

Högskolan i Halmstad  
Sektionen för Informationsvetenskap, Data- och Elektroteknik  
Valfritt Informatikprogram

## Kommunikation och kunskapsspridning via datoriserade medier

Kandidatuppsats i informatik 10p

*Slutseminarium:* 31 maj, 2007

*Författare:* Magnus Alkeby & Marcus Nilsson

*Handledare:* Ewa Zimmerman

## **Abstrakt**

Uppsatsen är ett resultat av en kvalitativ studie som undersöker hur wikis och bloggar förbättrar intern datoriserad kommunikation och kunskapsspridning i en IT-projektgrupp. Den kvalitativa studien genomfördes i form av personliga intervjuer med en projektledare och två systemutvecklare. Intervjuerna resulterade i empiriskt material rörande projektgruppens kommunikation och kunskapsspridning. Materialet jämfördes och analyserades mot den teoretiska referensramen och mynnade ut i ett antal slutsatser. Studien visar, bland annat, att wikis och bloggar gör information mer tillgänglig eftersom den dokumenteras på ett och samma ställe. Den enkla användningen och fria strukturen uppmuntrar också fler personer att bidra med sina idéer och tankar vilket leder till ökad delaktighet.

<b>ABSTRAKT .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>5</b>
1.1 PROBLEMBAKGRUND .....	5
1.2 PROBLEMFÖRMULERING .....	6
1.3 SYFTE .....	6
1.4 AVGRÄNSNINGAR .....	6
1.5 DISPOSITION .....	7
1.6 BEGREPPSDEFINITION .....	7
<b>2. TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 ORGANISATIONSKOMMUNIKATION .....	9
2.2 KOMMUNIKATION I EN PROJEKTGRUPP .....	9
2.3 KUNSKAPSSPRIDNING I EN PROJEKTGRUPP .....	10
2.4 KOMMUNIKATIONSMODELLER .....	11
2.4.1 Shannon & Weavers kommunikationsmodell .....	11
2.4.2 Robbins kommunikationsprocessmodell .....	12
2.4.3 Lasswells modell .....	13
2.4.4 Osgood och Schramms cirkulära modell .....	13
2.5 WIKI .....	14
2.5.1 Funktionalitet och särdrag .....	14
2.5.2 Wiki i projekt .....	16
2.6 BLOGG .....	17
2.6.1 Funktionalitet och särdrag .....	17
2.6.2 Kommunikation och kunskapsspridning via blogg .....	18
<b>3. VÅR KOMMUNIKATIONSMODELL .....</b>	<b>19</b>
<b>4. METOD .....</b>	<b>21</b>
4.1 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	21
4.2 LITTERATURSTUDIE .....	22
4.3 VARFÖR KVALITATIV UNDERSÖKNING .....	22
4.4 INTERVJUER .....	23
4.5 INTERVJUGUIDE .....	23
4.5.1 Utformning av intervjuguide .....	24
4.6 VAL AV PROJEKTGRUPP .....	25
4.8 GENOMFÖRANDE AV INTERVJUER .....	26
4.9 EFTER INTERVJUERNA .....	26
4.10 GENOMFÖRANDE AV ANALYS .....	27
4.11 VALIDITET OCH RELIABILITET .....	27
<b>5. EMPIRISK REDOVISNING .....</b>	<b>28</b>
5.1 RESPONDENTER .....	28
5.2 PROJEKTGRUPPENS DATORISERADE MEDIER .....	28
5.3 ANVÄNDNING AV DATORISERADE MEDIER .....	29
5.3.1 E-post .....	29
5.3.2 Chatt .....	29
5.3.3 Ärendehanteringssystem .....	29
5.3.4 Intranät .....	30
5.3.5 Wiki .....	30
5.3.6 Sammanfattning - användning av datoriserade medier .....	30
5.4 FÖR- OCH NACKDELAR MED DATORISERADE MEDIER .....	31
5.4.1 E-post .....	31
5.4.2 Chatt .....	32
5.4.3 Wiki .....	32
5.4.4 Ärendehanteringssystem .....	33
5.4.4 Intranät .....	33
5.4.5 Sammanfattning – för- och nackdelar med datoriserade medier .....	33
5.5 KUNSKAPSSPRIDNING VIA DATORISERADE MEDIER .....	34

5.5.1 Sammanfattning – kunskapsspridning via datoriserade medier .....	35
5.6 RESPONDENTERNAS FÖRSLAG TILL KOMMUNIKATIONSFÖRBÄTTRINGAR.....	35
5.7 RESPONDENTERNAS SYN PÅ KOMMUNIKATION VIA BLOGGAR .....	36
<b>6. ANALYS.....</b>	<b>37</b>
6.1 FÖR- OCH NACKDELAR VID ANVÄNDNING AV DATORISERADE MEDIER .....	37
6.2 KUNSKAPSSPRIDNING VIA DATORISERADE MEDIER.....	39
6.3 RESPONDENTERNAS FÖRSLAG TILL KOMMUNIKATIONSFÖRBÄTTRINGAR.....	40
6.4 RESPONDENTERNAS SYN PÅ KOMMUNIKATION VIA BLOGGAR .....	41
<b>7. DISKUSSION .....</b>	<b>42</b>
7.1 DISKUSSION KRING ANALYS .....	42
7.2 DISKUSSION KRING METODVAL .....	43
<b>8. SLUTSATS.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENSER .....</b>	<b>46</b>
<b>BILAGOR.....</b>	<b>49</b>
BILAGA 1. INTERVJUGUIDE.....	49

## FIGURFÖRTECKNING

FIGUR 2:1 OLIKA TYPER AV KOMMUNIKATIONSNÄT .....	<b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b>
FIGUR 2:2 SHANNON OCH WEAVERS KOMMUNIKATIONSMODELL .....	11
FIGUR 2:3 ROBBINS KOMMUNIKATIONSPROCESSMODELL .....	12
FIGUR 2:4 LASSWELLS MODELL.....	13
FIGUR 2:5 OSGOOD OCH SCHRAMMS CIRKULÄRA MODELL .....	13
FIGUR 3:1 VÅR KOMMUNIKATIONSMODELL .....	19
FIGUR 4:1 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT.....	21

## TABELLFÖRTECKNING

TABELL 5:1 INTERVJUMATRIS.....	28
TABELL 5:2 SAMMANFATTNING - ANVÄNDNING AV DATORISERADE MEDIER.....	31
TABELL 5:3 SAMMANFATTNING – FÖR- OCH NACKDELAR MED DATORISERADE MEDIER .....	34
TABELL 5:4 SAMMANFATTNING – KUNSKAPSSPRIDNING VIA DATORISERADE MEDIER .....	35

# 1. Inledning

---

*Inledningen syftar till att ge en bakgrund till det valda undersökningsområdet och klargöra varför vi valt att skriva uppsatsen. Uppsatsens problemformulering och syften presenteras samt de avgränsningar uppsatsen förhåller sig till. Avsnittet innehåller även en kort begreppsdefinition för att inledningsvis reda ut väsentliga begrepp i uppsatsen.*

---

## 1.1 Problembakgrund

Kommunikation definieras vanligtvis som överföring av information, idéer, synpunkter och känslor från en person eller grupp till en annan. Så länge det finns människor i en organisation som har behov av att samordna sina aktiviteter kommer kommunikation alltid vara en central del. Problem med kommunikationen uppstår dock lätt i en organisation och kommunikationsproblem är något organisationer ständigt måste brottas med för att förbättra kommunikationen (Jacobsen & Thorsvik, 2002).

I en projektgrupp är den interna kommunikationen en viktig faktor för att effektivisera ett projekt och nå uppsatta mål. Kommunikationen är betydelsefull under ett projekts hela livslängd och sker både muntligt och skriftligt (Macheridis, 2001). Den skriftliga kommunikationen har i och med informationsteknologins utveckling skapat helt ändrade förutsättningar att kommunicera skriftligt (Erikson, 2002).

Tack vare den nya informationsteknologin har användare givits möjlighet till att fritt sprida information och utbyta idéer och tankar. IT-samhället erbjuder många nya villkor att kommunicera på. Detta har bland annat medfört att organisationer inte längre behöver ta hänsyn till fysiska avstånd. Informationsteknologin har gjort det möjligt att sprida och dela med sig av idéer och tankar till alla personer i organisationen samtidigt, oavsett geografisk plats (Erikson, 2002). Ett färskt område inom informationsteknologin är Webb 2.0 som för tillfället är ett utav de mest aktuella och använda tillvägagångssätten för att sprida och kommunicera information på [1].

Webb 2.0 har blivit lite av ett modeord inom IT-branschen för att förklara en rad olika webbaserade aktiviteter och applikationer. Webb 2.0 är inte en ny revolutionerande teknik utan endast en attitydförändring för hur Internet och dess applikationer kan användas. Det centrala i begreppet är att användarna ska ha stora möjligheter till interaktivitet och samarbete vilket ger dem större inflytande över innehållet [1].

Wikis och bloggar är två typiska Webb 2.0-funktioner där användarna själva styr och kontrollerar innehållet. De två funktionerna är för tillfället mycket aktuella och omtalade på Internet och i olika datarelaterade medier. Det förutspås att en kombination av wikis och bloggar kommer att bli en användbar lösning för att förbättra den interna kommunikationen i organisationer. Både wikis och bloggar erbjuder utmärkta sätt att ta tillvara den interna kunskapen som finns samt för att förbättra den interna kommunikationen i en organisation [2]. Analytiker från Gartner spår att wikis och bloggar kommer att används betydligt mer för internt bruk av olika företag under 2007 [7].

Användningen av Internet genomgår en attitydförändring där användarna placeras mer i centrum. Wikis och bloggar skapar nya möjligheter att kommunicera och hantera information på. Funktionerna erbjuder nya sätt att kommunicera på för att dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter samtidigt som informationsinhämtningen kan struktureras och utföras med hjälp av mer moderna metoder [1]. Utvecklingen ser vi som ett mycket intressant område när det är fråga om den interna kommunikationen i en IT-projektgrupp. Detta eftersom Macheridis (2001) menar att intern kommunikation har en betydande roll för att effektivisera och nå framgång med ett projekt.

En stor del av ett IT-projekts interna kommunikation sker genom datoriserad kommunikation, det vill säga kommunikation där datorer används som medium. Genom kommunikation sprids sedan kunskapen, därför kan kunskapsspridning ses som en viktig funktion av kommunikation (Macheridis, 2001). Vi tror att den datoriserade kommunikationen kommer få en allt mer central del av en IT-projektgrupps interna kommunikation. Vi anser det därför intressant att granska på vilka olika sätt wikis och bloggar kan förbättra intern kommunikation och kunskapsspridning i en IT-projektgrupp.

### **1.2 Problemformulering**

Hur kan wikis och bloggar förbättra den interna datoriserade kommunikationen och kunskapsspridningen i en IT-projektgrupp?

### **1.3 Syfte**

Syftet med uppsatsen är att:

- Kartlägga den interna datoriserade kommunikationen och kunskapsspridningen i en IT-projektgrupp.
- Utifrån kartläggningen påvisa om en IT-projektgrupps interna kommunikation och kunskapsspridning kan förbättras genom att använda wikis och bloggar.

### **1.4 Avgränsningar**

Studien gör en kartläggning av den interna datoriserade kommunikationen och kunskapsspridningen i en IT-projektgrupp, det vill säga kommunikation där en dator används som medium. Vi har valt att bortse från de ekonomiska aspekter som skulle kunna föreligga vid införandet av nya tekniker. Implementeringsfasen som uppstår vid införandet av ny teknik tar uppsatsen inte heller hänsyn till. Slutligen har vi valt att inte ta upp teori angående knowledge management då vi anser att relevant teori kring kunskapsspridning är tillräcklig.

### **1.5 Disposition**

#### *Kapitel 1 Inledning*

Avsnittet syftar till att ge en bakgrund till det valda ämnesområdet och klargöra varför vi valt att skriva uppsatsen. Uppsatsens problemformulering och syften presenteras samt de avgränsningar uppsatsen förhåller sig till. Avsnittet innehåller även en kort begreppsdefinition för att inledningsvis reda ut väsentliga begrepp i uppsatsen.

#### *Kapitel 2 Teori*

I detta kapitel presenteras utvalda teorier rörande kommunikation, kunskapsspridning, wikis och bloggar. De kommunikationsmodeller som presenteras ligger i huvudsak till grund för vår egenutformade kommunikationsmodell.

#### *Kapitel 3 Vår kommunikationsmodell*

I detta kapitel presenteras den kommunikationsmodell vi själva tagit fram utifrån granskade teorier. I kapitlet argumenteras varför vi valt att skapa en egen kommunikationsmodell. Avslutningsvis beskrivs kommunikationsmodellens olika steg närmre.

#### *Kapitel 4 Metod*

Detta kapitel behandlar hur vi har gått tillväga för att på bästa sätt besvara problemformuleringen samt för att uppnå uppsatsens syften.

#### *Kapitel 5 Empirisk redovisning*

I detta kapitel presenteras empirin som erhållits från genomförda intervjuer. Utifrån de intervjuer som genomförts görs en sammanställning av respondenternas svar.

#### *Kapitel 6 Analys*

Den insamlade empirin analyseras och ställs mot den teoretiska referensramen. De knyts samman och presenteras i sammanfattad form.

#### *Kapitel 7 Diskussion*

I kapitlet ger vi utrymme för egna åsikter och tankar kring det material som presenterats i analysen. Vi avslutar kapitlet med att reflektera över vårt metodval, vad som kunde ha gjorts annorlunda och varför.

#### *Kapitel 8 Slutsats*

I detta avslutande kapitel presenteras de slutsatser som studien resulterat i.

### **1.6 Begreppsdefinition**

#### *Wiki*

En wiki är en webbplats där innehållet kan redigeras av besökarna. Artiklarna som utgör innehållet kan skapas, editeras, sammanlänkas och kategoriseras av besökarna som med andra ord hjälps åt att skriva och förbättra en wikis innehåll [3]. Intresset och populariteten för wikis ökar stadigt, framförallt beroende på framgången med den online baserade encyklopedin, wikipedia, som är den mest kända och använda wikin idag (Long, 2006).

### *Blogg*

En blogg är ett mycket enkelt sätt att skapa en webbsida på Internet (Piper & Ramos, 2006). Blogg är en förkortning av ordet weblogg vilket i sin tur är en sammanslagning av orden webb och logg. Kännetecknande för en blogg är att den innehåller periodiskt publicerade inlägg i kronologisk ordning där det senaste inlägget hamnar överst [4]. En blogg kan ha en rad olika användningsområden, den kan till exempel användas som en dagbok, nyhetssida eller för att rapportera om aktiviteter i ett projekt [5].



## 2. Teori

---

*I detta kapitel presenteras de teorier vi funnit relevanta för undersökningsområdet. Det redogörs för teorier rörande kommunikation och kunskapsspridning. Därpå följer en redogörelse för olika kommunikationsmodeller, hur de är uppbyggda samt hur de kan tillämpas. Kapitlet avslutas med teorier som klargör begreppen wiki och blogg.*

---

### 2.1 Organisationskommunikation

Kommunikation är överföring av information, idéer, synpunkter och känslor från en person eller grupp till en annan. Kommunikationsprocessen består av två aktörer; sändare och mottagare. Sändaren startar kommunikationsprocessen genom att koda ett meddelande med den information som ska förmedlas. Mottagaren avkodar sedan informationen genom att bilda sig en uppfattning om vad sändaren vill förmedla. Kommunikationsprocessen består slutligen av en återkopplingsprocess där en tvåvägskommunikation uppstår när mottagaren svarar på ett meddelande från sändaren (Jacobsen & Thorsvik, 2002).

Alla organisationer har som mål att ha bra kommunikationskanaler för att sprida den information personalen behöver för att utföra sina arbetsuppgifter. Goda kommunikationskanaler är också viktigt för att en organisation ska kunna lära av vad den gör. Det är därför viktigt att de anställdas kunskaper och erfarenheter enkelt kan spridas vidare i organisationen. Vid beslutsfattande i organisationer utgör också kommunikation en central del. För att kunna fatta goda beslut krävs det att organisationen har en så god informationsgrund som möjligt. Sett ur ett ledningsperspektiv blir kommunikation en viktig funktion för styrning, kontroll och samordning. Styrning och kontroll förutsätter att det finns information om vad som sker i organisationen, detta för att ledningen ska kunna reagera på oförutsedda händelser. Samordnad kommunikation blir vidare viktigt för att ledningen ska lyckas kommunicera det som den vill förmedla och att budskapet når fram till den avsedda mottagaren. Kommunikation är en grundprocess i alla organisationer och ett viktigt element för att hålla den samman. Utan en god kommunikation blir det svårt för andra organisatoriska processer så som beslutsfattande och organisatoriskt lärande att fungera tillfredställande (Jacobsen & Thorsvik, 2002).

### 2.2 Kommunikation i en projektgrupp

Kommunikation i en projektgrupp avser hur kunskap och idéer överförs. Kommunikation är vidare ett viktigt element för att effektivisera projektprocessen och nå projektets mål. I ett projekt är det därför av stor vikt att alla projektaktörer besitter god kommunikationskompetens och vet hur kunskap kan spridas till berörda aktörer. Kommunikation spelar en stor roll för samspelet mellan projektets olika aktörer. Det är viktigt för att skapa kontakter, tillåta individer att påverka varandra och för att utbyta idéer. Kommunikationen kan effektiviseras i projektgruppen om det byggs upp nätverk av aktörer där syftet är att finna formella och informella vägar att skaffa information på. Väl fungerande kommunikationsnätverk bidrar till samarbete och bättre support inom gruppen. Vidare bidrar välutvecklade

informella kommunikationskanaler till starkare kultur inom en projektgrupp (Macheridis, 2001).

För att uppnå god kommunikation i en projektgrupp måste kommunikationen vara begriplig och enkel. I citatet nedan beskriver Macheridis (2001) viktiga delar att beakta vid kommunikation i en projektgrupp.

*”Den ska vara genomtänkt, det vill säga att det ska finnas mål för varje åtgärd, konsekvenserna ska kunna förutses och dessutom bör det finnas utrymme för flexibilitet. Den ska vara målgruppsinriktad. Lika viktigt som att veta hur man ska kommunicera är det att veta med vem man ska kommunicera. Kommunikationen måste vara kontaktskapande, så att en dialog uppstår. Den måste ske löpande under projektets gång. Informationen som förmedlas måste vara konsekvent för att vinna trovärdighet. Informationsinnehållet måste dessutom vara lättillgängligt så att det kan motivera och engagera.”* (Macheridis: 2001, s.102)

### **2.3 Kunskapsspridning i en projektgrupp**

Kunskapsspridning handlar om att sprida, fördela och förmedla kunskap. Det är viktigt att under ett projekts livslängd kontinuerligt sprida kunskap om såväl projektprocessen som projektets resultat till olika aktörer. Genom kommunikation sprids sedan kunskapen, därför kan kunskapsspridning ses som en viktig funktion av kommunikation. Aktörerna i ett projekt måste hela tiden arbeta med att förmedla och utbyta den kunskap som krävs för att effektivt genomföra ett projekt. Kunskapsspridning är av stor vikt för att förmedla information och kompetens. Kommunikation och dokumentation blir således viktigt för att underlätta kunskapsspridningen till olika aktörer i projektet. Dokumentationen bör vara utformad på ett ändamålsenligt sätt för att åstadkomma den kunskapsspridning man vill uppnå (Macheridis, 2001).

Intern kunskapsspridning i en projektgrupp är en förutsättning för att skapa bra beslutsunderlag. Detta är viktigt för att aktörerna ska ha tillgång till viktig och relevant information vid ett beslutsfattande. Vidare underlättar intern kunskapsspridning delegering samt att den ökar den personliga utvecklingen inom projektet. Intern kunskapsspridning har även andra effekter, till exempel hjälper den till att skapa en gemensam projektkänsla, ökad arbetsmotivation, delaktighet och ansvarstagande. Ryktesspridning och osäkerhet kring ett projekt kan också minska om den interna kunskapsspridningen sker på ett tillfredställande sätt. Avslutningsvis är den interna kunskapsspridningen viktig för att olika aktiviteter ska kunna utföras och för att göra de inblandade aktörerna förstående om hur de olika aktiviteterna hänger samman (Macheridis, 2001).

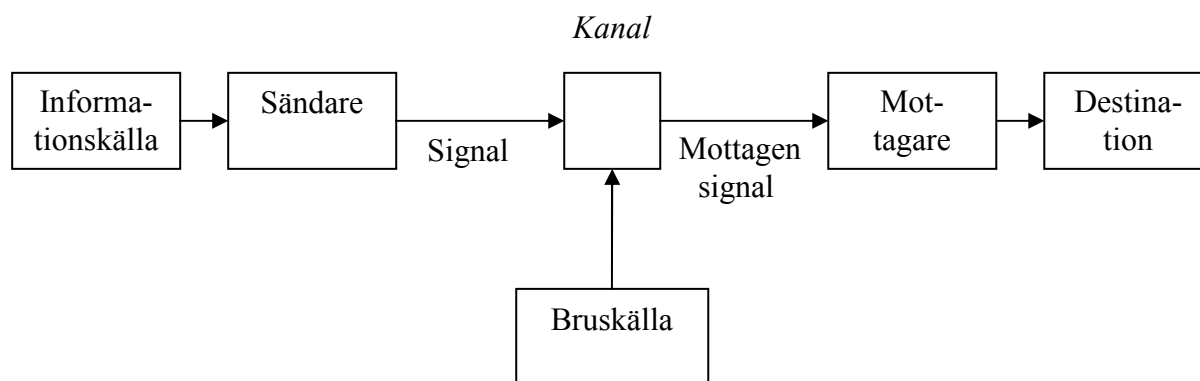
En förutsättning för att kunskapsspridning ska fungera effektivt är att det finns ett informationshanteringssystem som löpande samlar in och sammanställer information. Kunskapsspridning som sker genom IT-system har fördelen att det sker relativt snabbt samtidigt som flera aktörer kan nås (Macheridis, 2001).

## 2.4 Kommunikationsmodeller

I följande avsnitt presenteras de kommunikationsmodeller som i huvudsak ligger till grund för vår egenutformade kommunikationsmodell.

### 2.4.1 Shannon & Weavers kommunikationsmodell

Shannon och Weavers "Mathematical Theory of Communication" presenterar kommunikation som en enkel, linjär process. Deras kommunikationsmodell gjorde det möjligt att hitta problem vid överföring av information genom en given kanal och att mäta olika kanalers kapacitet när det gäller överföringen av information. Modellen är erkänd som en av de viktigaste grunderna till andra kommunikationsteorier och är i stort begriplig vid första ögonkastet (Fiske, 2000).



Figur 2:1 Shannon och Weavers kommunikationsmodell

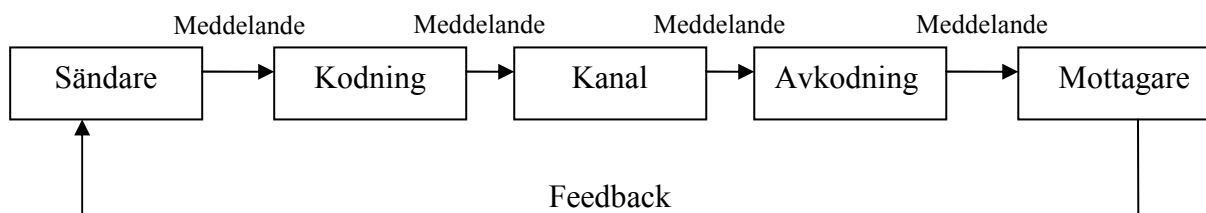
Modellen består av fem delar och beskrivs av Fiske (2000) enligt följande:

- *Informationskällan* ses som beslutsfattaren, personen väljer ut och producerar det meddelande som ska sändas till mottagaren.
- *Sändaren*, vars uppgift är att tekniskt skapa och skicka meddelandet i det format mottagaren ska fånga upp det i. Sändaren omvandlar meddelandet till en signal som skickas genom en kanal.
- *Kanalen* består i stort sett endast av kablar och ledningar som behövs för att kunna skicka signalen.
- *Mottagaren* fångar upp signalen, dennes uppgift är tvärt emot sändarens.
- *Destinationen* är den fysiska person meddelandet är skapat för.

Brus är den term i modellen vars betydelse inte omedelbart framgår. Fiske (2000) menar att brus är allt som stör signalen mellan sändaren och mottagaren och som inte planerats av källan. Ljudförvrängning och knaster på en telefonledning är exempel på detta. Begreppet brus har dock utvidgats till att omfatta allt som gör den avsedda signalen svårare att avkoda på ett korrekt sätt.

Vid framtagandet av den matematiska kommunikationsmodellen utgick Shannon och Weaver från tre tidigare identifierade problemlivåer. Nivå A omfattar tekniska problem och visar hur exakt informationen i ett meddelande kan överföras. Nivå B omfattar semantiska problem, det vill säga språkliga och logiska problem, och påvisar hur noggrant det överförda meddelandet uttrycker den önskade betydelsen. Nivå C omfattar effektivitetsproblem och visar hur effektivt det mottagna budskapet har påverkat uppförandet på det önskade sättet (avsikten, ändamålet). Shannon och Weaver menar att de tre nivåerna inte är självständiga utan ömsesidigt beroende av varandra. Modellen utvecklades ursprungligen för att hantera problem på nivå A. Shannon och Weaver menar dock att modellen fungerar lika bra på alla nivåer. Meningen med att studera kommunikationen på samtliga nivåer är att förstå hur vi kan förbättra processens noggrannhet och effektivitet (Fiske, 2000).

## 2.4.2 Robbins kommunikationsprocessmodell

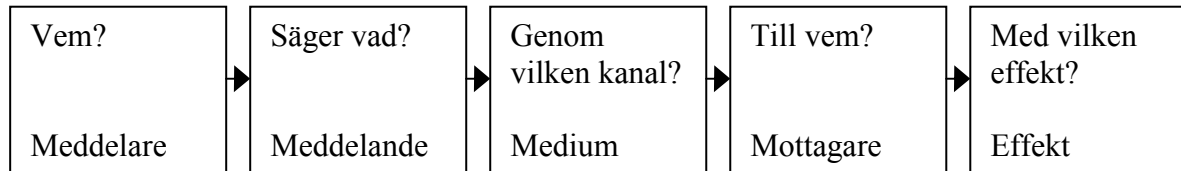


Figur 2:2 Robbins kommunikationsprocessmodell

Robbins (2003) menar att det behövs ett syfte som uttrycks i form av ett meddelande innan kommunikation kan äga rum. Detta meddelande skickas mellan sändare och mottagare. Meddelandet kodas och skickas genom en kanal till mottagaren som avkodar meddelandet. Resultatet blir ett meningsutbyte mellan två personer. Sändaren initierar ett meddelande genom att koda en tanke eller idé. Meddelandet kan uttryckas i olika former, när vi talar blir talet meddelandet och när vi skriver blir skriften meddelandet. Kanalen är det medium som meddelandet skickas igenom, mediet bestäms av sändaren som väljer om meddelandet ska skickas genom en formell eller informell kanal. Mottagaren är det objekt som meddelandet är ämnat för. Innan meddelandet kan mottagas måste det avkodas (översättas) till en begriplig form. Den slutliga länken i kommunikationsprocessmodellen är en feedbackloop som kontrollerar hur framgångsrik överföringen av meddelandet blev. Den avgör om mottagaren har förstått meddelandet (Robbins, 2003).

### 2.4.3 Lasswells modell

Lasswells modell nedan riktar sig framförallt mot masskommunikation. Detta är en verbal version av Shannon och Weavers modell och för att förstå masskommunikationens processer måste varje steg i hans modell studeras.

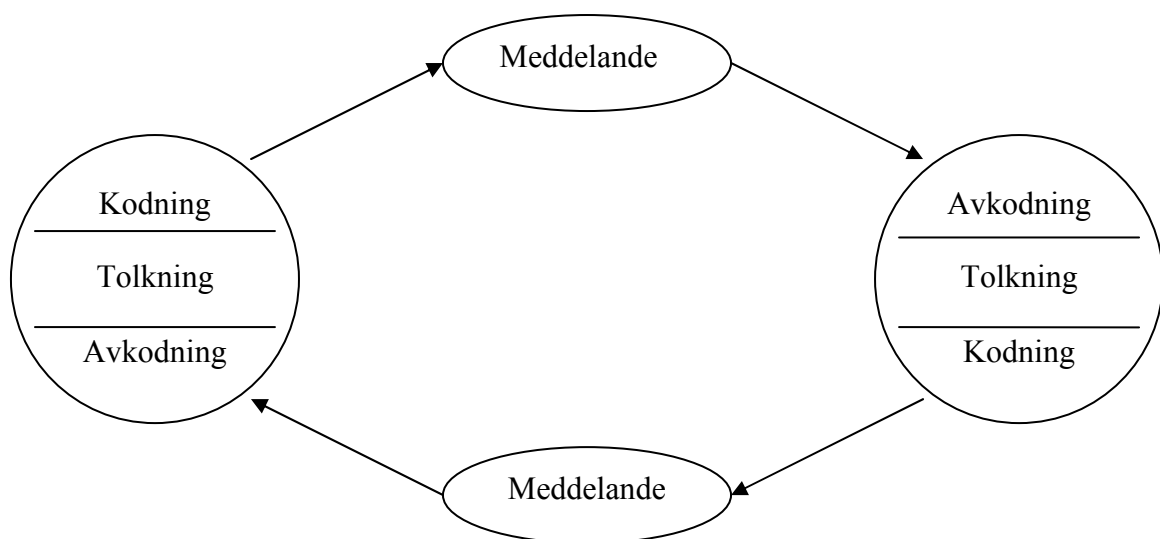


Figur 2:3 Lasswells modell

Modellen är fortfarande linjär och ser kommunikation som överföring av meddelanden. Modellen ställer frågan om effekt snarare än betydelse. Effekten kan observeras och är mätbar. Om någon förändring av omständigheterna i kommunikationen sker, förändras också effekten av kommunikationen (Fiske, 2000).

### 2.4.4 Osgood och Schramms cirkulära modell

Kommunikationsmodellen presenterades 1954, den största skillnaden i jämförelse med Shannon och Weavers linjära modell är att den är cirkulär. Osgood och Schramm hävdar att kommunikation pågår hela tiden och att det inte finns någon skillnad mellan sändare och mottagare.



Figur 2:4 Osgood och Schramms cirkulära modell

Modellen erbjuder mer interaktiv kommunikation då sändaren och mottagaren hela tiden skiftar roller under kommunikationsprocessen. Den återkoppling som ständigt sker i kommunikationen belyses tydligt i och med att modellen är cirkulär. Deltagarna i kommunikationen utför i stort sett samma funktioner, det vill säga kodning, tolkning och avkodning. Enligt modellen finns det ingen början eller slut på kommunikation, det är en ändlös process (McQuail & Windahl, 1993).

## **2.5 Wiki**

En wiki är en webbplats där innehållet kan redigeras av besökarna. Artiklarna som utgör innehållet kan skapas, editeras, sammanlänkas och kategoriseras av besökarna som med andra ord hjälps åt att skriva och förbättra en wikis innehåll [3]. Den första wikin någonsin skapades 1995 av Ward Cunningham som sökte ett enkelt sätt att skapa en dynamisk webbplats där alla användare snabbt kunde ändra och lägga till information och nya sidor. Hans intention var att skapa ett så enkelt och avskalat system som möjligt där tonvikten skulle ligga på samarbete. Han byggde en webblösning för detta som han valde att kalla för Wiki Wiki Web. Namnet wiki tog han från Hawaiiiskaans wiki wiki som betyder snabb (Ebersbach, Glaser & Heigl, 2006).

Wikis används idag inom många olika områden även om de från början var avsedda som ett hjälpmedel för mjukvaruutveckling. Från den dag Cunningham introducerade den första wikin har wikikonceptet haft en stadig utveckling med många nya inbyggda funktioner. Wikin har generellt två olika användningsområden. Det kan användas som ett verktyg för att kommunicera i en sluten arbetsgrupp eller för att sprida information till potentiellt sett alla som har tillgång till Internet. Wikis kan användas som ett verktyg för planering och dokumentering. Det kan även användas som ett internationellt anteckningsverktyg eller som ett diskussionsforum för generella eller specialiserade diskussioner (Ebersbach et al., 2006).

Wiki blir ett allt vanligare verktyg för att bygga upp och sprida kunskap. En wikis deltagare kan kontinuerligt vara med och bidra med information, detta leder till en bra och aktuell produkt med hög kvalitet. Det viktigaste skälet till att införa en wiki är att den kan göra medarbetarna delaktiga i den interna kommunikationen och kunskapsuppbyggnaden. Lättillgänglig information som uppdateras i realtid hör också till wikins styrkor (Pettersson, 2007). Författaren anser vidare att nedanstående citat förklara varför wikitekniken är bra.

*”En grupp är smartare än dess smartaste individer.”* (Pettersson: 2007, s. 35)

Den öppna strukturen gör att det blir enklare att själv bidra med länkar mellan material som väcker intresse för nya saker. Förutom ökad innehållsmängd och hastighet så kan en wiki också skapa större delaktighet bland medarbetarna. De bidrar till den samlade kunskapsbanken samtidigt som de får möjlighet att synas (Pettersson, 2007).

### **2.5.1 Funktionalitet och särdrag**

Genom åren har wikikonceptet utvecklats vilket har bidragit till att nya funktioner har byggts in. Dessa nya program innehåller nya funktioner men bygger i grunden på den ursprungliga

tankegången med en wiki och har oftast termen wiki i sitt namn. Programmen kallas vanligen wikikloner och exempel på detta är, UseModWiki, MediaWiki och TWiki. Klonade wikis innehåller ofta speciella funktioner ämnade för ett visst område. Nedan beskrivs dock de viktigaste och mest centrala funktionerna i en wiki enligt Ebersbach et al. (2006).

- *Ändra* – Det är den centrala och mest grundläggande funktionen i en wiki och går ut på att besökaren kan lägga till och ändra artiklar. Funktionen är nästan alltid tillgänglig men i extrema fall går det att låsa funktionen så att inga ändringar kan göras. Detta motsäger dock själva filosofin med en wiki och bör undvikas så länge det är möjligt.
- *Länkar* – Strukturen i en wiki bygger på hyperlänkar som knyter samman olika artiklar. En ny sida skapas genom att länka till den och därmed ges den ett namn. Sedan är det möjligt att fylla på sidan med innehåll och den inkluderas därmed i den befintliga strukturen istället för att existera som en fristående sida.
- *Historia* – Funktionen spara alla tidigare versioner och modifieringar av alla sidor. Det är därför möjligt att exakt spåra ändringsprocessen av en artikel eftersom alla ändringar har dokumenterats. Funktionen gör det möjligt att öppna och spara tidigare versioner, detta för att kunna återskapa en artikels ursprungsinnehåll.
- *Senast utförda ändringar* – Funktionen gör det möjligt att få en överblick över de senaste ändringarna som genomförts på wikisidorna. Ändringarna presenteras löpande och det går alltid att se vem som utfört ändringen.
- *Sökfunktion* – Nästan alla wikis innehåller en sökmotor där besökaren kan söka bland wikins olika sidor. På så sätt går det enkelt och snabbt att hitta olika artiklar.

Intresset och populariteten för wikis ökar, framförallt beroende på framgången med den onlinebaserade encyklopedin, wikipedia, som är den mest kända och använda wikin idag. Inläggen ökar varje dag eftersom besökarna ständigt bidrar med ny eller uppdaterad information. Det utmärkande med wikis är just det faktum att alla som har tillgång till en dator kan vara med och bidra med information (Long, 2006). På så vis går det snabbt att bygga upp en innehållsrik sida. Flera personer är också med och bidrar med sina kunskaper till ett ämne och informationen som helhet blir då bättre eftersom kunskapen kommer från flera individer och inte en enskild individ (Ebersbach et al., 2006).

För att en besökare ska kunna lägga till eller ändra i en wiki krävs först och främst ingen speciell mjukvara utan endast en vanlig webbläsare. Vidare behöver besökaren inte heller några speciella förkunskaper eller utbildning för att använda en wiki. Med tanke på att det är så enkelt att använda en wiki kan den beskrivas som den enklaste varianten på en fungerande onlinedatabas. Wikis är mycket enkla att använda, vilket självklart ökar risken för vandalism. Problemet med vandalism är redan välkänt men ses inte som något större problem. Om en artikel skulle bli utsatt för vandalism finns det alltid en tidigare version sparad som enkelt kan publiceras på nytt (Ebersbach et al., 2006). Det går också alltid att se vad som har förändrats i en wiki och vem som är ansvarig. För att ytterligare öka säkerheten är det också möjligt att styra vem som har rätt att läsa och ändra en viss artikel [2].

## 2.5.2 Wiki i projekt

Wikis kan användas på flera olika sätt i ett projekt. De kan användas som ett komplement till en projektgrupps existerande system eller användas som det centrala kommunikationsmediet för att hantera alla olika delar i ett projekt. Vidare kan det även assistera som ett hjälpmedel för enskilda delar inom projektet. Under ett projekt kan en wiki fungera som ett anteckningsblock där intryck, tips, frågor med mera kan skrivas ner. De kan även användas som ett verktyg där alla projektmedlemmar kan hjälpas åt att skriva något tillsammans. Genom att använda sig av kooperativt skrivande kan ett projekts planering, målbeskrivningar och aktiviteter förbättras. Gemensam brainstorming är ytterligare ett populärt sätt att använda wikis på för att samla in kreativa idéer. En projektmedlem skriver då ner en idé eller tanke, nästa person kan sedan spåna vidare och spåntant bygga på med sina egna tankegångar, och så vidare. Detta motiverar ett projekts medlemmar att överge sina vanliga tankerutiner och tänka mer innovativt. Detta kooperativa tänkande är viktigt för en projektgrupp eftersom idéer uppkommer och utvecklas tillsammans mot ett gemensamt mål (Ebersbach et al., 2006).

Ebersbach et al. (2006) listar följande fördelar med att använda wikis som det centrala kommunikationsmediet i ett projekt:

- Vanligen kostnadsfria system eftersom de bygger på open-source.
- En wiki motiverar projektmedlemmarna eftersom det skapar hög integrationseffekt. Detta gör att projektmedlemmarna känner mer ansvar och blir mer delaktiga i projektet.
- En wikis öppenhet erbjuder en bra överblick över ett projekt. Det blir därför lätt att identifiera och diskutera problem och bristfällig utveckling i ett tidigt stadium.
- En wiki förespråkar och skapar ett nätverkstänkande i en projektgrupp. Detta gör att det blir lätt att samla in idéer samtidigt som det motverkar isolerad kunskap, det vill säga kunskap som annars inte kommer ut.
- Dokumenthantering kan förbättras med hjälp av en wiki eftersom medlemmarna hela tiden har tillgång till senaste versionen av ett dokument. Detta gör att det inte cirkulerar olika versioner av ett och samma dokument i en projektgrupp.
- En wiki kan fungera som ett enhetligt administrationssystem där beslutsprocesser och rapporter dokumenteras direkt.
- En wiki kan ta bort mellanhänder och på så vis skära ner arbetstider. Redigering, publicering och dokumentering sammanfaller samtidigt vid utförandet av en och samma aktivitet.

Alla upplever med jämna mellanrum brist på inspiration och kreativitet vilket leder till att skrivandet låser sig. Tanken på att en text måste vara klar innan den publiceras kan vara paralyserande och jobbigt att hantera. I sådant fall kan det vara bra att börja skriva så fort som möjligt och börja med mindre texter för att komma en bit på vägen. Wikifilosofin menar att det är viktigare att påbörja en text snarare än att vänta på att den perfekta versionen ska bli



klar. Det är med andra ord viktigt att så tidigt som möjligt dela med sig av information för att den vidare ska kunna bearbetas och förbättras (Ebersbach et al., 2006).

IBM använder en wiki för att samla information om ett specifikt ämne och för att deras experter ska kunna dela med sig av sina erfarenheter och diskutera de ämnen som tas upp. De använder till exempel en wiki för att samla information om problem. Detta har gjort de enklare för de anställda att hitta lösningar på sina problem samt att de tekniskt kunniga på kontoret har undgått att svara på samma frågor flera gånger [8].

## 2.6 Blogg

Ett av de mest använda och omtalade ordet på Internet för tillfället är blogg (Giger, 2006). Blogg är en förkortning av ordet weblogg vilket i sin tur är en sammanslagning av orden webb och logg. Kännetecknande för en blogg är att den innehåller periodiskt publicerade inlägg i kronologisk ordning där det senaste inlägget hamnar överst [4]. En bloggs inlägg kan innehålla text, bild, ljud- och videoupptagning. En blogg är ett mycket enkelt sätt att skapa en webbsida på Internet. Eftersom det är enkelt att skapa och underhålla en blogg har det blivit det snabbast växande området på webben, i genomsnitt skapas en ny blogg varje sekund dygnet runt (Piper & Ramos, 2006). En blogg kan ha en rad olika användningsområden, den kan till exempel användas som en dagbok, nyhetssida där ett specifikt ämne behandlas, sida för att publicera bokrecensioner och rapportera om aktiviteter i ett projekt [5]. Den första erkända bloggen, *Links from the Underground*, startades 1994 av Justin Hall. Bloggen kom till Sverige 1997 genom att Annica Tiger började skriva dagbok på nätet. Bloggens publika genombrott skedde hösten 2004 [4].

### 2.6.1 Funktionalitet och särdrag

En av grundidéerna med en blogg är att skribenten aldrig tar bort inlägg som är postade, utan dessa är hela tiden tillgängliga och kan sökas efter när läsaren så önskar. Detta innebär att läsaren kan följa skribentens åsikter under en längre tid för att se hur de förändras med tiden [1]. De flesta bloggar presenterar information som publicerats under den senaste månaden eller veckan. Äldre information arkiveras på sidan och kan hittas genom att besökaren bläddrar eller söker efter den [5]. På de flesta bloggar i dag finns det möjlighet att skapa egna kategorier för de olika ämnen bloggen tar upp. Kategoriseringsfunktionen gör att det blir enkelt att hålla en god struktur på de postade inläggen. All information som skrivs på en blogg publiceras direkt på Internet. Därför är en blogg ett användbart verktyg för att snabbt kommunicera och sprida nya idéer och tankar till ett stort antal människor, när du så önskar (Bhatt, 2005).

En blogg innehåller länkar som gör det möjligt att länka till varje enskilt inlägg med en så kallad *permanent link*. Det är en länk som pekar på ett specifikt blogginlägg och används flitigt för att stödja de argument som skribenten lägger fram. Många författare hävdar att det är den snabba spridningen av information som bloggen är känd för (Vogelstein, Kirkpatrick, Roth & Lashinsky, 2005). En annan utmärkande egenskap som Blood (2004) tar upp är användandet av en så kallad *trackback* funktion som hjälper till att visa vilka som länkar till ens egna specifika inlägg. Trackbacken skickar en signal från ens länk till den sidan som länken refererar till och därmed går det att se och följa vilka personer som länkar till ens personliga inlägg. Bloggen erbjuder tvåvägskommunikation eftersom det är möjligt för

läsaren att skriva en kommentar till skribentens inlägg. Detta gör att både sändare och mottagare blir involverade i det som skrivs (Erol & Hull, 2005).

När en blogg används i ett projekt kan bloggans ägare tilldela olika rättigheter till projektets medlemmar. En bloggs ägare kan bestämma vilka som ska ha möjlighet till att skriva inlägg på bloggen och vilka som endast får kommentera inläggen. Ägaren kan även bestämma om en medlems inlägg ska granskas eller inte innan det publiceras på bloggen [5]. En blogg kan vara publik eller privat. En publik blogg är tillgänglig för alla som har åtkomst till Internet medan en privat blogg endast kan nå genom ett lösenord eller på ett företags intranät [6].

### **2.6.2 Kommunikation och kunskapsspridning via blogg**

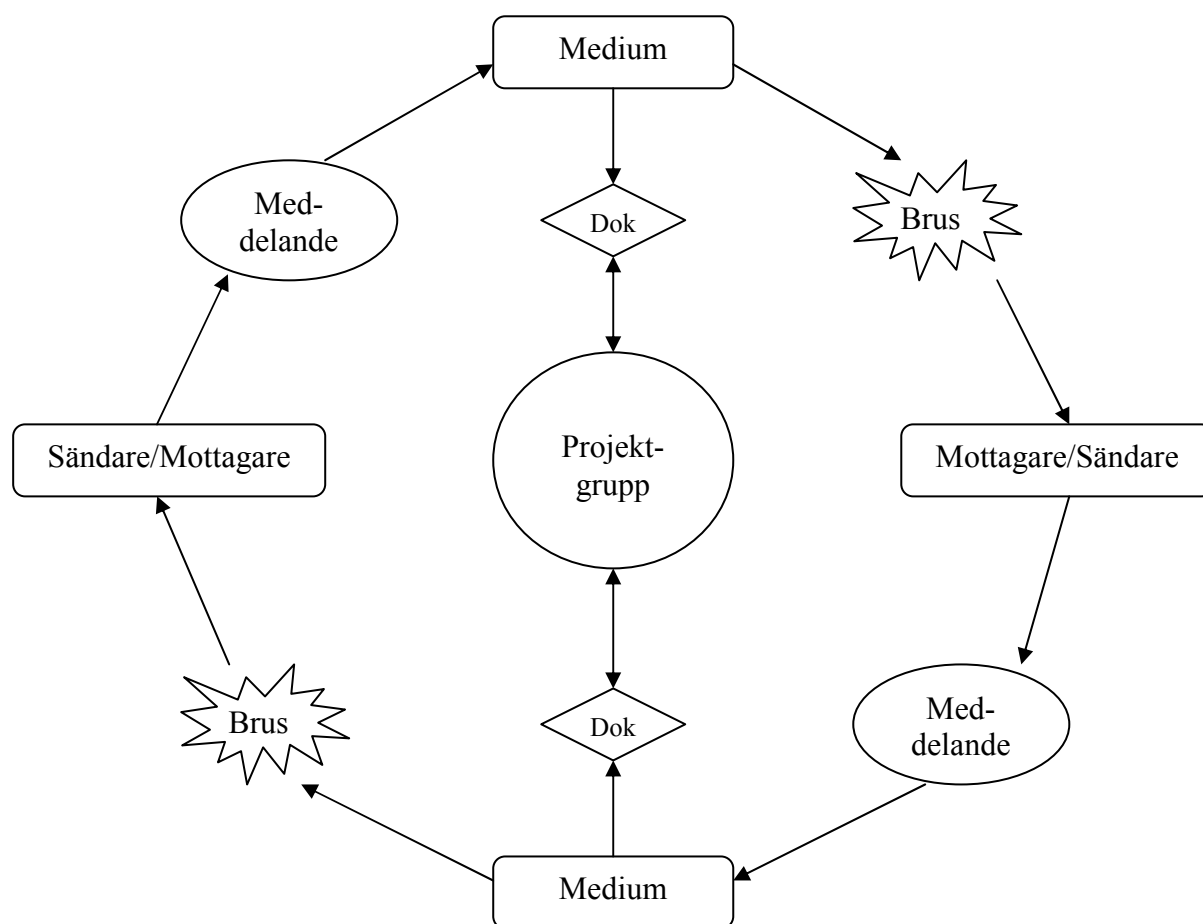
En blogg reflekterar många olika personers synvinklar eftersom den tillåter läsaren att svara och kommentera. Denna ge-och-ta funktion skapar en communitykänsla bland deltagarna. Det är också kul och tekniskt enkelt att blogga. Detta leder till att deltagandet ökar eftersom det blir enkelt att dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter inom ett ämne. Detta enkla utbyte av åsikter leder till en produktiv miljö för att sprida kunskap (Ojala, 2005). På en blogg kan läsaren se vem som har skrivit vad. Detta motiverar personer att delta mer eftersom de kan få beröm för sina idéer eller tankar. Kunskap som förs in i en blogg stannar inom projektgruppen även om medarbetare som skrivit in information försvinner från gruppen [6].

En blogg är ett utmärkt medium för att kommunicera kunskap på ett informellt sätt. Speciellt inom en projektgrupp eftersom det blir lättare för projektmedlemmarna att hitta information om ett projekt och att länka till relevanta dokument (Ojala, 2005). Genom att använda en blogg har alla i en grupp tillgång till samma information oavsett tid och plats. Ingen lämnas utanför eftersom alla som har tillgång till Internet kan ta del av den senaste informationen (Blood, 2002). En blogg är ett bra verktyg för att ta tillvara på intern kunskap på ett företag och för att hålla igång diskussioner [9].

En blogg har potentialen att accelerera informations- och kunskapsutbytet i en grupp. Det tillåter att tacit kunskap finns tillgängligt snabbt till dem som behöver den, när de behöver den. En blogg är ett samarbetsverktyg som producerar fruktbara arbetsrelaterade konversationer. Verktöget kan vara ett effektivt alternativ för att sprida information och kunskap, vilket resulterar i en mer produktiv arbetsplats (Ojala, 2005). Bloggar kan även hjälpa till att sprida en stor variation av expertkunskap inom en projektgrupp [6].

### 3. Vår kommunikationsmodell

För att enklare lyckas kartlägga den interna datoriserade kommunikationen och kunskaps-spridningen i en IT-projektgrupp, har vi utifrån granskade kommunikationsmodeller i teoriavsnittet valt att skapa en egen kommunikationsmodell. Efter att ha granskat olika kommunikationsmodeller fann vi, enligt oss, ingen lämplig modell att använda. När vi studerade kommunikationsmodellerna fann vi dock olika delar i modellerna som var av intresse för oss. Utifrån de delar vi ansåg mest intressanta komponerade vi vår egen modell, som i stort bygger på de granskade kommunikationsmodellerna. Dock saknade vi delar i de existerande modellerna. Vi valde därför att bygga på vår modell med de delar i teoriavsnittet vi ansåg vara av stort värde vid datoriserad kommunikation och kunskaps-spridning.



Figur 3:1 Vår kommunikationsmodell

Grundstommen i vår kommunikationsmodell bygger på Osgood och Schramms cirkulära kommunikationsmodell. Majoriteten av de modeller vi har granskat är linjära. Vi anser att kommunikationen i de linjära modellerna inte skapar en process på samma sätt som i Osgood och Schramms cirkulära modell. Vi upplever att de linjära modellerna har ett mer abrupt slut, detta gör att kommunikationen inte blir lika tillfredställande eftersom återkopplingen försämras mellan sändare och mottagare. Vår modell är därför cirkulärt utformad men innehåller samtidigt många tankegångar från de linjära modellerna.

Vi har valt att bortse från delar i de studerade kommunikationsmodellerna, framförallt eftersom vi anser att vår modell skulle bli för detaljerad och invecklad. Delarna vi valt bort är framförallt kodning, avkodning och tolkning. Vi anser att delarna utförs automatiskt när sändaren/mottagaren hanterar ett meddelande och är därav onödigt att inkludera i vår kommunikationsmodell. Nedan beskrivs kommunikationsmodellens steg närmre.

*Sändare/mottagare* - har sitt ursprung från de linjära modellerna och är framförallt i likhet med Robbins kommunikationsprocessmodell. Vi har dock valt att inte skilja på sändare och mottagare utan anser att rollerna smälter samman eftersom de ständigt växlar beroende på hur kommunikationen ser ut. I vår modell har alltså sändare och mottagare en och samma roll, detta eftersom sändare automatiskt blir mottagare när den får svar på meddelanden som skickats och vice versa.

*Meddelande* - utgör nästa steg i vår modell och avser den information, innehållande ett budskap, som sändaren vill förmedla till mottagaren.

*Medium* - är den kanal som meddelanden skickas genom. Medium är med andra ord det kommunikationsverktyg sändaren väljer att använda för att skicka sitt meddelande. Processen när ett meddelande skickas genom ett medium har vi hämtat från Lasswells modell.

*Dokumentation* - det unika i vår modell är att den granskar dokumentationsmöjligheterna i mediet som används, det vill säga om och hur det datoriserade mediet sparar den information som kommunicerats. Dokumentationsdelen har inkluderats eftersom Macheridis (2001) menar att dokumentation är viktigt för att underlätta kunskapsspridning till olika aktörer i ett projekt.

*Projektgrupp* - förutom att undersöka om mediet dokumenterar meddelanden har vi även valt att se om mediet tillåter att övriga aktörer i en projektgrupp kan ta del av det. Detta för att granska hur väl kunskap och information sprids i en projektgrupp.

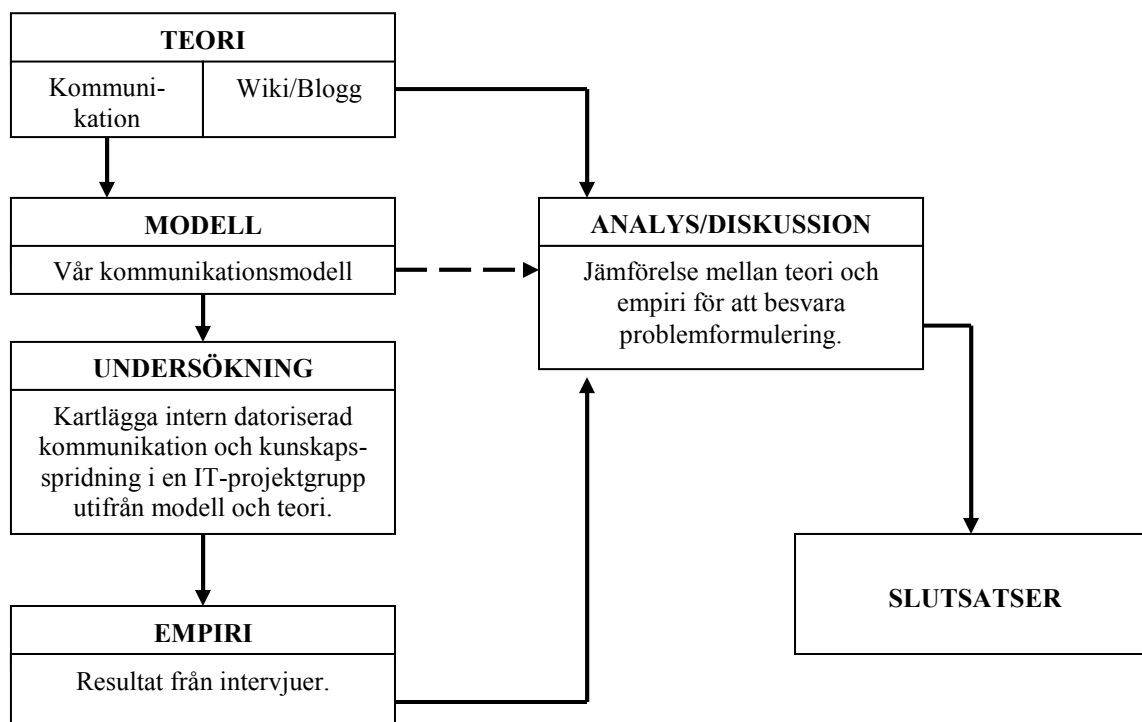
*Brus* - i enlighet med Shannon och Weavers modell har vi valt att inkludera den brus-källa som författarna beskriver. Brus är enligt Fiske (2000) den störning som sker mellan sändare och mottagare. I vår modell omfattar brus allt som kan påverka information och budskap negativt i ett meddelande. Vi har inkluderat brus-källan eftersom vi vill undersöka vilka negativa faktorer sändare/mottagare upplever med olika medier.

## 4. Metod

*Detta kapitel beskriver hur studien har genomförts. Det vill säga huruvida studiens kvalitativa data samlats in, bearbetats och analyserats. Slutligen görs en utredning av studiens tillförlitlighet och kvalitet.*

### 4.1 Tillvägagångssätt

För att undersöka hur wikis och bloggar förbättrar intern datoriserad kommunikation och kunskapsspridning i en IT-projektgrupp inledde vi en litteraturstudie för att bekanta oss med dessa begrepp. När vi erhållit tillräckligt med material kring begreppen wiki och blogg fortsatte litteraturstudien med att samla in material rörande intern kommunikation, kunskapsspridning och olika kommunikationsmodeller. Utifrån granskade kommunikationsmodeller i teoriavsnittet valde vi att skapa en egen kommunikationsmodell. Vår kommunikationsmodell och övrig teori användes sedan när vi tog fram teman och frågor till den kvalitativa intervjuundersökningen. Syftet med undersökningen var att kartlägga den interna datoriserade kommunikationen och kunskapsspridningen i en IT-projektgrupp. Kartläggningen genomfördes med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Resultatet från intervjuerna tolkades och sammanställdes för att i analysen kunna jämföras med de framtagna teorierna kring wiki och blogg. Detta genomförde vi för att kunna påvisa om wikis och bloggar kan förbättra den interna datoriserade kommunikationen och kunskapsspridningen i en IT-projektgrupp.



Figur 4:1 Tillvägagångssätt

## **4.2 Litteraturstudie**

Vi valde inledningsvis i uppsatsen att reda ut innebörden av begreppen wiki och blogg. Vi började därför med att söka efter vetenskaplig litteratur om wikis och bloggar i högskolebibliotekets katalog, Hulda. Sökningen gav ett relativt begränsat litteratururval och vi valde därför att söka vidare i databaserna: Emerald, IEEE och ABI/Inform. Sökningen strävade efter att finna vetenskapliga artiklar inom området. Databassökningen resulterade i användbara artiklar inom området. Vi valde dock att använda Internet och sökmotorn "google" för att utöka materialmängden. Mycket tid fick dock läggas på att granska materialet och dess trovärdighet eftersom vem som helst får publicera på Internet. Detta gjordes efter Denscombes (2000) rekommendationer där han menar att forskaren bör vara särskilt kritisk mot den information som publiceras på nätet eftersom det kan vara svårt att fastställa upphovsman och trovärdighet. De sökord som användes i samtliga sökningar var: "blogg", "blog", "wiki".

Nästa steg i litteraturstudien blev att samla in litteratur rörande kommunikation och kunskapsspridning. Det vi sökte var framförallt litteratur angående intern kommunikation, kunskapsspridning och kommunikationsmodeller. Sökningen utfördes i högskolebibliotekets katalog, Hulda, med sökorden: "kommunikation", "intern kommunikation", "kunskapsspridning", "kommunikationsteori", "kommunikation i projekt", "kommunikationsmodell". Vi ansåg att Hulda gav oss tillräckligt med litteratur inom området och vidare sökningar blev därför överflödiga.

## **4.3 Varför kvalitativ undersökning**

I metodlitteraturen skiljs det mellan kvalitativa och kvantitativa metoder. Kvalitativ forskning syftar till att klargöra ett fenomenets karaktär eller egenskaper, medan kvantitativ forskning handlar om att fastställa mängder. Den kvalitativa forskningen söker alltså primärt efter fenomenets mening eller innebörd, medan den kvantitativa forskningen primärt söker efter dess förekomst eller frekvens (Widerberg, 2002).

Den kvalitativa ansatsen passar enligt Johannessen och Tufte (2003) vid tillfällen då området är dåligt utforskat och det således inte finns så mycket kunskap som kan användas. Vidare menar författarna att kvantitativ ansats passar bäst när forskaren har förhållandevis god kunskap om vad den vill titta närmre på. Vi ansåg därför att den kvalitativa ansatsen lämpade sig bäst eftersom vi på förhand funnit begränsad kunskap inom det valda forskningsområdet.

Kvalitativ ansats förespråkar öppenhet vilket låter respondenterna att komma till tals (Widerberg, 2002). Kvalitativ data kan till exempel samlas in via intervjuer där intervjuaren ställer frågor som inbjuder respondenten att formulera svaren själv vilket ger en god koppling till verkligheten. Kvalitativa ansatser har även större flexibilitet och därmed låter respondenterna styra samtalet. På så vis upptäcks lättare förhållanden som forskaren inte tänkt på i förväg. Denna flexibilitet erbjuds inte i kvantitativa undersökningar där forskaren riskerar att förbise viktig information och endast få svar på det som forskaren anser vara viktigt att fråga om. Forskaren tillåts även att ställa följdfrågor och fördjupningsfrågor under intervjun i den kvalitativa ansatsen. Om nya intressanta teman dyker upp under intervjun ges möjlighet att direkt följa upp och diskutera dessa teman (Johannesson & Tufte, 2003).

För att kunna genomföra en bra kartläggning av IT-projektgruppens interna datoriserade kommunikation och kunskapspridning ansåg vi den kvalitativa ansatsen mest lämplig eftersom den erbjuder en större frihet under undersökningens genomförande. Det tilltalade oss eftersom vi under intervjuens gång inte slaviskt ville vara bundna till den intervjuguide vi på förhand tagit fram. Friheten ansåg vi vidare som viktig, framförallt eftersom vi på förhand inte hade någon kunskap om hur den datoriserade kommunikationen och kunskapspridningen fungerade i den specifika IT-projektgruppen vi valt att undersöka.

### **4.4 Intervjuer**

Det finns tre olika intervjuformer för att samla in kvalitativ data med hjälp av intervjuer. Strukturerade intervjuer är en utav dem som i själva verket är ett frågeformulär som respondenten besvarar i ett personligt samtal. Ostrukturerade intervjuer är en annan intervjuform som karaktäriseras av att forskaren vill ingripa så lite som möjligt, detta för att låta respondenten tala så fritt som möjligt. Den tredje formen, som vi valde att arbeta efter, är semistrukturerade intervjuer. Vi ansåg denna intervjuform mest lämplig för att på bästa sätt förse oss med den information vi ville åt. Semistrukturerade intervjuer bygger på en färdig lista med teman och frågor som kan behandlas under intervjun. Intervjuformen är flexibel, framförallt då den tillåter respondenten att utveckla sina idéer och lyfta fram sina synpunkter kring de teman och ämnen som presenterats (Denscombe, 2000).

En vanlig typ av semistrukturerade intervjuer är den personliga intervjun vilket innebär ett möte mellan forskare och respondent. Den personliga intervjun är relativt lätt att kontrollera eftersom forskaren endast behöver sätta sig in i en persons idéer och tankar (Denscombe, 2000). Vi har valt att använda den personliga intervjuformen framförallt eftersom det är mindre komplext att sätta sig in i en persons idéer och tankar jämfört med en hel grupps dito. Vi upplevde även att tolkningen av resultatet skulle bli enklare i personliga intervjuer och att intervjuformen var lättare att arrangera i förhållande till gruppintervjuer.

### **4.5 Intervjuguide**

För att få en bättre struktur på våra intervjuer valde vi att konstruera en intervjuguide. En intervjuguide är en lista av teman och frågor som kan tas upp under en intervju. Dessa teman ska härstamma från det forskningsområde undersökningen ska belysa, till varje tema innehåller intervjuguiden även frågor för att fördjupa sig inom varje tema (Johannesson & Tufte, 2003). Vi valde att arbeta fram en intervjuguide för att ha ett stöd under själva intervjusituationen. Detta för att säkerställa att inget tema glöms bort samt att liknande frågor ställs till varje respondent. Vi ansåg även att vi med en utarbetad intervjuguide kunde undvika överflödigt information och på så vis förenkla analysarbetet (Ryen, 2004). För att öka flytet i intervjuguiden strukturerade vi frågorna i lämplig ordning för att samspelet och motivationen hos respondenten skulle öka (Johannesson & Tufte, 2003). Utifrån vår framtagna kommunikationsmodell och med hjälp av teori från teoriavsnittet utformade vi teman och frågor som låg till grund för att kartlägga den interna kommunikationen och kunskapspridning i en IT-projektgrupp.

### 4.5.1 Utformning av intervjuguide

För att utforma intervjuguiden, som återfinns i bilaga 1, utgick vi huvudsakligen från vår kommunikationsmodell som är framtagen utifrån de kommunikationsteorier vi tagit upp i teoriavsnittet. Då vår kommunikationsmodell inte täckte in alla delar uppsatsen syftar till att undersöka utformade vi även allmänna frågor och frågor härstammande från teoriavsnittet.

#### Allmänna frågor

I intervjuguidens två inledande allmänna frågor ville vi inledningsvis få förståelse för respondenternas roll och huvudsakliga arbetsuppgifter i projektgruppen. Vidare ville vi att respondenten skulle presentera de medier den använder i sitt arbete. Detta för att senare under intervjun kunna ställa frågor om de nämnda medierna. De två avslutande frågorna i intervjuguiden är också allmänna frågor. Här ges utrymme för respondenten att berätta och eventuellt ge förslag på hur kommunikationen kan förbättras i projektgruppen. Det ges även utrymme för respondenten att berätta sin syn på hur wikis och bloggar skulle kunna förbättra kommunikationen.

#### Teman och frågor härstammande från vår kommunikationsmodell

Vår kommunikationsmodell består av ett antal steg där kommunikationen, med hjälp av olika datoriserade medier, granskas mellan sändare och mottagare. Vi har utifrån varje steg i vår kommunikationsmodell utformat relevanta teman och frågor.

*Sändare/Mottagare* – Här hade vi för avsikt att granska när sändaren använder sig av olika medier. Vidare ville vi få en bättre förståelse om sändaren påverkas av förhållande, så som mottagare, plats och svarstider, vid val av media. Frågor som behandlar sändare/mottagare återfinns i punkt 3 i intervjuguiden.

*Meddelande* – Här hade vi för avsikt att undersöka om innehållet och budskapet i ett meddelande påverkar sändarens val av medium. Frågan som behandlar meddelande återfinns i punkt 3 i intervjuguiden.

*Medium* – Här hade vi för avsikt att granska det valda mediets fördelar i olika sammanhang. Vidare ville vi titta på mediets feedback, det vill säga om mediet ger en bekräftelse på att meddelandet nått eller inte nått sin destination. Avslutningsvis ville vi även undersöka mediets möjligheter till att upprätta gruppdiskussioner. Frågor som behandlar medium återfinns i punkt 4 i intervjuguiden.

*Dokumentation* – Den här delen är beroende av valt medium och hade för avsikt att undersöka dokumentationsmöjligheterna med mediet. Frågor som behandlar dokumentationsmöjligheter med ett medium återfinns i punkt 4 och 5 i intervjuguiden.

*Projektgrupp* – Här hade vi för avsikt att undersöka om det som dokumenterats, via ett medium, kan nås av alla i projektgruppen. Frågan som behandlar en projektgrupps tillgång till det som dokumenterats återfinns i punkt 5 i intervjuguiden

*Brus* – Här hade vi för avsikt att undersöka de störningar som sker mellan sändare och mottagare när de kommunicerar via valt medium. Alla störningar som förekommer är enligt



oss nackdelar med ett medium och viktigt för oss att granska för att se vilka brister det finns med den interna kommunikationen. Vidare ville vi undersöka om mediets nackdelar gör det svårt för sändaren/mottagaren att kommunicera via datoriserade medier i olika sammanhang. Frågor som behandlar brus återfinns i punkt 4 i intervjuguiden.

### **Temat och frågor härstammande från teoriavsnittet**

Nedan presenteras de frågor som återfinns under punkt 5, den datoriserade kommunikationen med dina medarbetare, i intervjuguiden.

– *Informerar/rapporterar dem kontinuerligt om vad de gör i ett projekt?*

Ovanstående fråga grundar sig på Macheridis (2001) tankegångar eftersom författaren menar att det under ett projekts livslängd är av stor vikt att informera om projektprocessen och projektets resultat till sina medarbetare. Författaren menar vidare att alla aktörer i ett projekt hela tiden måste utbyta kunskap för att effektivt genomföra ett projekt.

– *Känner du att du kan göra din röst hörd genom de datoriserade medierna (idéer & tankar)?*

Kommunikationen i ett projekt är viktigt för att tillåta individer att påverka varandra och utbyta idéer (Macheridis, 2001). Det kooperativa tänkandet i en projektgrupp är enligt Ebersbach et al. (2006) viktigt eftersom idéer och tankar uppkommer och utvecklas tillsammans. Av denna anledning ville vi se om IT-projektgruppens nuvarande medier stödjer utbytet av idéer och tankar.

Nedan presenteras de frågor som återfinns under punkt 6, stöd för kunskapsspridning via datoriserade medier, i intervjuguiden.

– *Hur upplever du att stödet för kunskapsspridning är via dessa medier?*

God kommunikation är viktigt för att en organisation ska kunna lära av vad den gör. Det är därför viktigt att de anställdas kunskaper och erfarenheter enkelt kan spridas vidare i organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2002). Vi anser att kunskapsspridning är en viktig del i ett projekt och valde därför att se hur IT-projektgruppens stöd för kunskapsspridning var.

– *Dokumenteras spridningen?*

Denna fråga är utformad efter Macheridis (2001) resonemang om att det är viktigt med dokumentation för att underlätta kunskapsspridningen till olika aktörer i ett projekt.

– *Delar ni med er av era kunskaper (till exempel hur ett problem löstes)?*

Eftersom Macheridis (2001) menar att intern kunskapsspridning ökar den personliga utvecklingen, arbetsmotivationen och deltagandet i ett projekt, ansåg vi ovanstående fråga relevant att undersöka.

### **4.6 Val av projektgrupp**

Eftersom ett av uppsatsens syften ämnar till att kartlägga den interna kommunikationen i en IT-projektgrupp valde vi att genomföra intervjuerna på ett och samma företag. Företaget vi valde arbetar med att utveckla och underhålla ett boknings- och distributionssystem. I dagsläget arbetar fem personer på företagets utvecklingsavdelning, fyra personer med support och utbildning samt tre personer inom ledning och försäljning. Huvudkontoret är beläget i Halmstad där majoriteten av de anställda har sin bas, övriga medarbetare har sin bas på andra

geografiska platser i landet. Den geografiska utspriddheten ansåg vi relevant eftersom vi antar att den interna kommunikationen då är mer beroende av datoriserade medier. Vi ansåg det lämpligt att genomföra undersökningen på detta företag med tanke på verksamheten, storleken och det nära samarbetet.

Vi valde att intervjua tre personer på företaget, en projektledare/koordinator och två personer från utvecklingsavdelning. En projektledare/koordinator anser vi ha en bred förståelse för hur kommunikationen fungerar inom en projektgrupp och är även den person som har mest inflytande över kommunikationen. Det blev därför ett självklart val för oss att intervjua en sådan person. Vidare valde vi ut två systemutvecklare eftersom vi ansåg att detta skulle ge oss ett annat synsätt och därmed ge oss en bättre helhetsbild av den interna kommunikationen och kunskapsspridningen i IT-projektgruppen. Support och försäljning anser vi inte har en lika betydande roll som ovan nämnda roller, framförallt eftersom de inte nödvändigtvis behöver ingå i en IT-projektgrupp. Vi valde därför att bortse från support och försäljning och inriktade oss mot den styrande och utvecklande delen av verksamheten.

### **4.8 Genomförande av intervjuer**

Intervjuerna genomfördes i företagets egna konferensrum där en lugn och behaglig miljö rådde. Under samtliga intervjuer utgick vi från vår framtagna intervjuguide innehållande olika teman. Samma teman togs därför upp vid alla intervjuer och vi försökte vidare, i så stor utsträckning som möjligt, att ställa liknande frågor till samtliga respondenter. Givetvis fick dock intervjuerna olika karaktär eftersom intervjuguiden endast låg till grund för att starta diskussioner. Beroende på hur diskussionerna artade sig med respondenterna ägnades därför olika mycket tid för intervjuguidens teman.

Under intervjuerna spelade uppsatsens författare en aktiv roll, medverkade i diskussioner och ställde relevanta följdfrågor för att få så uttömmande svar som möjligt. Ljudinspelning användes under intervjuerna eftersom det ger en fullständig dokumentation när det gäller det som sägs under intervjun (Denscombe, 2000). En fullständig dokumentation av intervjun ansåg vi vara lämpligt för att inte gå miste om relevanta svar och för att förenkla analysarbetet.

### **4.9 Efter intervjuerna**

#### *Transkribering*

När vi genomfört intervjuerna valde vi att transkribera materialet ordagrant. Vi gjorde detta genom att skriva ner materialet i en text vilket skapar en bra överblick och är i sig början till analysarbetet (Kvale, 1997). Genom att skriva ner materialet ordagrant såg vi även till att ingen relevant information gick förlorad.

#### *Tematisering*

Innan analysarbetet påbörjades valde vi att strukturera empirin från intervjuerna efter de teman vi tagit fram i intervjuguiden (bilaga 1). Detta eftersom Kvale (1997) anser att det är önskvärt med en viss redigering av texten, vi ansåg det därför irrelevant att ta med material som saknade syfte för analysen. Detta även för att göra materialet mer intressant och lättläst.

#### **4.10 Genomförande av analys**

Vi valde att strukturera materialet i analysavsnittet utifrån det teman som används i den empiriska redovisningen. Genom att använda samma teman som i empiriavsnittet anser vi att det skapar en logisk följd i presentationen av analysen. I analysförfarandet studerades materialet från empirin noggrant, detta för att kunna identifiera den mest betydelsefulla empirin under varje tema. Detta resulterade i sammanfattade tabeller där de viktigaste punkterna till varje tema presenterades, vilket förenklade analysarbetet. Vi valde i efterhand att inkludera tabellerna som sammanfattningar till varje tema i empirin för att förenkla och skapa en större förståelse inför läsningen av analysen. Vi valde dock att inte sammanfatta de två sista temana då vi ansåg att materialet var för klent. Vidare valde vi att ställa den utvalda empirin mot den teoretiska referensramen för att påvisa likheter och avvikelser.

#### **4.11 Validitet och reliabilitet**

För att bedöma samhällsvetenskaplig forskning används validitet och reliabilitet som forskningskriterium. Tillförlitlighet, som kallas reliabilitet på forskningsspråk, är en grundläggande fråga inom forskning. Reliabilitet rör undersökningens data, vilken data som används, insamlingssättet och hur de bearbetas. För att testa datas reliabilitet kan samma undersökning genomföras på samma grupp vid två eller flera olika tidpunkter. Blir resultatet detsamma är det ett uttryck för hög reliabilitet (Johannesson & Tufte, 2000). Med andra ord anger reliabilitet hur tillförlitligt forskaren mäter något och att resultatet inte påverkats av tillfälligheter (Winter, 1985). Reliabiliteten i uppsatsen ökar, enligt oss, eftersom vi har använt oss av samma intervjuguide och teman vid genomförandet av alla intervjuerna. Detta eftersom det blir lättare att jämföra de erhållna svaren med varandra tack vare den vidhållna strukturen. Vi anser vidare att det vi uppnått i denna uppsats kan med stor sannolikhet uppnås av någon annan idag. Problemet med reliabilitet i vårt fall är att tekniken är under ständig utveckling vilket leder till nya kommunikationssätt via datoriserade medier. Studien skulle därför kunna påvisa ett annat resultat om den genomförs om några år.

Validitet kontrollerar hur säkert en studie mäter det som avsågs mätas. Validiteten visar i vilken utsträckning studiens data och de metoder som används för att erhålla data anses exakta och riktiga (Denscombe, 2000). Validitet avser alltså att forskaren mäter det som är relevant i sammanhanget medan reliabilitet avser att forskaren mäter på ett tillförlitligt sätt (Winter, 1985). Vi anser att det i uppsatsen finns en tydlig koppling mellan den insamlade empirin och den presenterade teorin. En bättre validitet hade dock kunnat uppnås om urvalet i den empiriska undersökningen varit större.

## 5. Empirisk redovisning

---

*Kapitlet redovisar empiri som erhållits från genomförda intervjuer. För att underlätta för läsaren har strukturen i kapitlet baserats på de teman vi arbetat fram i intervjuguiden.*

---

### 5.1 Respondenter

Den första respondenten som är koordinator/projektledare har vi valt att kalla Anders. Han är grundare till det företaget vi genomförde våra intervjuer på. Anders jobbade från början som VD/ekonomichef men övergick sedan till att mer handgripligen arbeta med programutveckling. Det senaste två åren har Anders arbetat som koordinator i företaget där han sitter lite som spindeln i nätet i verksamheten. Han har en central position i företaget och ser till att allt går friktionsfritt mellan support- och utvecklingsavdelningen.

Respondent två har vi valt att kalla Per. Han arbetar som systemutvecklare på företaget där han nästan uteslutande arbetar med utveckling och underhåll av företagets system.

Vår tredje respondent som vi har valt att kalla Niklas arbetar också som systemutvecklare på företaget. Niklas ansvarar även för att hålla ihop resten av gruppen som sysslar med utveckling av systemet, han organiserar vad som ska göras dagligen.

Intervju	Datum	Längd	Alias	Titel
1	07-04-20	45 min	Anders	Koordinator/Projektledare
2	07-04-20	40 min	Per	Systemutvecklare
3	07-04-20	40 min	Niklas	Systemutvecklare

Tabell 5:1 Intervjumatrix

### 5.2 Projektgruppens datoriserade medier

Respondenterna använder sig av ett flertal olika medier för att kommunicera internt. Medierna som används är e-post, chattprogram, wiki, intranät och ett ärendehanteringssystem. E-post är det datoriserade medium som används mest frekvent. Chattprogrammet som bara används internt är inte ett lika frekvent använt medium som e-post. En wiki har sedan ett halvår tillbaka placerats på intranätet och används som ett fritt dokumentationsmedium. Intranätet används framförallt till att presentera och lägga upp nyheter. Avslutningsvis använder också projektgruppen ett egenutvecklat ärendehanteringssystem som är skräddarsytt för verksamheten.

## **5.3 Användning av datoriserade medier**

### **5.3.1 E-post**

Enligt Anders används e-post väldigt flitigt. Vid intern kommunikation används e-posten till och med oftare än telefon. Både Anders och Niklas berättar att e-post är bra att använda för sådant som inte är speciellt brådskande eftersom mottagaren själv kan bestämma när han eller hon ska läsa meddelandet. E-post används även för att skicka kortare meddelanden som till exempel ”ring mig när du kan”. Förutom korta meddelanden används e-post för allmänna konversationer, mötesbokningar och frågeställningar rörande organisationen. Anders betonar dock att e-post mest används för att skapa kontakt med en eller flera personer och inte för att föra längre diskussioner kring något.

Niklas menar att e-post kan användas som ett diskussionsforum där folk kan läsa och svara på meddelanden, detta är en funktion de saknar på intranätet. Niklas anser att de lika gärna kunde ha fört dessa diskussioner i ett forum men att e-posten ersätter detta förhållandevis bra och att det därför aldrig blivit av. Niklas anser att det via e-post sker relativt slarviga konversationer eftersom innehållet i meddelandena oftast är temporärt. Han menar vidare att e-post används för att gå tillbaka och titta på tidigare konversationer som skett. Niklas menar också att e-post idag används som ett sorts kom-ihåg-system. Om han undrar över vad som diskuterats i ett tidigare meddelande använder han e-posten för att gå tillbaka och titta på vad som sagts. Även Per håller god ordning på gamla meddelanden för att enkelt kunna gå tillbaks och hitta relevant information.

Enligt Per är e-post det medium som används mest för att ställa frågor och för att få dem dokumenterade. Per använder e-post för att skicka viktigt information och för att dela med sig av olika tankar och idéer som uppkommit. Även Niklas använder e-post när han vill nå ut med ett budskap till sina medarbetare. Niklas anser att e-post är ett bra medium när han verkligen vill ha svar på ett meddelande eller när han är mån om att mottagaren ska läsa det han skickat. Information kring arbetsuppgifter som har eller som kommer att behandlas skickas också ut via e-post, berättar Per.

### **5.3.2 Chatt**

Anders berättar att chatten bara används internt och att det är mycket effektivt när man vill påkalla omedelbar uppmärksamhet. Chatten används enligt Per framförallt för att ställa korta frågor som han snabbt vill ha svar på och inte för längre diskussioner. Per anser att chatten är ett lättvindigt medium där mindre viktigt information sprids. Han berättar vidare att alla inte använder chatten vilket gör att han måste använda andra medier som substitut för att kommunicera med alla. Anders och Per menar att chatten används för att informera personer om att man till exempel har ringt eller skickat e-post. Per anser att chatten stödjer gruppdiskussioner på ett bra sätt men att det inte är en funktion de använder. Niklas berättar att chatten mest används för kommunikation mellan två personer.

### **5.3.3 Ärendehanteringssystem**

Anders berättar att systemet används för att hålla reda på olika projekt och allting som rör deras produkter. Ärenden som till exempel rör support, offerter, specialutveckling till kund och förbättringar av systemet samlas i det egenutvecklade ärendehanteringssystemet som är

skräddarsytt för verksamheten. Systemet används även för att tidsrapportera all tid som läggs på ett ärende. Det är också möjligt att skriva korta kommentarer till varje ärende, detta för att kunna följa ett ärendes historia där. Anders berättar vidare att ärendehanteringssystemet innehåller en sökfunktion som gör det smidigt att hitta information om olika ärenden. Anders säger också att supportavdelningen använder ärendehanteringssystemet för att hitta lösningar på tidigare påstötta problem.

### 5.3.4 Intranät

Niklas beskriver intranätet som en sida som används för att publicera nyheter, händelser och viktiga datum. Han använder dock intranätet främst för att informera om småsaker som är mindre brådskande. Per menar att intranätet är bra att använda för att meddela om olika händelser i ett projekt. Företagets säljare använder intranätet för att berätta om till exempel kundmöten och olika problem han stött på i arbetet, berättar Anders.

### 5.3.5 Wiki

Anders berättar att wikin används som ett fritt dokumentationsverktyg. Är det någon i verksamheten som vill dela med sig av något kan de enkelt skriva det i wikin där sedan alla i verksamheten kan söka det som förts in. Anders säger att wikin används för att till exempel berätta hur en implementering har gått tillväga eller för att dokumentera intern information. Wikin används i dagsläget flitigt av supportavdelningen som kan ta del av det som utvecklingsavdelningen skrivit.

När Per har gjort en ändring i systemet som han känner att medarbetarna bör veta skriver han om ändringen i wikin. Han skriver inte om ändringar i koden utan mer om hur systemet är tänkt att det ska fungera rent funktionsmässigt. Per använder inte wikin för att sprida idéer och tankar utan mer för att dokumentera funktionaliteten i systemet.

Niklas menar att wikin används för att dokumentera viktigt information som uppkommit vid olika typer av sammankomster. För att informationen ska hamna i wikin berättar Niklas att de utser en person som får ansvaret för att genomföra det. Informationen som skrivs in i wikin ser Niklas som beständig.

### 5.3.6 Sammanfattning - användning av datoriserade medier

Medium	Användningsområden
E-post	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ej brådskande meddelande</li> <li>• Gå tillbaka och titta på gamla konversationer</li> <li>• Korta meddelande för att skapa kontakt, ej för att föra längre diskussioner kring något</li> <li>• Föra allmänna konversationer</li> <li>• Ställa och svara på frågor samt att få dem dokumenterade</li> <li>• För att sprida budskap, tankar och idéer</li> <li>• Informera om arbetsuppgifter och möten</li> </ul>
Chatt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Används internt för att påkalla omedelbar uppmärksamhet</li> <li>• Ställa korta frågor för att snabbt få svar, inte för längre diskussioner</li> <li>• Sprida mindre viktig information</li> </ul>

Ärende- hanteringssystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hålla reda på olika projekt och allt som berör deras produkter</li> <li>• För att rapportera hur mycket tid de spenderat på ett ärende</li> <li>• Skriva kommentarer till ett ärende</li> <li>• Söka information kring ett ärende och dess historia</li> <li>• Söka efter lösningar på problem som tidigare uppstått</li> </ul>
Intranät	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicera nyheter, händelser och viktiga datum</li> <li>• Informera om småsaker som är mindre brådskande</li> </ul>
Wiki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Används som ett fritt dokumentationsverktyg där alla kan dela med sig av och söka intern information</li> <li>• För att sprida kunskap mellan avdelningar</li> <li>• För att dokumentera hur deras system fungerar</li> <li>• För att dokumentera viktig information som uppkommit vid olika typer av sammankomster</li> </ul>

Tabell 5:2 Sammanfattning - användning av datoriserade medier

## 5.4 För- och nackdelar med datoriserade medier

### 5.4.1 E-post

#### *Fördelar*

Samtliga respondenter anser att e-post är ett bra medium eftersom mottagaren kan välja att läsa meddelandet när han eller hon har tid. De upplever därför att e-post inte är ett lika störande medium som till exempel telefon och chatt. Att få in ärenden via e-post upplever Anders som mindre stressande än att bli avbruten i telefon. Niklas upplever en viss frihet med e-post eftersom han själv kan välja att svara på ett meddelande när han har tid. Han menar vidare att det är lätt att filtrera bort irrelevanta meddelanden.

Att e-post sparar alla meddelanden upplever samtliga respondenter som mycket användbart eftersom det är möjligt att gå tillbaka att titta på vad som diskuterats i tidigare konversationer. Dokumentationsmöjligheten upplever samtliga respondenter som en stor fördel.

#### *Nackdelar*

Samtliga respondenter anser att det kan vara svårt att hitta eller söka upp tidigare meddelanden. Per berättar att det finns för mycket meddelanden i inkorgen vilket gör det problematiskt och tidskrävande att till exempel söka upp ett specifikt meddelande.

Anders berättar att det krävs disciplin för att hela tiden läsa och besvara meddelanden. Detta upplevde Anders som mycket svårare innan de utvecklade ärendehanteringssystemet eftersom detta system drastiskt dragit ner på meddelandeskörden.

Niklas anser att e-post är en väldigt smal kanal och att det lätt uppstår missförstånd vid förmedlingen av till exempel komplexa idéer, det är svårt att kommunicera eftersom informationen kan misstolkas. Tonen i e-postmeddelanden är relativt svårtolkad vilket gör att informationen kan tolkas annorlunda från person till person.

Vid gruppdiskussioner anser Niklas att e-post är ett väldigt primitivt medium eftersom det skapas många meddelanden och det blir därför svårt att urskilja vem som säger vad i diskussionen. Niklas menar att gruppdiskussioner via e-post leder till att det figurerar för många meddelanden inom projektgruppen. Han berättar att gruppdiskussioner via e-post stör hans vanliga arbetsflöde och att inkorgen snabbt fylls.

Niklas berättar att givande diskussioner som har förts via e-post inte är tillgänglig för alla medarbetare och ser det som en nackdel.

### **5.4.2 Chatt**

#### *Fördelar*

Den största fördelen med chatt som samtliga respondenter nämnde var att det går att påkalla omedelbar uppmärksamhet eftersom programmet är byggt för kommunikation i realtid. Anders anser att chatten är bra eftersom det går att få svar direkt även om en person är upptagen i telefon eller i ett möte.

#### *Nackdelar*

Anders berättar att chatten sparar en logg med konversationer men anser att strukturen på loggen är dålig vilket gör det svårt att hitta gamla konversationer. Per säger vidare att historiken på chatten är hopplös och ställer sig frågande till varför det inte dokumenteras på ett bra sätt.

Niklas anser att chatten stör honom i arbetet eftersom han inte tycker om saker som plingar och blinkar. Han upplever att chatten avbryter honom lite väl mycket när han sitter och arbetar. Ett avbrott på chatten gör att Niklas lätt tappar fokus på den uppgift han arbetar med och upplever att det sen tar lång tid att återuppta arbetsuppgiften igen. Per säger att när han får ett meddelande på chatten förväntar sig avsändaren ett svar ganska direkt. Detta faktum gillar varken Per eller Niklas eftersom de hellre svarar på ett meddelande när de anser sig ha tid för det.

### **5.4.3 Wiki**

#### *Fördelar*

Anders menar att strukturen på en wiki är mycket fri, detta leder till att alla medarbetare känner sig mer fria att faktiskt skriva ner något i wikin som de vill dela med sig av. I och med att strukturen är fri och enkel behöver ingen bli konfunderad över hur informationen ska skrivas in. Niklas anser också att strukturen är bra eftersom den inte är särskilt uppställd. Han ser wikin som ett ställe där det är enkelt att dumpa information som sedan alla kan komma åt genom att söka efter den. Anders menar vidare att en person kanske struntar i att skriva om de måste lära sig hur och var information ska skrivas in. Information kan då lätt gå till spillo och Anders menar att det är mycket bättre att informationen dokumenteras.

Niklas och Anders anser att den främsta fördelen med wikin är att alla medarbetare numera dokumenterar information på ett och samma ställe och att informationen är tillgänglig för alla. Niklas berättar vidare att wikin är bra på att presentera relevant information som är av allmänt intresse. Han berättar också att han försöker hålla ordning på information i wikin eftersom han upplever information där som mer varaktig än på till exempel e-post.



Anders berättar att wikin är ett väldigt bra verktyg för att minska den verbala kommunikationen. Han upplever också att det är enkelt att ändra och lägga till kunskap i wikin. Hittar han något som inte stämmer eller om det saknas information anser Anders att han enkelt kan uppdatera informationen

*Nackdelar*

Anders beskriver att om en person inte får träff på sin sökning kan det resultera i att personen lägger upp ett nytt dokument med information som redan finns lagrad i wikin. Detta kan leda till att det förekommer dubletter i wikin. Om någon annan person sedan söker upp båda dokumenten vet personen inte vilket dokument som är aktuellt.

### 5.4.4 Ärendehanteringssystem

*Fördelar*

Oavsett på vilken geografisk plats man sitter och arbetar kan man hämta information från detta verktyg, berättar Anders. Han beskriver vidare att systemet har en bra sökfunktion som gör det möjligt att följa ett ärendes utveckling och historik, det går till exempel att se vem som har gjort vad och när.

Användningen av ärendehanteringssystemet har medfört att e-postskörden har minskat, vilket Anders ser som en stor fördel. Han ser det som ett viktigt verktyg kring sättet det hanterar information eftersom inget hamnar mellan två stolar längre. Ärendehanteringssystemet är ett viktigt verktyg för att minska den verbala kommunikationen och för att hålla struktur på det som ska göras. Systemet har även fördelen att vem som helst, oavsett teknisk kunskap, kan föra in information i det. Enligt Niklas är också systemet tidsbesparande.

*Nackdelar*

Niklas ser ärendehanteringssystemet som en relativt smal och begränsad kanal där det är ganska mycket som går förlorat.

### 5.4.4 Intranät

*Fördelar*

Samtliga respondenter ser intranätet som ett bra medium för att sprida nyheter och händelser som berör alla i projektgruppen. En fördel med intranätet som Niklas belyser är att han själv kan välja när han ska ta del av informationen, han slipper att bli avbruten.

*Nackdelar*

Under intervjuerna påträffades inte några nackdelar med intranätet.

### 5.4.5 Sammanfattning – för- och nackdelar med datoriserade medier

Medium	Fördelar	Nackdelar
E-post	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frihet att själv välja när ett meddelande ska behandlas</li> <li>• Mindre störande och stressande än telefon och chatt</li> <li>• Lätt att filtrera bort irrelevanta meddelande</li> <li>• Möjlighet att gå tillbaka och titta på</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svårt att söka och hitta tidigare meddelanden</li> <li>• För mycket meddelanden i inkorgen</li> <li>• Krävs disciplin för att läsa och besvara meddelanden</li> <li>• Uppstår lätt missförstånd vid förmedling av komplexa idéer</li> </ul>

	gamla meddelande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problematiskt med gruppdiskussioner, många meddelanden därför svårt att urskilja vem som säger vad</li> <li>• Givande diskussioner är inte tillgängliga för alla medarbetare</li> </ul>
Chatt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Möjlighet till att påkalla omedelbar uppmärksamhet</li> <li>• Går att få svar direkt även om person är upptagen i tex. Telefon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svårt att söka och hitta tidigare konversationer, dålig historik</li> <li>• Störande med saker som plingar och blinkar, leder till avbrott i arbetet</li> <li>• Sändaren förväntar sig svar direkt</li> </ul>
Ärende- hanteringsystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan nå systemet oavsett geografisk plats</li> <li>• Bra sökfunktion</li> <li>• Möjlighet att följa ett ärendes process</li> <li>• Har lett till minskad e-postskörd</li> <li>• Bra hantering och strukturering av information kring ett ärende</li> <li>• Har lett till minskad verbal kommunikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smal och begränsad kanal</li> </ul>
Intranät	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bra möjlighet att sprida nyheter och händelser.</li> <li>• Frihet att välja när man ska ta del av information</li> </ul>	
Wiki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fri struktur</li> <li>• Alla kan dela med sig, söka och komma åt information</li> <li>• Information dokumenteras på ett och samma ställe</li> <li>• Beständig och relevant information</li> <li>• Enkelt att ändra och lägga till kunskap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dubbla dokument, svårt att veta vilket som är aktuellt</li> </ul>

Tabell 5:3 Sammanfattning – för- och nackdelar med datoriserade medier

## 5.5 Kunskapsspridning via datoriserade medier

Anders berättar att ärendehanteringssystemet används för att dokumentera och sprida kunskap om hur problem med olika ärenden har lösts. Vidare berättar han att supportavdelningen använder ärendehanteringssystemet som en kunskapsbank där de kan ta del av tidigare problem. De tidigare lösningarna kan sedan användas för att lösa aktuella problem. I wikin sprider Per kunskap om hur saker och ting är tänkt att fungera i det system projektgruppen utvecklar. Kunskapen rörande funktionerna i systemet kan sedan supportavdelningen och övriga medarbetare ta del av.

Niklas berättar att projektgruppen på senare tid börjat fundera på hur samtliga medarbetare ska gå tillväga för att kontinuerligt informera om vad de gör. Detta för att kunskapsspridningen ska bli bättre mellan olika avdelningar. I dagsläget använder utvecklingsavdelningen e-post för att kontinuerligt informera om vad de gör, berättar Niklas. Han säger vidare att wikin används för att dokumentera kunskap som uppkommit vid sammankomster som till exempel fikaraster.

Per berättar att främst e-post används för kunskapsspridning inom projektgruppen. Per tror dock att han skulle kunna få mer kunskap från övriga utvecklare om programmeringstekniska saker hade dokumenterats på ett bättre sätt. Han berättar att de går igenom producerad kod muntligt men anser att det skulle vara mer lämpligt att sprida och dokumentera kunskaperna via en wiki. Niklas upplever också att spridningen av kunskap mellan utvecklarna tidvis kan vara dålig. Han anser att många sitter på väldigt mycket kunskap som inte förmedlas vilket gör att alla måste lära sig samma saker om och om igen. Niklas anser att kunskapsspridning måste uppmuntras och att det finns mycket att förbättra inom detta område.

### 5.5.1 Sammanfattning – kunskapsspridning via datoriserade medier

Medium	Användningsområde
Ärendehanteringssystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprida kunskap om hur olika ärenden har lösts</li> <li>• Kunskapsbank för att ta del av tidigare problem</li> </ul>
Wiki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprida kunskap mellan olika avdelningar</li> <li>• Sprida kunskap rörande hur deras system fungerar</li> <li>• Dokumentera kunskap som uppkommit vid olika sammankomster</li> </ul>
E-post	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Används för att kontinuerligt sprida information om vad som görs</li> </ul>

Tabell 5:4 Sammanfattning – kunskapsspridning via datoriserade medier

### 5.6 Respondenternas förslag till kommunikationsförbättringar

Anders anser att kommunikationen skulle kunna förbättras genom att använda mer visuell kommunikation, det vill säga att kommunicera med hjälp av ljud och bild. Han menar att människan är byggd för den typen av kommunikation och upplever att det skulle förbättra deras kommunikation eftersom de är utspridda över hela landet. Niklas anser vidare att visuell kommunikation skulle göra det enklare att kommunicera eftersom det gör det möjligt att läsa kroppsspråket på de man kommunicerar med.

Niklas berättar att de i dagsläget använder telefon och e-post för gruppdiskussioner men anser att det är ett ganska brett spann där i mellan. Genom att hitta något bra sätt att föra gruppdiskussioner på tror Niklas att den interna kommunikationen skulle kunna förbättras. Anders beskriver att de i dagsläget kan föra diskussioner i ärendehanteringssystemet men anser att strukturen är relativt begränsad. Han ser ärendehanteringssystemet som ett enklare forum eftersom det endast är möjligt att diskutera ett ämne till varje ärende. Det går inte att starta nya diskussionsämnen till ett ärende.

Per berättar att han ibland antecknar och noterar hur olika problem har lösts på ett pappersblock. Han tycker det är en bra lösning för stunden men menar att när blocket blir fullt slänger han det och då går informationen förlorad. Per har även testat att skriva ner problemlösningen i ett dokument. Per menar dock att det är lätt att glömma bort att ett problem har dokumenterats eftersom det kan ta lång tid innan problemet uppstår igen. Per

anser därför att kommunikationen skulle kunna förbättras om det utvecklades något som stödjer kunskapsspridning av programmeringsfrågor.

Niklas anser att det stundvis skulle vara trevligt att kunna ta del av andras konversationer. Han anser att det skulle finnas en funktion i att till exempel gör e-postkonversationer, som är av allmänt intresse, publika. Han menar att ett alternativ till detta skulle vara att sätta upp ett slags forum och föra allmänna diskussioner där.

### ***5.7 Respondenternas syn på kommunikation via bloggar***

Anders anser att bloggar kanske skulle öka närheten till sina medarbetare eftersom de är placerade på olika platser i landet och arbetar därför mycket på distans. Han anser att en blogg skulle kunna användas som ett fritt forum för att följa medarbetarnas vardagliga arbetet runt om i landet. Per anser också att det skulle vara kul och intressant om personer på distans skulle blogga om vad de gör. Han anser det dock inte intressant att läsa om vad de personer han träffar dagligen gör. Per menar vidare att det stärker ett företag när man vet precis vad alla sysslar med. Genom intranätet och de dagliga morgonmötena får han dock information om vad ledning, support och försäljning gör och känner därför att bloggning blir överflödigt.

Niklas upplever att information går förlorad eftersom de sitter på olika platser i landet. Han tänker främst på allmän och informell information och ser att denna typ av information skulle vara lätt att dela med sig av på en blogg.

## 6. Analys

---

*I detta kapitel kommer empiri från föregående kapitel och teori från kapitel 2 att analyseras. Analysen kommer att ske genom att vi jämför insamlad empiri och teori. Strukturen i kapitlet är den samma som i föregående kapitel, det vill säga att materialet presenteras efter intervjuguidens teman. Vi har dock valt att slå samman de två första temana för att underlätta analysarbetet.*

---

### 6.1 För- och nackdelar vid användning av datoriserade medier

Enligt Macheridis (2001) måste information som förmedlas vara konsekvent för att vinna trovärdighet. Information måste dessutom vara lättillgänglig så att det kan motivera och engagera. Enligt koordinator Anders är det enkelt att hitta information i ärendehanteringssystemet eftersom systemet har en bra sökfunktion. I wikin anser systemutvecklare Niklas att det är enkelt för alla att söka och komma åt information. Systemutvecklare Per berättar dock att det i e-posten finns för mycket meddelanden vilket gör det problematiskt och tidskrävande att till exempel söka upp ett specifikt meddelande. På en blogg blir dock meddelanden som postas tillgängliga och kan sökas efter när användaren så önskar [1]. Meddelanden kan också kategoriseras på en blogg vilket gör att det blir enklare att hålla en god struktur på de postade meddelandena (Bhatt, 2005).

Alla organisationer har som mål att ha bra kommunikationskanaler för att sprida den information personalen behöver för att utföra sina arbetsuppgifter. Goda kommunikationskanaler är också viktigt för att en organisation ska kunna lära av vad den gör. Det är därför viktigt att de anställdas kunskaper och erfarenheter enkelt kan spridas vidare i organisationen genom de kommunikationskanaler som finns (Jacobsen & Thorsvik, 2002). Niklas och Anders berättar att den främsta fördelen vid användningen av en wiki är att alla medarbetare dokumenterar information på ett och samma ställe och att informationen därför blir tillgänglig för alla. Anders berättar vidare att strukturen på en wiki är mycket fri.

*”Wikin har ju en fri struktur där folk tycker det är enkelt och faktiskt känner sig fria att gå in och ändra, lägga till och dela med sig av kunskap.”*

Pettersson (2007) menar också att den öppna strukturen gör det enkelt att själv bidra med länkar mellan material som väcker intresse för nya saker. Förutom ökad innehållsmängd och hastighet så kan en wiki också skapa större delaktighet bland medarbetarna. Alla medarbetare bidrar till den samlade kunskapsbanken samtidigt som de får möjlighet att synas (Pettersson, 2007).

Macheridis (2001) menar att kommunikation i en projektgrupp ska vara målgruppsinriktad. Genom att använda en blogg får alla i en grupp tillgång till samma information oavsett tid och plats. Ingen lämnas utanför eftersom alla som har tillgång till Internet kan ta del av informationen (Blood, 2002). Samtliga respondenters syn på intranätet stämmer överens med Macheridis (2001) beskrivning om kommunikation i en projektgrupp. Detta eftersom de anser att intranätet är ett bra medium för att sprida nyheter och händelser som berör alla i

projektgruppen. Per använder e-post för att skicka viktigt information och för att dela med sig av olika tankar och idéer som uppkommit. Per menar också att e-post används för att ställa och svara på frågor samt för att få dem dokumenterade. Niklas använder e-post när han vill nå ut med ett budskap till sina medarbetare, han berättar dock att givande diskussioner som förts via e-post inte är tillgängliga för alla medarbetare.

*”Det kan finnas kopior av ett meddelande men oftast är det bara jag som har tillgång till meddelandet och det är nackdelen. Det är lite därför vi började titta på wikin, för att försöka föra in sånt som är av allmänt intresse, inte bara mellan två personer.”*

Macheridis (2001) menar att dokumentation bör vara utformad på ett ändamålsenligt sätt för att uppnå god kunskapsspridning. Dokumentation blir således viktigt för att underlätta kunskapsspridningen till olika aktörer i ett projekt (Macheridis, 2001). Dokumentationssättet i chatten stämmer inte överens med Macheridis (2001) tankar om hur dokumentation bör vara utformad. Detta eftersom Anders berättar att chatten sparar en logg men anser att strukturen på historiken är dålig. I resonemanget får Anders även medhåll av Per.

*”På chatten finns det ingen historik och det är helt hopplöst, jag fattar inte varför. Det går att spara en konversation men då måste jag välja att spara det, jag förstår inte varför det inte dokumenteras på ett bättre sätt.”*

En wiki kan enligt Ebersbach et al. (2006) används som ett verktyg där alla projektmedlemmar kan hjälpas åt att skriva något tillsammans. Författarna menar vidare att en wiki skapar ett nätverkstänkande i en projektgrupp. Nätverkstänkandet gör att det blir lättare att samla in idéer samtidigt som det motverkar isolerad kunskap. Detta stämmer överens med Bhatt (2005) som menar att en blogg är ett mycket användbart verktyg för att snabbt kommunicera och sprida nya idéer och tankar till ett stort antal människor. En blogg reflekterar också många olika personers synvinklar eftersom den tillåter läsaren att svara och kommentera. Detta enkla utbyte av åsikter leder till en mycket produktiv miljö för att sprida kunskap. Denna ge-och-ta funktion skapar en communitykänsla bland deltagarna. En blogg har även potentialen att accelerera informations- och kunskapsutbytet i en grupp (Ojala, 2005). Projektgruppens stöd för kommunikation mellan flera personer sker inte i linje med ovanstående teorier. Vid gruppdiskussioner anser Niklas att e-post är ett väldigt primitivt medium eftersom det skapas många meddelanden och det blir därför svårt att urskilja vem som säger vad i diskussionen. Niklas menar att gruppdiskussioner via e-post leder till att det figurerar för många meddelanden inom projektgruppen. Han berättar att gruppdiskussioner via e-post stör hans vanliga arbetsflöde och att inkorgen snabbt fylls. Per anser att chatten stödjer gruppdiskussioner på ett bra sätt men att det inte är en funktion de använder. Niklas berättar att chatten mest används för kommunikation mellan två personer.

Kommunikation kan effektiviseras i en projektgrupp om det byggs upp nätverk av aktörer där syftet är att finna formella och informella vägar att skaffa information på. Vidare bidrar välutvecklade informella kommunikationskanaler till starkare kultur inom projektgruppen (Macheridis, 2001). En blogg är enligt Ojala (2005) ett utmärkt medium för att kommunicera kunskap på ett informellt sätt. Enligt Per är chatten ett lättvindigt medium där mindre viktig information sprids. Han berättar vidare att alla inte använder chatten vilket gör att han måste använda andra medier som substitut för att kommunicera med alla. Bhatt (2005) skriver i sin studie att en blogg är ett mycket användbart verktyg för att snabbt kommunicera och sprida

nya idéer och tankar till ett stort antal människor. Detta eftersom all information som skrivs på en blogg publiceras direkt på Internet.

När flera personer är med och bidrar med sina kunskaper går det enligt Ebersbach et al. (2006) snabbt att bygga upp en innehållsrik sida. Om flera personer är med och bidrar med sina kunskaper till ett ämne blir innehållet som helhet bättre eftersom kunskapen kommer från flera individer (Ebersbach et al., 2006). Detta synsätt stämmer väl in på projektgruppens användning av wikin. Anders berättar nämligen att wikin används som ett fritt dokumentationsverktyg. Är det någon i verksamheten som vill dela med sig av något kan de enkelt skriva det i wikin. Enligt Niklas används wikin för att dokumentera viktig information som uppkommit vid olika typer av sammankomster. Anders beskriver att de använder wikin för att dokumentera intern information.

*”Vi använder wikin för att klottra ner och spara intern information, alla i verksamheten kan sedan söka det som förts in.”*

Ebersbach et al. (2006) menar också att en wikis sökfunktion gör det enkelt för besökaren att hitta den information den är ute efter på ett enkelt och snabbt sätt.

En blogg kan användas för att till exempel sprida nyheter och rapportera om aktiviteter i ett projekt [5]. Niklas beskriver intranätet som en sida som används för att publicera nyheter, händelser och viktiga datum. Per menar att intranätet är bra att använda för att meddela om olika händelser i ett projekt.

För att använda en wiki behöver besökaren inte några speciella förkunskaper och det krävs heller inte någon utbildning (Ebersbach et al., 2006). Författarna menar vidare att det är viktigt att så tidigt som möjligt dela med sig av information för att den ska kunna bearbetas och förbättras. Ebersbach et al. (2006) resonemang stämmer överens med Anders tankar som menar att strukturen på en wiki är mycket fri. Ingen behöver därför bli konfunderad över hur informationen ska skrivas in. Anders menar vidare att en person kanske struntar i att skriva om de måste lära sig hur och var information ska skrivas in. Information kan då lätt gå till spillo och Anders menar att det är mycket bättre att information dokumenteras.

Det centrala och mest grundläggande funktionen i en wiki är att besökaren kan ändra och lägga till information (Ebersbach et al., 2006). Anders upplever att det är enkelt att ändra och lägga till kunskap i wikin. Hittar han något som inte stämmer eller om det saknas information anser Anders att han enkelt kan uppdatera informationen.

En wikis deltagare är kontinuerligt med och bidrar med information vilket leder det till en bra och aktuell produkt med hög kvalitet (Pettersson, 2007). Niklas anser också att wikin är bra på att presentera relevant information. Han berättar att han försöker hålla ordning på information i wikin eftersom han upplever informationen där som varaktig.

## **6.2 Kunskapsspridning via datoriserade medier**

Pettersson (2007) menar att en wiki kan göra medarbetarna mer delaktiga i den interna kommunikationen och kunskapsuppbyggnaden. Lättillgänglig information som uppdateras i realtid hör också till wikins styrkor (Pettersson, 2007). En wikis öppenhet gör att det blir lätt att identifiera och diskutera problem och bristfällig utveckling i ett tidigt stadium, berättar

Ebersbach et al. (2006). Per berättar att främst e-post används för kunskapsspridning inom projektgruppen. Per tror dock att han skulle kunna få mer kunskap från övriga utvecklare om programmeringstekniska saker hade dokumenterats på ett bättre sätt. Niklas upplever också att spridningen av kunskap mellan utvecklarna tidvis kan vara dålig.

*”Alla sitter ju på en väldig massa kunskaper som inte kommer ut vilket gör att alla måste lära sig samma saker om och om igen och det är ju lite synd.”*

En förutsättning för att kunskapsspridning ska fungera effektivt är att det finns ett informationshanteringssystem som löpande samlar in och sammanställer information. Kunskapsspridning som sker genom IT-system har fördelen att det sker relativt snabbt, samtidigt som flera aktörer kan nås (Macheridis, 2001). Anders berättar att ärendehanteringssystemet används för att dokumentera och sprida kunskap om hur problem med olika ärenden har lösts. Vidare berättar han att supportavdelningen använder ärendehanteringssystemet som en kunskapsbank där de kan ta del av tidigare problem. De tidigare lösningarna kan sedan användas för att lösa aktuella problem. Detta liknas med hur IBM använder en wiki för att samla information om problem. Wikin har gjort de enklare för de anställda att hitta lösningar på sina problem samt att de tekniskt kunniga på kontoret har undgått att svara på samma frågor fler gånger [8].

För att hålla ingång levande diskussioner på ett företag samt för att ta tillvara på intern kunskap som finns hos medarbetarna är en blogg ett utmärkt verktyg [9]. En blogg kan ha en rad olika användningsområden, den kan till exempel användas som en dagbok, nyhetssida eller för att rapportera om aktiviteter i ett projekt [5]. För att utföra ovanstående uppgifter använder utvecklingsavdelningen i dagsläget e-post. Detta för att kontinuerligt informera om vad de gör, berättar Niklas. Vidare berättar han att projektgruppen på senare tid börjat fundera på hur samtliga medarbetare ska gå tillväga för att kontinuerligt informera om vad de gör. Detta för att kunskapsspridningen ska bli bättre mellan olika avdelningar.

### **6.3 Respondenternas förslag till kommunikationsförbättringar**

Innehållet på en blogg kan vara mycket varierande, den kan till exempel innehålla text, bild, ljud- och videoupptagning (Piper & Ramos, 2006). Anders anser att kommunikationen skulle kunna förbättras genom att just använda mer visuell kommunikation, det vill säga att kommunicera med hjälp av ljud och bild. Han menar att människan är byggd för den typen av kommunikation och upplever att det skulle förbättra deras kommunikation eftersom de är utspridda över hela landet.

En wiki kan enligt Ebersbach et al. (2006) skära ner arbetstider eftersom redigering, publicering och dokumentering sammanfaller samtidigt vid utförandet av en och samma aktivitet. Per berättar att han ibland antecknar och noterar hur olika problem har lösts på ett pappersblock. Han tycker det är en bra lösning för stunden men menar att när blocket blir fullt slänger han det och då går informationen förlorad. Per har även testat att skriva ner problemlösningen i ett dokument. Per menar dock att det är lätt att glömma bort att ett problem har dokumenterats eftersom det kan ta lång tid innan problemet uppstår igen. Dokumenthantering kan förbättras med hjälp av en wiki eftersom den senaste versionen av ett dokument hela tiden finns tillgänglig. Detta gör att det inte cirkulerar olika versioner av ett och samma dokument i projektgruppen (Ebersbach et al., 2006).



## **6.4 Respondenternas syn på kommunikation via bloggar**

Kommunikation spelar en stor roll för samspelet mellan ett projekts olika aktörer. Det är viktigt för att skapa kontakter, tillåta individer att påverka varandra och för att utbyta idéer (Macheridis, 2001). Per anser att ett företag stärks när man vet precis vad alla i företaget sysslar med. Anders anser att bloggar skulle kunna användas för att:

”/.../öka närheten mellan oss när vi jobbar på distans och när vi är ute och reser. Vi får ta del av det som sker på plats i ett lite mer fritt forum.”

Jacobsen och Thorsvik (2002) menar att kommunikation är en grundprocess i alla organisationer och ett viktigt element för att hålla den samman. Vi brister i kommunikationen fungerar inte organisatoriskt lärande tillfredsställande (Jacobsen & Thorsvik, 2002). Niklas upplever att information går förlorad eftersom de sitter på olika platser i landet. Han tänker främst på allmän och informell information och ser att denna typ av information skulle vara lätt att dela med sig av på en blogg.

## 7. Diskussion

---

*I följande kapitel förs en diskussion där vi ger utrymme för egna åsikter kring det material som presenterats i analysen. Diskussionen kommer att ligga till grund för de slutsatser som presenteras i det avslutande kapitlet. Vi avslutar diskussionen med att reflektera över vårt metodval, vad som kunde ha gjorts annorlunda och varför.*

---

### 7.1 Diskussion kring analys

Utifrån den kartläggning vi genomfört av projektgruppens kommunikation och kunskaps-spridning kan vi se att e-post används för att gå tillbaka och tittat på gamla konversationer och meddelanden. Samtidigt ser vi dock att det i e-post är problematiskt och tidskrävande att söka efter tidigare meddelanden och konversationer när inkorgen innehåller en stor mängd meddelanden. Detta tyder på att e-post inte dokumenterar meddelanden och tidigare konversationer på ett lika strukturerat sätt som i wikis och bloggar. Vi anser att sökfunktionen som finns i wikis och bloggar gör det enklare att hitta tidigare meddelanden och konversationer. På en blogg kan också meddelanden kategoriseras vilket gör att det blir enkelt att hålla en god struktur på de postade meddelandena.

Genom att använda wikis och bloggar blir det enklare att återfinna tidigare konversationer och meddelanden. Meddelandena blir också publika, det vill säga tillgängliga för alla som vill ta del av informationen. Detta ser vi som en fördel eftersom det då blir enklare att sprida kunskaper och erfarenheter mellan medarbetare. Genom att använda wikis och bloggar får alla i en grupp tillgång till samma information, ingen lämnas utanför. Vi ser detta som en fördel eftersom det skapar en större delaktighet mellan medarbetare i ett projekt. Ökad delaktighet genererar att fler medarbetare bidrar med sina kunskaper och erfarenheter samtidigt som de får möjlighet att synas. Medier som till exempel chatt och e-post erbjuder också möjlighet till att sprida kunskap och erfarenhet. Vi anser dock att dessa medier har brister eftersom vi i empirin identifierat att meddelanden och konversationer som förts via e-post och chatt inte dokumenteras så att de blir tillgängliga för alla. Det som däremot skrivs in på en wiki eller blogg publiceras och dokumenteras direkt, samtidigt som informationen blir tillgänglig för alla på ett och samma ställe.

Vi anser att wikis och bloggar är bra verktyg för att snabbt sprida idéer och tankar till ett stort antal medarbetare. Eftersom medierna tillåter läsaren att svara och kommentera meddelanden reflekteras också många olika medarbetares synvinklar. Detta leder, enligt oss, till en öppen dialog mellan medarbetare i ett projekt, vilket motverkar isolerad kunskap.

I analysen påträffade vi skillnad mellan medierna då det kommer till stödet för gruppdiskussioner. Empirin visar att gruppdiskussioner som förs via e-post leder till att det blir svårt att urskilja vem som säger vad eftersom det skickas många meddelanden. Chatten stödjer enligt respondenterna gruppdiskussioner men de menar att den mest används för kommunikation mellan två personer. Chatten har också, som tidigare nämnts, bristen att kommunikationen inte dokumenteras på ett tillfredsställande sätt. Vi anser att bloggar är bättre anpassat för gruppdiskussioner än e-post och chatt. Detta eftersom det är enklare att följa och löpande kommentera en diskussion med många deltagare.

Enligt granskad empiri och teori har wiki en fri struktur där det är enkelt lägga till och därmed dela med sig av kunskap. Vi anser att den fria strukturen och enkelheten främjar kunskaps-spridning i en projektgrupp eftersom det uppmuntrar användaren till att dela med sig av sina kunskaper. I en wiki är det också lätt att ändra information vilket gör att den hela tiden håller sig uppdaterad och aktuell. Vi anser att detta leder till att alla i en projektgrupp har tillgång till den senaste informationen. Då informationen på en wiki presenteras på ett ställe behöver det inte uppstå tvivel eller förvirring kring vilken information som är aktuell. Det kan då undvikas att det förekommer olika versioner av ett dokument inom en projektgrupp. Här ser vi en fördel med både wiki och blogg gentemot andra medier eftersom en ändring inte skapar en ny version som måste spridas till alla inom en projektgrupp. Om det exempelvis skickas ut nya uppdaterade scheman via e-post med jämna mellanrum kan det råda tvivel kring vilket schema som är aktuellt.

Det har i studien framkommit att det finns mycket kunskap som inte kommer ut vilket leder till att medarbetare måste lära sig samma saker om och om igen. Denna bristande kunskaps-spridning anser vi uppkommer när det inte finns ett uttalat ställe där information och problemlösningar ska dokumenteras. När lösningar på problem finns dokumenterade i en wiki undgår medarbetare att lära sig samma saker på nytt eftersom de enkelt kan ta del av lösningen. Samtidigt som de personer som vet lösningen på ett problem inte behöver svara på samma frågor flera gånger. Vi anser att detta effektiviserar kunskaps-spridningen både inom och mellan olika avdelningar.

Om en projektgrupp använder sig av bloggar kan vi se att det blir enklare att dela med sig av allmän och informell information. Vi anser att bloggar är ett bra verktyg för att kontinuerligt rapportera om vad olika medarbetare gör i ett projekt. När alla medarbetare kan ta del av varandras arbete anser vi att närheten mellan dem ökar, speciellt om de arbetar på distans.

### **7.2 Diskussion kring metodval**

När vi hade valt vilket område vi ville undersöka bestämde vi relativt snabbt hur vi skulle gå tillväga för att på bästa sätt kunna besvara vår problemformulering. Tillvägagångssättet, som återfinns i avsnitt 4.1, anser vi givit oss en god struktur att följa under arbetets gång. Med tanke på att vi följt den angivna strukturen har varje del i uppsatsen utförts metodiskt eftersom vi hela tiden vetat vad som väntar runt nästa hörn. En svaghet som vi har identifierat med vårt tillvägagångssätt är bristen på flexibilitet. Det vill säga att när vi under arbetets gång upptäckte nya och kanske mer passande vägar att gå valde vi ändå att gå den väg vi från början tänkt. Vi valde exempelvis att genomföra alla intervjuer under en dag. Därför gav det oss inte möjlighet till att analysera och kanske revidera intervjuguiden mellan intervjuerna. Om vi hade haft denna möjlighet tror vi att intervjuguiden skulle ha kunnat förbättras mellan intervjutillfällena, vilket då kanske givit oss mer uttömmande svar. Samtidigt som vår intervjuteknik förmodligen hade förbättrats om intervjuerna genomförts med ett större mellanrum. Om intervjuguiden hade reviderats mellan intervjutillfällena tror vi dock att spridningen mellan intervjusvaren blivit för stor. Resultatet hade då, enligt oss, blivit svårare att tolka och hantera.

Om vi hade kartlagt den interna kommunikationen i flera IT-projektgrupper hade en bättre jämförelse kunnat göras vilket hade resulterat i ett mer generaliserbart resultat. Materialet hade blivit mer omfattande vilket skulle ha givit oss mer resultat att analysera. Vi anser dock

att det skulle ha påverkat studien negativt eftersom det inte skulle ha varit möjligt att hantera och bearbeta materialet på ett tillfredställande sätt inom den utstakade tidsramen.

Den IT-projektgrupp vi valde att genomföra våra intervjuer på använde sig inte av bloggar. Vi anser att studien blivit mer tillförlitligt om intervjuerna genomförts i en IT-projektgrupp som använder sig av bloggar för att kommunicerar internt. Vi har därför inte kunnat jämföra empirin kring bloggar mot teorin kring bloggar på samma sätt vi kunnat göra med wikis. Detta eftersom empirin rörande bloggar till stor del bygger på hur respondenterna tror att bloggar kan förbättra den interna datoriserade kommunikationen och kunskapsspridningen i olika situationer.

Vi anser avslutningsvis att vår kommunikationsmodell varit ett bra verktyg för att utforma vår intervjuguide. Vid utformningen av kommunikationsmodellen fick vi en god inblick i vad som är av väsentligt för att upprätthålla god kommunikation och de problem som kan uppstå. Detta gjorde det enklare att utforma relevanta frågor till intervjuguiden och på så sätt lyckas kartlägga kommunikationen och kunskapsspridningen i projektgruppen på ett så bra sätt som möjligt.

## 8. Slutsats

---

*I detta avslutande kapitel kommer vi att återknyta till uppsatsen syfte och problemformulering. De slutsatser vi kommit fram till kommer att presenteras i punktform för att underlätta läsningen.*

---

Vår problemformulering lyder. Hur kan wikis och bloggar förbättra den interna datoriserade kommunikationen och kunskapsspridningen i en IT-projektgrupp? För att kunna besvara problemformuleringen började vi med att uppfylla vårt första syfte som var att kartlägga den interna datoriserade kommunikationen och kunskapsspridningen i en IT-projektgrupp. När syftet var uppfyllt ställde vi empirin mot de utvalda och presenterade teorierna. Efter att ha analyserat och diskuterat detta material kan vi dra följande slutsatser.

Efter att ha analyserat och diskuterat detta material har vi kommit fram till slutsatserna nedan. Majoriteten av slutsatserna gäller dock wikis eftersom vi i empirin inte ansåg oss få tillräckligt trovärdiga svar rörande bloggar, detta eftersom den projektgrupp vi valde att undersöka inte använde bloggar.

Wikis kan förbättra intern datoriserad kommunikation och kunskapsspridning i en IT-projektgrupp eftersom:

- Information blir mer tillgänglig. Information dokumenteras på ett och samma ställe vilket gör den tillgänglig för alla. Det blir också enkelt att söka information eftersom strukturen, kategoriseringen och sökmöjligheten är god.
- Delaktigheten bland medarbetarna ökar. Den enkla användningen och fria strukturen uppmuntrar fler personer att bidra med sina idéer och tankar.
- Enkelheten att lägga till och ändra information leder till mer uppdaterad och korrekt information.
- Det byggs upp en gemensam kunskapsbank för interna problem och lösningar.

Bloggar kan förbättra intern datoriserad kommunikation och kunskapsspridning i en IT-projektgrupp eftersom:

- Många olika medarbetares synvinklar reflekteras. Det leder till en öppen dialog som motverkar isolerad kunskap.

# Referenser

## Böcker

- Backman, J (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Denscombe, M. (2002). *Forskningshandboken - För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Erikson, P. (2002). *Planerad kommunikation - Strategiskt ledningsstöd i företag och organisation*. Malmö: Liber ekonomi.
- Fiske, J. (2000). *Kommunikationsteorier - En introduktion*. Borås: Centraltryckeriet AB.
- Jacobsen, D., I., & Thorsvik, J. (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.
- Johannessen, A., & Tufte, P., A. (2003). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Deleke Grafiska AB.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Macheridis, N. (2001). *Projektaspekter – Kunskapsområden för ledning och styrning av projekt*. Lund: Studentlitteratur.
- McQuail, D., & Windahl, S. (1993). *Communication models – For the study of mass communication*. New York: Longman Publishing.
- Robbins, P., S. (2003). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ryen, A. (2004). *Kvalitativ Intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Deleke Grafiska AB.
- Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Winter, J. (1985). *Problemformulering, undersökning och rapport*. Lund: Beta grafiska.

## Artiklar

- Bhatt, J. (2005). *Blogging as a tool – Innovative approaches to information access*. Library Hi Tech News, Nr. 9, 28-32.
- Blood, R. (2004). *HOW Blogging Software RESHAPES THE ONLINE COMMUNITY*. *COMMUNICATIONS OF THE ACM*, Vol. 47, Nr. 12, 53-55.
- Blood, R. (2002). *The Weblog Handbook – Practical advice on creating and maintaining your blog*. USA: Perseus Publishing.

Ebersbach, A., Glaser, M., Heigl, R. (2006). *Wiki Web Collaboration*. Berlin: Springer-Verlag.

Erol, B., & Hull, J. J. (2005). *Office Blogger*. I Proceedings of the 13th annual ACM international conference on Multimedia, s. 383-386

Giger, P. (2006). *Participation Literacy*. Karlskrona: Kaserntryckeriet.

Long, S. (2006). *Exploring the wiki world: the new face of collaboration*. New Library World Vol. 107, Nr. 1222/1223, 157-159.

Ojala, M. (2005). *Blogging - for knowledge sharing, management and dissemination*. Business Information Review Vol. 22, Nr. 4, 269-276. London: Sage Publications.

Pettersson, P. (2007). *Wiki för kunskapsbank*. Computer Sweden Nr. 40, 35.

Piper, S., P., & Ramos, M. (2006). *Letting the grass grow: grassroots information on blogs an wikis*. Reference Services Review Vol. 34, Nr. 4, 570-574.

Vogelstein, F., & Kirkpatrick, D., & Roth, D., & Lashinsky, A. (2005). *10 TECH TRENDS TO WATCH IN 2005*. Fortune, Vol. 151, Nr. 43.

### **Elektroniska källor**

[1] <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>  
Hämtad: 2007-02-15

[2] <http://www.idg.se/2.1085/1.88292>  
Hämtad: 2007-03-10

[3] [http://www.foi.se/FOI/templates/Page\\_\\_\\_\\_\\_4814.aspx](http://www.foi.se/FOI/templates/Page_____4814.aspx)  
Hämtad: 2007-03-04

[4] <http://sv.wikipedia.org/wiki/Blogg>  
Hämtad: 2007-02-07

[5] <http://www.freepint.com/issues/020502.htm>  
Hämtad: 2007-04-02

[6] <http://www.freepint.com/issues/160502.htm>  
Hämtad: 2007-04-02

[7] <http://www.idg.se/2.1085/1.81721>  
Hämtad: 2007-02-23

[8] <http://www.idg.se/2.1085/1.95581>  
Hämtad: 2007-03-20

[9] <http://www.idg.se/2.1085/1.88292>  
Hämtad: 2007-04-12

## **Muntliga källor**

Intervju med Anders (koordinator/projektledare) genomfördes i Halmstad den 20:e april 2007

Intervju med Per (systemutvecklare) genomfördes i Halmstad den 20:e april 2007

Intervju med Niklas (systemutvecklare) genomfördes i Halmstad den 20:e april 2007



# Bilagor

## ***Bilaga 1. Intervjuguide***

### **Allmänt - inledning**

**Punkt 1.** Vad har du för position/roll i projektgruppen?

**Punkt 2.** Vilka datoriserade medier används inom projektgruppen?

### **Temat och frågor härstammande från vår kommunikationsmodell**

**Punkt 3. Användning av datoriserade medier.**

- När använder du dig av de olika medierna?
- Påverkar innehållet i meddelandet?
- Påverkar mottagaren/mottagarna?
- Påverkar situationen (tid, plats, svarstider)?

**Punkt 4. För och nackdelar med de datoriserade medierna.**

- Vilka för och nackdelar ser du med de olika medierna?
- Dokumentationsmöjligheter?
- Feedback, bekräftelse på att meddelandet nått sin destination?
- Möjligheter till löpande gruppdiskussioner?
- När är det svårt att kommunicera med hjälp av datoriserade medier?

**Punkt 5. Den datoriserade kommunikationen med dina medarbetare**

- Dokumenteras den dagliga kommunikationen?
- Kan det som är dokumenterat nås av alla?

### **Temat och frågor härstammande från teoriavsnittet**

- Informerar/rapporterar dem kontinuerligt om vad de gör i projektet?
- Känner du att du kan göra din röst hörd genom de datoriserade medierna (idéer & tankar)?

**Punkt 6. Stöd för kunskapsspridning via datoriserade medier.**

- Hur upplever du att stödet för kunskapsspridning är via dessa medier?
- Dokumenteras spridningen?
- Delar ni med er av era kunskaper (tex. hur ett problem löstes)?

### **Allmänt - avslutning**

**Punkt 7.** Hur upplever du att kommunikationen med övriga medarbetare kan förbättras?

**Punkt 8.** På vilka sätt tror du bloggar och wikis skulle kunna användas för att förbättra kommunikationen i er projektgrupp?