

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2005: 102
ISSN 1404-0891

Systematisering av information på företag – en fallstudie

ISAK KULLMAN
INGELA WAHLGREN



HÖGSKOLAN I BORÅS

© **Författarna**

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

Svensk titel	Systematisering av information på företag – en fallstudie
Engelsk titel	Organizing information in a corporate environment – a case study
Författare	Isak Kullman, Ingela Wahlgren
Färdigställt	2005
Handledare	Kasimir Zdanowski

Abstract

The purpose of this paper is to investigate how a small company manages its information, primarily the organization of digital documents. The two dominating themes are classification and information politics, the former in the context of a corporate environment and the latter to help us to describe the situation at the company. The method used has involved observation of the company's current computer network structure and also interviews with six employees at different levels in various departments at the company. The result of our investigation has been the realization that, although logical structure is important when organizing documents in a digital environment, it is also necessary to have rules regarding its implementation.

Nyckelord företagsbibliotek, klassifikation, informationshantering, informationspolitik, informationskultur, virtuellt bibliotek

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Introduktion.....	5
1.2 Bakgrund och ämnesval	6
1.3 Problemställning	7
1.4 Syfte och frågeställningar	7
1.5 Definitioner.....	7
1.6 Presentation av företaget	10
2. Metod, avgränsningar samt källkritik	11
3. Litteratur och tidigare forskning	15
3.1 Företagsbibliotek	15
3.2 Klassifikationsteori	17
3.2.1 Vad är klassifikation?	17
3.2.2 Teoribildning inom klassifikationsteori.....	18
3.2.3 Val av klassifikationssystem.....	21
3.3 Organisationsteori	22
3.4 Informationspolitik och informationskultur	25
3.4.1 Informationskultur	25
3.4.2 Informationspolitik	26
4. Presentation av empiriskt material	31
4.1 Observation av företagets informationsstruktur	31
4.2 Intervjusammanställning	32
5. Diskussion och slutsatser	37
5.1 Företagets informationshantering	37
5.2 Informationspolitik och informationskultur	39
5.3 Informanternas förväntningar	41
5.4 Virtuellt bibliotek.....	41
5.5 Klassifikation.....	43
5.6 Sammanställning av slutsatser	46
6. Sammanfattning	48
7 Litteraturförteckning	50
Otryckta källor.....	50
Tryckta källor	50
Elektroniska källor	52
Bilagor	53
Intervjuguide	53

Figurförteckning

Fig. 1 Exempel på olika former för system. Kap 3.2.2	20
Fig. 2 Choos cykel för hur en organisation förhåller sig till information. Kap 3.3.....	25
Fig. 3 Kontakter mellan avdelningarna på företaget. Kap 5.1.....	38

1. Inledning

1.1 Introduktion

I det ständigt expanderande informationsflöde som vi idag lever med och i, är det inte ovanligt att företag väljer att bygga upp någon form av informationscenter eller bibliotek, vilket ofta hanterar både intern och extern information åt företaget. Det finns ett antal studier som visar hur värdefullt, ofta i ekonomiska termer, och strategiskt viktigt det är för företag och organisationer att utnyttja samt tillgängliggöra den information man har för medarbetarna (Koenig 1999, Bouthillier 2002). Vad vi har tänkt ta upp i vår studie är hur detta kan göras och vilka förutsättningar som styr detta genomförande.

Även små företag som inte befinner sig i speciellt informationsintensiva branscher utsätts för och skapar stora mängder information. Att på bästa sätt hantera denna information är sällan någon prioriterad fråga eftersom investeringar inom detta område inte alltid är lätta att mäta. En investering i en ny maskin kan mätas i antal producerade objekt. Frågan om investeringen var lönsam kan få ett snabbt och tydligt svar. Med information är det annorlunda. Här är det svårare att mäta den exakta ekonomiska vinsten även om många har försökt bland andra Margareta Nelke (Nelke1998). Ett sätt att se de fördelar som en organiserad informationshantering medför är de tidsvinster som uppstår. Om man vet var informationen finns och hur man får fram den sparar man den tid som det annars skulle ha tagit att leta reda på den. Det är här som informationsorganisation kommer in i bilden. En informationsmängd som är ordnad efter standardiserade regler är lättare att hitta i, än en som inte är det. För att effektivisera informationshanteringen bör alltså informationen vara organiserad på något sätt.

Att klassificera är ett sätt att ordna in saker i olika klasser baserat på regler. Regler är nödvändigt om flera personer ska kunna använda systemet. Ordning kan åstadkommas på flera olika sätt. Exempelvis kan man tänka sig en kronologisk ordning på dokument. Om man vet när ett dokument skapades kan man alltså leta reda på det datumet och på så sätt återfinna dokumentet. En dylik organisation blir emellertid problematisk då man måste ha stor förkunskap, man måste veta exakt när ett dokument har skapats för att kunna återfinna det. Om stora mängder dokument produceras varje dag blir det även svårt att återfinna det eftersökta dokumentet inom denna grupp, alltså det datum som kommer i fråga. Om man istället väljer att dela in dokumentsamlingen i klara logiska klasser behöver en användare inte ha lika stor förkunskap. Det är mot denna form av ordnande eller systematiserande som vi har valt att inrikta oss.

Vid nästan alla situationer där människor interagerar med varandra och gör val skapas någonting som kan kallas för politiska processer. Vare sig det rör sig om val av lunchrestaurang eller val av ordförande i en förening existerar politiska processer. Detta gäller även inom företagsmiljöer och även inom olika delar av företagets verksamhet exempelvis informationshanteringen. Användandet av information påverkar synen på hur information bör hanteras. Därför är det viktigt att analysera organisationer eller företag för att förstå hur deras informationshantering fungerar eller i alla fall är tänkt att fungera.

Företagets syn på information kan i förlängningen avgöra hur ett företags informationshantering bör vara konstruerad för att bäst tillmötesgå de behov som existerar under de rådande omständigheterna.

1.2 Bakgrund och ämnesval

Ramarna för vårt uppsatsskrivande tillkom i och med att ett Borås-baserat företag tog kontakt med Högskolan i Borås i hopp om att få kontakt med uppsatstudenter. Företagets utgångspunkt var att man eventuellt var intresserad av att skapa ett bibliotek och nu ville man ha råd och tips. I övrigt styrdes inte vårt ämnesval eller inriktning av företaget.

Vi har valt att inrikta vårt arbete mot klassifikation eller kanske snarare, systematisk ordning av en informationsmängd. Vårt resonemang bakom detta gick ut på att en systematisk ordning av den befintliga mängden information, borde vara det första steget mot en samling som kan kallas ett bibliotek. Ett bibliotek är ju per definition en organiserad samling, som sedan kan göras ännu tillgängligare genom att lägga till katalog och sökverktyg eller liknande. Även nyförvärv och gallring är svårt att göra om man inte först organiserar samlingen.

I Storbritannien gjorde man, i mitten av 1990 – talet en undersökning där man studerade privata och offentliga organisationer. Studien visade att upp till 60% av alla projekt som involverade olika typer av informationssystem hade svåra motgångar under de två första åren som studien pågick. Så mycket som 85% av projekten drabbades av förseningar, fördringar eller misslyckades med att möta förväntningarna för projektet. Detta kan bero på det gap som ofta finns mellan de som tillverkar systemet och de som faktiskt ska använda det. (Curry & Moore 2003, s. 93).

Ett amerikanskt konstruktionsföretag bestämde sig för att försöka utarbeta en plan för att göra information tillgänglig mellan olika projekt. Förhoppningen var att om information och kunskap kunde flöda fritt mellan de olika projekten skulle konstruktionstiden och kostnaderna minska. Det centrala i denna plan blev ett "kunskapslager" där information och kunskap skulle finnas tillgängligt digitalt. Försöket misslyckades dock. Delvis beroende på att de anställda inte delade med sig av den information och den kunskap som de satt inne med till detta "kunskapslager" men även beroende på att informationen var strukturerad på ett sätt som användarna inte var vana vid. För att undvika att information blev intvingad i gamla kategorier hade man utvecklat en löst strukturerad organisation. Vad de som jobbade med systemet däremot var vana vid och tyckte om var en hierarkisk struktur där information var lätt att hitta för att lösa specifika problem. (Davenport & Prusak 1998, s. 41f).

Man kan se dessa exempel som indikationer på att det krävs god kännedom om den kontext vari informationssystemet ska fungera innan det konstrueras. I vår studie kommer vi därför att undersöka hur företaget hanterar sin information idag och även i viss mån hur de skulle vilja göra.

1.3 Problemställning

För att ett företags informationsåtervinning ska vara effektiv behöver informationen vara organiserad på något sätt. Det sätt man väljer att organisera sin information på torde vara beroende av den situation företaget befinner sig i. Därför behövs kunskap om denna, när ett bibliotek eller informationscenter ska skapas på företaget. Problem infinner sig på olika nivåer. Hur förstår man företagets nuvarande situation, och i förhållande till det, hur skapar man en för företaget fungerande informationshantering inbegripande bland annat återvinning av information?

1.4 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka den specifika miljö som företaget utgör och studera möjligheterna att tillämpa systematisering av information på företagets informationshantering. För att kunna göra detta, ställer vi följande frågeställningar:

För att förstå ett företags behov måste man studera det.

Hur fungerar den nuvarande informationshanteringen på företaget vi studerar?

För att möjliggöra en effektiv informationshantering med tyngdpunkt på återvinning av information behöver informationen vara organiserad på något sätt.

Hur förhåller sig klassifikation/systematisering av information till företagsmiljöer?

Ett bibliotek kan sägas vara en organiserad samling dokument i digital eller fysisk form. Det är denna breda formulering av termen som vi använder i denna uppsats när vi behandlar begreppet bibliotek. Exempelvis kan ett intranät organiserat efter bestämda regler sägas var ett bibliotek. Vad ett bibliotek kan åstadkomma beror bland annat på vilka behov som finns.

Vad är det, från företagets sida, som man hoppas att ett eventuellt bibliotek ska kunna åstadkomma?

För att förstå den miljö som vårt studieobjekt utgör kommer vi att använda oss av diverse modeller för informationspolitik, eller texter som behandlar detta begrepp.

Är modellen för informationspolitik, som nedan kommer att presenteras, tillämpbar på företagets informationssituation?

1.5 Definitioner

Dokument

Med termen dokument menar vi ett informationsbärande medium som kan lagras, fysiskt eller digitalt för att sedan kunna återfinnas och hanteras så att den lagrade informationen framkommer.

Företag/Organisation	Vi använder dessa båda begrepp utbytbart. Ett företag är en organisation och har i princip samma behov vad gäller informationsförsörjning eller organisationsstruktur. Därför är de flesta för oss relevanta begrepp giltiga såväl hos ideella organisationer som hos vinstdrivande företag.
Information	I sin bok <i>Foundations of Library and Information Science</i> skriver Richard E. Rubin att information kan betraktas på olika sätt. Information kan vara en aktivitet – man informerar eller kommunicerar kunskap men det kan också ses som det som man kommunicerar (Rubin 1998, s. 41). I den här uppsatsen väljer vi att använda den senare definitionen. Informationen förmedlas med hjälp av olika medier exempelvis Wordfiler med rapporter, tidningsartiklar, hemsidor, e-mail, ritningar eller informella samtal över en kopp kaffe. Informationens existens är beroende av dessa media.
Informationshantering	Med denna term menar vi den aktivitet som pågår då en organisation hanterar sin information, allt från insamlandet, spridningen, lagringen och användandet av informationen.
Informationskultur	Med denna term menas hur en organisation betraktar begreppet information. Alltså vilka normer och värderingar som kan sägas styra organisationens syn på information.
Informationspolitik	Om informationskulturen kan sägas vara den ideologiska basen för hur en organisation betraktar information så är informationspolitiken den process i vilken informationshanteringen utformas och förändras. Alla olika typer av val som sker när mångonting inom organisationens informationshantering ska förändras innefattar olika mängder av informationspolitik. Vi har valt att översätta den engelska termen <i>information politics</i> till informationspolitik trots att det svenska begreppet även kan ha en annan innebörd.
Informationsspridning	Aktiviteten att sprida information inom organisationen. Kan vara alltifrån informationssystem till informell kommunikation.
Informationssystem	Michael Buckland menar att precis som termen information kan termen system ha en mängd olika betydelser. Nästan alla typer av arrangemang kan sägas vara ett system. Vad det hela handlar om är att någon inhämtar information på något sätt. Enligt Buckland kan man skilja på tre olika typer: 1 <i>Kommunikation</i> . Information förmedlas avsiktligt och mer eller mindre direkt exempelvis i form av ett samtal eller ett email.

2 *Sök- och lagringsbaserad informationsservice*. Insamlad och lagrad information söks och återvinns av en användare.

3 *Observation*. Information kan även inhämtas genom att man observerar en händelse, utför ett experiment eller på annat sätt betraktar någonting som inte har blivit kommunicerat eller återvunnet. (Buckland 1991, s. 30).

Vi kommer att använda oss av betydelsen av Bucklands andra typ när vi använder termen informationssystem. Det Buckland kallar *kommunikation* kallar vi informell kommunikation.

Klassifikation/ Systematisering

Klassifikation innebär att man ordnar informationen och indelar den i klasser. Systematisering är att ordna någonting efter ett system. I princip är all form av ordning eller sortering en form av klassifikation. Att organisera innehållet i sin skrivbordslåda efter färg är att klassificera med indelningsgrunden färg. Det vi främst inriktar oss på här är organisation av information efter en förutbestämd och logisk struktur. Att systematisera informationen är att inordna informationen i denna förutbestämda struktur. Vi kommer att försöka undvika att använda termen klassifikationssystem och istället använda oss av system för klassifikation eller klassifikationsstruktur. Detta därför att vi anser att klassifikationssystem lätt för tankarna till de stora klassifikationssystemen som finns. Det vi menar med system för klassifikation eller klassifikationsstruktur är alltså mer en generell ordning efter klassifikationsteoretiska principer.

Företagsmiljö

Med företagsmiljö menar vi de speciella förutsättningar som skiljer en organiserad kunskapsmängd på ett företag från den som finns på andra typer av bibliotek. På ett företag finns inte hela kunskapsuniversum representerat, samlingen, om det finns en sådan, är en specialsamling, inriktad mot företagets verksamhet. Vidare ställer användarna av företagets bibliotek andra krav och har andra behov än användare av andra bibliotekstyper. Det finns ett antal faktorer som påverkar hur denna miljö utformas, exempelvis;

- Den fysiska miljön, alltså huruvida samlingen är sammanhållen eller utspridd inom företaget.
- Hur organisationen är uppbyggd, platt eller hierarkisk.
- De traditioner som existerar inom företaget.
- Hur informationsintensiv verksamheten är.
- Kommunikationskanaler inom företaget exempelvis i form av intranät.

1.6 Presentation av företaget

Företaget är ett medelstort, Borås-baserat aktiebolag med ett fyrtiotal anställda. Företaget tillhandahåller produkter med tillhörande system till företag inom bland annat dagligvaruhandeln. Produkterna kan sägas utgöras av två huvudsakliga kategorier; maskiner och förbrukningsvaror. Det grundades för snart trettio år sedan och har nyligen flyttat in i nybyggda lokaler. Man anser sig vara ett av de ledande företagen inom branschen och marknadsledande inom vissa element. Standarder som tillämpas är bland annat ISO 9001 för kvalitet och ISO 14001 för miljö. Företaget har fem olika avdelningar; marknad, teknik, produktutveckling, produktion samt ekonomi. Marknadsavdelningen sysslar med försäljning av produkter, teknikavdelningen sköter support och service av produkterna. Produktionsavdelningen sköter huvudsakligen tillverkningen av vissa former av förbrukningsvaror. Till produktutvecklingsavdelningens uppgifter hör bland annat lansera produkter och att se till så att teknikavdelningen har rätt dokumentation. Ekonomiavdelningen, slutligen, sköter administrationen. De senaste åren har företaget anställt ett antal nya medarbetare. Företagets ledning består av VD:n, produktutvecklingschefen, ekonomi/personalchefen, marknad/teknikchefen och produktchefen, alltså cheferna från alla avdelningar. Någon form av bibliotek eller informationscentral förekommer inte. Huvuddelen av dokumentsamlingen finns på företagets nätverk.

2. Metod, avgränsningar samt källkritik

För att kunna systematisera en informationsmängd tillhörande en viss organisation, måste man först analysera företagets förutsättningar, önskemål och behov. Ett eventuellt klassifikationssystem måste vara anpassat till den kontext det ska existera och fungera i. För att få förståelse för denna kontext, kan man göra en analys som på engelska kallas för en *information audit*. Elizabeth Orna beskriver de olika saker som en sådan kan analysera;

1. Den information som finns. I form av tryckt material, digitalt material eller hos de anställda själva. Denna information ska gå att omvandla till kunskap så att den kan användas i det dagliga arbetet för att uppnå företagets mål.
2. De resurser som finns för att tillgängliggöra informationen till de som behöver omvandla den till kunskap.
3. Hur företaget använder informationen för att nå sina mål.
4. Vem, inom företaget, som hanterar informationen och vem som använder sig av information.
5. De tekniska tillgångarna som används för att göra saker med informationen
6. Kostnaden för företagets informationsanvändning och skötsel samt värdet för företaget av desamma. (Orna 1995, s. 44).

Vi tänker inte utföra en fullständig *information audit* så som Orna föreskriver utan inrikta oss mot punkterna 1, 2 och 4. På grund av uppsatsens omfång och tidsram väljer vi alltså att bara göra en begränsad *information audit*.

Vår inriktning mot endast ett företag är en avgränsning. Man hade kunnat titta på och jämföra med andra företag för att få en mer heltäckande bild, men det är inget vi bedömer att vi har tid att göra. Istället kommer vi i viss mån att jämföra med liknande fall i litteraturen. Å andra sidan är det viktigt att påpeka att möjligheten till meningsfulla jämförelser förmodligen är begränsade, då varje företags situation på många sätt är unik.

Företagets dokumentsamling utgörs av både elektroniskt- och tryckt material, det vill säga pärmar, manualer etc. Vi har valt att koncentrera oss på det elektroniska materialet eftersom det är inom detta område som företaget upplever att strukturen och rutinerna är bristfälliga.

När man ska organisera och systematisera en informationssamling finns det olika hjälpmedel man kan använda sig av exempelvis katalogisering, indexering eller klassifikation (Maltby & Marcella 2000, s. 22). Att katalogisera en informationssamling innebär att man gör bibliografiska poster som beskriver innehållet i samlingen. Detta gör man för att kunna identifiera och återvinna just det dokument som man är ute efter. (Benito 2001, s. 21). Indexering handlar om att beskriva ett dokument med hänsyn till dokumentets innehåll (Benito 2001, s. 233).

Det material vi har att göra med i företagets specifika dokumentsamling är nästan uteslutande elektroniska dokument. Dokumenten i samlingen förändras snabbt. Nya drivrutiner tas hem, rapporter skrivs och så vidare. Man skulle kunna skapa en sökbar databas

med hjälp av katalogposter och ämnesindexering. Det skulle antagligen krävas dagligt underhåll för att få en dylik databas att fungera på ett tillfredsställande sätt. De fördelar man skulle ha med en sådan databas väger antagligen inte upp det arbete som det skulle krävas för att få det att fungera. Det vi istället inriktar oss på är alltså klassifikation eller systematiskt ordnande av dokument efter ett visst system. Ett dylikt system kräver mindre resurser att underhålla och dess regler är antagligen lättare att efterleva än reglerna för hur en katalogpost ska utformas. Ett hjälpmedel för att klassificera skulle kunna vara en dokumenterad kontrollerad vokabulär. Systemet måste självfallet vara anpassat till företagets behov men får inte vara för avancerat då det i så fall kanske inte kommer att användas. Eftersom majoriteten av dokumenten i samlingen är elektroniska existerar de i en filstruktur. Denna struktur lämpar sig antagligen bättre att strukturera med hjälp av ett enkelt klassifikationsschema än med användning av något annat hjälpmedel. Det är med tanke på detta som vi har valt att koncentrera oss på klassifikation av information i denna uppsats.

Valet av Thomas H. Davenports, Robert G. Eccles och Laurence Prusaks modell för att beskriva informationssituationen i en organisation baseras på att artikeln i vilken modellen presenterades har citerats flitigt av andra forskare, exempelvis Turner och Stylianou (2003), Curry och Moore (2003) samt Järvenpää och Staples (2000). Författarna bakom artikeln är erkända forskare inom området som har medverkat i en mängd publikationer. Davenport har även modifierat modellen något i en senare publikation (Davenport 1997) och därför anser vi att modellen kan betraktas som allmänt vedertagen av forskarsamhället.

Skälet till att just Davenport har fått vara en återkommande post i vår litteraturförteckning beror också på att vi i en artikel stötte på en modell framlagd av honom som behandlar hur en organisations informationskultur kan beskrivas. Modellen beskrevs tämligen ytligt så för att få denna modell i originalutförande försökte vi skaffa fram den bok i vilken denna modell skulle finnas. Detta visade sig emellertid vara lättare sagt än gjort. Litteraturförteckningen till artikeln visade sig vara felaktig. Vi ögnade igenom varje bok av Davenport som vi kom åt utan att finna sagda modell men däremot mycket annat intressant som kunde knytas till vår uppsats.

För att besvara våra frågor studerade vi litteratur och tidigare forskning, dels utförde vi intervjuer och två observationer av informationsstrukturen på företaget. Urvalet av informanter gjordes enligt en metod som Pål Repstad kallar snöbollsprincipen. Den bygger på att informanterna hänvisar till andra människor och att man därigenom kommer i kontakt med informanter. Repstad påpekar dock att informanterna gärna rekommenderar personer som tycker likadant som de själva. (Repstad 1999, s. 45). Detta anser vi dock inte vara något problem då det företag som vi studerar inte är särskilt stort. Det finns med andra ord inte så många personer som kommer ifråga. De informanter som vi på detta sätt kommit att intervjua har alla positioner inom företaget som gör att de kommer i kontakt med mycket information och även fungerar som en slags kontaktpersoner mellan olika avdelningar.

Enligt vissa teoretiker (Wilensky) är behovet av information som störst vid positioner som har med ledning eller kontroll att göra (Flaa et al. 1998, s. 134). Vi anser alltså att vi genom att intervjua personer som sitter på dylika positioner, endera som chefer eller

som knutpunkter mellan olika avdelningar bäst kan få en uppfattning om företagets situation med tanke på den tid vi har till vårt förfogande. Eftersom informanterna finns på olika avdelningar hoppas vi att detta ska belysa de olika behov, åsikter och användning som man har på informationsbegreppet från olika sidor av företaget. Intervjufrågorna kommer att vara tematiskt indelade och de flesta frågor kommer att vara öppna (se bilaga).

Observationerna syftade till att ge oss en övergripande bild av vad det var för typ av information som fanns, vilka medietyper som fanns representerade samt hur de var organiserade. Vid observationernas genomförande hade vi alltid en informant till hands som kunde ge svar på frågor. Det var främst den gemensamma enheten G samt den tekniska avdelningens enhet T som vi var intresserade av. Detta på grund av att de visade sig att de var dessa som, på grund av att de i högre eller lägre grad saknade struktur, vållade mest problem för företaget. I företagets övriga informationssystem, *Superoffice*, finns redan en struktur.

Intervjuerna syftar till att belysa enskilda individers informationsanvändning och informationsbehov inom ramen för yrkesutövningen men även att ge en bild av den informationshantering som finns på företaget idag. Vi är medvetna om att detta kanske inte ger en representativ bild av företagets informationshantering som helhet men som vi tidigare nämnde anser vi att våra informanter är informationsintensiva i sin arbetsituation och därmed skulle påverkas mest av en förändring inom informationshanteringen.

Intervjuerna, som var halvstrukturerade, genomfördes på företaget, ofta i informantens arbetsrum eller i ett konferensrum. Intervjuerna spelades in på band. Vi närvarade båda under samtliga intervjuer. Totalt intervjuades sex personer, både kvinnor och män, i olika befattningar. Vi använde oss av en intervjumall som grund där vi eftersträvade öppna frågeställningar så att svaren skulle kunna utvecklas av informanten. Intervjuerna tog mellan en halv och en hel timme. De teman som finns i mallen mejlades, i alla fall utom två, ut till informanterna i förväg. Vi har utgått ifrån att informanterna kan beskriva sin situation och att de också är ärliga när de gör det. Man kan naturligtvis inte utsluta att informanter kan ha en agenda, öppen eller dold, men vi väljer ändå i stort sett att se på våra informanters utsagor som pålitliga källor till kunskap om deras egna, samt organisationens informationsbehov. Dessa behov kan vara mer upplevda än reella, men att å andra sidan försöka ta reda på de faktiska behoven skulle vara ett betydligt större åtagande än vi kan göra i denna magisteruppsats. Men även ett upplevt behov är ett behov.

Efterhand som vi intervjuade modifierades intervjumallen i de flesta fall genom att frågor vi redan tyckte oss ha svar på togs bort men det förekom även att nya frågor tillkom. Vissa av dessa nya frågor var specifikt riktade till personer på olika positioner i företaget, det var alltså bara vissa individer som vi bedömde kunde besvara dem. Mycket av det som vi efterfrågade var sådant som vi såg som fakta kring företaget. När vi fick svar på dessa frågor uppkom nya. Samtidigt som vi, efter ett antal intervjuer, upplevde "mättnad" när det gällde vissa frågor uppstod "hunger" inom andra områden, efter sådant vi inte tänkt på att fråga om från början. Därför innehåller intervjumallen i bilagan i princip alla frågor vi har ställt men vi har alltså inte ställt alla frågor till alla informanter. Vi använde intervjumallen som en "kom-ihåg-lista" över saker som vi ville ta upp.

Intervjuerna hade mer karaktären av samtal. En del frågor kan alltså ses som representer för det vi har velat veta än för det vi faktiskt har frågat om.

Av detta lärde vi oss att intervjuer som arbetsmetod är en fortgående process där man hela tiden får ompröva sina frågor. Kanske hade vi fått ett mer specifikt intervjumaterial om vi hade startat studien med en övergripande enkätundersökning. Å andra sidan vet vi *nu*, med den kunskap vi fått genom att utföra intervjuerna, hur en sådan enkätundersökning skulle kunna utformas för att få ett lyckat resultat. Det är vår bedömning att vi inte hade kunnat utföra en dylik undersökning tidigare.

Det material vi har som rör företagsbibliotek och som kan betraktas som vetenskapligt är undersökningar som har gjorts, med olika utgångspunkter, samt ett antal magisteruppsatser som författats på Bibliotekshögskolan i Borås. De flesta av våra källor, som berör företagsbibliotek, behandlar amerikanska förhållanden. Huruvida svenska förhållanden skiljer sig från amerikanska beträffande företagsbibliotek har vi inte analyserat ytterligare.

Inom begreppet informationspolitik kan det finnas skäl att anta att förhållandena mellan svenska och amerikanska företag kan skilja sig åt. Då förhållandena på arbetsmarknaden kan vara mer otrygga i USA än i Sverige skulle man kunna anta att viljan att dela med sig av information kan vara mindre i USA (Höij 2001). En anställd som känner sig otrygg kan anse det viktigt att göra sig unik, exempelvis unik i den information som personen besitter ((Bryson 1999, s. 135 samt Henczel 2001, s. 6) . I en sådan miljö skulle antagligen informationpolitiken vara tydligare än i en miljö där den anställde känner sig trygg. Eftersom många av de studier som ligger till grund för begreppet informationspolitik i vår uppsats har utförts i USA kanske man inte kan överföra detta till svenska förhållanden rakt av.

De kanaler vi har använt oss av för att hitta information är Högskolan i Borås bibliotekskatalog, LIBRIS, samt databaserna LISA och Scirus. Vi har även använt oss av tips från klasskamrater och handledare.

3. Litteratur och tidigare forskning

I uppsatsen kommer vi att behandla systematisering av information inom ett företag. Vi kommer att beröra klassifikationsteoretiska aspekter, alltså hur information kan organiseras, viss organisationsteori, eftersom det är inom en organisation som informationen existerar, men också teorier om hur företagsbibliotek fungerar och uppkommer. För att försöka förstå den specifika situation som företaget befinner sig i har vi valt att se på detta med hjälp av modeller om begreppet informationspolitik.

3.1 Företagsbibliotek

I detta avsnitt behandlar vi den forskning som har utförts som rör företagsbibliotek, både internationellt och i Sverige.

Företagsbibliotek kan studeras ur en mängd olika synsätt. Alltifrån den ekonomiska nyttan av att ha ett bibliotek inom ett företag (Handy 1999) till bibliotekets roll inom organisationen/företaget (Matarazzo, Prusak & Gauthier (1990)). Forskningen har alltså en stor bredd och tangerar så väl rent ekonomiska ämnen som organisationsteoretiska aspekter. Vi kommer i vår studie att röra oss runt bibliotekets traditionella kärna, det vill säga samlingen av information. För att förstå den kontext som informationen existerar i måste vi även förstå företaget och dess organisation. Vi kommer alltså att göra något av ett tvärsnitt.

James Matarazzo, Laurence Prusak och Michael R. Gauthier studerade hur chefer på 164 företag uppfattade företagets bibliotek. Istället för att intervjua bibliotekarierna själva valde man att studera de personer som bibliotekarierna svarade till. Man valde företag som skulle spegla varje sektor som bidrog till den amerikanska bruttonationalprodukten. Syftet med studien var att undersöka hur företagsvärlden värdesätter information och man valde att fokusera på två olika infallsvinklar: hur traditionellt arbete som utförs på företagsbiblioteken värderas samt kommande utveckling inom specialbibliotek. (Matarazzo, Prusak & Gauthier 1990, s. 130f).

Studien visade att databaser var den typ av information som var mest värdefull för företagets ledning men också att en del företag hade haft dålig erfarenhet av att låta de anställda söka sin information i databaserna. På grund av bristande kunskap bland personalen i informationssökning hade det blivit enklare att låta biblioteket stå för all informationssökning. På frågor om vilken typ av biblioteksservice som bidrog med mest värde till företaget svarade två tredjedelar att de inte visste vad biblioteket bidrog med eller att de inte ville svara på den frågan. Bibliotekariens roll inom företaget värderades högt och mer än 60 procent ansåg att bibliotekarien gjorde personalen mer produktiv. Vad gäller kommande utveckling ansåg strax under 90 procent av de intervjuade att användningen av datorer på biblioteket skulle komma att öka. Mer än hälften ansåg också att bibliotekets påverkan på företagets verksamhet skulle komma att öka. (Matarazzo, Prusak & Gauthier 1990, s. 136ff).

Margareta Nelke genomförde 1997 en undersökning som inriktades mot att försöka kvantifiera värdet av information i en företagsmiljö samt att studera *information management* processen men också att undersöka bibliotekets roll inom företagets *information management* process. Studien riktades mot stora, svenska tillverkningsindustrier, både de som hade ett fungerande företagsbibliotek och sådana som saknade. Chefer på information-, marknads- och utvecklingsavdelningarna vid de utvalda företagen kontaktades och dessa skulle i sin tur rekommendera totalt 30 personer inom företaget. Dessa 30 skulle senare få svara på ett frågeformulär. För att få en mer detaljerad bild intervjuades också 17 av de personer som svarat på frågeformuläret. (Nelke 1998, s. 5ff).

Studien visade att det förekom informationsbrus på företagen då mycket information nådde informanterna utan att de hade bett om den. Ibland var informationen relevant, ibland inte. Det fanns en stark vilja hos informanterna att minska mängden information som nådde dem. Istället ville man ha informationen lättillgänglig via olika IT – system så att man kunde nå den när man behövde den. (Nelke 1998, s. 11f). Vad gäller värdet av information såg Nelke att information mångfaldigade värdet på de pengar som investerats i den. Nyttan i att investera i information uppvägde kostnaderna, vilket en så kallad *cost/benefit* - analys visade. Att använda sig av information istället för att göra egna experiment sparade resurser och därmed pengar för företagen. Informanternas syn på vad som var bibliotekets roll varierade; från utbildning av de anställda till att strukturera informationen. På en punkt var man emellertid eniga. Biblioteket skulle vara virtuellt så att man kunde komma åt det från sin dator. (Nelke 1998, s. 15ff).

En annan studie som har gjorts som riktar sig mot företags informationshantering är Marianne Lykke Nielsens doktorsavhandling från 2002. I denna studeras hur en speciell metod som kallas ordassociationsmetoden kan användas för att konstruera tesaurer. Ordassociationsmetoden är en metod för att fånga in det speciella språkbruk som råder på en arbetsplats och sedan basera en tesaurus på detta. Studiens empiriska del skedde på en dansk läkemedelsindustri. En redan existerande tesaurus på företaget, som utvecklats med traditionella konstruktionsmetoder, jämfördes med en associativ. Nielsen undersökte bland annat användarnas sökresultat och allmänna intryck av de båda tesaurerna. Studien visade att den associativa metoden för tesaurus konstruktion fungerade bra. Tesaurusen kunde utvecklas mot att bli mer användarorienterad och bättre anpassad mot verksamhetens speciella behov. (Larsen, Kirkegaard & Pedersen 2002, s.13).

Ett antal studier har tidigare gjorts i form av magisteruppsatser här i Borås som tangerar vårt forskningsområde. Ett företags dokumenthantering studeras i Hillevi Alfsdotters och Helena Lundins uppsats *Dokumenthantering i en föränderlig organisation: En studie av arkivfunktionen i ett medelstort företag*. Genom en serie ostrukturerade tematiska intervjuer försökte man ta reda på hur dokumenthanteringen upplevdes av ett antal anställda. Den teoretiska utgångspunkten för studien utgjordes av teorier som behandlar *workflow management*, *information management* och *document management*. (Alfsdotter & Lundin 2003, s. 22ff). Studien visar att det är viktigt att anlägga en helhetssyn för företaget vad gäller synen på sin verksamhet. För att säljaren ska kunna arbeta effektivt måste personen i fråga ha tillgång till rätt information. De anställda måste se helheten och inte bara sin del av arbetet för att hela företaget ska kunna fungera på ett effektivt sätt. (Alfsdotter & Lundin 2003, s. 72f).

3.2 Klassifikationsteori

I detta kapitel kommer vi att behandla klassifikation ur ett flertal vinklar. Vi börjar med att förklara grunderna för klassifikation för att sedan beskriva utvecklingen inom klassifikationsteorin. Därefter går vi in på olika faktorer som kan påverka valet av klassifikationssystem.

3.2.1 Vad är klassifikation?

ODLIS, Online Dictionary for Library and Information Science, definierar klassifikation som indelandet av objekt eller koncept i logiska, hierarkiska klasser, baserat på gemensamma eller särskiljande karakteristika, exempelvis form eller tid (Reitz 2004).

Tillämpad klassifikation kan vi se i vår dagliga miljö exempelvis i matbutiken. Där hittar vi de varor vi letar efter eftersom vi vet att mjölk liksom fil och yoghurt är en mejeriprodukt och därför borde återfinnas i mejerihyllan. På samma sätt har vi lärt oss att gå till kolonialavdelningen för att hitta russin, mjöl eller the. Vad matbutiken har gjort är att de har delat in varor i grupper, i de flesta fall för att olika matvaror behöver förvaras på olika sätt men även för att underlätta för kunderna att hitta varor i butiken. Ett exempel på när matbutikens föreståndare vill underlätta för kunden är när man finner baktillbehör så som mandelflarn, russin och bakpulver i anslutning till mjölet. Handlaren har förutsett kundens behov. Han/hon har utgått från funktion istället för vad produkten "är". Annars skulle man ha kunnat placera mandeln med andra nötter, jordnötter som finns i snackshyllan eller kokosnötter från grönsaksavdelningen. Detta är ett exempel på hur man genom att sammanföra vissa objekt därmed också skiljer dem från andra.

I *The future of classification* från år 2000 skrev Eric Hunter följande: "...in essence classification simply means the grouping together of like things according to common qualities or characteristics. This automatically implies the separation of the unlike." (Hunter 2000, s. 1). Ovanstående kan tyckas självklart, men det är inte alls oproblematiskt. Vilka gemensamma kvaliteter eller karakteristika ska vara avgörande? Vad är likt och vad är olikt? Vanda Broughton berör detta i sin bok och påpekar att den optimala klassifikationen skiljer sig åt beroende på användarens behov. Hon kallar följande för den första fundamentala klassifikationsregeln: "...there are lots of possible right ways to do things." (Broughton 2004, s. 7). Svaret på frågan om vilka karakteristika som ska vara avgörande vid ämnesindelning är alltså att det beror på de aktuella användarnas behov, i vårt fall är det användarnas yrken och yrkesutövning som torde vara den mest avgörande faktorn. Brian Buchanan påpekar också att den eller de indelningsgrunder som en grupp dokument eller ting har sammanförts efter, även skall särskilja dessa från övriga dokument eller ting. Klassifikation ska också visa förhållanden mellan grupper, inte bara mellan dokument eller ting enligt Buchanan. Resultatet av klassifikation blir då ett nätverk av förhållanden som sedan används medvetet eller omedvetet för att finna eller sortera information. (Buchanan 1979, s. 9ff).

Ett system för klassifikation av information kan vara av flera olika typer. Universella klassifikationssystem ska kunna ordna allt mänskligt vetande, sådant som existerar idag och gärna även sådant som kommer att existera i framtiden. Ett system ska alltså gärna vara expanderbart i den mån att nya ämnen kan införas utan att systemet rubbas alltför mycket. Speciella klassifikationssystem kan anpassas till den information som finns hos

en organisation. Ett sådant system behöver bara innehålla de ämnen som är relevanta för organisationens informationsbehov.

Det finns huvudsakligen två typer av klassifikationssystem; enumerativa och facetterade. Ett enumerativt system innefattar, i sin striktaste form, alla de ämnen som finns representerade i samlingen. Ett facetterat system bygger på att man vid klassificeringstillfället väljer olika facetter i systemet som man sätter ihop för att bilda en representation av objektets ämne. I ett helt facetterat system bildas nya ämnen genom denna syntes av ämnen. I ett enumerativt system måste man däremot lämna plats i tabellerna så att nya ämnen kan införas. De flesta universella system som används idag är blandningar mellan dessa båda system, oftast enumerativa system som kan syntetiseras. Exempelvis kan man i klassifikationssystem för svenska bibliotek syntetisera ämnet svensk litteraturhistoria med en facett för tid och därvid kunna uttrycka svensk litteraturhistoria vid olika tider.

Ett ämnes plats i systemet beror på ett antal faktorer. Vanligtvis brukar man anordna ämnen från generellt till specifikt (Benito 2001, s. 112). Alltså skulle ämnet fordon komma innan ämnet lastbil vilket i sin tur skulle komma före enskilda lastbilsmodeller. Vid ordning av ämnen som befinner sig inom samma sidoordnade nivå kan man ta hjälp av klassifikationsteoretikern Shiyali Ramamrita Ranganathans princip om ökande konkretisering. Denna säger att om två ämnen, som alltså befinner sig på samma sidoordnade nivå, är av olika grader av konkretisering, måste den som är minst konkret ha företräde. Den mest abstrakta klassen kommer alltså främst i uppräkningsordningen av ämnen i systemet. Exempelvis kommer ämnet växtanatomi att placeras före ämnen som tillämpad botanik eller fauna om denna princip tillämpas. (Benito 2001, s. 113).

Ranganathan funderade ut ett flertal liknande principer. Exempelvis principen om senare i evolution, principen om senare i tiden, principen om kanonisk ordningsföljd och principen om tilltagande komplexitet. Med principen om senare i evolution menas att vid en evolutionär utveckling kommer det ämne som kommer först, tidsmässigt, också att komma först i systemet. Samma sak gäller med principen för tid. Den kanoniska ordningsföljdens princip säger att om ingen annan princip är tillämpbar kan den ordningsföljd som funnits av tradition eller kanon tillämpas. Principen om tilltagande komplexitet anger att om en av två närbesläktade ämnen innebär en mindre grad av komplexitet ska denna ha företräde gentemot den mer komplexa. Alltså skulle Aritmetik komma innan Algebra och Integralkalkyl i ett system som tillämpade denna princip. (Benito 2001, s. 113ff).

För att hålla reda på var dokument i en samling ska placeras i systemet använder man sig av koder eller notation som detta även kallas. Dessa anger hur dokumentet har klassificerats och alltså under vilket ämne det ska stå. Men ett system för klassifikation behöver inte vara så avancerat. Enligt Miguel Benito är det viktigast kriteriet att systemet har ett schema där de olika ämnenas förhållande och ordning till varandra framgår. Detta schema är oftast hierarkiskt uppbyggt, från det generella ämnena till de specifika. (Benito 2001, s. 116f).

3.2.2 Teoribildning inom klassifikationsteori

Teoribildningen inom ämnet har främst behandlat universella klassifikationssystem. Denna teoribildning bedrevs främst under början och mitten av 1900-talet och kan delas upp i två huvudsakliga grupper, praktiker och teoretiker. Den praktiska inriktningen sökte förbättra eller uppfinna system för faktisk klassifikation på bibliotek exempelvis Melvil Dewey som skapade ett system som kallas Deweys decimalklassificeringssystem.

De teoretiskt inriktade fokuserade sig mer mot hur och varför man klassificerar. Bland dessa kan nämnas Ernest Cushing Richardson, som var den förste att lägga filosofiska principer på klassifikation (Benito 2001, s. 123) och Henry Evelyn Bliss, som liksom Ranganathan med tiden skapade egna klassifikationssystem som grundades på de teorier om klassifikation som de hade funderat över. Bliss ansåg att biblioteksklassifikation utgjorde kulmen av samhällets strävan efter att bringa ordning. Inspiration hämtade Bliss ifrån naturen vilken han ansåg redan innehade en ordning (Benito 2001 s.123f). Ranganathan bekymrade sig mer över hur man skulle lösa problemet med ämnen som sträcker sig över flera huvudklasser. Detta löste han genom att skapa ett facetterat system, alltså ett system där ämnesområden analyseras utifrån ett antal begreppskategorier som kallas facetter. Dessa indelas i Personality, Matter, Energy, Space och Time. Genom att använda dessa begrepp försökte Ranganathan åstadkomma en exakt ämnesanalys av ett dokument. (Benito 2001, s. 107). Dessa olika facetter kan kombineras så att nya ämnen kan skapas i systemet. Ranganathan utformade även fem lagar för bibliotek.

1 *Books are for use.* Material på ett bibliotek är till för att användas. Om inte materialet används fyller inte biblioteket någon funktion.

2 *Books are for all.* Alla ska ha tillgång till materialet som finns lagrat på ett bibliotek. Ranganathan ansåg att grunden för användningen av ett bibliotek är utbildning, någonting som alla i samhället borde ha rätt till.

3 *Every book its reader.* Med denna lag menade Ranganathan att varje objekt som finns på ett bibliotek kan vara till nytta för någon. Det gäller bara att föra samman detta objekt med den eller de individer som kan ha nytta av det. För att åstadkomma detta är det viktigt att användarna har tillgång till samlingarna men också att dessa är organiserade på ett sådant sätt som underlättar återvinnandet av ett dokument. Ranganathan ansåg att en samling som organiserades efter dokumentens ämnen var bäst lämpad.

4 *Save time for the reader.* Ett bibliotek måste administreras och underhållas på bästa sätt. Personalen måste vara kunnig i allt från referensarbete till katalogisering och tekniska göromål. Allt detta för att spara tid och ge bästa möjliga service till användaren.

5 *The library is a growing organism.* Ett bibliotek måste tillåta expansion både i form av mer personal och växande samlingar. (Rubin 1998, s. 250ff).

Dessa lagar är universella och tillämpbara på alla slags bibliotek. Om detta diskuterar vi vidare i kapitel 5.

Modernare forskning inom ämnet har också skett. Eugene Wüster skiljer mellan två olika typer av klassifikation; koncept- och ämnesklassifikation. Konceptklassifikation inriktar sig på att klassificera koncept av ett dokument medan ämnesklassifikationen riktas mot de ämnen som behandlas i ett dokument. Det centrala i hans forskning är re-

lationerna och anknytningarna mellan olika koncept. Dessa relationer grupperas i två olika kategorier; logiska förhållanden, alltså förhållanden som bygger på likhet, och ontologiska förhållanden, förhållanden som bygger på närhet mellan olika objekt. De logiska förhållandena kan delas upp i superordinerande, subordinerande, koordinerande, överlappande och diagonala relationer. (Felber & Nedobity 1982, s. 95f).

Koncepten är avgränsade från varandra av distinkta karakteristika som alla är av samma typ. Exempelvis är luftfarkost, rymdfarkost och vattenfarkost relaterade genom koordinerade relationer baserat på fortskaffningsmedel. Genom att expandera en vertikal eller horisontell serie med koncept kan man bilda ett logiskt system vilket kan betraktas som ett konceptuellt klassifikationssystem. Dessa system kan visas i en mängd olika former och strukturer. Som träd, scheman eller diagram för att nämna några. (Felber & Nedobity 1982, s. 97f). Se fig. 1.

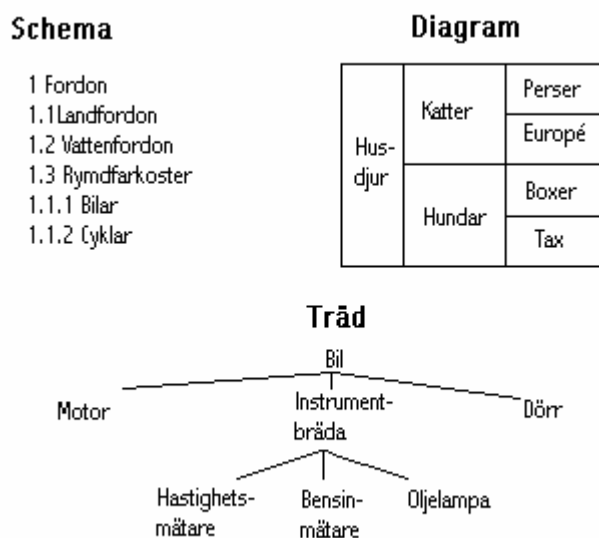


Fig. 1 Exempel på olika former för ett konceptuellt klassifikationssystem.

Genom att koppla samman koncept kan nya skapas. Enligt Wüster finns tre olika typer av logiska kopplingar; bestämmande, sammankopplande- och frånkopplande av koncept. Vid bestämmande sammankopplingar av koncept skapas ett nytt koncept som är en utvidgning av det första konceptet. Exempelvis "fordon" + "land" -> "Landfordon". Detta nya koncept blir alltså underordnat "fordon" i ett system. Sammankopplande relationer skapar en sammansmältning av två koncept, "kemist" + "lärare" -> "kemilärare". Detta nya koncept kan vara underordnat båda de ursprungliga koncepten. Frånkopplande av koncept skapar ett koncept som är det närmast högre konceptet i ett system. "Man" + "kvinna" -> "människa". (Felber & Nedobity 1982, s. 99).

Det vanligaste typen av ontologiska förhållanden är partitiva förhållanden. Dessa bygger på förhållandet mellan det hela och delar av det hela samt mellan de olika delarna. Man kan skilja mellan vertikala och horisontella partitiva relationer. Exempel på horisontella partitiva relationer kan vara motor, ratt, kofångare medan exempel på vertikala kan vara bil, motor, cylinder. (Felber & Nedobity 1982, s. 99f).

3.2.3 Val av klassifikationssystem

Broughton tar upp sex olika faktorer man bör ta ställning till om man behöver välja ett klassifikationssystem åt ett bibliotek. Vi antar att dessa är applicerbara även på en situation där man ska konstruera ett system för klassifikation. Faktorerna är:

- vad samlingens ämne är
- den intellektuella nivån och komplexiteten i innehållet
- vilka sorters material och format som finns representerade
- vem som ska utföra klassificeringen
- vilka sorters ämnesverktyg och tjänster som kommer att krävas
- vem som kommer att använda samlingen. (Broughton 2004, s. 288f).

Olika system har olika styrkor och svagheter. Därför måste man beakta vad samlingens ämne är för att kunna anpassa organisationen av samlingen utifrån detta ämne. Är samlingen ett vanligt folkbiblioteks urval av allt mänskligt vetande kommer ett universellt klassifikationssystem att lämpa sig väl. Handlar det istället om en specialiserad samling kanske man får tillämpa någon typ av specialsystem. (Broughton 2004 s. 289).

Komplexiteten i samlingen avgör hur pass detaljerat ett system måste vara. Samlingen kan innehålla dokument som i sig själva kräver hög detaljrikedom men de kan också innehålla dokument som är svåra att placera i ett system. Exempelvis sådana där ämnet för dokumentet spänner över flera klasser eller avdelningar. Ett system som tillåter att man kombinerar olika klasser så att man på detta sätt skapar nya är en fördel. (Broughton 2004, s. 289).

Skillnaden i format och material på de dokument som finns i en samling påverkar också hur ett klassifikationssystem ska utformas. Om samlingen innehåller flera olika slags material behöver man eventuellt kunna uttrycka detta i systemet. Detta system måste då kunna svara mot dessa önskemål. (Broughton 2004, s. 290). Exempelvis kan man tänka sig att man vill ha alla ekonomiska rapporter samlade på ett ställe i systemet istället för att blanda ihop dem med övriga ekonomirelaterade dokument.

Personalen på ett bibliotek eller informationscenter är en viktig faktor att tänka på när man ska välja ett klassifikationssystem. Endera har personalen utbildning i hur man hanterar avancerade klassifikationssystem eller också har de inte det och systemet får anpassas till den rådande nivån. Om det finns personer som har kunskap om klassifikationssystem kan man använda dessa för att utbilda andra. Att ha ett allt för avancerat system som man inser att man inte kan använda är ingen bra lösning. (Broughton 2004, s. 290f).

Klassifikationssystem kan användas till annat än till ren hylluppställning. Exempelvis kan ett välanpassat klassifikationssystem underlätta återvinning av dokument. Om biblioteket existerar i flera, fysiskt åtskilda, delar kan det vara en fördel om notationen medger att man kan uttrycka i vilken fysisk samling som dokumentet finns. Det är detta som Broughton kallar för ämnesverktyg och service. (Broughton 2004 s.291).

Biblioteket ska användas och för personer som använder ett klassifikationssystem är enkelhet och användbarhet viktiga begrepp. I ett traditionellt pappersbaserat bibliotek spelar även hylluppställningen en stor roll för användarna. Att kunna söka sig igenom hyllorna istället för att gå via en katalog är en viktig fråga för många. (Broughton 2004, s. 292).

Vi ser dessa faktorer som argument för att undersöka företagets informationsstruktur och medarbetarnas upplevda behov av systematiserad information.

Arthur Maltby och Rita Marcella skriver att Douglas Foskett 1952 ska ha föreslagit att: "the word 'classification', within the context of libraries, might well be replaced by 'systematic arrangement.'" (Maltby & Marcella 2000, s. 22). I den här uppsatsen använder vi "systematisering av information" och "klassifikation" som synonyma företeelser. Vi föredrar dock hädanefter, som Foskett föreslår, termen "systematisering", då denna tydligt beskriver vad det handlar om, till skillnad från "klassifikation", som dessutom lätt ger associationen att man använder ett riktigt klassifikationssystem.

Varje informationsspecialist/bibliotekarie måste undersöka vad som skingras i och med klassifikation och sen uppväga det genom andra redskap. Ofta glömmar man bort att arbeta systematiskt med alla de verktyg man har, i samklang med varandra. Klassifikation är alltså bara en av många systematiska hjälpmedel som kan användas för att underlätta återvinning av dokument. Andra verktyg kan vara kataloger, index eller bibliografier. Om dessa olika verktyg används tillsammans optimeras informationsåtervinningen. (Maltby & Marcella 2000, s. 22f).

I den struktur som vi studerar bedömer vi emellertid att klassifikation skulle vara det mest användbara verktyget under rådande omständigheter. Eftersom majoriteten av dokumenten som finns i samlingen är av elektronisk typ anser vi att det är med hjälp av klassifikation som man kan komma längst och få mest nytta till att börja med. Då ett bestånd av elektroniska dokument förändras mycket snabbare än exempelvis ett bestånd av monografier eller tidskrifter anser vi att det skulle innebära stora problem om man istället bestämde sig för att katalogisera samlingen. Katalogen skulle antagligen behöva underhållas dagligen för att vara användbar och detta skulle ta onödigt mycket tid från de anställda. I en redan existerande klassifikationsstruktur anser vi att det borde vara lättare att lägga in nya dokument. Strukturen behöver inte heller underhållas i lika hög utsträckning som en katalog behöver.

3.3 Organisationsteori

I detta avsnitt behandlar vi de delar av begreppet organisationsteori som vi tycker är relevanta för vår studie. Vi kommer här främst att ta upp hur en organisation hanterar sin information och inte i så hög grad hur en organisation fungerar i det stora hela.

En organisation måste studeras på både en makro- och mikro nivå hävdar Paul Flaa *et al* i boken *Introduktion till organisationsteori*. Eftersom en organisation består av individer kan man studera hur dessa verkar i och påverkas av organisationen men man kan även studera hur organisationens olika delar interagerar med varandra på en intraorganisatorisk nivå. Organisationens agerande mot andra organisationer kan studeras på en

interorganisatorisk nivå. Eftersom organisationsteori är en tvärvetenskaplig disciplin likväl som en disciplin som sträcker sig över flera nivåer, anser författarna att man hellre kan tala om organisationsteorier än om en enda enskild organisationsteori. (Flaa et al 1998, s. 15). Vi kommer i vår studie att komma i kontakt med individnivån och även med den intraorganisatoriska nivån.

Informationsflödet inom en organisation är en del av kommunikationen. Utan kommunikation och informationsflöde kan inte en organisation fungera eftersom ingen specialisering eller koordinering blir möjlig (Flaa et al 1998, s. 132.). Harold Wilensky anser att det finns fyra faktorer som påverkar kommunikationens betydelse:

- Graden av konflikt/samarbete med enheter/aktörer i omgivningen.
- I vilken grad man är beroende av intern enighet.
- Graden av standardisering och rutinmässighet i arbetsuppgifterna.
- Graden av heterogenitet bland organisationens medlemmar.

När komplexiteten i omgivningen och i besluten ökar blir också informationsbehovet i organisationen större. Behovet av information är störst på de nivåer där viktiga beslut fattas och där inflytandet och kontrollen ligger (Flaa et al 1998, s. 134).

Kommunikation kan förekomma i tre olika typer: vertikal, horisontell och informell. Vertikal kommunikation förekommer inom hierarkier där information måste föras uppifrån och ned genom hierarkin eller vice versa. Det kan röra sig om instruktioner och riktlinjer uppifrån och rapporter nedifrån. Horisontell kommunikation försiggår mellan olika avdelningar eller mellan olika grupper på samma avdelning. Informell kommunikation slutligen är den ickeplanerade kommunikationen som sker mellan alla olika nivåer och avdelningar på en individnivå. (Flaa 1998, s. 134ff). Informationen som utbyts behöver sparas. Inom den informella kommunikationen sker kommunikationen främst genom samtal medan den i de övriga kommunikationsformerna ofta sker genom fysiska dokument som lämpar sig bättre för lagring. Det är alltså främst den vertikala och den horisontella kommunikationen som vi kommer att stöta på i form av lagrade dokument.

Hur informationen sprids kan beskrivas med den så kallade *push – pull* modellen. Information kan behöva letas reda på med en aktiv handling. Användaren är medveten om vilken typ av information som behövs och ”drar” (*pulls*) den från dess lagringsplats. Denna typ av information kan exempelvis vara information som behövs för problemlösning. Information kan också komma från en part som anser att någon annan kan ha nytta av information utan att denna aktivt är medveten om detta faktum. Informationen blir ”tryckt” (*pushed*) till den som kan tänkas behöva den. (Blackmore 2001, s. 29). Dokument av denna typ kan komma från vertikalkommunikation. Exempelvis vet en anställd kanske inte om att denne behöver känna till den nya informationspolicyn och letar därför inte aktivt efter den. Istället ”trycks” informationen fram till honom/henne av företagets informationsavdelning.

I sin bok *Information management for the intelligent organization* identifierar Chun Wei Choo en kontinuerlig cykel med sju olika aktiviteter för hur en organisation förhåller sig till information;

- 1 Identifiering av informationsbehov (Identification of information needs)
- 2 Anskaffning av information (Information acquisition)
- 3 Organisering och lagring av information (Information organization and storage)
- 4 Utvecklandet av informationsprodukter och service (Development of information products and services)
- 5 Distribution av information (Information distribution)
- 6 Användning av information (Information use)
- 7 Bearbetning (Adaptive behavior). (Choo 1998, s. 24f). Se fig. 2.

Informationsbehovet hos ett företag tar sig uttryck i att de enskilda medlemmarna av organisationen behöver information för att fatta beslut eller lösa problem. Då informationsbehovet är identifierat anskaffar man den information som man anser sig behöva för att tillgodose behovet. Informationen som anskaffats behöver lagras på ett sätt som gör den lättåtkomlig för personer som söker den. För att öka kvalitén och värdet på informationen tillämpar man olika typer av service eller produkter så att rätt individ eller grupp får den information som eftersöks. Distributionen av information inom organisationen har till uppgift att sprida kunskap och är nära förbunden med utvecklandet av informationsprodukter. Alltifrån någonting så enkelt som en cirkulationslista till konstruerandet av en informationsdatabas kan vara olika exempel på olika sätt att distribuera information. Användandet av informationen sker då den genom att tolkas kommer till nytta i beslutsfattande och andra processer i organisationen. Detta skapar i sin tur ny information vilken kan komma andra till del inom eller utanför organisationen. Cirkeln sluts när andra individer använder sig av den nyskapade informationen och annan information för att bearbeta och påverka sin miljö. Ur detta skapas nu nya frågor och ett förändrat informationsbehov. (Choo 1998, s. 24f). Figur 2 förklarar hur dessa olika delar hänger ihop.

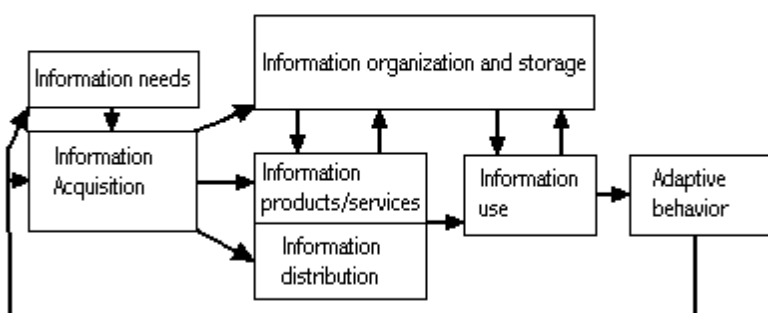


Fig. 2. Choos cykel för hur en organisation förhåller sig till information.
Ur Choo 1998 s. 24

Enligt Choo är analyser av en organisations informationsbehov en mycket viktigt men samtidigt ofta väldigt bortglömd process för att försäkra sig om att informationen som förmedlas är relevant och av hög kvalitet. Själva användningen av informationen ser

Choo också som en viktig process. Om man vet hur informationen används eller inte används är det lättare att förbättra hela informationsprocessen. (Choo 1998, s. 25f).

3.4 Informationspolitik och informationskultur

Här tar vi upp begreppet informationspolitik med tyngdpunkt på en artikel skriven av Thomas H. Davenport, Robert G. Eccles och Laurence Prusak. Även begreppet informationskultur kommer att behandlas då vi anser att dessa båda begrepp är nära sammankopplade.

3.4.1 Informationskultur

Alla organisationer har en kultur. Den kan vara mer eller mindre tydlig men den finns där. Denna syns i de värden, värderingar, normer och beteenden som genomsyrar organisationen. Ledarskap, organisationens storlek och den omgivande kontexten är faktorer som i sin tur kan påverka organisationskulturen, även om kulturen i grunden är någonting som har byggts upp under årens lopp av individer och grupper inom organisationen. Inom organisationens olika delar kan det även finnas olika lokala kulturer men även kulturer för övergripande fenomen så som exempelvis information. (Bryson 1999, s. 117).

För att en informationskultur ska blomstra krävs, enligt Adrienne Curry och Caroline Moore, att vissa kriterier är uppfyllda:

- **Kommunikationsflöden** måste finnas. Både horisontala, mellan individer och avdelningar, och vertikala, mellan ledning och medarbetare.
- **Korsorganisationella partnerskap**, hur olika avdelningar och funktioner arbetar tillsammans. Om dessa partnerskap fungerar väl, minskas risken för kontraproduktiv rivalitet och imperiebyggande mellan och inom olika avdelningar.
- Den **interna miljön**, det vill säga människorna som arbetar inom organisationen är, enligt Curry och Moore, den viktigaste faktorn för att få en positiv informationskultur.
- **Hantering av informationssystem**. IT – strategin bör vara länkad till den allmänna affärsstrategin inom organisationen. Ett väl genomtänkt informationssystem underlättar kommunikation och informationsspridning inom företaget.
- Ett fritt flöde av information räcker inte för att skapa en informationskultur. Det behövs även en fungerande **informationshantering** där nyckelpersoner bidrar med entusiasm, stöd och samarbete för att hantera informationspolitik, en gemensam vokalbulär samt *information overload*. Istället för total tillgänglighet till all information behövs tillgänglighet till den information som en individ behöver för att utföra sitt arbete.
- Olika **processer och procedurer** behöver vara dokumenterade. Exempelvis i form av en policy. För att undvika överdriven byråkrati behöver bara de viktigaste processerna och procedurerna vara dokumenterade. (Curry & Moore 2003, s. 95f).

I en studie utförd av S.L Järvenpää och D.S Staples undersökte man individers uppfattning om faktorer som ligger bakom användandet av elektroniska media för informationsdelning, så som exempelvis email eller World Wide Web, på ett stort australiensiskt universitet. Framst har man använt sig av Constant et als teorier om informations-

delning som publicerades 1994. De ser den organisatoriska kontexten men även psykologiska faktorer som bakomliggande orsaker till varför informationsdelningsprocessen ser ut som den gör. För att se hur den rådande informationskulturen påverkade användandet av media för informationsdelning använde man sig bland annat av en modell utvecklad av Davenport. Informationskulturen kan betraktas som öppen eller stängd, baserad på saklighet eller på intuition, internt eller externt fokuserad och slutligen kontrollerande [controlling] eller bemyndigande [empowering] .(Järvenpää & Staples 2000, s. 131ff). En av författarnas hypoteser var att en organisation som anses ha en öppen informationskultur, alltså en kultur där informationsflödet är fritt och utan restriktioner från organisationen, och samtidigt är att betrakta som organisk, det vill säga frånvaro av formella strukturer och direktiv för informationsdelning, skulle vara positivt associerad med användandet av elektroniska media för dylikt. Det visade sig att individer som uppfattade sin informationskultur som hierarkisk och strukturerad var flitigare användare av elektroniska media för informationsdelning. Detta tror författarna kan bero på att hierarkin främjar användandet av dylika media eller också på att användandet blir ett sätt att komma runt den låsta informationskulturen för att få fram information som inte sprids självmant. Här efterlyser dock författarna ytterligare forskning inom området eftersom informationskulturens verkningar ännu inte helt har studerats. (Järvenpää & Staples 2000, s. 141).

Individer som ansåg att informationen tillhörde organisationen var inte lika villiga att dela med sig av den som de som ansåg att informationen tillhörde dem själva. Constant et al. hävdar att detta beteende kan bero på att individerna känner större personlig tillfredsställelse när man delar med sig av sin egen information. (Järvenpää & Staples 2000, s. 131). Andra viktiga faktorer för användandet av elektroniska media för att sprida information var att individerna såg värdet i informationen men också att de hade en förståelse för hur den skulle användas (Järvenpää & Staples 2000, s. 132).

3.4.2 Informationspolitik

Enligt Jo Bryson baseras begreppet informationspolitik på att ett företag eller en organisation består av individer som interagerar på olika sätt för att utföra sina arbetsuppgifter. Olika individer eller grupper av individer har olika agendor och värderingar. Då resurserna är begränsade leder detta till konkurrens. Detta är en naturlig process som även gäller hanteringen av information. (Bryson 1999, s. 133). Detta kan förekomma i större eller mindre utsträckning. En miljö där de anställda känner sig hotade eller där vitt skilda synsätt möts skapar i högre utsträckning ett politiskt beteende. I informationssammanhang kan detta ta sig uttryck i sättet man sprider information, eller inte sprider information på. Generellt kan sägas att ju högre upp i en hierarki man befinner sig desto viktigare blir begreppet politik. Detta då chefer, oftast i högre utsträckning än andra, behöver medla över organisatoriska gränser för att uppnå sina mål. (Bryson 1999, s. 135ff).

En organisation är alltid utsatt för påverkan från omvärlden och för att organisationen ska fungera måste den anpassa sig till dessa förändringar. När organisationen förändras, förändras också kulturen inom organisationen. Förändringar där organisationen skär ner eller decentraliserar bryter de informella nätverk genom vilken information sprids. Detta skapar enligt Susan Henczel en situation där de anställda ser sin situation som otrygg

och information som ett maktmedel. Viljan att dela med sig av information minskar och detta leder till att informationshanteringen dubblas i onödan samt att man tappat förståelse för vad som krävs i informationsväg för vissa aktiviteter. Denna ovilja till informations-spridning kan öka ytterligare på grund av faktorer så som att avdelningar inte kommunicerar med varandra eller konkurrens mellan organisationens individer eller avdelningar. Men en organisation kan också förändras mot större öppenhet där information värderas högre. I dessa organisationer etableras lätt en informationskultur eller informationspolicy. Den informationspolitiska aktiviteten är låg i denna typ av organisation. (Henczel 2001, s. 6).

Sambandet mellan begreppen informationskultur och informationspolitik kan sägas vara att kulturen är grunden. Det är här den grundläggande synen finns exempelvis synen man har på information inom organisationen. Informationspolitiken kommer in när organisationen, inom ramen för den rådande informationskulturen, anpassar sig till den föränderliga verkligheten. Vad som bör betraktas som informationspolitik och vad som är informationskultur kan i vissa fall vara svårt att avgöra.

I sin artikel *Information Politics* presenterar författarna Davenport, Eccles och Prusak en modell för att beskriva företags informationssituation. Författarna gjorde i slutet av 1980 – talet en studie av ett 20 –tal företag. Som titeln på artikeln antyder vill författarna se informationshantering som någonting av en politisk process. Ju mer informationsorienterad ett företag blir desto större blir behovet att förhandla om exempelvis tillgänglighet och standardisering av information. Tillgången till information blir ett maktmedel som kan användas av den enskilda individen eller avdelningen för att stärka sin egen position inom organisationen. I sin studie fann de att man kunde dela in företagen i fem olika typer beroende på hur de hanterade sin informationspolitik;

- Teknokratisk utopi
- Anarki
- Feodalism
- Monarki
- Federalism

Ett företag kan tillhöra mer än en typ, till exempel fann man i undersökningen företag som angavs vara federala monarkier eller till och med anarkistiska monarkier med feodala inslag. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 30ff). I en senare skrift (Davenport 1997) utvecklar Davenport modellen ytterligare. Här mildras modellens olika typer något. Själva kärnan i begreppet informationspolitik anses vara att informationshanteringen kan styras i olika riktningar, från decentraliserade till centraliserade strukturer eller från öppna till slutna men vilket som lämpar sig bäst beror på faktorer så som exempelvis organisationens struktur eller storlek. Vem som gör dessa val och hur valen förverkligas är det som är essensen av informationspolitik. (Davenport 1997, s. 68).

Teknokratiska utopier har en stark tilltro till att använda teknologin inom informationsförsörjning. Infrastrukturen för informationen, exempelvis databasers konstruktion eller intranätets beskaffenhet blir den viktigaste frågan för de informationsansvariga på företaget. Istället för att titta på själva informationen och hur den används tittar man på teknologin som används för att hantera informationen. Teknokratiska utopier leds oftast

av systemspecialister vilkas vision är att göra all information fri och tillgänglig. En viktig aspekt för typiska teknokratiska utopier är att man fokuserar på att kategorisera och modellera information samt att man ofta anser att teknologiska uppdateringar så som nya program eller datorer kan vara lösningen på många problem. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 32ff).

Anarki uppstår när det inte finns någon annan struktur. Varje anställd letar reda på sin egen information och lagrar den så som denna anser vara lämpligt. Ingen gemensam vokabulär eller policy förekommer inom företaget. Denna situation är sällan någonting som ett företag eftersträvar utan kan bli resultatet då en policy har kollapsat. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 35).

Feodalism innebär att olika avdelningar och deras chefer kontrollerar inhämtning, lagring och distribution av information. Flödet av information genom organisationen bestäms alltså av vad de olika avdelningarna vill släppa ifrån sig för information. En avdelning kan ha en gemensam vokabulär men denna skiftar mellan olika avdelningar. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 35ff).

I en **monarki** är makten och besluten rörande företagets information samlat hos en eller ett par individer. De olika avdelningarnas möjlighet att tillämpa egna lokala informationspolicies är alltså starkt begränsad eftersom en gemensam policy förekommer inom hela företaget. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 37f).

Federalism, slutligen, går ut på att avdelningar för en dialog med varandra för att skapa en gemensam informationspolicy. Information som kan vara nyttig för hela företaget görs lättillgänglig. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 38f). Den centrala ledningen är svag och mycket av makten är decentraliserad. All information behöver inte vara centralt styrd och koordinerad. Istället kan stora delar av informationshanteringen skötas lokalt och endast de mest centrala delarna behöver styras på en övergripande nivå. Likväl som organisationen har en gemensam informationsvokabulär, finns det utrymme för de olika enheterna inom organisationen att profilera sig på det sätt som bäst lämpar sig för dem. (Davenport 1997, s. 68f).

De olika typerna har sina för- och nackdelar. I teknokratiska utopier kan det informationsbärande systemet vara svårt att hantera för personer som inte är systemspecialister. Anarkier har många nackdelar i form av avsaknad av övergripande standarder, dubbelarbete om informationen redan existerar hos någon annan och liknande. Enskilda individer kan dock ha sin egen information lättillgänglig. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 35). Anarki kan emellertid vara ett tecken på att individerna inom en organisation eftersträvar information som är anpassad till deras individuella krav och behov. Individerna är inte rädda att anskaffa och använda sig av den information som de anser vara nödvändig. Detta ser Davenport som någonting positivt. (Davenport 1997 s.75). Den feodala miljön kan sägas vara en uppförstoring av den anarkistiska vad gäller för- och nackdelar. Istället för enskilda personer är det här hela avdelningar som söker efter information som en annan avdelning redan har etc. (Davenport, Eccles & Prusak 1992 s.32ff). Feodalism kan också fungera bra. Om organisationen är stor och har väldigt spridda verksamhetsområden utan någon egentlig samhörighet kan en feodal struktur

där varje verksamhetsområde har sin egen informationsstruktur vara att föredra. (Davenport 1997, s. 72).

Monarkin är beroende av sin informationsmonark. En bra monark kan centralisera mycket av informationshanteringen och sprida rätt information till rätt person eller avdelning medan en dålig kan leda till att ett informationskaos skapas. Om informationspolicyn är avhängig en enda individ kan hela strukturen falla över ända om denna person slutar. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 37ff). Denna struktur lämpar sig bäst för mindre organisationer med enhetlig verksamhet men den kan också existera exempelvis inom en större feodalistisk struktur där varje avdelning har sin monark. (Davenport 1997, s. 74).

Den federalistiska typens välgång bygger på att det inom företaget finns en kultur som tolererar förhandlingar som kanske inte alltid kan visa snabba resultat. De federalistiska tankegångarna måste också vara väl förankrade i de drivande krafterna bakom processen. Annars kan den federalistiska strukturen lätt utvecklas mot en feodalism utan kontakt mellan avdelningar eller monarki där en individ tar över ansvaret för informationspolicyn inom företaget. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 38ff).

I sin senare version av modellen poängterar Davenport att i rätt miljö kan nästan alla typer fungera bra. Den enda som Davenport ställer sig kritisk till är teknokratisk utopi vilken anses skyla över de verkliga informationsproblemen till förmån för rent tekniska lösningar. Problemet är att anpassa typen till det som är bäst för organisationen. (Davenport 1997, s. 68ff). Exempelvis är inte ren federalistisk struktur särskilt väl lämpad för en liten organisation med smal verksamhet eftersom det inte finns några behov att profilera olika delar av organisationen och därigenom skapa egna lösningar för informationsstrukturen. Federalism som struktur lämpar sig bäst för stora organisationer som har stor spridning på sina verksamhetsområden och där det alltså både behövs central styrning samtidigt som det behövs profilering för de enskilda verksamhetsområdena. (Davenport 1997, s. 72). Anarki är, som ovan nämnts, ofta inget medvetet val från organisationens sida. I studien, som genomfördes av Davenport et al, visade det sig emellertid att ett företag hade valt just den strukturen. Tidigare hade man inom företaget försökt att utveckla en struktur genom att undersöka vilken typ av information som behövdes för att arbetet skulle fungera. Frågan löstes emellertid inte eftersom man inte lyckades nå enighet. Istället valde man att införa en *bottom – up* struktur på informationsflödet med hjälp av en nyutvecklad programvara. Varje anställd kunde nu dela med sig av den information som ansågs vara nödvändig (Davenport 1997, s. 76). Men även andra metoder för att nå den information man behövde förekom inom detta företag. Exempelvis användes morgonmöten som en viktig källa att sprida och inhämta information. (Davenport, Eccles & Prusak 1992, s. 35).

I korthet kan man säga att informationspolitik handlar om hur informationshanteringen påverkas av den kontext där den fortgår. Alla organisationer består av individer som interagerar med varandra och det är här som politiken kommer in i bilden. Det mesta, från stora till små frågor, kräver ett visst mått av förhandlingar mellan olika individer, avdelningar eller på det stora planet, mellan olika organisationer. Information är inget undantag från detta och eftersom information är viktigt för organisationer blir detta ett mycket viktigt område. En förståelse för en organisations situation inom detta område

kan förhoppningsvis också visa vad som kan optimeras och effektiviseras inom informationshanteringen men också hur en förändring kan göras för att hanteringen ska harmonisera bättre med organisationen.

4. Presentation av empiriskt material

4.1 Observation av företagets informationsstruktur

Det vi hade hört benämnas ”intranät” innan vi fick titta på det, visade sig vara en samling mappar i företagets datornätverk. I nätverket finns ett antal enheter där det främst var den tekniska avdelningens enhet, T, samt den enhet som används av alla avdelningar gemensamt, G, som vi studerade. Den gemensamma enheten är upplagd så att varje anställd har en mapp med namn efter respektive innehavare. Alla på företaget har åtkomst till dessa mappar och kan också ändra eller ta bort innehåll i dessa. De är främst tänkta att innehålla personliga dokument men information som varken passar in i strukturen på enheten T eller i *SuperOffice* tenderar att hamna här i olika personers privata mappar. De anställda får själva utforma innehållet under sina respektive mappar, det finns ingen policy eller standard för hur innehållet ska presenteras. Nätverket startades i mitten av 90 – talet och har sedan dess vuxit i storlek tillsammans med företaget. Någon organiserad informationsspridning eller informationscirkulation existerar inte.

Den tekniska avdelningens enhet är indelad i olika mappar där de viktigaste innehåller information om kunder och leverantörer till företaget. Leverantörsmappan innehåller de olika leverantörernas olika produkter i mappar namngivna med leverantörens namn. I mapparna finns, i bästa fall, undermappar med exempelvis manualer och drivrutiner för produkter. I mappen för kundprojekt lagras dokument som har med kunder att göra. Varje kund får en egen mapp där olika projekt lagras i undermappar. Generell information är tänkt att lagras i kundmappens rot medan mer specifik information om ett projekt lagras i de enskilda mapparna för projekt. Även om en viss strukturell ordning förekommer här finns det ingen standard eller kontroll för vilka versioner som är de mest aktuella. Ett problem är också att strukturen för var dokument ska placeras inte alltid efterlevs.

För att samla all kunddata och göra den tillgänglig använder man sig av ett CRM-system (Customer Relationship Manager) som heter *SuperOffice*. Detta fungerar som ett nätverk mellan olika avdelningar och individer på företaget vad gäller kontakten med kunder. Marknadsavdelningen använder systemet för att hålla ordning på sina kunder. Teknikavdelningen för att hålla reda på service eller reparationer som har utförts hos en kund. Detta fungerar också som ett arkiv eftersom alla data om en kund sparas och där efter är lättåtkomlig.

Företagets affärssystem, Concorde, är ett integrerat system med tyngdpunkt på material- och produktionsstyrning, projektadministration samt ekonomistyrning. Systemet är flexibelt och kan anpassas till olika branschers speciella behov (Janstål 2002). I Concorde skapas dokument som sedan läggs in i *SuperOffice* för spridning och lagring.

4.2 Intervjusammanställning

Vi väljer här att redovisa intervjumaterialet i tematisk form runt ett antal centrala frågor. Citaten som förekommer i denna sammanställning är inte sammankopplade med de informanter som givit dem. Detta för att inte ”avslöja” informanten. Intervjumaterialet utgörs av våra informanternas utsagor, alltså deras upplevelser och uppfattningar rörande dessa frågor.

Hur fungerar informationshanteringen idag? Här belyser vi hur strukturen för information ser ut idag beträffande standarder för dokument, system för informationsspridning och liknande.

Under frågan *Hur upplevs den nuvarande informationsstrukturen?* beskriver vi hur informanterna upplever informationssituationen i företaget idag.

I frågan *Hur fungerar informationsspridningen inom företaget?* låter vi informanterna berätta om hur information sprids. Både internt och externt.

Förväntningar på ett virtuellt bibliotek är de förväntningar och tankar som informanterna har på eventuellt framtida bibliotek, till exempel i form av ett välstrukturerat intranät. *Kan någon typ av politiska processer i samband med informationshanteringen skönjas?* Här visar vi de konkreta exempel på politik rörande informationshanteringen som vi stötte på och som informanterna själva tog upp.

I början av varje intervju bad vi informanten redogöra för sin bakgrund, både utbildning och arbetslivserfarenhet samt hur länge man hade arbetat på företaget. De flesta hade endera ekonomisk eller teknisk utbildning på gymnasienivå. Många hade dessutom eftergymnasial utbildning av något slag. Tiden som man har jobbat varierar mellan två och ett tiotal år.

Hur fungerar informationshanteringen idag?

Inom företaget finns ingen person med någon typ av central *gate-keeper* funktion alltså någon som filtrerar och distribuerar information åt andra eller, som Thomas Davenport och Laurence Prusak uttrycker det, någon som fungerar som en länk mellan de som har information och de som söker den (Davenport & Prusak 1998, s. 29). I mindre skala förekommer detta på exempelvis produktutvecklingsavdelningen, vilken hämtar och distribuerar information av teknisk karaktär. Standarder och mallar förekommer externt, mot kunder, men internt finns inga övergripande mallar eller standarder. Istället förekommer lokala varianter som används av en avdelning eller av en grupp människor. En informant nämner att trots att det inom avdelningen tagits fram en slags standard för interna dokument och filstrukturer är det inte alltid som denna följs. Ibland gör man som man har gjort tidigare av gammal vana.

Den interna elektroniska informationsspridningen i form av exempelvis kundprojekt, rapporter, drivrutiner och manualer, sker i tre olika kontexter beroende på vilken typ av information det rör sig om. CRM systemet *SuperOffice*, en gemensam enhet på nätverket, G, och en enhet som främst den tekniska avdelningen använder sig av, T. I *SuperOffice* sprids och lagras kundrelaterat material av olika slag i form av mappar för den enskilda kunden men även arbetsprojekt och liknande. Den gemensamma enheten G är

tänkt att användas som en personlig area men används av en informant även för att sprida information som inte passar in i vare sig den miljö som *SuperOffice* utgör eller strukturen på enheten T. På T samlas information om produkter och arbetsprojekt. Av förklarliga skäl används *SuperOffice* främst av marknads- och ekonomiavdelningen medan enheten T främst används av teknik och produktutveckling.

Hur upplevs den nuvarande informationsstrukturen?

Det råder delade meningar om hur väl den nuvarande informationsstrukturen fungerar. Detta kan bero på att olika individer har olika behov och använder sig av strukturen på olika sätt. I *Superoffice* finns strukturer för hur dokument ska läggas upp. Detta saknas på enheten G men förekommer i viss utsträckning för enheten T. Inom *SuperOffice* finns också möjligheter att söka efter dokument i systemet.

Det centrala problemet idag anser en informant vara "...svårigheten att självklart hitta. Det ska vara lättare att göra rätt än att göra fel. Idag är det tvärt om." Huvudsaken ska vara att allting ser likadant ut överallt vare sig det är *SuperOffice* eller enheten T.

De informanter som arbetar i *SuperOffice* upplever att den fungerar bra. Ett företag skulle antagligen inte kunna fungera speciellt bra utan ett fungerande kunddatasystem. Systemet utvecklas också kontinuerligt för att bättre anpassas till företagets särskilda behov. Som tidigare nämnts har *SuperOffice* olika funktioner. Först och främst är det företagets CRM –system, men det fungerar också som ett slags arkiv då allting lagras i systemet. Eftersom systemet inte i huvudsak ska användas som arkivsystem uppstår ibland problem med versionshantering, alltså vilken version det är som är den aktuella av ett dokument.

På enheten T finns en viss struktur för de viktigaste elementen exempelvis kundprojekt och leverantörer. Vissa mappar på enheten är hierarkiskt uppbyggda men det beror oftast på hur mycket information som mappen innehåller. En mapp med mycket information blir man tvungen att strukturera på olika sätt för att kunna hitta det man söker men detta sker först när så krävs. Eftersom företaget sysslar med försäljning och service av produkter är manualer och drivrutiner till dessa produkter viktiga ingredienser i verksamheten. Tillverkarna av produkterna meddelar sällan när en ny drivrutin släpps, istället är det teknikerna själva som får leta reda på dem. Eftersom det inte förekommer någon typ av struktur för hur drivrutinerna ska namnges råder det, enligt en informant "...lite high chaparall [...] Det är behovet som styr". Drivrutiner kan läggas i mappar med namnet på leverantören, dagens datum eller bådadera. Eftersom digitalt lagringsutrymme inte är något problem idag blir problemet snarare att samma information existerar med olika namn på olika platser i systemet. I mappen kundprojekt hamnar kundrelaterat material som inte passar i *SuperOffice*. Ett problem med enheten T är att det existerar mycket "brus" alltså irrelevant information eller information som inte används för att man inte vet vad det är. Filer och mappar som man inte vet vad det är kan inte heller tas bort eftersom de kanske är viktiga för någon annan.

På enheten G finns en struktur där varje medarbetare har sin egen mapp men vad som finns i den mappen varierar väldigt mycket. En informant använde denna mapp för att lägga ut information som inte fick plats inom strukturen i *SuperOffice*. Andra använde

enheten G uteslutande som lagringsarea för personliga filer. Eftersom det inte finns någon struktur för hur mapparna är organiserade får man klicka sig fram för att komma åt det eftersökta materialet eller kontakta innehavaren av mappen och fråga var den eftersökta informationen finns. Bristen på struktur inom enheten G upplevs som ett problem av många informanter. Eftersom företaget inte är så stort kan man fortfarande hålla reda på vem som kan tänkas veta vad. Detta leder till att man kan kontakta personen som kan tänkas sitta inne med informationen. Om detta säger en informant” ... å andra sidan så gör det ju att vi känner varandra väldigt väl i huset och det skapar också nya plattformar som gör att man väldigt snabbt får information.” Detta kan alltså upplevas som något positivt. Företaget verkar överhuvudtaget ha en öppen struktur. Både mellan individer och mellan olika avdelningar.

Hur fungerar informationsspridningen inom företaget?

Extern information kommer främst in till företaget i form av dokument från olika leverantörer exempelvis i form av nya drivrutiner eller manualer. Dessa hämtas till företaget av produktutvecklingsavdelningen även om andra avdelningar också hämtar hem information i den mån det är nödvändigt. Informationen sprids sedan inom företaget genom ett ”push”-system. Produktutvecklingsavdelningen delar eller ”trycker” ut informationen. Denna görs tillgänglig, främst på enheten T. Företaget får den dokumentation som följer med de produkter man köper men påföljande versioner, uppgraderingar och liknande får man själva leta efter.

En annan form av extern informationshämtning handlar om den omvärldsbevakning som sker. Företaget prenumererar på 6 – 7 tidningar som behandlar företagets bransch. Dessa förvaras i lunchrummet så att alla som är intresserade ska kunna läsa. Mer strategisk omvärldsbevakning sker också av en informant på chefsnivå. Den information som är intressant i detta sammanhang är exempelvis utvecklingen inom branschområdet, samarbetspartners- och konkurrenters utveckling men även den internationella marknadens utveckling. Här är Internet det främsta redskapet och då främst de olika företagens hemsidor men även databaser, exempelvis Företagsfakta, en databas som bland annat innehåller information om företagsägarstruktur, antal anställda och bokslut.

Från ledningsgruppen, som består av VD:n och de olika avdelningscheferna, sprids informationen ner till respektive avdelning. Vid denna informationsspridning är de olika avdelningsmötena viktiga kanaler. Det är också vid dessa möten som viktiga beslut rörande avdelningen så som standardisering av dokument eller processer sker.

Andra viktiga kanaler för informationsspridning inom företaget utgörs av email och informella kontakter.

Förväntningar på ett virtuellt bibliotek

Problemet med att ha fyra olika system, SuperOffice, Concorde och filstrukturerna på enheterna G och T, belystes av en informant. När man använder sig av gamla system kan det vara svårt att bryta gamla vanor trots att nya direktiv kommer. Om man däremot införde en ny plattform skulle man redan från början kunna bestämma strukturer och standarder för hur informationen ska läggas ut.

Logiska, enkla strukturer är en informants förväntningar. Att ha en trädstruktur av typen;

- Maskin
- Fabrikat
- Modell
- Drivrutiner
- Manualer
- FAQer etc.

Detta skulle, enligt informanten, göra det lättare att göra rätt än att göra fel.

Struktur och standardisering är någonting som en informant anser att man kunde göra mer för att förbättra. Att samma typ av dokument ser olika ut beroende på var det kommer ifrån skapar frustration eller som en informant uttrycker sig ”Jag vill gärna att kunskapen ska finnas precis just där [i dokumentet]...”

Att lättare kunna hitta information och kanske även hitta information som man kanske inte annars skulle ha fått ta del av är en annan informants förväntningar. ”Min förhoppning är att det ska bli så samlat som möjligt så att vem som helst, var som helst ska kunna hitta det man söker utan att man behöver ringa samtal och liknande.” Förväntningar om ökad tydlighet, att hitta information som man i dagsläget inte vet om är återkommande även hos en annan informant.

Personalomsättning kan skapa problem i den rådande informationsstrukturen. Eftersom strukturen inom enheterna G och T bygger mycket på personlig kunskap blir det problem när gamla medarbetare slutar och nya kommer in. För att motverka detta efterlyser en informant att man skapar ett system med mer styrning som bygger på logik och att man skapar en manual till detta system. En ny medarbetare kan läsa i manualen hur saker och ting ska göras och hur information ska läggas ut. Tre faktorer ska vara centrala i detta system; styrning, struktur och användarvänlighet.

En förändring av informationsspridningen, efterlyses av en informant. Vissa av dagens spridningssystem bygger på push – principen, alltså på att informationen trycks fram till den som behöver den av en annan part. En förändring mot ett pull – system, där den informationssökande själv vet var denna ska gå för att få fram informationen och också tar fram den, skulle innebära en förbättring av informationshanteringen enligt informanten.

Kan någon typ av politiska processer i samband med informationshanteringen skönjas?

En informant anser att informationen inom företaget ibland används som ett maktmedel, att man skaffar sig unik kunskap. Detta gäller främst inom informantens egen avdelning.

En annan situation i vilken politiska processer gör sig gällande är under de gruppmöten som förekommer inom avdelningarna med jämna mellanrum. För att ett beslut rörande

en eventuell standardisering av en dokumenttyp ska kunna ske måste enighet inom gruppen råda. ”Men tycker man inte det så får man ju argumentera för varför man inte vill standardisera en viss rutin då eller ett agerande eller ett tillvägagångssätt.” Man diskuterar sig alltså fram till de centrala beslut som tas inom en avdelning rörande informationsfrågor.

5. Diskussion och slutsatser

I detta kapitel ämnar vi först diskutera kring några centrala teman för vår uppsats för att sedan sammanställa våra slutsatser. Avsnittet med slutsatser är indelat efter de frågeställningar som vi presenterade i början av uppsatsen. Kapitlet avslutas med ett avsnitt där vi föreslår nya forskningsfrågor.

5.1 Företagets informationshantering

Den information om företagets informationshantering som vi har fått fram bygger på våra informanternas utsagor och upplevelser av denna men även på två korta observationer av enheterna G och T.

Företagets affärssystem, *SuperOffice*, en gemensam mappstruktur på en nätverksenhet, G samt en nätverksenhet som teknikavdelningen använder sig av, T, utgör de främsta spridningskanalerna för intern digital information även om elektronisk post också används. *SuperOffice* används främst för kundrelaterade ändamål medan enheterna G och T används för information som inte passar in i strukturen i *SuperOffice*.

Standarder och mallar för dokument existerar utåt, mot kunderna. Den interna kommunikationens standarder finns det delade meningar om enligt våra informanter. Vissa anser att standarder för enskilda avdelningar finns men inte alltid efterlevs medan andra inte är medvetna om att någon avdelningsstandard existerar. Detta kan ha att göra med att endast vissa dokument typer har standardiserats och att vissa individer inte kommer i kontakt med dessa standardiserade dokument. Vissa standarder tycks alltså förekomma även för internkommunikation.

Frånvaron av struktur för innehållet på enheten G men även i viss mån på T leder till svårigheter att hitta eftersökt information, vilket upplevs som problematiskt. För att få fram eftersökt information blir man tvungen att fråga sig fram vilket tar arbetstid i fråga. Den kundrelaterade informationen i *SuperOffice* upplevs fungera tillfredställande enligt våra informanter.

Genom att analysera intervjumaterialet kan man göra en enkel modell (fig. 3) som visar de kontakter som våra informanter ansåg sig ha med andra avdelningar. Denna belyser alltså endast de sex informanternas syn på vilka avdelningar som de hade täta kontakter med.

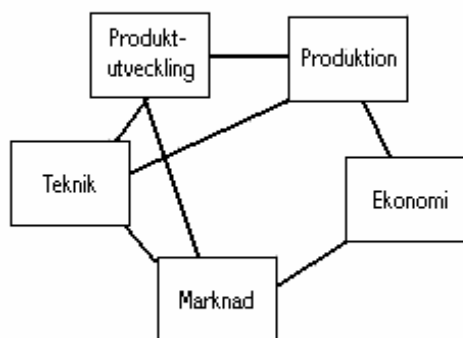


Fig. 3 Kontakter mellan avdelningarna på företaget.

I denna figur kan man ana de funktioner som de olika avdelningarna har. Marknad, teknik och produktion är alla avdelningar som kan sägas vara ”produktiva” i den mån att de producerar varor och information som går ut från företaget mot kunder. Teknik och marknad har täta kontakter eftersom de kan sägas ha att göra med samma kunder. Marknadsavdelningen säljer en maskin till en kund som sedan kontaktar teknikavdelningen för att få support och hjälp. Produktionsavdelningen sköter även varuleveranser och har därvid kontakt med ekonomiavdelningen och teknikavdelningen. Ett par av våra informanter ansåg att de inte hade mycket att göra med denna avdelning utan att den i mångt och mycket skötte sig själv. Ekonomiavdelningen kan i sin administrerande roll, tänkas ha kontakt med alla avdelningar på ett administrativt plan. Produktutvecklingsavdelningen slutligen fungerar, som tidigare nämnts, lite som en informationsspridare inom företaget vad gäller nya produkter och dokumentering till existerande maskiner. Denna avdelning har alltså tät kontakt med de som på något sätt kommer i kontakt med maskiner, endera i sälj-, produktions-, eller teknikledet.

Informationsspridning från ledningsgruppen och nedåt i organisationen sker i form av avdelningsmöten men även genom email och informella kontakter.

Externinformation kommer in till företaget på lite olika sätt beroende på informationens natur. Leverantörer skickar ibland produktinformation och nyheter till företaget. Drivrutiner kan ibland behöva inhämtas från någon tillverkare eftersom man vanligtvis bara får den drivrutinsversion som följer med leveransen av maskinen. Uppdateringar får man leta efter själva. Här har produktutvecklingsavdelningen en särskild uppgift, att hämta in dokumentation som behövs. Dock hämtar även teknikerna själva dokument från leverantörer, när så behövs. Regelrätt omvärldsbevakning sker på ledningsnivå i företaget. Här bevakas utvecklingen på marknaden, samarbetspartners-, konkurrenters - och kunders situation men även den internationella utvecklingen av branschen. Företaget prenumererar även på de tidskrifter som behandlar de områden inom vilka man är verksam.

Eftersom olika människor har olika informationsbehov finns det bland våra informanter en viss diskrepans gällande tillfredsställelsen i informationshanteringen. De som arbetar mycket i *SuperOffice* upplever att denna miljö fungerar bra för de arbetsuppgifter som dessa personer har. Problemen finns alltså främst inom enheterna G och T där det är ordningen och strukturen som upplevs som problematiska. För att få tillgång till information måste man vet att den finns. Systemet är inte speciellt överskådligt, det är svårt att "browsa" efter information. Därför upplever vissa informanter att man missar information som man kunde ha haft nytta av just för att man inte vet om att den finns.

Ett försök kan göras att applicera Chun Wei Choos sju aktiviteter i företagets informationscykel, se fig. 2, på företagets informationshantering (Choo 1998 s.24). Aktivitet 1, identifiering av informationsbehov, beror på vilken avdelning eller till och med vilken individ inom företaget som man väljer att studera. Skillnader finns även mellan olika nivåer inom företaget. Individer i chefspositioner behov skiljer sig från de övriga anställda. Informationen anskaffas på olika sätt, externt via exempelvis Internet eller olika mässor och internt genom den lagrade informationen. Organisering och lagring av information sker som ovan nämnts på olika sätt i olika miljöer. De miljöer som främst kommer till användning är *SuperOffice* samt nätverksenheterna T och G. Något utvecklande av informationsprodukter eller service enligt punkt 4 i Choos sju aktiviteter i företagets informationscykel, verkar inte äga rum på företaget. Distribution av information sker över nätverket eller under de regelbundna möten som sker. Eftersom företaget har en öppen kommunikation överlag sker också mycket distribution av information i form av informella samtal. Informationen kommer till användning och viss information leder i sin tur till att annan skapas exempelvis i form av redovisningar eller rapporter.

Choos modell är antagligen mer applicerbar på större organisationer som har ett mer utvecklat informationshanteringssystem. Trots detta går alltså modellen även att, till viss del, applicera på de förhållanden som råder på företaget som vi studerar.

5.2 Informationspolitik och informationskultur

I en informationssituation som är utsatt för stress kommer de inblandade individerna att reagera med att bli defensiva om sin information. Detta hävdar bland andra Susan Henczel och Jo Bryson (Henzel 2001, s. 6, Bryson 1999, s. 135). En sådan situation kan leda till att de politiska processerna runt informationshanteringen blir tydligare. I en trängd situation kan tillgången till information ses som ett maktmedel. Den som lyckas bli outhärlig i sitt vetande och kunnande är svårare att avskeda. Dessa förhållanden kan antas vara tydligare i USA, där mycket av undersökningarna om informationspolitik är gjorda, eftersom arbetslagstiftningen inte ger arbetstagaren samma anställningstrygghet som i Sverige.

Så är emellertid inte situationen på det företag som vi har studerat. Detta företag har anställt nya medarbetare under de senaste åren. Någon stress på de anställda på grund av nedskärningar inom företaget verkar inte förekomma. Enligt Susan Henczel är de politiska aktiviteterna små i en dylik miljö.

Hur man hanterar begreppet informationspolitik anser vi vara beroende av den informationskultur som existerar på företaget. Om informationen anses som en oviktig del av företaget kommer man inte att bekymra sig om det men om det däremot anses att information är någonting viktigt kommer det antagligen att finnas både resurser och vilja att tillmötesgå de behov på information som finns. Adrienne Curry och Caroline Moore tar upp ett antal faktorer som påverkar informationskulturen på ett företag; kommunikationsflöden, kors-organisationella partnerskap, den interna miljön, hanteringen av informationssystem, informationshanteringen och processer och procedurer (Curry & Moore 2003, s. 95f). Detta anser vi relaterar till Thomas H. Davenports, Robert G. Eccles och Laurence Prusaks modell för informationspolitik därför att de politiska processerna till stor del är beroende av hur den rådande informationskulturen ser ut. Att exempelvis ha en federalistisk typ av informationspolitik utan att ha fungerande kommunikationsflöden inom organisationen är i princip omöjligt.

Företagets kommunikationsflöden och korsorganisationella partnerskap verkar vara väl utvecklade. Våra informanter beskrev både horisontala, vertikala och informella kommunikationsflöden. Framförallt verkar företaget ha en mycket öppen struktur mellan avdelningar och individer. Alla talar med alla. Den faktor som inte riktigt tycks vara tillfredställande uppfylld är hur informationen hanteras. För vissa typer av information finns det struktur och relativ ordning medan det för andra typer inte gör det. Exempelvis saknar enheten G en struktur som gör det lätt att hitta den information som man söker. Det finns en stark vilja att förändra och förbättra men ingen som kan ägna all sin tid åt att se till så att detta sker.

Informationshanteringen på företaget skulle med Davenport, Prusak och Eccles modell bäst beskrivas som en anarki. Vi har inte närmare studerat hur eller om företaget skulle vilja gå över till någon annan typ exempelvis monarki eller federalism. Inga övergripande standarder för informationshantering existerar internt inom företaget. Istället förekommer olika mallar för exempelvis interna dokument inom en avdelning eller ett antal personer. Det finns ingen central informationshantering för exempelvis spridning och sällning av information. Om extern information behövs, skaffar man den mestadels själv. En avdelning, produktutvecklingsavdelningen, har en roll där man vidarebefordrar information utifrån in till företaget. Men man litar inte blint på att denna avdelning ska ta fram all den information som krävs utan tar också fram externinformation individuellt om det krävs. Eventuellt kan man även skönja en lätt dragning åt det teknokratiska hållet. Det finns en tilltro till att nya tekniska lösningar kan lösa mycket och till viss del är det nog sant men vissa idag existerande problem kan eventuellt lösas lättare om man istället tittar på informationshanteringen som process. För att exempelvis underlätta informationsåtervinningen från enheten G skulle man kunna enas runt en standard för hur strukturen på enheten ska se ut och hur de enskilda dokumenten ska namnges, eller med andra ord en kontrollerad vokabulär. Den kontrollerade vokabulären anger vilka termer man får använda när man skapar och lägger in ett dokument under en "klass" i systemet. En dylik gemensam struktur för namngivning av dokument skulle även kunna lösa en del problem på T enheten, till exempel att man inte alltid vet vilken drivrutin som är den mest aktuella.

Davenport menar att informationshanteringen inom en organisation kan styras i olika riktningar. Vem som gör dessa val och hur valen förverkligas är det som är essensen i

informationspolitiken (Davenport 1997, s. 68). I vårt fall står vi inför ett företag som inte har gjort något bestämt val i denna riktning. Istället härdör rådande struktur från det faktum att företaget har vuxit under de senaste decennierna. Den informationsstruktur som fungerar mycket bra för ett litet företag kanske inte fungerar alls när företaget växer. Det är i detta glapp, mellan ett litet företags möjlighet till personlig informationshantering och det större företags behov av standarder och policys för en effektiv kommunikation som företaget befinner sig. Mängden information växer ju fler medarbetare en organisation har och efter ett tag har man en överskådlig mängd information om ingenting görs för att komma till rätta med detta.

Kanske kan man se de olika typerna i Davenport, Prusak och Eccles modell som något av en utvecklingsstege. Ett litet företag med en handfull anställda har litet behov av en informationspolicy och kan fungera mycket väl som en anarki eller en monarki. Varje medarbetare kan ta fram den information som denna behöver och samtidigt, genom informella samtal och formella möten, lätt få tillgång till information från sina medarbetare. På samma sätt skulle en informationsmonark kunna tillhandahålla den information som behövs för att medarbetarna ska kunna utföra sina arbetsuppgifter. Inom ett litet företag som inte är väldigt informationsintensivt kan man dock förmoda att det är anarki som får råda eftersom det är enklare och billigare än att bygga upp en monarki. Det är när företaget börjar växa och blivit för stora för den anarkistiska typen av informationshantering som man kan börja fundera över vilken typ av informationshantering man ska ha efter detta. Exakt var brytpunkten går mellan en fungerande och icke fungerande anarki återstår att undersöka. Antagligen beror detta på hur mycket information som produceras samt på de kommunikationskanaler som finns inom företaget.

5.3 Informanternas förväntningar

Förväntningarna på ett eventuellt virtuellt bibliotek är nära kopplade till arbetsuppgifterna och informationsbehovet. De informanter vilkas arbetsuppgifter inte kan betraktas som informationsintensiva har lägre eller inga förväntningar på skapandet av ett virtuellt bibliotek eftersom de i sin arbetssituation inte har några problem med dagens informationshantering.

De åsikter som framkom i intervjuerna rörande förväntningar på skapandet av ett virtuellt bibliotek var bland annat att det skulle vara användarvänligt, enkelt, strukturerat och logiskt. Ett system som svarade mot dessa egenskaper skulle också bli ett system som man på ett enkelt och förståeligt sätt skulle kunna "browsa", alltså klicka sig igenom, och därmed hitta information som man annars inte hade hittat.

5.4 Virtuellt bibliotek

När vi diskuterar begreppet virtuellt bibliotek utgår vi, som tidigare nämnts, från en definition som säger att biblioteksbegreppet i princip handlar om en informationssamling som är strukturerad för att underlätta återvinning av information, exempelvis med någon form av klassifikationsstruktur. Denna struktur behöver inte ha formen av ett regelrätt system och inte heller innefatta allt mänskligt vetande som ett universellt klassifikationssystem behöver. Istället är det ett företags speciella behov och samlingens karaktär som avgör systemets omfattning. Trots att vi inte menar ett regelrätt klassifika-

tionssystem i resonemanget nedan kommer vi att använda oss av termen system med betydelsen av en ordnad struktur för information.

Huruvida ett virtuellt bibliotek kommer att kunna uppfylla dessa förväntningar beror enligt vår mening på tre faktorer:

- De informationsbehov som finns.
- Det nuvarande systemets struktur
- De ekonomiska ramarna

Den struktur som skapas bör antagligen vara anpassad till de informationsbehov som finns. En struktur som är alldeles för avancerad kommer antagligen inte att användas eller komma till sin rätt. Om strukturen å andra sidan är för enkel för behoven kommer den inte att leda till lösandet av de problem som vissa anställda idag anser existerar. Därför kan det vara viktigt att ha täta uppföljningar och så kallade *information audits* för att säkerställa att strukturen är i samklang med sin omgivning.

Att ta hänsyn till det nuvarande systemets struktur kan vara av värde eftersom man genom denna procedur kan minska det arbete som behöver göras. Om man exempelvis på ett enkelt sätt kan "fasa" in det gamla systemet i ett nytt, förbättrat system minskar antagligen arbetets omfång betydligt. Även om detta kanske inte skulle vara möjligt i sin helhet kan man kanske använda sig av de strukturer som fungerar i det gamla systemet och sedan utvidga detta.

De ekonomiska ramarna påverkar också hur det framtida systemet kan utformas. Ska systemet administreras av användarna själva eller kommer någon att ha som uppgift att sköta och underhålla systemet. Ett system som inte har någon delegerad administratör bör utformas på ett annat sätt än ett som administreras. Finns en person anställd så skulle denna även kunna syssla med annat som hör ett informationscenter till, exempelvis omvärldsbevakning eller informationsdistribution. Ett dylikt system kan göras tämligen komplext eftersom tid då finns till att underhålla det. Ett icke administrerat system skulle å andra sidan behöva utformas så att det är enkelt och problemfritt att underhålla, med en logisk och intuitiv struktur, styrd av dokumenterad standardisering.

Vad man i slutändan kan få är alltså beroende av hur mycket resurser som man är beredd att satsa. En naturlig fråga man även kan ställa sig är om det är värt besväret. Kommer ett virtuellt bibliotek att uppfylla förväntningarna eller är förväntningarna av sådan natur att det krävs någonting annat eller någonting utöver upprättandet av ett bibliotek?

En annan lösning skulle kunna vara att istället för att ändra systemet ändra strukturen på hur information läggs upp. En person med gate-keeper funktion skulle kunna vara den som är ansvarig för att information läggs upp på rätt och standardiserat sätt. Hur detta rätta sätt skulle vara beskaffat måste bestämmas utifrån de rådande behoven.

5.5 Klassifikation

Eftersom tankarna bakom ett bibliotek är samma: att tillhandahålla information som kan komma användare till nytta, kan Shiyali Ramamrita Ranganathans fem bibliotekslagar användas också inom den här miljön. Ett företagsbibliotek ser till vad som är användbart från företagets sida och samlingen av dokument anpassas även efter detta. Det kan alltså röra sig om ett smalt men mycket detaljerat ämnesområde. Nedan följer en genomgång av Ranganathans fem lagar med företagsbibliotek i fokus.

1 *Books are for use.* Material på ett bibliotek är till för att användas. Om inte materialet används fyller inte biblioteket någon funktion. Detta gäller för alla olika typer av bibliotek, vare sig det är folkbibliotek eller företagsbibliotek.

2 *Books are for all.* Ur ett företagsbiblioteksperspektiv ska ett bibliotek tillmötesgå alla medarbetares behov av information för att fungera optimalt.

3 *Every book its reader.* Att koppla samman rätt information med rätt person är viktigt i ett företagsbibliotek. Endera genom att en bibliotekarie kan sköta det mesta av informationsspridningen eller också genom att man i ett obemannat bibliotek har en sådan struktur på informationen att användare snabbt och enkelt hittar vad man söker.

4 *Save time for the reader.* Ett företagsbibliotek kan i vissa fall vara mer utsatt för granskning av vad biblioteket bidrar med än vad andra typer av bibliotek kan vara. Företagsbibliotekets bidrag till företagets produktion kan vara svårt att estimeras, det är därför som vi anser att det är extra viktigt för ett företagsbibliotek att erbjuda effektiva informationstjänster och effektiva system för användarna av biblioteket.

5 *The library is a growing organism.* Precis som alla andra typer av bibliotek kommer ett företagsbiblioteks samlingar att växa med tiden. När samlingarna växer kan det också hända att strukturen med vilken man organiserar informationen också måste växa. Till exempel om nya arbetsuppgifter tillkommit till företaget och därmed nya ämnen för information som behöver lagras. (Rubin 1998, s. 250ff). Med nya tillämpningar för informationsteknologi behöver inte bibliotekets fysiska samling växa. Istället kan ökad tillgång till olika Internetresurser, databaser eller liknande ge ökad mängd tillgänglig information utan att en fysisk expansion är nödvändig.

Bibliotekets användning är alltså nära knutet till hur informationen hanteras. Ett bibliotek som av olika anledningar inte kan tillgodose sina användares behov kommer inte att användas. Orsaker till att biblioteket inte fungerar som det är tänkt kan då vara att någon av ovanstående regler har brutits. Ett bibliotek som man inte hittar information i kommer inte att användas. Inte heller ett bibliotek som är för litet för företagets behov eller ett som man inte har fri tillgång till.

Mycket av det som tas upp i Ranganathans biblioteksregler kan också sägas vara tillämpligt på vad ett system för klassifikation av information behöver svara mot. Ett sådant system ska vara lätt att förstå så att alla kan använda det men samtidigt funktionellt så att det svarar mot de behov som finns. Ett system för klassifikation ger service i form av en ordnad samling där klara, tydliga ordningsstrukturer hjälper sökaren fram till information. Systemet måste underhållas allt eftersom samlingen växer och förändras.

Huruvida systemet existerar i en miljö som är övervakad av exempelvis en bibliotekarie eller om det existerar i en obevakad miljö där användarna själva för in dokument i strukturen påverkar systemets utformning. Ett oövervakat system bör inte vara alltför komplicerat vad gäller indelning eftersom det är användarna som även ska sköta införandet av nya dokument i systemet. Om systemet då är alltför fint indelat kommer likartade dokument antagligen att spridas över flera olika ämnen och hela syftet med systemet går förlorat. Ett övervakat system kan däremot vara mer avancerat och finindelat eftersom allt nytt material i systemet förs in av samma personer.

För att undersöka hur ett eventuellt system för klassifikation skulle kunna utformas kan man ta hjälp av de sex punkter som Vanda Broughton tar upp i sin bok *Essential classification*.

- vad samlingens ämne är
- den intellektuella nivån och komplexiteten i innehållet
- vilka sorters material och format som finns representerade
- vem som ska utföra klassificeringen
- vilka sorters ämnesverktyg och tjänster som kommer att krävas
- vem som kommer att använda samlingen. (Broughton 2004, s. 288f).

Vi redogör nedan hur dessa punkter förhåller sig till vårt företags situation.

De ämnen som finns i samlingen som vi har studerat är exempelvis dokumentation till olika typer av maskiner, dokument om mässor och seminarier, information om olika produkter etc. Denna typ av ämnen är alltså inte speciellt väl lämpade att ordnas med något av de stora universella klassifikationssystemen däremot förekommer olika typer av speciella klassifikationssystem som är bättre anpassade till mindre samlingar inom begränsade ämnesområden. Samlingens ämnen är inte speciellt komplicerade i det att det inte förekommer så många komplexa ämnen, alltså ämnen som skulle tänkas kunna spänna över flera olika ämnen. De många tekniska ämnena gör dock att ett eventuellt system bör kunna skilja på dokument på en ganska detaljerad nivå. Strukturen på systemet för en sådan samling skulle antagligen behöva ha ett djup som gör att det finns utrymme att skilja mellan exempelvis olika typer av skrivare. Om systemet inte tillät detta skulle all dokumentation om skrivare hamna på samma nivå i systemet vilket skulle leda till att en ohanterlig mängd dokument skulle finnas under ett ämne.

Det material som finns representerat i samlingen rör sig nästan uteslutande om digitala dokument och de är strukturen på vissa av de digitala dokumenten som man har problem med. Samlingen är alltså heterogen till sin materialsammansättning. De olikheter som finns i form av format handlar främst om olika filformat, exempelvis Excellark eller Worddokument. I en samling som är helt digitalt kommer klassifikationsstrukturen inte att finnas representerad på de enskilda dokumenten i form av notation. Istället kan man tänka att strukturen kommer att synas i själva placeringen av dokumenten i systemet. Eftersom digitala dokument inte kan tas ur systemet på samma sätt som exempelvis en bok kan, behöver man inte märka de enskilda dokumenten med hjälp av notation.

Det är i samband med frågan om vem som ska sköta själva klassificerandet som strukturens konstruktion så att säga ställs på sin spets. I ett administrerat system kan man alltså,

som tidigare nämnts, tillåta en mer avancerad struktur än i ett där användarna själva ska sköta klassifikationen av dokument: att placera dokumentet på rätt plats i systemet. Detta kan betyda i rätt ämnesmapp och på rätt nivå i en mappstruktur. Vad gäller det som Broughton kallar ämnesverktyg och tjänster kommer denna punkt inte att spela så stor roll. Någon notation kommer antagligen inte att förekomma i denna typ av system då den inte tjänar något syfte.

Användarna av systemet kommer att vara företagets anställda. De önskemål som behandlats i tidigare avsnitt måste försöka uppfyllas av strukturen för klassifikation. Tydlighet, struktur och logik är önskemål som framkommit och dessa skulle antagligen gå att implementera i ett system.

De tankar som Eugene Wüster har lagt fram rörande förhållandet mellan ämnen i en klassifikationsstruktur kan anses vara tillämpbara i vissa bitar då ett företag ska strukturera sin information. Vanligtvis har ett företag dokument som spänner över bara ett avgränsat ämnesområde men systemet måste svara mot de aktiviteter som företaget har att göra med i sin dagliga verksamhet. Det Wüster ger är alltså i princip en logisk struktur för hur ämnen kan inordnas i ett system. Dessa relationer existerar i de flesta system men de är kanske ingenting man alltid är medveten om. Dessa relationer har att göra med hur vi uppfattar världen omkring oss. För att göra världen förståelig klassificerar vi olika objekt i grupper efter gemensamma attribut och med inbördes relationer, utan att för den skull fundera över det. Det är först vid konstruktionen av ett system för att ordna en dokumentsamling som man blir medveten om betydelsen av dessa relationer.

Ett företag med en liten informationsamling kanske bara har en begränsad nytta av Wüsters teorier eftersom man antagligen inte kommer att ha så många ämnen och därmed behöver man inte bry sig om var i systemet ett ämne hamnar. Man kan antagligen på ett enkelt sätt titta igenom hela systemet. Det är när samlingen blir större som behovet för ett ordningssystem kan komma in i bilden. Den som använder strukturen behöver inte känna till de teorier som ligger bakom strukturen för att hitta. Det sätt som användaren märker detta på kan vara att hela strukturen följer samma mönster om teorierna har tillämpats konsekvent på samlingen. Målet är att man hittar dokument på ett mer logiskt sätt.

Idag förekommer en viss hierarkisk struktur på enheten T där dokument om bland annat kundprojekt och teknisk dokumentation för maskiner lagras. Denna struktur har, för det mesta, en uppdelning från generellt material till mer specifikt. I mappen för kundprojekt finns exempelvis mappar för varje kund. I dessa finns sedan ytterligare mappar för de projekt som är knutna till respektive kund. Generell information om kunden ska lagras i kundmappens rot. Trots att det alltså finns en struktur är det inte alltid som den följs. Detta skapar ibland problem med att hitta rätt dokument. Problemet är alltså inte frånvaro av struktur utan att de individer som för in dokument i strukturen inte alltid vet hur detta ska ske. Detta visar att det inte alltid räcker med att bara organisera samlingen. Det måste också finnas regler för hur man sätter in ett nytt dokument i en samling, samt tydliga anvisningar för klassificeringen, så att rutiner uppstår och användare känner igen sig när de söker sin information.

5.6 Sammanställning av slutsatser

Utmaningen med ett system för klassifikation är inte att slaviskt följa olika relationer mellan ämnen utan att bryta dem: eller snarare att bestämma sig för om lejon mest är ett kattdjur eller ett rovdjur. Här blir det samlingens användningsområde som får avgöra, alltså användarnas behov av information i relation till den miljö i vilken de verkar.

En annan viktig aspekt är hur man sedan väljer att hantera informationen inom företaget. Att informationen finns organiserad i system behöver inte betyda att den för den skull används på ett produktivt sätt. Ett system för klassifikation av information bör vara anpassat till företagets speciella informationshantering. Vad gäller informationshanteringen kommer olika faktorer att påverka den i olika riktningar. Två av dessa faktorer är informationskulturen och informationspolitiken på företaget. Informationskulturen kan sägas ange vad som tillåts medan informationspolitiken anger hur saker sköts. I ett företag med en informationskultur som är stängd och en informationspolitik där avdelningens intressen går före företagets kommer kanske inte nya informationsstrukturer att användas som det är tänkt. Hur väl genomtänkta och logiska de än må vara.

Hur fungerar den nuvarande informationshanteringen på företaget vi studerar?

Informationshanteringen på företaget är huvudsakligen baserad på elektroniska system. Tre huvudsakliga kanaler finns för att göra elektroniska dokument tillgängliga för andra; SuperOffice, företagets CRM system, samt två nätverksenheter G och T. De personer som vi har intervjuat ansåg att problem med informationshanteringen förelåg på enheten G samt i mindre utsträckning även på T. Problemen utgjordes av svårigheter att hitta information eftersom någon systematiserad struktur för informationen på enheten G inte existerar. På enhet T är det främst problem med versionshantering av filer, alltså vilken version som är den mest aktuella, men även att dokument inte placeras rätt i den struktur som finns på enheten. För övrig spridning av information är email en viktig kanal liksom informella kontakter mellan de anställda. De avdelningsmöten som hålls med jämna mellanrum fungerar som en vertikal informationskanal mellan ledning och de olika avdelningarna. Dessa fungerar även som ett slags forum för diskussioner inom avdelningen, till exempel rörande förändringar av tillvägagångssätt eller processer.

De anställda på företaget har olika behov av externinformation. Dokumentation rörande maskiner så som manualer, drivrutiner eller ritningar tas för det mesta fram av produktutvecklingsavdelningen även om man inom till exempel teknikavdelningen ibland tar hem dylik dokumentation på egen hand. Viss information skickas även till företaget från leverantörer. Övrig externinformation tar de anställda huvudsakligen hem själva. Strategisk omvärldsbevakning sker på ledningsnivå och då med Internet och olika databaser som hjälp.

Hur förhåller sig klassifikation/systematisering av information till företagsmiljöer?

Klassifikation av information utgör ett viktigt hjälpmedel för att organisera en samling dokument. Ett företag har antagligen inte samma behov som ett folkbibliotek av ett universellt system som täcker in all tänkbar information. Istället behöver man ett system som kan hantera de ämnen som företagets verksamhet kan delas in i. Beroende på hur

situationen ser ut på företaget kan systemen utformas på olika sätt. Tankarna bakom ett bibliotek är i princip de samma oavsett om det är ett företagsbibliotek eller någon annan typ av bibliotek. Därför kan många av de teorier som handlar om exempelvis folkbibliotek även överföras till förhållandena i ett företagsbibliotek. Den stora skillnaden mellan just folkbibliotek och företagsbibliotek kan sägas vara samlingarnas omfång gällande ämnen samt den service man ger till den kontext i vilken man befinner sig.

Om systemet för klassifikation utformas med strikta relationer mellan ämnena till exempel logiska och partitiva blir systemet antagligen lättare att förstå och att söka i. Den observation som vi utförde på företagets nätverksenheter visade att den struktur som fanns på enheten T var tänkt som en slags hierarki från det generella till det specifika. Åtminstone delvis. Trots att strukturen alltså finns så används den inte alltid på rätt sätt. Detta visar att det inte alltid räcker med bara ett system eller en struktur. Man måste även veta hur systemet ska användas och underhållas för att få någon nytta av det.

Vad är det, från företagets sida, som man hoppas att ett eventuellt bibliotek ska kunna åstadkomma?

Våra informanter har uttryckt en förhoppning om att en strukturering av dokumentsamlingen skulle göra det enklare att hitta dokument och att även hitta dokument som man inte visste fanns. Strukturen, tyckte en informant, skulle vara logisk och enkel. De dokument som kommer ifråga är alltså främst de som idag finns på enhet G.

Kan man tillämpa Davenport, Prusak och Eccles modell för informationspolitik för att beskriva företagets informationssituation?

Enligt modellen för informationspolitik skulle företaget vi har studerat benämnas som en anarki med vissa tendenser av teknokratisk utopi. Detta då det inte förkommer någon centralt strukturerad informationshantering utan alla reder sig mer eller mindre själva. Eftersom man gärna ser teknologiska lösningar på problem anser vi att det finns vissa teknokratiska drag.

Davenport et als modell kan dock anses vara bättre lämpad att beskriva stora företags informationshantering, eftersom ett par av typerna i modellen, till exempel feodalism och federalism i stort sett bara kan existera på stora företag med stora olikartade avdelningar. På mindre företag kan i princip bara typerna anarki, monarki och teknokratisk utopi existera eftersom dessa inte är beroende av stora strukturer utan kan fungera med endast ett fåtal anställda.

Vi vill även se de olika typerna i modellen som någonting av en utvecklingsprocess. Den anarkistiska typen av informationspolitik är kanske ingenting som man till en början väljer när ett företag startar. Istället är detta den mest naturliga strukturen för informationshantering på små företag. Det är först när företaget växer som man kan börja fundera på att styra hanteringen mot någon av de övriga typerna.

6. Sammanfattning

Syftet med denna uppsats är att undersöka ett företags informationshantering, samt att undersöka hur man skulle kunna systematisera företagets dokumentsamling. Ramen för uppsatsen kom till i och med att representanter för företaget tog kontakt med Högskolan i Borås för att få hjälp med sin informationshantering, eventuellt inom ramen för en magisteruppsats. Vi nappade på uppdraget och fick sen relativt fria händer av företaget. Vår utgångspunkt var då att se på hur klassifikation kan användas i företagsmiljö, vilket sedan ledde oss till följande frågeställningar:

*Hur fungerar den nuvarande informationshanteringen på företaget vi studerar?
Hur förhåller sig klassifikation/systematisering av information till företagsmiljöer?
Vad är det, från företagets sida, som man hoppas att ett eventuellt bibliotek ska kunna åstadkomma?
Är modellen för informationspolitik, som nedan kommer att presenteras, tillämpbar på företagets informationssituation?*

Den empiriska datainsamlingen har bestått av dels sex intervjuer med både män och kvinnor på företaget, på olika avdelningar och olika befattningar, dels två kortare observationer av företagets nätverk. Före dessa gjorde vi en litteraturgenomgång inriktad på företagsbibliotek och organisationsteori, men framförallt klassifikation och informationspolitik. För att få ett verktyg för att beskriva situationen eller miljön som företaget utgör, har vi använt oss av en informationspolitisk modell, utformad av Thomas H Davenport, Robert G Eccles och Laurence Prusak. Modellen innehåller fem olika beskrivningar för hur företag bedriver sin informationspolitik med termer lånade från statsvetenskapen. De fem beskrivningarna är anarki, monarki, teknokratisk utopi, feodalism och federalism.

I klassifikationsavsnittet har vi först en genomgång av vad klassifikation är, för att sedan gå igenom olika teoretiker för att sist beskriva hur man kan gå till väga när man ska välja ett klassifikationssystem. Bland annat tar vi upp Shiyali Ramamrita Ranganathans fem bibliotekslagar samt Vanda Broughtons punkter för vad man måste ta ställning till när man ska välja system.

Intervjuerna ägde rum på företaget, där vi närvarade bägge två vid alla tillfällen. Informanterna valdes ut genom snöbollsmetoden, det vill säga vi frågade vår kontaktperson och våra första informanter för att få reda på vilka som kunde vara lämpliga att intervjua. Resultatet blev att vi intervjuade både män och kvinnor på olika positioner på de avdelningar som vi bedömer är mest informationsintensiva. Under intervjuerna använde vi oss av en intervjuguide (se bilaga) som vi använde som komihåglapp, snarare än frågeformulär. Vi försökte formulera öppna frågor, detta för att informanten skulle kunna ge utvecklade svar. Intervjumaterialet presenteras sedan som en sammanfattning av de referatutskrifter som gjorts av intervjuerna och dessutom indelat efter för uppsatsen centrala delar. De citat vi har använt har inte kopplats till någon specifik informant, då vi inte vill röja informanterna.

I kapitel 5 diskuterar vi våra resultat och litteraturstudier samt försöker besvara de frågeställningar vi satte upp i början av uppsatsen.

Företaget använder sig av ett CRM – system för merparten av sin kundrelaterade information men det finns även två nätverksenheter, T och G som används för att tillgängliggöra information. Vi har undersökt strukturen på enheterna G och T. På G finns ingen enhetlig struktur, istället får varje person som lägger upp någonting avgöra hur den informationen ska vara ordnad. Detta beror på att enheten är tänkt att endast lagra de anställdas personliga dokument men den används alltså även för att tillgängliggöra dokument som inte passar in i någon annan struktur. På enheten T förekommer en struktur som inte alltid används som det är tänkt. Det verkar bero på att det inte finns några tydliga regler för hur strukturen ska tillämpas.

Klassifikation i form av systematisering av dokument i logiska strukturer är ett viktigt verktyg när man ska underlätta återvinnande av dokument. För att kunna strukturera på rätt sätt måste man undersöka företagets förutsättningar och behov. Vi har också sett att standarder och regler kan behövas för att upprätthålla en struktur. Informanternas förhoppningar på en strukturerad dokumentsamling har varit att det ska bli enklare att hitta dokument men även att strukturen ska leda till att man hittar dokument som man inte visste existerade.

Vi anser att den modell för informationspolitik som vi har använt oss av kan vara applicerbar för att beskriva företagets informationssituation, dock med vissa förbehåll. Av de fem typer som förekommer i modellen är det bara tre som kan användas för att beskriva ett mindre företags situation. Vi anser att företaget bäst passar in på typen anarki men med vissa teknokratiska tendenser.

7 Litteraturförteckning

Otryckta källor

Borås
Företaget
6 intervjuer 050315 –050415 Bandupptagningar och intervjuutskrifter i författarnas ägo.

Tryckta källor

Alfsdotter, Hillevi & Lundin, Helena (2003). *Dokumenthantering i en föränderlig organisation. – En studie av arkivfunktionen i ett medelstort företag*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid biblioteks- och informationsvetenskap/bibliotekshögskolan 2003:1. Borås: Högskolan i Borås.

Benito, Miguel (2001). *Kunskapsorganisation: En introduktion till katalogisering, klassifikation och indexering*. Borås: Tarancos bokförlag.

Blackmore, Paul (2001). *Intranets – A guide to their design, implementation and management*. London: Aslib-IMI.

Bouthillier, France (2002). Access to information for small business managers: Examination of some strategies and values. *The Canadian journal of information and library science*. Vol 27, Nr 3, S. 5 – 23.

Broughton, Vanda (2004). *Essential classification*. London: Facet.

Bryson, Jo (1999). *Effective library and information centre management*. 2 ed. Aldershot: Gower.

Buchanan, Brian (1979). *Theory of library classification*. London: Clive Bingley. (Outlines of modern librarianship).

Buckland, Michael (1991). *Information and information systems*. Westport, CT: Praeger Publishers.

Choo, Chun Wei (1998). *Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment*. 2 ed. Medford NJ: Information today.

Curry, Adrienne & Moore, Caroline (2003). Assessing information culture: An exploratory model. *International Journal of Information Management*. Vol 23, Nr 2, S 91 – 110 [Digital version från <http://www.sciencedirect.com>]

Davenport, Thomas H., Eccles, Robert G & Prusak, Laurence ([1992] 1999). Information politics. Kap 2 i Matarazzo James M., & Connolly, Suzanne D. eds. (1999) *Knowledge and Special Libraries*. Boston: Butterworth – Heinemann.

Davenport, Thomas M. (1997). *Information ecology: Mastering the information and knowledge environment*. New York:Oxford university press.

Davenport, Thomas M & Prusak, Laurence (1998). *Working Knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard business school press.

Felber, F & Nedobity, W (1982) The basis of Wüster's classification research. Ingår i Dahlberg, Ingetraut ed. *International study conference on classification research, 4. Vol 1*. Frankfurt: INDEKS Verlag. s 95 – 101.

Flaa, Paul et al (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Hofoss, Dag, Holmer - Hove, Finn, Medhus, Thorstein, Ronning, Rolf. Lund: Studentlitteratur.

Handy, D.N ([1912] 1999). The library as a Business Asset: When and How. Kap 7 i Matarazzo James M., ed & Connolly, Suzanne D. ed. *Knowledge and Special Libraries*. Boston: Butterworth – Heinemann.

Henzel, Susan (2001). *The information audit: A practical guide*. München: K. G. Saur Verlag.

Hunter, Eric (2000). Do we still need classification? Kap. 1 i Marcella, Rita & Maltby, Arthur eds. *The future of classification*. Hampshire: Gower.

Järvenpää, S.L & Staples, D.S (2000). The use of collaborative electronic media for information sharing: An explanatory study of determinants. *The journal of strategic information systems*. Vol 9, Nr. 2/3, s. 129 – 154. [Digital version från www.sciencedirect.com].

Koenig, Michael ([1992] 1999). The importance of information services for productivity: "Under-recognized and under-invested". Kap. 4 i Matarazzo James M., ed & Connolly, Suzanne D. ed. *Knowledge and Special Libraries*. Boston: Butterworth – Heinemann.

Larsen, Birger, Kirkegaard, Brian & Pedersen, Karsten Nissen (2002). Ordassocieringer og udveksling. *Biblioteksskolenyt*. Nr 6 december, s. 12 – 13. [Digital version från www.db.dk/Nyt/Bibnyt/2002nr6/Nyt6_02.pdf]

Maltby, Arthur & Marcella, Rita, (2000). Organizing knowledge: the need for system and unity. Kap 2 i Marcella, Rita & Maltby, Arthur eds. *The Future of Classification*. Hampshire: Gower.

Matarazzo, James M., Prusak, Laurence & Gauthier, Michael R. (1990) Valuing Corporate Libraries: A survey of Senior Managers. Kap. 8 i Matarazzo James M. & Connolly,

Suzanne D. ed. (1999) *Knowledge and Special Libraries*. Boston: Butterworth – Heinemann.

Nelke, Margareta (1998). *Knowledge management in Swedish corporations: The value of information and information services*. Stockholm: TLS.

Orna, Elizabeth (1995). *Practical information policies: How to manage information flow in organizations*. Aldershot: Gower.

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

Rubin, Richard E. (1998). *Foundations of Library and Information Science*. New York: Neal – Schuman Publishers, Inc.

Turner, Walter L. & Stylianou, Antonis C. (2003). The IT advantage assessment model: Applying an expanded value chain model to academia. *Computers & education*. Vol 43, Nr 3, 2004 s. 249 – 272. [Digital version från www.sciencedirect.com].

Elektroniska källor

Höij, Magnus (2001). *En miss och du frontalkrockar: Ingen plats för misstag i Silicon Valley*. http://sartryck.idg.se/art/siliconvalley_cs992001.html 050508.

Janstål, Sören (2002). *Listning av affärssystem: Concorde XAL*. <http://www.dpu.se/lconcorde.html> 050410.

Reitz, Joan M. (2004). *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science* http://lu.com/odlis/odlis_c.cfm 050608.

Bilagor

Intervjuguide

Arbetsuppgifter och personlig bakgrund

Vad jobbar du med?/Beskriv arbetsuppgifter.
Bakgrund?

Om företaget

Vet du om det finns någon central informationspolicy?
Om nej. Finns det någon lokal informationspolicy på avdelningen?
Om ja. Finns det en standard för information?)

Hur är företagets ledning uppbyggd?

Vilka avdelningar inom företaget har du tät kontakt med?/Hur ser ditt kontaktnät ut?

Informationsanvändning

Producerar ni någon slags dokument på avdelningen? Vilken typ?
Vad händer med dokumenten då de producerats?
Hur görs de tillgängliga för andra?
Hur bevaras de? (arkiv, databas)
Vilka ”ämnen” är vanligast?

Hur använder du intranätet?

Använder du dig av tryckta dokument (böcker etc) i ditt arbete?
Hur får du tag i dem (egen bokhylla, lån m m)?

Hur skulle du gå tillväga om du vill meddela någonting till alla inom företaget?
Hur meddelar sig andra till dig?

Informationsbehov

Hur gör du när du behöver veta någonting?
Inom avdelningen ? Inom företaget? Extern information?
Vilken typ av dokument rör det sig främst om?

I vilken mån använder ni er av information som är helt extern? Och vad är det för typ av information?
Vem tar fram informationen? Du, någon på avdelningen etc.

Upplever du något problem med den informationsstruktur som företaget har idag?

Förväntningar på bibliotek

Hur ser du på skapandet av ett bibliotek här på företaget? Förväntningar?