket	Listorna register	InfoTorg	landguiden.se
Dagligen						
Varje vecka						
Någon gång i månaden						
Någon gång om året						
Aldrig						

Om Du aldrig eller sällan använder informationsresurserna, vad beror det på? Sätt kryss för varje informationsresurs. Du kan kryssa för flera alternativ.

	Expertregister	Böcker	Tidskrifter	Register	InfoTorg	landguiden.se
Jag känner inte till den						
Den är svår att använda						
Den har ej tillräckligt bra/uppdaterad information						
Vet ej						
Annat, nämligen: (Beskriv kortfattat med egna ord. Om texten inte får plats i rutan blir den automatiskt större medan Du skriver)						

För vilka tillfällen använder Du informationsresursen i fråga, om Du använder den? Svara med egna ord.

Expertregistret	
Böcker i biblioteket	
Tidskrifter i biblioteket	
Register	
InfoTorg	
landguiden.se	

Vilka av följande tjänster från InfoTorg använder Du? Sätt kryss i rutorna efter!

Aktiebolagsanalys		BASUN Plus	
Fastighetsfakta		InfoBil	
Personinformation		PATLINK	
Postnummerkatalogen		Personrapport	
Taxeringsinformation		Rättsbanken	
Certifikatansökan		SHJ Arkivet	
InfoTorg MIX		Soliditet	
InfoTorg-TED		Tele Plus	
Bolagsregistret		Bevakning	

Frågorna nedan handlar om länkar till webbsidor som finns på intranätet under fliken Nyttor.

Hur ofta använder Du dig av dessa informationsresurser i Ditt arbete? Sätt kryss för varje informationsresurs!

	Britannica gratisversion	Nationalencyklopedin	SCB	Rixlex	SAOB	TTs sida om språk	Kartor från NE
Dagligen							
Varje vecka							
Någon gång i månaden							
Någon gång om året							
Aldrig							

Om Du aldrig eller sällan använder informationsresurserna, vad beror det på? Sätt kryss för varje informationsresurs. Du kan kryssa för flera alternativ.

	Britannica	Nationalencyklopedin	SCB	Rixlex	SAOB	TT:s sida om språk	Kartor från NE
Jag känner inte till den							
Den är svår att använda							
Den har ej tillräckligt bra/uppdaterad information							
Vet ej							
Annat, nämligen: (Beskriv kortfattat med egna ord. Om texten inte får plats i rutan blir den automatiskt större medan Du skriver)							

För vilka tillfällen använder Du informationsresursen i fråga, om Du använder den? Svara med egna ord.

Britannica	
Nationalencyklopedin	
SCB	
Rixlex	
SAOB	
TT:s sida om språk	
Kartor från NE	

Hur hittar Du oftast information som Du behöver i Ditt arbete?

Hur gör Du när du inte hittar den information Du vill ha?

Hur upplever Du tillgången till information på tidningen?

Nu är frågorna slut. Ett stort tack för att Du tagit Dig tid att hjälpa mig! Min e-postadress: S031502@utb.hb.se