

Ekonomihögskolan i Lund
Institutionen för Informatik
Systemvetenskapliga programmet, 180hp

MOTIVATIONSFAKTORER FÖR ANVÄNDNING AV WIKI SOM ETT KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM

– EN STUDIE PÅ ST-ERICSSON

KANDIDATUPPSATS I INFORMATIK 15HP

SLUTSEMINARIUM:

2009-06-12

FÖRFATTARE:

JOHAN ALLANSSON

HENRIK FRIANG

HANDEDARE:

LARS FERNEBRO

Titel: Motivationsfaktorer för användning av wiki som ett Knowledge Management System – En studie på ST-Ericsson

Författare: Johan Allansson, Henrik Friang

Utgivare: Institutionen för informatik

Handledare: Lars Fernebro

Examinatorer: Agneta Olerup, Anders Svensson

Publiceringsår: 2009

Uppsattstyp: Kandidatuppsats

Språk: Svenska

Nyckelord: *Wiki, kunskapspridning, motivationsfaktorer, information*

Abstrakt

Användandet av wikis inom organisationer är en relativt ny företeelse. Intåget har i stort sett gjorts utan någon bakomliggande kunskap om vad detta system kan tillföra. På senare år har fenomenet dock uppmärksammats inom forskningsvärlden där man nu börjar inse systemets potential som ett *knowledge management system*. Verktøget ger användarna möjlighet att generera, lagra och sprida kunskap inom organisationen. Wikin är en användardriven och öppen arkitektur vilket ställer stora krav på användarna själva. Det är därför intressant att studera vad som driver användarna till ett aktivt användande.

Syftet med denna kandidatuppsats är således att kartlägga och belysa de motivationsfaktorer som gör att de anställda i en organisation använder en intern wiki. En redogörelse av relevanta motivationsfaktorer presenteras och ligger sedan till grund för vår studie. Motivationsfaktorena kategoriseras och sammanställs i ett översiktligt format, vilket också inkluderar eventuella hinder för användning.

För att genomföra studien användes en enkätundersökning tillsammans med två semi-strukturerade intervjuer, för att ge både bredd och djup till studien. Undersökningen genomfördes på ST-Ericsson, som är ett av de världsledande företagen inom mobila plattformar och användare av en intern wiki. Resultatet vilar på en ganska liten studie och bör inte generaliseras allt för mycket. I vår studie har vi dock funnit vissa signifikanta resultat, som slutsatser dragits utifrån för detta specifika fall. Vårt empiriska material gick, i relativt hög grad, i samklang med tidigare studier. Våra slutsatser blev att den, av användarna, upplevda nyttan med systemet var den största bidragande faktorn till användning hos ST-Ericsson. Vi fann även belägg för att användarvänlighet kan vara sekundärt, givet att motivationen att använda systemet är tillräckligt stor. Dessutom fann vi ytterligare två faktorer som möjligtvis kan påverka användandet, *beronde av system* och *konkurrerande system*.

Vi vill tacka

Samtliga respondenter vid ST-Ericsson som ställde upp och svarade på våra frågor i vår enkätundersökning och vid intervjuerna. Vi vill även tacka våra familjer och medstudenter som hjälpt till att läsa och ge feedback på vår uppsats. Avslutningsvis vill vi tacka vår handledare Lars Fernebro som svarat på frågor och handlett oss genom uppsatsarbetet.

/Henrik och Johan

INNEHÅLL

1. INLEDNING	01
1.1 Bakgrund	01
1.2 Problem och forskningsfråga	02
1.4 Syfte	02
1.5 Avgränsningar	02
1.6 Disposition	03
2. LITTERATURGENOMGÅNG	04
2.1 Information och kunskap	04
2.2 Kunskapsspridning och överföring	05
2.3 Knowledge Management	06
2.4 Knowledge Management System	07
2.5 Wiki	07
2.6 Motivationsfaktorer och eventuella hinder	09
2.6.1 Gemensamma motivationsfaktorer	09
2.6.2 Motivationsfaktorer för kunskapsbidragande	11
2.6.3 Motivationsfaktorer för kunskapssökande	11
2.7 Sammanställning	12
2.7.1 Faktisk användning	12
2.7.2 Individuell motivation.....	13
2.7.3 Organisatorisk motivation	14
2.7.4 Egenskaper hos wikin	14
2.7.5 Hinder för användning	15
3. METOD	16
3.1 Metodbeskrivning	16
3.2 Litteraturinsamling	17
3.3 Val av undersökningsobjekt	17
3.4 Val av respondenter	18
3.5 Enkät	18
3.6 Semi-strukturerade intervjuer	20
3.7 Genomförande och analys av enkätundersökning	21

3.8	Genomförande och analys av intervju	21
3.9	Undersökningens kvalitet	22
3.10	Metodkritik	23
3.11	Vårt resultatets generaliserbarhet	24
4.	EMPIRI	25
4.1	Undersökningsobjekt	25
4.2	Enkät	25
4.2.1	Faktisk användning.....	25
4.2.2	Individuell motivation.....	26
4.2.3	Organisatorisk motivation.....	27
4.2.4	Egenskaper hos wikin.....	27
4.2.5	Hinder för användning.....	28
4.3	Intervju	29
4.3.1	Faktisk användning.....	29
4.3.2	Individuell motivation.....	30
4.3.3	Organisatorisk motivation.....	31
4.3.4	Egenskaper hos wikin.....	32
4.3.5	Hinder för användning.....	33
5.	ANALYS/DISKUSSION	35
5.1	Faktisk användning	35
5.2	Individuell motivation	36
5.3	Organisatorisk motivation	37
5.4	Egenskaper hos wikin	39
5.5	Hinder för användning	41
6.	SLUTSATSER	42
BILAGOR		45
Bilaga A – Enkät		45
Bilaga B – Sammanställning av enkätundersökning		48
Bilaga C – Intervjuguide		49
Bilaga D – Transkription av intervju med intervjuperson #1		52

Bilaga E – Transkription av intervju med intervjuperson #2	57
REFERENSER	64

Figur- och tabellförteckning

Figur 2.1: Informationskedja (Hård af Segerstad, 2002)	04
Figur 2.2: Kunskapsbrygga (Alavi & Leidner, 2001)	05
Tabell 2.1 : Sammanställning av motivationsfaktorer	15
Tabell 3.1 : Utformning av enkät	19
Tabell 4.1: Enkät, faktisk användning.....	26
Tabell 4.2: Enkät, individuell motivation	26
Tabell 4.3: Enkät, organisatorisk motivation	27
Tabell 4.4: Enkät, egenskaper hos wikin	28
Tabell 4.5: Enkät, hinder för användning	28
Tabell 6.1: Slutgiltig sammanställning	43

1. INLEDNING

Inledningsvis kommer vi att presentera en bakgrund till den aktuella studien och till de problem som kan förekomma. Bakgrunden kommer att ge läsaren en djupgående bild av och syfte och problemformuleringen. Avgränsningar och disposition kommer att presenteras för att underlätta för läsaren.

1.1 Bakgrund

Kunskap har alltid varit av värde för människan, och man har alltid bedömt det nödvändigt att bevara denna kunskap. Amjad, Land & Nolas (2006) argumenterar för att vi har försökt hantera denna kunskap ända sedan människan lärde sig tala. Och även om begreppet kunskapshantering, eller *knowledge management*, först uppstod under 1900-talet, så kan man inte förneka att även Aristoteles var inne på samma tankar när han argumenterade för att ingen människa kan besitta all kunskap utan nödvändigtvis snarare är något som är fördelat över alla människor (Butler & Murphy, 2006).

Häri ligger kunskapshanteringens huvudfråga: hur främjar man kunskapsutbytet mellan människor, så att ingen, eller så lite som möjligt, av kunskapen går förlorad? Idag är någon form av kunskapshantering vanlig inom de flesta olika industrier (Stair & Reynolds, 2008) och många lösningar med olika undertoner har genom åren utvecklats för att främja denna kunskapsöverföring. Hasan & Pfaff (2006) talar om tre olika generationer där den första var mer fokuserad på precision och timing i beslutstödande system och den andra koncentrerade sig på den kunskapsomvandlingen från tacit kunskap till explicit, med andra ord från tyst och erfarenhetsbaserad kunskap till uttalad sådan. I denna, den tredje generationen, har teorin bakom kunskapshantering börjat utvecklas mot en mer komplex och social modell av kunskapsöverföringen, där de stödande systemen skall vara flexibla för att kunna anpassa sig efter rådande förhållanden.

Wikins kanske största ledstjärna är den öppna encyklopedin Wikipedia, som med över 12 miljoner artiklar utspridda över 250 olika språk måste anses mycket framgångsrik (Wikipedia, 2009). Även organisationer har fått upp ögonen för denna teknik och wikin har på senare tid funnit fotfäste som ett *knowledge management system* (Kosonen & Kianto, 2009). Wikins öppenhet och användardrivna karaktär lägger ett stort ansvar hos användarna. Wikis har dessutom en hög grad frivillighet, som lägger ännu större krav på att användarna måste motiveras till att använda denna. Drivkrafterna, eller motivationen, bakom användandet är tämligen utforskade, åtminstone inom organisationer. En stor del av den forskning som gjorts om dessa

motivationsfaktorer har inte undersökt wikin som ett knowledge management system, utan har tagit en mer generell ansats.

1.2 Problem och forskningsfråga

Vårt problem och vår utgångspunkt i denna studie är således vad som driver och motiverar användandet av wikin, och den kunskapsspridning som sker genom den. Antalet studier som utförts om motivationsfaktorer för användning av wikis som KMS sedan tidigare är, som sagt, få och innehåller en del motstridigheter. Flera av de studier som genomförts bygger även på en mer generell ansats till KMS och eftersom det är ett relativt nytt forskningsområde finns det en möjlighet att det finns oidentifierade faktorer som påverkar användandet, som är specifika för just en intern wiki. Vår forskningsfråga är därför:

Vilka motivationsfaktorer är drivande för att en intern wiki skall kunna fungera som ett knowledge management system?

1.3 Syfte

Vi hoppas att med denna studie kunna, om än inte helt klarlägga, förtydliga de motivationsfaktorer som kan främja användandet av wikin och i förlängningen bidrar till en ökad kunskapsspridning. Vår fältstudie och efterföljande analys ska förhoppningsvis synliggöra de motivationsfaktorer som gör en intern wiki till ett fungerande knowledge management system. Vår förhoppning med studien är att finna några förslag och påvisa någon eller några motivationsfaktorer som påverkar användandet av en intern wiki.

1.4 Avgränsningar

På grund av vår studies tidsbegränsningar och eftersom organisationer har en mängd olika intressenter, ofta med helt skilda önskemål, kommer vi i denna studie koncentrera oss på slutanvändarna av systemet. Detta för att det troligtvis är dessa som systemet kommer påverka mest.

Den wiki vi avser att studera är av intern karaktär och berör alltså endast den valda organisationens interna kunskapsspridning. Det sker därmed ingen direkt jämförelse med andra organisationers interna wikis, eller andra publika wikis såsom Wikipedia. Vi kommer inte lägga fokus på den information och kunskap wikin förmedlar utan på de motivationsfaktorer som får användarna att *göra tillägg, uppdatera* och *söka* information.

1.6 Disposition

Kapitel 2 – Litteraturstudie – I detta kapitel presenteras de teorier som vi anser relevanta för studien. Teorierna kommer sedan löpande att bli refererade under fortsättning av studien. Begrepp som *Knowledge Management*, *Knowledge Management System*, *wiki* och *motivationsfaktor* kommer att behandlas. Underlag och problematik för enkätundersökning samt semi-strukturerad intervju kommer att presenteras.

Kapitel 3 – Metod – Under kapitel tre presenteras och redogörs för de metoder som kommer att ligga till grund för genomförandet av studien. Metodval kommer att preciseras och motiveras med utgång från vår teoretiska utgångspunkt. Studiens validitet och reliabilitet kommer att prövas.

Kapitel 4 – Empiri – Här presenteras den data vi samlat in med hjälp av valda metoder, enkätundersökning och semi-strukturerad intervju. Resultaten från enkäterna presenteras med korta kommentarer. Relevanta delar av transkriptionen av intervjuerna lyfts fram.

Kapitel 5 – Analys/Diskussion – I detta kapitel analyseras och diskuteras de insamlade materialet från enkäterna och intervjuerna. Diskussion förs utifrån de teorier vi sammanställt under tidigare kapitel. Egna idéer och tankar kring frågorna gällande motivationsfaktorer för wikis kommer att presenteras.

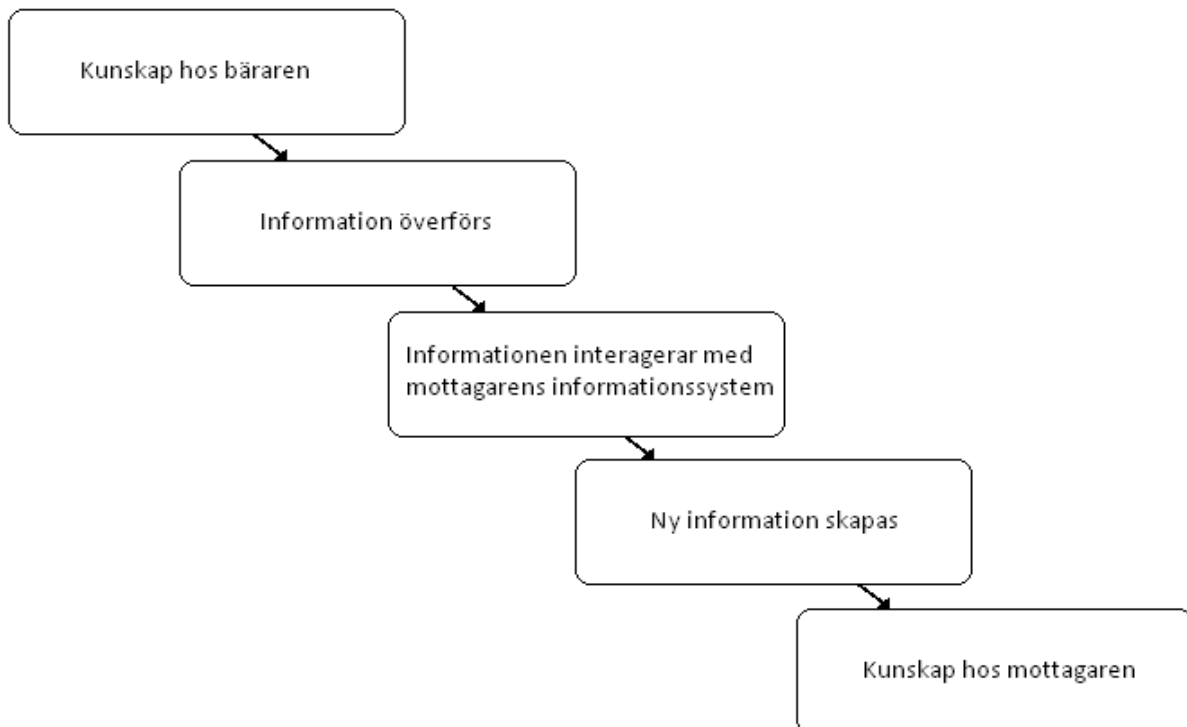
Kapitel 6 – Slutsats – Kapitlet avslutar studien och kommer att presentera de slutsatser vi kommit fram till under diskussionen där insamlad data och teorier har prövats. Med utgångspunkt från vårt syfte och forskningsfråga kommer vi försöka besvara vår huvudsakliga fråga.

2. LITTERATURSTUDIE

I detta avsnitt redogörs för de teorier vi kommer att använda i vårt analysarbete. Kopplingar mellan teori och vår studie kommer att presenteras.

2.1 Information och kunskap

Företag har tidigare fokuserat i hög utsträckning på att införskaffa och förvara en så stor samling information som möjligt. Numer är tillgången till information inte av samma betydelse då information har blivit tillgänglig i så stor utsträckning att man får sälla bland all den information som erbjuds. Information som ska spridas internt på företag tenderar att på samma sätt sammanställas och arkiveras, ett fenomen som ställer stora krav på informationssystem (Davenport, 1997). Vidare kommer hanteringen och spridningen vara de viktigaste aspekterna, för ämnet, som berör information.



Figur 2.1: Informationskedja (Hård af Segerstad, 2002)

När Hård af Segerstad (2002) förklarar begreppet information påpekas tydligt att det inte kan skiljas från begreppet kunskap, då de båda är delar av samma nödvändiga process. Hård af Segerstads (2002) modell, som kan ses i figur 2.1, innehåller en stark betoning på

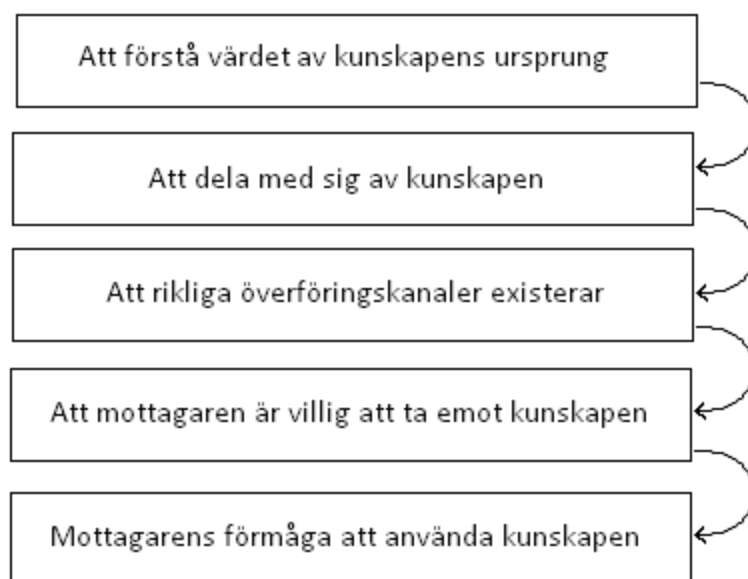
förståelseprocessen och att mottagarens eget, sedan barnsben upparbetade, informationssystem är den viktiga delen när det gäller att förstå den information som överförs. Med informationssystem menar man i detta fall inte ett datorbaserat sådant, utan snarare det sätt som en individ uppfattar den information som delges. Figur 2.1, som är en illustration av informationskedjan, syftar till att ge en överblick av hur kunskap hos bäraren transformeras till information, för att sedan återgå till kunskap hos mottagaren (Hård af Segerstad, 2002). Författaren påpekar att det är viktigt att förstå att det är en komplex process, där det kan vara svårt att avgöra vart man befinner sig.

2.2 Kunskapsspridning och överföring

För att på ett fördelaktigt sätt hantera information krävs att man kan sortera och värdera informationen. I dagsläget finns flera modeller och system för att värdera och sortera information. Kategorisering görs på flera vedertagna och framgångsrika sätt för att kvalitetssäkra informationen (Svensson, 2003).

En viktig aspekt för att knowledge management ska vara en fungerande metod för att sprida kunskap är att det finns goda kanaler för överföring. Det är viktigt att det skapas utrymme i organisationen, där medarbetarna kan samarbeta både formellt och informellt med varandra. Integrering med andra medarbetare ger de anställda en större förståelse för vad organisationen arbetar med.

IT (Informations teknologi) är en viktig plattform för att sprida kunskap i organisationen. De system som vuxit fram skapar goda förutsättningar för integrering mellan användarna och möjligheter för en funktionell kunskapsflyttning. Det är dock viktigt att inte glömma att IT enbart ger de anställda goda förutsättningar för kunskapsdelning, det är fortfarande inte systemen som skapar kunskap (Davenport & Prusak, 1998).



Figur 2.2: Kunskapsbrygga (Alavi & Leidner, 2001)

Kunskapsöverföring sker inte endast mellan individer utan även mellan grupper. Alavi & Leidner (1999) påpekar dock att kunskapsöverföring inte endast är en kanal för att dela med sig av kunskap, utan det ställs även krav på att rätt kunskap når rätt person vid rätt tidpunkt. Författaren illustrerar detta med sin kunskapsbrygga (se figur 2.2) för kunskapsöverföring.

Kunskapsbryggan delas in i fem steg, där kunskapen först i steg fem uppfyller någon egentlig nytta. Alavi & Leidner (1999) påpekar dock att det femte steget är subjektivt och att det kan vara svårt att bedöma hur god mottagarens förmåga att tillskansa sig kunskap är.

2.3 Knowledge Management

Knowledge Management (KM) är och har varit en strävan efter att samla relevanta strategier och teorier för hantering av kunskap i organisationer. Idén är i grunden att kommunicera och överföra kunskap, vilket inte är en ny företeelse. Traditionellt har kunskap överförts mellan medarbetarna vid planerade och oplanerade möten, tvingats fram vid förändringar och/eller via utbildningar och kurser (Alavi & Leidner, 1999).

För KM och vad det innebär finns det inte någon otvetydig bild, utan forskningen har tagit olika vägar framåt. Den bärande idén för KM kan dock, enligt Luftman et al. (2004), summeras som följande; "The conversion of tacit knowledge to explicit knowledge". Det Luftman et al. (2004) menar med *tacit* kunskap är den kunskap som behandlas hos respektive individ, och som i hög grad består av eller är kopplad till dennes erfarenheter. Denna typ av kunskap förändras sedan till *explicit* eller formulerbar information först då den delges andra genom tal, grafik, text eller skrift etc. (Ruppel & Harrington, 2001). *Tacit* eller tyst kunskap anses vara den mest stimulerande kraften för att vara konkurrenskraftig gentemot andra organisationer, detta eftersom den är svår att ersätta eller efterlikna hos konkurrenterna (Ruppel & Harrington, 2001). Vidare beskrivs de tekniska och individuella egenskaper som faller under kategorin *tacit* kunskap. Andra delar av *tacit* kunskap kan vara sinnebilder eller ideal som kan vara svåra eller närmast omöjliga att delge andra medarbetare i organisationen.

Enligt Alavi & Leidner (1999) utvecklades KM med förhoppningar om att organisationer skulle kunna generera, lagra, och sprida *tacit* kunskap för att underlätta och effektivisera arbetet för de anställda. Utifrån detta perspektiv är det av stor vikt att urskilja vilken typ av kunskap som är relevant för organisationens arbetsprocesser, för att därefter lagra och förmedla kunskapen på ett gynnsamt sätt för organisationen (Fredman, 2004).

Inom KM brukar man även tala om två olika strategier, kodifiering och personifiering. Den förstnämnda strategin, kodifiering, utgår ifrån att det är möjligt att översätta all kunskap i en sådan form att någon kan ta till sig den, såsom t.ex. ett textdokument. Personifieringsstrategin, å andra sidan, innebär att man skapar sociala situationer där kunskap kan överföras direkt mellan individer. Dessa situationer kan vara t.ex. möten, internetforum, etc. (Gammelgaard & Ritter, 2005).

2.4 Knowledge Management System

KMS är idag ett naturligt hjälpmedel och ett kraftfullt verktyg för att på ett förtjänstfullt sätt bedriva KM i organisationer. Det finns idag en uppsjö av tekniska lösningar för att skapa goda förutsättningar för att på ett relativt enkelt sätt lagra, sprida och generera kunskap (Alavi & Leidner, 1999). Redan under 1990-talet upptäckte man de tekniska lösningarnas förtjänstfullhet och sedan dess har utvecklingen gått fort framåt. Det var dels smidigare att hantera kunskapen med de nya systemen och dels var det billigare än de metoder man använt sig av tidigare (Alavi & Leidner, 1999). Vidare poängterar författarna att KMS är en ung företeelse som inte säkert kommer att vara ett fungerande alternativ inom en överskådlig framtid, KMS utveckling kommer likt andra IT-baserade lösningar förändras i hög hastighet. Ett av de stora problemen för denna typ av system, som i hög grad är verktyg för kodifiering av kunskap, är att de löper en risk för att bli överbelamrade med information. Detta kan göra det svårt att sälla ut nödvändig och relevant kunskap (Gammelgaard & Ritter, 2005).

Wagner & Bolloju (2005) konstaterar att verktyg likt wikis idag är ett välfungerande KMS för hantering av information. Wikin är en lösning som uppfyller de krav på lagring, spridning och generering av kunskap som ställs, och har numer närmast utvecklats till en plattform inom KMS.

2.5 Wiki

Wikis är en typ av hemsida vars innehåll kan ändras av, i de flesta fall, vilken besökare som helst. I grunden består den oftast av en applikationsserver som körs på en eller flera webbservrar, ett filsystem där allt innehåll lagras och ett DBMS som lagrar alla förändringar av sidan (Wikipedia, 2009). Exempel på olika mjukvaror för drivandet av wikis är MediaWiki, DokuWiki och Microsoft SharePoint, även om den sistnämnda inte enbart är att betrakta som en dedikerad wiki-mjukvara. Enligt skaparen, Ward Cunningham, har tekniken tre karaktärsdrag:

- En wiki tillåter vem som helst att ändra, lägga till eller ta bort innehåll och sidor från webbplatsen, utan att använda något annat än en webbläsare.
- Wikis stöttar länkning av ämnen på ett meningsfullt och enkelt sätt.
- Besökaren av en wiki-sida hamnar inte på en noggrant designad sida, utan uppmanas själv delta och bättra på designen.

Varje sida behandlar således ett ämne och dessa brukar kallas för en wiki-sida. Den kompletta samlingen av dessa sidor är sedan vad man kallar för själva wikin. Varje wiki-sidas innehåll kan lätt uppdateras och ändras, antingen med hjälp av ett s.k. *markup language* eller antingen ett, allt vanligare förekommande, WYSIWYG-gränssnitt (What You See Is What You Get). Enskilda sidor kan med fördel länkas ihop med andra sidor med relevant innehåll (Wikipedia, 2009). En sida som behandlar knowledge management systems borde rimligen innehålla någon referens till kunskapshantering, och detta ord kan således länkas till en sida som behandlar ämnet kunskapshantering.

Hur denna länkning ser ut skiljer sig mellan olika wiki-mjukvaror, men vanligt är att man använder sig antingen av s.k. CamelCase, där de länkade orden skrivs som ett sammansatt ord med inledande versaler för varje delord, eller att man placerar orden inom dubbla hakparanteser. Länkarna behöver oftast inte peka på en redan existerande sida, utan wikin håller själv reda på och markerar vilka länkar som pekar till existerande sidor och vilka som inte gör det. Wiki-mjukvarorna MediaWiki, som skapats för och driver bl.a. Wikipedia och dess systerprojekt, och DokuWiki gör t.ex. detta genom att färga länkar till existerande sidor blåa, medan länkar till sidor som ännu inte skapats är färgade röda. Om en användare försöker komma åt en sida som inte existerar ges denna möjlighet att skapa sidan och själv fylla den med innehåll. (Wikipedia, 2009)

Varje wiki-sida har även en intern sida för att granska alla ändringar som gjorts sedan sidan skapades. Denna interna sida tillåter användaren att jämföra olika versioner av innehållet och även återgå till en äldre version om det skulle behövas. En viktig funktion hos wikin är just att alla förändringar sparas, och att alla dessa förändringar är reversibla. Wikis är således designade för att göra det lätt att korrigerar misstag, istället för att göra det svårt att begå dem (Wikipedia, 2009).

Den största källan till kritik mot wikis är deras öppenhetspolicy, vilket gör wikin väldigt mottaglig för vandalism och att felaktig information skrivs in (Wikipedia, 2009; Hasan & Pfaff, 2006). Wikins försvarare menar dock att man med en stor användarbas snabbt kan hitta och rätta till dessa felaktigheter. Denna brist gäller, enligt Hasan & Pfaff (2006), inte eller kan lätt motverkas när wikin används på en organisations intranät. Hasan & Pfaffs studie försöker kartlägga vilka faktorer som brukar användas som argument av företagsledningar för att inte implementera en wiki, och författarna kommer slutligen med argument mot dessa faktorer. De fann bl.a. att en av de största farhågorna ledningen hade inför implementeringen av en wiki var just risken för vandalism, men författarna påpekade att ämnena inom en organisatorisk wiki oftast är mindre känslamma och kontroversiella än de som diskuteras på t.ex. Wikipedia. Utöver detta kan vandalism förhindras genom att alla som vill ändra måste logga in med ett eget användarnamn, vilket sedan lagras i revisionshistoriken.

Hasan & Pfaff (2006) fann även att wikins öppenhet kunde strida mot organisationens kultur och dess fördelning av beslutsmyndighet. Enligt dem kräver en wiki att mer beslutsmyndighet ges till arbetarna, vilket givetvis gör att ledningen kan förlora en del av sin kontroll över kunskaps hanteringen. Detta skulle, enligt ledningen i studien, leda till att kvaliteten på innehållet blir sämre. Hasan & Pfaff belyser dock att allt innehåll i en wiki genomgår en typ av peer-review där andra, lika kvalificerade, medarbetare bedömer och förbättrar på bristfällig information. Man således säga att wikin är självreglerande. Wikins lämplighet i en organisation beror således mycket på hur organisationen drivs och vilken kultur den har. Skall en wiki implementeras kan organisationen vara tvungen att ge upp en del av sin beslutsmyndighet till arbetarna. På det företag Munsons (2008) studie genomfördes, tillsatte man i början av implementeringen en s.k. champion, som anordnade möten där man diskuterade till vad och hur wikin skulle användas. Wikins gränser bestämdes således i hög grad av användarna själva.

Annan kritik man fann var att en wiki inte ger författaren av en artikel något erkännande och att detta skulle hämma användningen av wikin i sig. Men Hasan & Pfaff (2006) försvarar detta

genom att påpeka att wikin, liksom arbetsplatsen, är en kollaborativ insats och att mycket grupparbete drivs av just beroendet av andras arbete. Dessutom menar man att ledningen kan finna medel för att motivera och främja användandet av wikin.

2.6 Motivationsfaktorer

Motivation är en mycket viktig del av alla typer av knowledge management systems, då det utan någon motivation för kunskapsspridning inte skulle finnas någon större mening med systemet. Motivation brukar normalt delas upp i två olika typer, inre och yttre motivation. *Inre motivation* innebär att en handling har ett värde i sig och således utförs för sin egen skull. *Yttre motivation* däremot är när handlingen utförs som ett medel för ett ändamål, vilket kan vara t.ex. en löneförhöjning eller en befordran (Hendriks & Sousa, 2006). Vilken typ av motivation som är att föredra är ett vitt diskuterat ämne inom knowledge management, men på senare år har det dykt upp resultat som visar på att upprättandet av yttre motivationer för kunskapsspridning kan vara kontraproduktivt (He & Wei, 2008; Hendriks & Sousa, 2006).

Enligt Kankanhalli, Tan & Wei (2006) finns det inom KM två typer av beteenden som är viktiga för att denna skall fungera, ett *kunskapsbidragande* och ett *kunskapsökande beteende*. Det kunskapsbidragande beteendet syftar på kodifieringen av kunskap och lagringen av denna för att kunna återanvändas, medan kunskapsökningen är själva sökandet efter, och användandet av, den lagrade kunskapen som utförs av en annan individ än den som bidrog med kunskapen. Dessa beteenden har, enligt He & Wei (2009), en del gemensamma och en del skilda motivationsfaktorer som påverkar i vilken grad dessa beteenden utövas inom en organisation.

2.6.1 Gemensamma motivationsfaktorer

Bland de gemensamma motivationsfaktorerna återfinns *organisatoriska belöningar, ledningens influenser, hur ansträngande sökandet eller bidragandet är* och *sociala relationer* (He & Wei, 2008). Den förstnämnda är ett typiskt exempel av yttre motivation, vilken som sagt har debatterats väldigt mycket. Hendriks & Sousa (2006) har t.ex. funnit att introduktionen av yttre belöningar för att främja kunskapsspridning har lett till mindre inre motivation och därav även minskad kreativitet, vilket de anser vara nära anknutet. Vidare fann de att inre motivation ökade överföringen av tyst kunskap, vilket således innebär att införandet av ett belöningsystem kan påverka kvaliteten av den kunskap som sprids. He & Wei (2008) påpekar dessutom att ett sådant belöningsystem kan ge de anställda en negativ attityd till kunskapsspridning.

Ledningens influenser anses även de som viktiga. Enligt He & Wei (2008) måste ledningen se till att skapa en arbetsplats där det är socialt riktigt att dela med sig av kunskap. Man fann dock att denna faktor hade mycket större påverkan för kunskapsbidragande, än för sökandet. Detta tror man beror på att andra faktorer, såsom ansträngningskravet eller den upplevda nytta, väger mer när det handlar om att söka kunskap. King & Marks (2008) fann dock att ett socialt klimat som förespråkar kunskapsspridning var underordnat både ansträngningskravet och den upplevda

nyttan även vid kunskapsbidragande. I kontrast till detta fann Kosonen & Kianto (2009) i en egen studie av wikis som kunskapshanteringsystem att organisationskulturen var väldigt viktig för att systemet skulle fungera tillfredsställande. Det fanns bland användarna en stor förvirring över vilken information som fick läggas ut på wikin och för vem det var tillåtet att lägga ut denna. Detta menar Kosonen & Kianto (2009) inte hade varit fallet i en organisation där kunskapsspridning varit en del av kulturen, vilket vidare är ett krav på grund av att wikin i grunden är ett socialt verktyg. Nära kopplat till Kosonen & Kiantos fynd, kan nämnas att Munson (2008) funnit att användarna av den wiki han undersökte inte vågade uppdatera eller redigera information någon annan lagt upp, då man uppfattade att författaren hade bestämmanderätt över det denne skrivit. Hendriks & Sousa (2006) har funnit att de organisationer som lyckats bäst när det kommer till kunskapsspridning är de som givit de anställda så stor makt och frihet som möjligt. Hasan & Pfaff (2006) fann att denna rädsla över att förlora makt var en stor grund till att det företag de studerade valde att inte implementera en wiki.

Den tredje viktiga faktorn för bidragande och sökande av kunskap är *hur stor ansträngning det innebär att kodifiera ny kunskap och att hitta den*. King & Marks (2008) och Kankanhalli et al. (2006) anser båda två att motivation inte bara är en fråga om vilka förmåner ett agerande för med sig, utan att dessa förmåner även måste ställas i relation till den ansträngning som krävs för att uppnå dem. Båda dessa studier kom fram till att den viktigaste faktorn för att påverka ansträngningen var hur lättanvänt systemet var. Munson (2008) bekräftar dessa resultat i sin studie över användandet av en wiki inom en organisation. Ett av de största hindren för kunskapsbidragande genom wikin var dess syntax för formatering av text, vilken ansågs vara alldeles för komplicerad enligt användarna med begränsad teknisk kunskap. Detta problem löstes till slut genom att man implementerade ett WYSIWYG-gränssnitt. De fann även att de flesta användarna ansåg att kunskapssökandet var mycket mer intuitivt och givande än deras andra system för kunskapshantering. Detta tillskrevs den fria sidlänkning som wikin tillåter, vilken ofta ledde till att användarna lätt fann, för dem själva okänd, men nyttig kunskap. Kosonen & Kianto (2009) fann att storleken av wikins användarbas var av viss vikt. Blev denna för stor blev det svårare att anpassa dem efter de enskilda behov som vissa grupper hade och verktyget blev trubbigare. Detta kan påverka såväl upplevd nytta, som användarvänlighet. Det är förstås också viktigt att förmånerna av att använda systemet är tillräckligt stora. King & Marks (2008) lyckas visa att bidragsfrekvensen i systemet var direkt relaterat till användarnas upplevda nytta, ett fynd som även finner stöd hos Kosonen & Kianto (2009).

Den sista gemensamma motivationsfaktorn består av de *sociala relationerna mellan systemets användare*. He & Wei (2008) fann att denna faktor var den absolut viktigaste när det kom till kunskapsspridning. Dessa sociala relationer utgår ifrån att arbetsgruppen agerar kollektivt. I denna grupp sker inte kunskapsutbytet på grund av enskilda individers egenintressen, utan individerna i gruppen gör gruppens intresse till sitt eget. Detta stöds av Kankanhalli et al. (2006) som även listar tre faktorer som är nödvändiga för att ett sådant "kollektiv" skall skapas; *tillit*, *normer* och *identifikation* (eller som He & Wei benämner det sistnämnda: *sammanhållning*). Tillit definieras som en vilja bland människor att visa sig sårbara och tror på de andras goda vilja, kompetens och tillförlitlighet. En s.k. generaliserad tillit har, enligt Kankanhalli et al (2006), visat sig väldigt viktig för kunskapsspridning i gemenskaper. Inom "kollektivet" skall det även finnas normer, som ska favorisera lagarbete, öppenhet mot konflikter och en tolerans för

misslyckanden. Identifikation kan slutligen delas upp i tre punkter. För det första skall användarna känna ett medlemskap, för det andra skall de ha likartade värderingar och slutligen är det viktigt att alla känner en viss lojalitet gentemot organisationen. Det finns en del stöd för dessa tre faktorer inom forskningen om wikis i organisatoriska sammanhang. Majchrzak, Wagner & Yates (2006) fann i en studie att tillit mellan användarna var viktigt, och Kosonen & Kianto (2009) pekar på vikten av att få användarna att känna sig delaktigt i en gemenskap, en community. I Kosonen & Kiantos fall spreds användningen genom de informella sociala relationerna inom företaget.

2.6.2 Motivationsfaktorer för kunskapsbidragande

För kunskapsbidragande pekar He & Wei (2008) ut ytterligare tre viktiga faktorer, nämligen *image*, *vilja att hjälpa andra* och *reciprocitet*. Med image menas den föreställning eller bild av ens egen person andra människor besitter. Motivationen i detta fall kommer således från en önskan att förbättra denna bild, genom exempelvis ökad respekt eller anseende inom organisationen. Forskningen bakom wikis i organisatoriska sammanhang är här splittrad, där Majchrzak et al. (2006) fann att ett fåtal användare upplevde att deras rykte förbättrades, medan Kosonen & Kianto (2009) fann att det förbättrade ryktet var en stor drivkraft bakom användandet av wikin. Majchrzak et al. menar att det bara är de anställda som besitter en särskild expertis som får de förväntade förbättringarna av sitt rykte, vilket Kosonen & Kianto till viss del håller med om. Kosonen & Kianto (2009) fick dock en mycket högre andel av personer som ansåg sig ha fått ett förbättrat rykte, vilket kan bero på att användarna i Kosonen & Kiantos studie utnyttjade de inbyggda användarprofilerna som finns i wikin. Detta kan ha gjort det möjligt för användarna att få en bild av vem som skrivit vad, och vem som innehar den kunskap som krävs för stunden. Det skall dock nämnas att Kosonen & Kiantos studie koncentrerade sig på en wiki inom en enskild organisation, medan Majchrzak et al. gjorde en bredare studie över flera olika organisationer. Vilken typ av wiki och hur den verkligen användes framgår således inte riktigt i Majchrzak et al. studie. Till detta bör man lägga Munsons (2008) fynd, där användarna ansåg sig veta mer om de olika personernas expertområden genom wikin.

Viljan att hjälpa andra är en inre motivation, där kunskapsbidragaren känner en tillfredställelse av att hjälpa sina medarbetare. Detta kan ställas emot den sista faktorn, reciprocitet, där motivationen snarare ligger i ett tyst löfte om att senare få sitt bidrag återgäldat. Denna återgäldning rör sig inom KM om att någon annan ger tillbaka ny kunskap till kunskapsbidragaren, vilket gör att det kan liknas vid ett utbyte eller ett "lån" som senare skall återbetalas (He & Wei, 2008). He & Wei fann vissa belegg för att reciprocitet förekommer, men att denna oftast blir ersatt med en vilja att hjälpa andra ju längre systemet varit i drift.

2.6.3 Motivationsfaktorer för kunskapssökande

He & Wei (2008) tar slutligen upp två motivationsfaktorer som påverkade kunskapssökandet, *den upplevda nyttan* och *kunskapsutveckling*. Vikten av den upplevda nyttan tas upp av Kosonen & Kianto (2009), Majchrzak et al. (2006) och Munson (2008), vilka alla behandlar användandet av

wikis inom organisationer. Den mest omfattande studien av dessa är Majchrzak et al. (2006), vilka fann att den upplevda nyttan bestod i att det gjorde arbetet lättare, samarbete underlättades och att de anställda uppfattade det som att arbetsprocessen förbättrades tack vare wikin. Tilläggas bör dock att dessa nyttor inte nödvändigtvis uppstår i alla implementeringar, och att det, enligt Majchrzak et al (2006), är större chans att man upplever dem i projekt som kräver nya lösningar. Kosonen & Kianto (2009) fann att när folk väl prövat att använda wikin var det en fråga om de upplevde någon nytta med att använda det, som avgjorde huruvida de sedan fortsatte använda systemet. Den sista motivationsfaktorn är personlig kunskapsutveckling, d.v.s. när man är driven av en hunger att lära sig. Enligt He & Wei (2008) har denna drivkraft visat sig obetydlig för kunskapssökande inom organisationer. Istället är kunskapssökande ett sätt för användarna att effektivisera och underlätta sina arbetsuppgifter.

Utöver He & Weis (2008) sammanställning kan man, i litteraturen om wikis i organisatoriska sammanhang, finna vissa egenskaper hos wikin som inverkar på användandet. Kosonen & Kianto (2009) fann t.ex. att antalet användare ökade markant efter att man gett wikin ett utseende som påminde om sidor på det övriga intranätet. Denna ökning berodde, enligt dem, på att wikin gav ett mer officiellt intryck. Vidare fann Munson (2008) att det var viktigt för användarna att sidorna hade en uniform utformning. I deras studie var det mycket skilda åsikter om hur sidorna skulle utformas, men det fanns även en tro att dessa skillnader skulle försvinna över tid.

2.7 Sammanställning

Under denna litteraturstudie har vi kunnat hitta ett antal motivationsfaktorer som tidigare forskning funnit belägg för. För att göra dessa mer överskådliga och kontextuella ämnar vi nu dela in dessa i tre olika kategorier: individuell motivation, organisatorisk motivation och egenskaper hos wikin. Med individuell motivation menar vi motivation som härstammar från individen själv, d.v.s. rent subjektiv motivation. Organisatorisk motivation är däremot motivation som kommer utifrån individen, från dennes omgivning. Slutligen är egenskaper hos wikin den kategori under vilka motivationsfaktorer som härstammar från själva systemet hamnar. Vår sammanställning utgår således ifrån en uppställning av individen, organisationen och systemet. Utöver dessa tre har vi även funnit faktorer som inte är direkt motiverande men som ändå påverkar användningen, vilka vi väljer att kalla för hinder. Detta kan t.ex. röra sig om systemets användarvänlighet. Vi väljer också att sammanställa de olika typerna av kunskapsbeteenden som kommit fram speciellt för wikin.

2.7.1 Faktisk användning

Den första typen av beteende är *kunskapsbidragande*, vilket är det beteende som utövas när en person bidrar med kunskap. I wikins sammanhang är det dessa som Majchrzak et al. (2006) kallar *adders*. Vi väljer dock att behålla termen kunskapsbidragande eller kunskapsbidragare, eftersom detta verkar passa in bättre i mer generella KM-sammanhang.

Efter detta har vi *kunskapsökande*, vilket är när en person letar upp och tillskansar sig kunskap. Detta beteende har tagits upp av Kankanhalli et al. (2006) och medan deras beteckning är på engelska har vi valt att använda en direkt översättning av deras term.

Slutligen finns det i wikins sammanhang *kunskapsuppdaterande*. Detta beteende kan bäst beskrivas som när en person lägger till och blandar in sin egen kunskap i det någon annan skrivit, förhoppningsvis för att lyckas skapa en synergi av de olika kunskaperna. Majchrzak et al. (2006) kallar dessa personer för synthesizers, men vi har valt att istället använda ordet kunskapsuppdaterare. Detta är återigen för att det skall passa bättre in den vokabulär som för närvarande råder inom KM.

2.7.2 Individuell motivation

Individuell motivation berör, som sagt, de motivationsfaktorer som härstammar från individen. Den första vi valt att placera under denna kategori är *den upplevda nyttan*. Anledningen till denna kategorisering kan ses redan i ordet upplevd, vilket genast ger motivationen en subjektivitet. Denna faktor ses av alla de artiklar vi tagit del av som en av de viktigaste motivationsfaktorena för användning.

Efter detta kommer *viljan att hjälpa andra*, vilket helt enkelt är att man motiveras från det rena nöjet att göra en god gärning. Enligt He & Wei (2008) kan denna variabel vara viktig vid fortsatt användning av ett knowledge management system. Att den hamnar under individuell motivation torde inte kräva någon djupare förklaring, då denna vilja stammar från individen själv.

Reciprocitet är, enligt He & Wei (2008), en av de mer kritiserade motivationsfaktorena. Vi väljer dock att inkludera den, för att helgardera oss mot alla eventualiteter. Det är inte möjligt för oss att på förhand avgöra huruvida detta kommer vara en avgörande motivationsfaktor under vår studie, så istället för att direkt göra det omöjligt att någonsin få reda på det tar vi den säkra vägen. Denna motivation hamnar under individuell motivation p.g.a. av individens sökande efter framtida belöningar.

Den fjärde faktorn som hamnar under individuell motivation är *image*. Denna motivationsfaktor har visat motstridande resultat i all den litteratur om wikis inom organisationer som vi tagit del av. Somliga resultat pekar på att detta är irrelevant, medan somliga har funnit att det varit en stark drivkraft bakom användandet. Den hamnar under individuell motivation för att det återigen är individen som eftersträvar att förbättra sitt anseende, oavsett om detta sker gentemot ledning eller medarbetare.

Slutligen har vi *kunskapsutveckling*, vilket innebär att man motiveras av en vilja att lära sig. Den litteratur vi har tagit del av har inte kunnat hitta några belegg för att denna faktor skall ha någon större inverkan på användningen. Återigen väljer vi att inkludera den för att missa så lite som möjligt i vår undersökning. Och återigen hör faktorn hemma under individuell motivation då det är individen som söker och tillskansar sig kunskap för sin egen skull.

2.7.3 Organisatorisk motivation

Den organisatoriska motivationen berör alla motivationsfaktorer som kommer ifrån de anställdas omgivning. Detta inkluderar inte enbart strategiska beslut, utan även de sociala nätverken och kulturen inom organisationen. Den första motivationsfaktorn vi valt att inkludera är *organisatoriska belöningar*, såsom bonussystem eller ökad chans till löneförhöjning. Denna faktor har, som vi påpekat, kritiserats av många, däribland Kankanhalli et al. (2006). Att vi valt att placera faktorn under organisatorisk motivation borde var ganska självklart, då detta nog är den mest direkt formen av motivation som en organisation kan utnyttja.

Ledningens influenser är den motivation som kommer från ledningen. Detta behöver inte nödvändigtvis röra sig om att de ger order, utan kan även vara att de skapar en kultur som tillåter kunskapsspridning. Nästan all litteratur vi tagit del av har haft en åsikt om denna motivationsfaktor, då speciellt när det kommer till organisationskulturen. Somliga har funnit att kulturen är väldigt viktig, medan andra har funnit det direkt motsatta. Det är hursomhelst en organisatorisk motivation för att den kommer ifrån individens omgivning i organisationen.

Till sist har vi de *sociala relationerna*, vilka kan vara motiverande genom den gemenskapskänsla som kan uppstå. De sociala relationerna har uppmärksammats som bidragande av de flesta av artiklarna i vår litteraturstudie. Speciellt inom de som behandlat wikis är att man funnit likheter i gemenskapskänslan med den som brukar finnas på olika communities, t.ex. Wikipedia eller internetforum. Återigen är det inte från individen som motivationen härstammar, utan ifrån omgivningen vilket ger denna faktor en plats under organisatorisk motivation.

2.7.4 Egenskaper hos wikin

Under denna kategori samlar vi de motivationsfaktorer som varken härstammar från individen eller dess omgivning, utan från systemet självt. Den första av dessa, *layout*, uppmärksammades av Munson (2008). Denna faktor berör utseendet på wiki-sidorna, som enligt Munson (2008) bör vara unisont. Utöver denna källa har vi dock inte hittat några andra som tar upp denna faktors inverkan, vilket gör det än mer intressant för vår studie. Denna faktor kategoriseras under egenskaper hos wikin med tanke på dess starka koppling till själva systemet.

Enligt Kosonen & Kianto (2009) var även *enhetlighet* en viktig faktor. Med enhetlighet menar vi hur väl wikins övergripande utseende passar in i resten av intranätet, och får den att verka mer eller mindre officiell. Återigen har vi inte kunnat hitta några andra källor som stärker denna motivation, men vi inkluderar den för att kunna undersöka saken själva. Enhetligheten hör även den till själva systemet, vilket ger den en plats under egenskaper hos wikin.

2.7.5 Hinder för användning

Slutligen har vi då de hinder för användning som vi lyckats identifiera. Dessa är som sagt inte motivationer i sig, men kan ändå påverka användningen. Man kan nästan säga att de är ”motivationer för att inte använda”. Först ut av de två vi har hittat är *användarvänlighet*. Både He & Wei (2006) och King & Marks (2006) talar om vikten att ett system är lätt att använda. De verkar även ställa detta lite utanför motivationer, vilket förstås motiverar vårt val av placering av denna faktor under hinder. Utöver detta kan man argumentera att man inte använder ett system bara för att det är lätt att använda, vilket ytterligare förstärker vårt val.

Slutligen har vi *kunskap som konkurrenskraft*, vilket Ruppel & Harrington (2001) talar om. Om kunskapsspridning innebär att man förlorar möjligheter till löneförhöjning eller andra former av avancemang inom organisationen, är det mycket möjligt att kunskapsarbetaren väljer att behålla vissa saker för sig själv. Detta gör att användandet kan bli lidande, och det är således ett hinder för användning.

Hela sammanställningen, med kategorisering, kan ses i tabellen nedan (2.1).

Tabell 2.1: Sammanställning av motivationsfaktorer

Kategori	Motivationsfaktor
<i>Individuell motivation</i>	Upplevd nytta
	Vilja att hjälpa andra
	Reciprocitet
	Image
	Kunskapsutveckling
<i>Organisatorisk motivation</i>	Organisatoriska belöningar
	Ledningens influenser
	Sociala relationer
<i>Egenskaper hos wikin</i>	Layout
	Enhetlighet
<i>Hinder för användning</i>	Användarvänlighet
	Kunskap som konkurrenskraft

3. METOD

I detta avsnitt introducerar vi läsaren för de metoder vi ämnar strukturera studien efter.

Under denna rubrik kommer vi även undersöka och föra resonemang om de utgångspunkter studien tar avstamp från.

3.1 Metodbeskrivning

Vid utformandet av vår studie finns en viss arbetsgång. När problem, syfte och avgränsningar gjorts, valdes lämpliga teorier ut. Därefter bestämde vi vilka metoder vi anser vara mest adekvata för att samla in de data studien kommer att bygga på. Vi kom fram till att en enkätundersökning i kombination med enstaka semi-strukturerade intervjuer skulle vara lämpliga för att fånga in de data som skulle ge oss möjlighet att besvara vår forskningsfråga. En del av arbetet har skett parallellt, men om man hårdtrar det så är arbetsordning så här.

Initialt sökte vi efter vetenskapliga artiklar och litteratur som behandlar *Knowledge Management* i stort, för att sedan mer och mer avgränsa sökningen till mer specifika frågor gällande wikis. Relevanta sökord för studien var bl.a. knowledge management, knowledge management systems och wiki.

Insamlingsmetoderna är kategoriserade efter vilken typ av undersökning man planerar att genomföra. Man tar även utgångspunkt från problem- och syftes-formuleringen. Huruvida olika metoder är praktiskt genomförbara i olika fall har betänkts (Jacobsen, 2002).

Vid studier av kvalitativ karaktär lämpar sig kvalitativa/ostrukturerade intervjuer, deltagande observationer och/eller dokumentanalys. När kvantitativa studier ska utformas lämpar sig strukturerade intervjuer, strukturerade observationer och/eller enkätundersökningar (Jacobsen, 2002). Vi har valt att kombinera metoderna och använder oss av semi-strukturerade intervjuer samt en enkätundersökning.

När man kombinerar kvalitativa och kvantitativa metoder i en studie, kan det bli svårare att se en nyans i studien, då studien blir spretig och inte helt säkert följer en röd tråd (Jacobsen, 2002). Vi har försökt att motverka detta genom att ha en så precis forskningsfråga som möjligt. Dessutom är enkäten tillämpad för att ge studien bredd genom att den går att dela ut till ett flertal anställda på företaget vi avser studera. Just detta är en stor fördel med enkäter, då det är en relativt billig och lättadministrerad insamlingsmetod (Jacobsen, 2002). Intervjuerna å andra sidan ger oss djup i vår diskussion då de genomförs efter att enkäterna samlats in. Vi kommer genom intervjuerna få svar på eventuella frågetecken som enkäterna inte täcker in.

Studien är av subjektiv karaktär och baseras enbart på vad vi själva som forskare anser vara relevant, något som givetvis är mycket svårt att undvika. Vi anser det dock möjligt att replikera studien, men att det i så fall bör göras på ett företag i liknande position och av samma storlek. Vi är övertygade om att resultatet kommer vara annorlunda om man genomför en liknande studie vid en annan tidpunkt och på ett företag som skiljer sig avsevärt från vårt studieobjekt.

3.2 Litteraturinsamling

Litteraturinsamling är den metod vi använt oss av inledningsvis, där vi tagit del av tidigare publicerade artiklar och relevant litteratur. Vid användning av tidigare publicerad litteratur är det två krav som vi som författare av studien har på materialet.

Dels *giltighet*, att man mäter det man vill mäta dels att *tillförlitlighet* och *trovärdighet* hos den information uppfyller de krav som ställs på forskningsstudier (Jacobsen, 2002). Genom att vi kritiskt granskat våra källor och att vi använt oss av flera oberoende källor gör att vår studie uppnår de krav som ställs. De källor vi har använt oss av har vi fått genom artikeldatabaser, antologier och andra publicerade verk. Vi har koncentrerat oss på att finna litteratur berörande knowledge management och stödjande system för detta. Mer specifikt har vi sökt efter motivationsfaktorer bakom användandet av dessa system. Dessutom har vi samlat in relevant information om motivationsfaktorer för användning av wikis där de såväl använts mer generellt inom organisationer, som när de använts specifikt för kunskapshantering.

Det finns dock en avvikelse från detta urval av källor, vilket är Wikipedia. Denna källa användes för att kunna beskriva wikins tekniska och sociala egenskaper i litteraturgenomgången. Anledningen till detta var en brist på annan litteratur som beskrev denna typ av system, utan att själva utgå ifrån Wikipedia. Å ena sidan kan man argumentera för att Wikipedia, med sina egna framgångar, borde vara en auktoritet när det gäller wikies, men å andra sidan skrivs denna information av personer som mycket väl kan ha begränsad kunskap om systemet. Vi har dock försökt att blanda in andra källor när detta varit tillämpligt.

3.3 Val av undersökningsobjekt

ST-Ericsson är en *joint venture* som etablerades den 10 februari 2009 för att sammanföra ST-NXP Wireless och Ericsson Mobile Platforms, två av världens ledande trådlösa halvledare och plattformars företag. Båda företag har ett starkt industriarv, och i och med fusionen blev ST-Ericsson en av de största aktörerna inom trådlösa halvledare. ST-Ericsson är en viktig leverantör till fyra av branschens fem största mobiltelefonstillverkare (ST-Ericsson, 2009).

Vi kommer primärt studera de motivationsfaktorer som är kopplade till användandet av den interna wikin. Det finns i nuläget två stycken interna wikis, en lösning som ST-Ericsson implementerat för hela organisationen och en som de anställda på ST-Ericsson utvecklat själva på eget initiativ. Vi har koncentrerat oss på den nyare och mer officiella i och med att den har flera

användare och ser likadan ut över hela organisationen, vilket inte nödvändigtvis är fallet med de inofficiella. Studien genomfördes över tre olika avdelningar, för att få en så bred och varierad bild som möjligt av systemet, då det är möjligt att de olika avdelningarna har olika krav på teknologin.

ST-Ericsson är ett lämpligt undersökningsobjekt eftersom de anställda arbetar med en intern wiki och att organisationens storlek ställer relativt höga krav på kunskapsspridning. Dessutom har vi sedan tidigare haft kontakt med organisationen vilket underlättat genomförandet av studien.

3.4 Val av respondenter

För att vår studie ska vara praktiskt genomförbar måste en mindre grupp eller ett antal studieobjekt väljas ut, vilket kan göras genom att aktivt eller slumpvis välja studieobjekten. Vi har valt ut en grupp av respondenter utifrån de möjligheter ST Ericsson gav oss. Urvalsprincipen är lättare att tillämpa vid kvantitativa studier än vid kvalitativa, men förekommer vid båda undersökningsformerna (Jacobsen, 2002). Genom sampling eller stickprov får man en så rättvis bild som möjligt av valt studieobjekt. Det är viktigt för generaliserbarheten att urvalet är väl genomfört.

Enkäten delades ut till anställda på flera olika avdelningar, med den gemensamma nämnaren att de hade tillgång till den interna wikin. Det enda kravet på respondenterna av enkäten var således att de hade tillgång till wikin, och ingen vikt lades vid huruvida de verkligen använde den eller inte. Detta för att vi ansåg det lika intressant att se vad som hindrar deras användning, som vad som faktiskt motiverar de som använder det.

Inför intervjun valdes två personer ut, baserat på den tid de arbetat för företaget. Resonemanget bakom detta var att en som jobbat där länge rimligtvis borde ha en större organisationsspecifik kunskapsbas än någon som jobbat där en kortare tid. Detta, tror vi, kan leda till skilda behov av systemet och kvaliteten på informationen i den. Även Munson (2008) för detta argument, även om han inte lyckades påvisa detta i sin studie beroende på att inga nya studieobjekt kom in under studiens gång. Målet med detta urval är att få en så nyanserad bild som möjligt av hur systemet används.

3.5 Enkät

Vi kommer initialt arbeta fram en enkät utifrån de variabler för motivation och eventuella hinder som vi preciserat i föregående kapitel. Enkäten kommer i stora drag täcka de viktigaste delarna vi kommer att söka svar på. Med hjälp av enkäterna hoppas vi få en bred bild av vad de anställda anser vara de viktigaste motivationsfaktorerna för att finna den interna wikin meningsfull och användbar.

Tabell 3.1: Utformning av enkät

Indivuell motivation		
Motivationsfaktor	Undersökt beteende	Påstående
Upplevd nytta	Sökande	Jag använder wikin för att det gör mitt jobb enklare
	Sökande	Jag använder wikin för att den förbättrar min arbetsprocess
	Sökande	Jag använder wikin för att den underlättar samarbete mellan mig och mina medarbetare
Vilja att hjälpa andra	Bidragande	Jag bidrar till wikin för att jag vill hjälpa andra
Reciprocitet	Bidragande	Jag delar med mig av kunskap för att andra ska dela med sig av kunskap till mig
Image	Bidragande	Jag lägger till och redigerar wikin för att min professionella status ska förbättras
	Bidragande	Jag lägger till och redigerar wikin för att mitt anseende hos mina medarbetare ska förbättras
Kunskapsutveckling	Sökande	Jag använder wikin för att jag vill lära mig något nytt
Organisatorisk motivation		
Organisatoriska belöningar	Bidragande	Jag bidrar med information till wikin för att det ökar mina chanser att få en löneförhöjning
	Bidragande	Jag bidrar med information till wikin för att det ökar mina chanser att få en högre position inom företaget
Ledningens influenser	Både och	Jag använder wikin för att företagets ledning uppmuntrar mig att göra det
Sociala relationer	Både och	Jag använder wikin för att mina medarbetare uppmuntrar mig att göra det
	Både och	Jag brukar uppmuntra mina medarbetare att använda wikin
Egenskaper hos Wikin		
Layout	Både och	Jag använder wikin för att dess utformning är uppmuntrande
	Sökande	Jag använder wikin för att dess layout gör det enkelt att hitta information
Enhetlighet	Både och	Jag använder wikin för att dess utformning påminner om andra sidor i intranätet
Hinder för användning		
Användarvänlighet	Bidragande	Jag undviker att bidra till wikin för att det är för omständigt att lägga till och redigera information
	Sökande	Jag undviker att söka information genom wikin för att det är för omständigt att hitta vad jag söker efter
Kunskap som konkurrenskraft	Bidragande	Jag undviker att bidra till wikin för att jag tjänar på att vara den ende som känner till viss information

För att konstruera enkäten har vi först formulerat några frågor för att undersöka den faktiska användningen av wikin, vilka behandlar frekvensen av kunskapsbidragande, kunskapssökande och uppdatering. Vi har även valt att inkludera en fråga om huruvida respondenten anser att kunskapsspridning är en del av deras arbete. Detta kan vara viktigt för att analysera de resultat som behandlar organisationens kultur och de sociala relationerna. Sedan har vi använt vår sammanställning av motivationsfaktorer för att skapa ett antal påståenden för varje faktor. Slutligen har vi formulerat några påståenden för att undersöka olika hinder för användning av wikin. Dessa påståenden och deras relationer till motivationsfaktorerna kan ses i tabell 3.1 på föregående sida. Enkäten i sin helhet kan beskådas i bilaga A.

3.6 Semi-strukturerade intervjuer

Intervjuer är antagligen den metod som oftast är tillämpad vid kvalitativa studier. Det är framförallt flexibiliteten som är intervjuens största fördel och gör den så tillämpbar inom kvalitativ forskning. Vi har valt att tillämpa semi-strukturerade intervjuer (Jacobsen, 2002).

Tonvikten ligger vid att intervjun ska vara öppen och flexibel, tanken är att intervjun utvecklas och tar form under genomförandet. Man riskerar att inledningsvis ha en relativt oklar och tveklaktig bild av vad intervjun ska innehålla och rendera i, men det skicklige intervjuaren styr samtalet för att samla in den data som är viktig och relevant för studien.

Skillnaden mellan kvalitativa och kvantitativa studier ligger framförallt vid att den kvalitativa intervjun inte är formaliserad i samma utsträckning. Man betonar istället att det är intervjupersonens egna föreställningar och syn på saker som ska lyftas fram (Jacobsen, 2002). Man fokuserar således på intervjupersonens ståndpunkter och lämnar sina egna intressen därhän. Att intervjun tar olika riktningar under genomförandet är endast av godo då man får en bild av vad intervjupersonen anser relevant.

För att en kvalitativ intervju ska vara tillfredställande bör den innehålla resonerande och djupgående svar, ja och nej frågor bör undvikas vilket vi tagit i beaktning vid utformandet.

För att utforma intervjuguiden (se bilaga B) har vi till stor del utgått ifrån enkätens utformning. Alla frågor i intervjuguiden är således kopplade till dels den faktiska användningen såväl som de olika motivationsfaktorerna. Anledningen bakom detta är att intervjuerna skall komplettera enkäterna och ge vår undersökning lite mer djup. Enkätens frågor och påståenden har dock inte kopierats helt och hållet, utan är omformulerade för att vara mer öppna och ge intervjuobjekten en större möjlighet att ge sin egen bild av situationen. Utöver detta har vi några villkorsbaserade delfrågor för en stor del av huvudfrågorna för att se till att vi verkligen lyckas utforska intervjupersonens tankar bakom ett visst svar.

Dessutom har vi valt att inkludera en möjlighet för intervjupersonen att komplettera vår sammanställning av motivationsfaktorer med ytterligare faktorer. Detta för att vissa motivationsfaktorer kan ha gått oss förbi under litteraturstudien eller kanske till och med är något

som gått förbi all forskning inom området. Slutligen har vi också några grundläggande frågor om intervjugpersonen ifråga, vilka inkluderar arbetssysslör, bakomliggande utbildning och hur länge denne varit anställd.

Intervjuguiden innehåller en rad frågor som kan besvaras med ett simpelt ja eller nej. Men eftersom intervjuguiden snarare var en vägledning för oss, utvecklades och omformulerades frågorna något under intervjuens gång. Dessutom är det inte huvudfrågorna som var av direkt intresse för, utan istället de underordnade frågorna om hur och varför motivationsfaktorena påverkade användningen.

3.7 Genomförande och analys av enkätundersökning

Vid genomförandet av enkätundersökningen valde vi att dela ut enkäten vid tre närliggande avdelningar på ST Ericsson. En kortare presentation av vårt kandidatarbete genomfördes och de anställda fick tid att läsa igenom frågorna och ställa eventuella frågor. Därefter lämnade vi arbetsplatsen under cirka en timme för att undvika att påverka eller stressa respondenterna. Fyrtio stycken enkäter delades ut, när vi återkom fick vi tillbaka trettioen enkäter, vilket är ett relativt bra resultat, då man enligt Jacobsen (2002) bör vara införstådd med ett visst bortfall.

Enkäterna sammanställdes (se bilaga B) och resultaten presenteras i kapitel 4, där vi kommer att diskutera och analysera de svar vi samlat in. Sammanställningen gjordes genom att ta fram medelvärde, medianvärde och modalvärde för alla frågor och påståenden. Det kan vara värt att nämna att vi på de tre inledande frågorna berörande den faktiska användningen valde att invertera de numeriska värdena i enkäten, för att göra resultatet mer konsekvent med resten av enkäten. Svartalernativet ”Aldrig”, som innan var likvärdig det numeriska värdet 5, blev således värt 1 och vice versa för ”Väldigt Ofta”.

Analysen kommer att ta utgångspunkt i tidigare presenterade teorier och studiens övergripande syfte, som innefattar ett försök till en kartläggning av de mest relevanta motivationsfaktorerna till ett aktivt användande. Enkätundersökningen kommer förhoppningsvis ge oss bredd i vår studie och vi tror att svaren kommer ge oss en bild över hur användandet ser ut, så att vi kan ställa dessa i relation till tidigare studier.

3.8 Genomförande och analys av intervju

Vi intervjuade två personer från ST-Ericsson. Vi valde att intervjua en rutinerad anställd med mångårig historia inom företaget. Vår andra intervjugperson var nyanställd sedan ett år tillbaka, men hade många års erfarenhet från andra företag. Vi gjorde detta val av intervjugpersoner eftersom vi ville försäkra oss om att våra intervjugpersoner hade skiljda omständigheter och varierande kunskapsbas. Intervjuerna genomfördes efter varandra och tog ungefär tjugo minuter vardera. Vi valde att genomföra intervjuerna på företaget, för att det är en plats där de anställda förhoppningsvis kände sig bekväma och dessutom för att minimera tidsförlusten i deras arbete.

Intervjuprocessen var semi-strukturerad med gott om utrymme för intervjupersonerna att tala fritt. Det blev två intressanta och givande samtal, där vi tillsammans med respektive intervjuperson växelvis styrde intervjuerna framåt. Inledningsvis vid båda intervjuerna gavs en kort redogörelse om vårt syfte med studien samt den bakgrundsinformation som vi ansåg relevant för att intervjun skulle gå att genomföra friktionsfritt.

Intervjuerna spelades in digitalt och transkriberades efteråt, och kan ses i bilagorna D och E. För att behålla intervjupersonernas anonymitet, och därigenom undgå att hänga ut dem inom organisationen, har vi valt att inte transkribera förekomsten av deras namn. Under presentationen av vår empiri kommer vi istället referera till dem som intervjuperson 1 respektive 2.

Sammanställningen skedde genom att koppla relevanta citat från transkriberingen till de motivationsfaktorer eller hinder som vi valt att undersöka. Vi gav oss själva rätt stora friheter med empirin från intervjuerna, vilket ibland innebar att det citat som användes för att påvisa en viss företeelse inte alltid kom ifrån en fråga som berörde denna. Detta har dock utförts med stor försiktighet och noggrant begrundande, för att inte ta några av intervjupersonernas uttalande ur sin kontext. Under analysen ställs sedan dessa resultat mot både vår litteraturstudie och vår egen enkätundersökning.

3.9 Undersökningens kvalitet

Forskningsarbete kräver ett visst mått av tillförlitlighet och äkthet. Vi ser det som en självklarhet att lägga stor vikt vid att kritiskt granska våra källor för att studiens tillförlitlighet ska bli så hög som möjligt. Utifrån begreppen *validitet* och *reliabilitet* kommer vi verifiera/falsifiera de källor vi granskat under studien. Extra stor beaktning bör tas då vi delvis utför en kvalitativ studie i form av semi-strukturerade intervjuer, som ger utrymme för subjektiva tolkningar (Jacobsen, 2002).

Studiens validitet bestäms av huruvida metoden kan avgränsas så att den endast mäter det som är relevant för studien och inget annat (Jacobsen, 2002). Därför är det intressant för oss att formulera ett så precist enkätformulär som möjligt. Även underlaget för våra intervjuer innehåller tydliga riktlinjer, så att fokus bibehålls till vår forskningsfråga.

En variabel som påverkar den interna validiteten negativt är bland annat *urvalsfel* som uppstår när det finns flera olika undersökningsgrupper som inte är jämförbara eller när respondenterna i grupperna inte är representativa för gruppen (Jacobsen, 2002). Genom att välja ut en större grupp för enkätundersökningen så kommer urvalsfelet minimeras. Vi kommer även välja två personer för intervju, där vi valt att träffa den med minst respektive mest erfarenhet på avdelningen.

Extern validitet är viktigt för vår undersökning. Något man måste tänka på är platsen undersökningen sker på och hur man ska bemöta sina respondenter. Vi valde att genomföra vår studie på plats på företaget vilket förhoppningsvis minimerat yttre påverkan.

Den externa validiteten påverkas även av respondenternas förförståelse och förväntningar (Jacobsen, 2002) av studien, vi valde därför att informera dels enkätrespondenterna och dels

intervjupersonerna om hur vår studie är uppbyggd och till viss del på vilka grunder vi valt att ställa frågorna. Förväntningarna hos de anställda på vår studie ansåg vi vara föga och gjorde därför inget för att eliminera eventuella spänningar.

Undersökningens reliabilitet mäter huruvida resultatet av studien kommer att vara möjligt att repetera över tid (Jacobsen, 2002). Kraven på att förutsättningarna är de samma oberoende av när undersökningen utförs, är en känslig fråga för vår studie eftersom vi valt ett extremt föränderligt studieobjekt som agerar i en bransch där utvecklingen går snabbt framåt. Våra resultat riskerar därför att bli föråldrade snabbt och inte helt och hållet applicerbara på nyare system, men deras giltighet för den wiki som gäller nu borde vara oförändrade. Vidare ställs det krav på att studieobjektet och respondenterna verkar i en likartad miljö (Jacobsen, 2002), vilket även det är en känslig fråga eftersom ST-Ericssons avdelningar bara det senaste året har bytt lokaler två gånger.

Vår studie består av ett antal subjektiva tolkningar som även dessa mot förmodan kommer att försämra reliabiliteten (Jacobsen, 2002). Dels har vi subjektivt bedömt vilka frågor som vi anser relevanta för studien, dels kan man föreställa sig att våra förväntningar på enkätundersökning respektive intervju påverkar studien. Utöver detta finns förstås respondenternas subjektivitet och det är svårt, för att inte säga omöjligt, att bekräfta om de varit ärliga i sina svar eller om de har försökt att svara ”rätt”.

3.10 Metodkritik

Litteraturinsamling som var den inledande delen av vår studie har gett oss en god bakgrund men dock har tidsbegränsning gjort att vi inte kunnat gå så djupt i litteraturen som vi skulle önskat. Eftersom wikis inom organisationer är en relativt ny företeelse så finns det ännu inte någon större forskning inom området. För att utöka litteraturstudiens bas, har vi varit tvungna att delvis förlita oss på studier som inte undersökt wikis som ett knowledge management system utan mer som ett generellt system.

Efter att vi genomfört vår enkätundersökning kan vi konstatera att det vore fullt möjligt att genomföra en betydligt större undersökning. Intresset hos de anställda på ST-Ericsson att delta i undersökningen var betydligt större än vi föreställt oss. I efterhand kan vi även konstatera att vår skala på de 3 inledande frågorna av enkäten, som var uppdelad från 1 till 5 och där 5 var *aldrig* och 1 *väldigt ofta*, kan ha vållat en del frågetecken hos respondenterna då det känns mer naturligt att ha dem i omvänd ordning. I kommande kapitel, där vi presenterar vårt resultat av studien kommer vi därför att vända på skalan för att det ska bli mer naturligt för läsaren, och oss själva, att förstå och tolka resultatet.

I och med att vi valt att genomföra både en enkätundersökning och intervjuer är det möjligt att både bredden respektive djupet i studien blir mindre. Hade all tid lagts på endera undersökningsverktyg hade vi antagligen kunnat få antingen en större bredd eller ett större djup.

Att uppnå båda är dock, enligt Jacobsen (2002), orealistiskt på grund av, som i vårt fall, resursmässiga skäl.

3.11 Vårt resultatets generaliserbarhet

Vår studie utfördes endast på en organisation, vilket självklart ger vår studie en lägre generaliserbarhet. Allteftersom syftet med studien infrias, kommer våra slutsatser antagligen enbart vara intressanta för just det företag vi valt att studera, ST-Ericsson.

Målet för generalisering av vårt resultat från studien är att försöka fastställa det typiska, det allmänna, det vanliga (Jacobsen, 2002). Under kommande kapitel, diskussion, kommer vi att ställa våra resultat i relation till tidigare teorier och se i vilken och på vilket sätt det överrensstämmer med verkligheten på ST-Ericsson. Huruvida studiens resultat kommer att vara generaliserbart utanför studiens verksamhetsområde benämns *överförbarhet* (Jacobsen, 2002). Vi anser att resultatet av studien är möjligt att överföra till liknande organisationer som är av samma storlek och inom samma bransch, dock anser vi att det endast kan göras inom en överskådlig framtid eftersom tekniken är av extremt föränderlig karaktär.

I vilken grad studiens resultat är generaliserbart på andra organisationer, verksamheter, individer etc. är trots god validitet och reliabilitet svårbedömd. Eftersom ST-Ericsson är en organisation som arbetar med teknik på heltid så tycks det vara naturligt att de anställda har en hög acceptans av ny teknik, vilket är en aspekt som man bör ta i beaktning.

4. EMPIRI

I detta avsnitt presenteras de resultat vår studie har genererat. All insamlad data kommer att presenteras och sätts in i studiens sammanhang.

4.1 Undersökningsobjekt

Det relativt nya företaget ST-Ericsson är en sammanslagning mellan Ericsson Mobile Platforms och det franska bolaget ST-NXP Wireless. De är världsledande inom utveckling och design av mobila plattformar samt halvledare och är en viktig leverantör till fyra av branschens fem största mobiltelefonstillverkare (ST-Ericsson, 2009). Dessa mobiltillverkare, vilka inkluderar bl.a. Nokia och Sony Ericsson, representerar sammanlagt cirka 80 procent av den globala mobiltelefonmarknaden. Företaget har omkring 8000 anställda, varav ca 2000 finns i Lund där undersökningen genomfördes (Ericson, 2009).

Företaget har en officiell wiki som drivs av Microsoft SharePoint, men det existerar även andra inofficiella wikis och trots införandet av den officiella finns det fortfarande en bred användarbas för de äldre. Dessa wikis uppstod innan introduktionen av den officiella wikin och var ett initiativ som togs av de anställda på ST-Ericsson.

Vårt undersökningsobjekt bestod av tre avdelningar på ST-Ericsson där fyrtio enkäter delades ut. Av dessa 40, fick vi tillbaka 31 enkäter där samtliga frågor vara besvarade. Två semi-strukturerade intervjuer på vardera ca tjugominuter genomfördes. De avdelningarna som undersöktes sysslar alla med utveckling av mobila plattformar, men varje avdelning utvecklar olika delar av dessa.

4.2 Enkät

4.2.1 Faktisk användning

Under denna rubrik fick vi svar på i vilken utsträckning de anställda vid ST-Ericsson använde den interna wikin. Vi kartlade vilken typ av användning som förekom, utifrån kategorierna *sök*, *tillägg* och *uppdatering*. Resultatet kan ses i tabell 4.1. Vi ställde även en mer övergripande fråga gällande de anställdas inställning till att dela med sig av kunskap till sina medarbetare. Skalan går från 1-5, där 1 representerar *aldrig/instämmer inte alls* och 5 representerar *väldigt ofta/Instämmer helt*.

Tabell 4.1: Enkät, faktisk användning

Fråga/Påstående	Medel	Median	Modal värde (% av svaren)
Hur ofta gör du egna tillägg till den interna wikin?	2,06	2	2 (48 %)
Hur ofta redigerar eller uppdaterar du information som någon annan lagt till på den interna wikin?	1,84	2	2 (48 %)
Hur ofta använder du wikin för att hitta information?	3,39	3	4 (42 %)
Att dela med mig av kunskap till mina medarbetare ingår i mitt arbete	4,81	5	5 (81 %)

Som tabellen visar är det en liten grupp av respondenterna som gör nya tillägg i den interna wikin. Frekvensen för detta är enligt både medel-, median- och modalvärdet *sällan*. Det går även att konstatera att det oftare sker nya tillägg i den interna wikin än att befintliga wiki-sidor uppdateras, åtminstone om man beaktar medelvärdet. Användandet av den interna wikin som sökmotor för att finna tillgänglig information sker *ofta* till *ibland* enligt respondenterna.

Det rådde även stor enighet om att kunskapsspridning ingick i arbetet, där hela 81 % instämde helt. Alla våra värden pekar på att detta är fallet på ST-Ericsson.

4.2.2 Individuell motivation

Tabell 4.2: Enkät, individuell motivation

Motivationsfaktor	Påstående	Medel	Median	Modal värde (% av svaren)
Upplevd nytta	Jag använder wikin för att det gör mitt jobb enklare	3,74	4	4 (39 %)
	Jag använder wikin för att den förbättrar min arbetsprocess	3,26	3	3 (48 %)
	Jag använder wikin för att den underlättar samarbete mellan mig och mina medarbetare	3,65	4	4 (48 %)
Vilja att hjälpa andra	Jag bidrar till wikin för att jag vill hjälpa andra	3,77	4	5 (35 %)
Reciprocitet	Jag delar med mig av kunskap för att andra ska dela med sig av kunskap till mig	3,39	4	3 (26 %)
Image	Jag lägger till och redigerar wikin för att min professionella status ska förbättras	1,81	1	1 (65 %)
	Jag lägger till och redigerar wikin för att mitt anseende hos mina medarbetare ska förbättras	1,74	1	1 (61 %)
Kunskapsutveckling	Jag använder wikin för att jag vill lära mig något nytt	2,68	3	1 (32 %)

Vidare valde vi att undersöka vilka faktorer som motiverade de anställda att använda den interna wikin. Inledningsvis kan man konstatera att den interna wikin till stor del underlättar de anställdas

arbete och att den i någon mening underlättar de anställdas arbetsprocess, ett resultat som kan ses i tabell 4.2. Vi kan även se att man ansåg att samarbetet förbättrades genom wikin.

Viljan att hjälpa andra var även det en motivationsfaktor som får de anställda att använda den interna wikin, där medianvärdet låg på 4 (*instämmer delvis*) och 35 % av respondenterna instämde helt med påståendet. Medelvärdet för denna motivationsfaktor verkar, likt medianvärdet, dra åt *instämmer delvis*. Det verkar även i viss mån förekomma att man delar med sig av kunskap för att i gengäld få ta del av andra medarbetares kunskap (*reciprocitet*), men både medelvärde och modalvärde drar åt *varken eller*. Det finns inga tendenser i vår undersökning att de anställda motiveras av de faktorer som påverkar ens *image*, oavsett om det är ur en professionell synpunkt eller på ett mer personligt plan mellan medarbetarna. Avslutningsvis kan man konstatera att de anställda inte använder den interna wikin för att tillskansa sig ny kunskap i någon högre grad.

4.2.3 Organisatorisk motivation

Under rubriken *organisatorisk motivation* valde vi framförallt att studera den motivation som ledningen eventuellt frambringar. Det visade sig att det inte finns eller att det åtminstone inte uppfattades som att det finns några direkta belöningar som skulle öka användandet av den interna wikin, som ni kan se i tabell 4.3. Huruvida medarbetarna påverkade varandra till ett ökat användande gick inte att utläsa utifrån medeltalen eller medianen, vilka hamnade under alternativet *varken eller*. Modalvärdet för båda påståenden hamnar dock under *instämmer delvis*, med varierande andel av antal svar. Den *organisatoriska motivationen* kan konstateras som generellt liten för användandet av den interna wikin.

Tabell 4.3: Enkät, organisatorisk motivation

Motivationsfaktor	Påstående	Medel	Median	Modalvärde (% av svaren)
Organisatoriska belöningar	Jag bidrar med information till wikin för att det ökar mina chanser att få en löneförhöjning	1,35	1	1 (77 %)
	Jag bidrar med information till wikin för att det ökar mina chanser att få en högre position inom företaget	1,55	1	1 (81 %)
Ledningens influenser	Jag använder wikin för att företagets ledning uppmuntrar mig att göra det	2,26	2	1 (42 %)
Sociala relationer	Jag använder wikin för att mina medarbetare uppmuntrar mig att göra det	2,87	3	4 (45 %)
	Jag brukar uppmuntra mina medarbetare att använda wikin	3,00	3	4 (32 %)

4.2.4 Egenskaper hos wikin

Vidare studerade vi vilka tekniska egenskaper hos den interna wikin som påverkade användandet (se tabell 4.4). Det skulle visa sig att majoriteten av de anställda blev lite eller inte alls påverkade

av hur layouten såg ut, där kopplingen mellan layout och kunskapssökande visar störst påverkan. Vid frågan beträffande *enhetlighet* i förhållande till andra system på intranätet var svaret detsamma, ingen inverkan.

Tabell 4.4: Enkät, egenskaper hos wikin

Motivationsfaktor	Påstående	Medel	Median	Modal värde (% av svaren)
Layout	Jag använder wikin för att dess utformning är uppmuntrande	2,35	3	3 (45 %)
	Jag använder wikin för att dess layout gör det enkelt att hitta information	2,61	3	4 (29 %)
Enhetlighet	Jag använder wikin för att dess utformning påminner om andra sidor i intranätet	1,87	2	1 (48 %)

4.2.5 Hinder för användning

När vi kommer till den avslutande delen av enkätundersökningen där vi valde att studera eventuella *hinder för användning* visade det sig att hinder för användandet inte påverkade de anställda till att *lägga till* och *redigera information* i någon högre mån (se tabell 4.5). Vad gäller *sökandet* är påverkan aningen lägre än för tillägg och uppdateringar.

Slutligen var det en i stort sett enig grupp anställda som inte såg det som någon risk att förlora konkurrenskraft genom att delge information som de var de enda som kände till, med ca 90 % som svarade *instämmer inte alls*.

Tabell 4.5: Enkät, hinder för användning

Motivationsfaktor	Påstående	Medel	Median	Modal värde (% av svaren)
Användarvänlighet	Jag undviker att bidra till wikin för att det är för omständigt att lägga till och redigera information	2,81	3	4 (26 %)
	Jag undviker att söka information genom wikin för att det är för omständigt att hitta vad jag söker efter	2,58	3	2 (29 %)
Kunskap som konkurrenskraft	Jag undviker att bidra till wikin för att jag tjänar på att vara den ende som känner till viss information	1,16	1	1 (90 %)

4.3 Intervjuer

4.3.1 Faktisk användning

Båda intervjupersoner angav att de själva sällan gjorde egna tillägg till wikin. Intervjuobjekt 1 hävdade att detta hände i genomsnitt ett par gånger i månaden, medan intervjuperson 2 snarare erkänner att han inte gjort något eget inlägg än.

”Ett par gånger i månaden i snitt. Det beror lite grann på vad vi sitter och pysslar med. Men nu på Android så har det inte blivit så mycket.” – Intervjuperson 1

”Jag är bara läsare nästan, jag brukar inte lägga till. Jag skulle kunna lägga till, men jag har inte behövt det än. Så jag använder den för att få information om projektet.” – Intervjuperson 2

Inte heller uppdateringar av sidor verkade vara vanliga. Frekvensen för uppdateringar var för intervjuperson 1 lika vanliga som egna tillägg, d.v.s. att det skedde ungefär ett par gånger i månaden. Intervjuperson 2 sade att han har uppdaterat wikin några gånger, men att det var under ett gammalt projekt.

”Jag har gjort det några gånger. På förra projektet hade vi satt nya labblar på saker och skulle visa det och utöka den informationen. Så det var några gånger jag gjorde det.” – Intervjuperson 2

Att söka kunskap var dock betydligt vanligare. Båda intervjupersoner anger att de använder wikin dagligen för att finna information, men intervjuperson 1 tillägger att det varierar från dagligen till några i veckan. Detta beror, enligt intervjuperson 1, på vad denne arbetar med för stunden.

”Det varierar ju, ibland kontinuerligt, flera gånger per dag... ibland kanske några gånger i veckan, så det beror ju lite på vad vi pysslar med.” – Intervjuperson 1

Båda intervjupersonerna anser att kunskapsspridning är en viktig del av sitt arbete, men att de system som införts för att stödja denna spridning har varit bristfälliga. Bland problemen är den dåliga strukturen bland wiki-sidorna och att gammal information inte uppdateras återkommande ämnen. Detta kräver, enligt båda intervjupersoner, att det finns någon som underhåller wikin.

”Det krävs ju underhåll och så. Man behöver nog ändå någon ansvarig för att hålla lite ordning på det.” – Intervjuperson 1

”Och det blir ett problem då att det är så himla mycket grejer i den. Den sorteras inte och städas aldrig, och det är ett annat problem. Någon måste ju nästan maintaina den. Och det är ingen som tar på sig det.” – Intervjuperson 2

Vid frågan om huruvida de anser wikin vara ett bra verktyg för att dela med sig av kunskap, svarar de båda jakande. Intervjuperson 1 tillägger sedan att den är bra om man sköter den på rätt sätt, medan intervjuperson 2 drar sig till minnes en gammal, men inofficiell, wiki han arbetat med tidigare. Den nyare och officiella har denne dock inte mycket för.

”Ja, den wikin jag har lagt in saker på, den tycker jag var bra... men jag gillar inte den här SharePoint-grejen. SharePoint överlag verkar jobbigt.” – Intervjuperson 2

4.3.2 Individuell motivation

Den största motivationen till att använda wikin tillhörde, enligt båda intervjupersoner, det som vi valt att kalla upplevd nytta. Båda intervjupersoner påpekar att wikin gör deras arbetare lättare, men de har som sagt vissa problem med själva sökandet av kunskap. De påpekar också att de använder wikin för att den innehåller information som de behöver.

”Det är ju att mycket av den informationen som är viktigt för oss i vårt dagliga arbete finns där.” – Intervjuperson 1

”Jag behöver vissa saker som ligger i de här wikisarna oftast” – Intervjuperson 2

När det kommer till hur wikin gör deras arbete lättare är det just att det gör det lättare att hitta information relativt till hur detta har fungerat inom organisationen tidigare. Intervjuperson 1 nämner dokumenthanteringssystem, medan intervjuperson 2 pratar om lagring på olika delade hårddiskar.

”För att man oftast hittar relevant information och aktuell information... om man har hittat rätt sida. Det senaste brukar ju finnas där, i motsats till om man letar upp gamla dokument som ligger nått arkiv någonstans eller nått dokumenthanteringssystem. Då blir det ju bättre och lättare att uppdatera på en wiki och blir oftare uppdaterat på en wiki.” – Intervjuperson 1

”Jämfört med dem system vi har använt tidigare som i princip har varit dokumenthanteringssystem där man haft lite works-filer och excel-filer så är det bättre. Det blir lättare och, som sagt, gör det lättare att uppdatera.”

– Intervjuperson 1

”[...] folk lagrar saker på gemensamma drivar och jag skulle komma åt en sådan nu precis från en konsult som slutade nu för två dagar sen. Och då är det kört, liksom.” – Intervjuperson 2

Nära anknutet till detta är huruvida wikin förbättrar de anställdas arbetsprocesser. Intervjuperson 1 tycker att wikin förenklar arbetsprocesserna, även om wikin inte ”kommit in riktigt i våra gängse processer”. Även intervjuperson 2 anser att wikin förbättrat dennes arbetsprocess, då denne kan hitta mycket information som intervjupersonen förut brukade spara på sin egen dator.

”För att bygga hela projekt och uppdatera sin kod, det senaste som är incheckat, så finns det ju ett antal kommandon måste gås igenom. De behöver jag egentligen inte lära mig. Jag hade för vana att skriva in mina egna sådana i textdokument och så har man det, men här går man till ett ställe och man ser när det uppdateras.” – Intervjuperson 2

Även samarbetet ansåg man bli bättre genom wikin. Intervjuperson 2 svarar ”Ja, vi säger ju ofta här, om någon frågar efter hjälp, att ’ja, men du kan ju börja med att kolla på wikin’”. Samarbetet påverkas också, enligt Intervjuperson 1, att man genom wikin får större insikt i vem som besitter viss kunskap.

"[...] Man kan få reda på vem som har gjort inlägg där och vem som uppdaterat. Så har man ytterligare frågor så vet man vem man ska kontakta." – Intervjuperson 1

Intervjupersonerna säger också att de, till viss del i alla fall, använder wikin av en vilja att hjälpa andra. Intervjuperson 1 påpekar dock att man ibland lägger till saker till wikin för att kunna komma ihåg dem själv. Intervjuperson 2 är lite mer avvikande:

"När jag gör inlägg så ingår det i processen att jag har gjort en sak, och att andra ska kunna använda dem sen. Den andra grejen är att man upptäckt något som kan få det och det att gå lite snabbare. Det hade vi innan lagt in på det här forumet. Men jag har blivit sämre och sämre på det för att det är ju inga måsten för folk, och då drar jag mig för att göra det." – Intervjuperson 2

I fråga om reciprocitet ansåg ingen av intervjupersonerna att detta var något som påverkade användningen. Båda resonerar som så att man givetvis vill att folk ska dela med sig, men att man inte tänker på det sättet.

"Jag tror inte jag tänkte på det så direkt. Det är klart att målsättningen är att alla ska dela med sig av så mycket information som möjligt." – Intervjuperson 1

Båda intervjupersoner anser att ens image kan påverkas genom wikin. Detta sker enligt intervjuperson 1 genom att man "sprider vetskapen av att någon är en expert inom något område". Intervjuperson 2, som inte gör så många egna tillägg säger att "det är ju bra att synas på det sättet, att lägga in saker och folk ser att jag gör saker", men tillägger senare att det skulle krävas rätt mycket för att en sådan förändring skulle ske.

"[...] om mina utvecklar kollegor skulle tycka det var dåligt det man la in eller la in saker som inte var riktigt korrekta så efter ett tag så kanske de skulle bli trötta på att säga åt mig att rätta, men jag vet inte. Deras anseende om mig skulle nog inte bli så bra, om man bara gjorde fel hela tiden." – Intervjuperson 2

De är dock överens om att detta mest sker internt, och att denna image inte når upp till ledningen. De är båda osäkra om ledningen ens bemödar sig med att titta på wikin.

När det kommer till huruvida de någon gång söker kunskap genom wikin enbart för att lära sig något nytt, så är de båda intervjupersonerna oense. Intervjuperson 1 erkänner att det händer att han gör det, om han "har en lugnare period, eller att man sitter och väntar på något bygge" och att det då kan hända att man "går in på wikin för att friska upp kunskaperna och lära sig något som man kanske stött på eller funderat på tidigare". Intervjuperson 2 googlar dock hellre, och använder wikin enbart om hans arbete kräver det.

4.3.3 Organisatorisk motivation

Enligt båda intervjupersoner existerar det idag inget belöningsystem för användandet av wikin, men åsikterna om huruvida detta vore önskvärt går isär. Intervjuperson 1 menar att sådan belöning antagligen skulle utöka användandet av wikin, medan intervjuperson 2 tar en helt annan ställning:

”Nej, jag tror det blir konstigt för då kanske man lägger in saker för inläggandets skull. Eller jag vet inte, jag tror inte det skulle funka.” – Intervjuperson 2

Ledningen uppmuntrar dock till användande, genom att själva använda wikin. Det är dock lite oklart för båda intervjupersoner hur högt upp i organisationen vetskapen om och användandet av wikin går, men båda är skeptiska till att det sträcker sig över den närmaste ledningen, d.v.s. projektledare och dylikt. Intervjuperson 1 påpekar hursomhelst att denna uppmuntring sker genom att ledningen i mejl ofta hänvisar och länkar till sidor på wikin. Utöver detta har ledningen, enligt Intervjuperson 2, lagt upp mycket av sin egen dokumentation för att kunna beskådas av de anställda. Men implementeringen har, enligt intervjuperson 2, inte gått helt felfritt och många drog sig för att använda wikin då de inte fått tillåtelse att lägga in egen information än. Folk fortsatte då använda de gamla och inofficiella wikisarna.

”De informerar om var man ska hitta den information vi söker, och det sker mycket spridning via mejl att ”Titta på den här wiki-sidan” och så vidare.” – Intervjuperson 1

”[...]I början var det svårt för ledningen att få oss att göra det för att de inte lagt till oss som användare så vi fick inte lägga till någonting. Så då är det klart att folk inte orkar vänta på det. Sen i och med att de har sina grejer där så lade vi in våra grejer där, och det finns ju alla grejer på samma ställe där. Och nu har det blivit bättre här.” – Intervjuperson 2

Båda intervjupersoner anser att sociala relationer kan påverka användningsgraden, men de tror inte att det är wikin som bygger upp denna gemenskap. Enligt dem är det istället att de jobbar så nära andra människor i team och att de har många möten som står för gemenskapsuppbyggnaden.

”Det kan jag tänka mig för jag funderade på det i morse när jag nu kom på hur jag skulle bygga mina grejer snabbare, så var det en annan kille sitter och jobbar på samma saker fast han bygger annan kod, men ändå, och han skulle behöva det här. Och det är ju som ni säger. Hur jag sen delar med mig av den, det kommer jag förmodligen lägga på en wiki eller på något motsvarande... .. men eventuellt så kanske jag bara säger det till honom, vilket är lite dåligt för då får inte de andra i projektet reda på det tyvärr” – Intervjuperson 2

4.3.4 Egenskaper hos Wikin

Klagomål över wikins layout är ganska genomgående under båda intervjuer. Ord som stökig och ostrukturerad är återkommande. Intervjuperson 1 säger att ”det är hyfsat lätt att hitta, men det är lite plottrigt och kan vara lite halvtråkig layout”. De enskilda sidorna har, enligt intervjuperson 1, ett relativt standardiserat utseende som till viss del smälter in bland de andra sidorna i intranätet, vilket ska ha kommit ifrån den avdelning som utvecklar och underhåller deras arbetsverktyg. Intervjuperson 1 är även osäker på hur stor skillnad ett enhetligt och mer officiellt utseende på wikin skulle påverka användandet:

”Men man tycker ju ändå att man kanske borde få våra wiki-sidor att flyta ihop med resten av intranätet så mycket som möjligt. Men jag vet inte hur mycket skillnad det gör egentligen. Det kan nog kvitta.” – Intervjuperson 1

Intervjuperson 2 är inne på samma linje, när det gäller wikins struktur såväl som dess enhetlighet med resten av intranätet, men det har dock större konsekvenser för dennes arbete. Intervjupersonen klagar t.ex. på att alla olika sidor indexeras i bokstavsordning vilket, med tanke på antalet sidor som existerar, gör det svårt att hitta rätt.

”Men innan man kommer till sidorna, så är det bara en hög med sidor. Det är inte så att de är grupperade i ’här är inlägg från den här gruppen’ eller ’här är de som handlar om det här’, utan det är bara en hög i bokstavsordning och det är väldigt jobbigt när man då ska leta efter nya saker. De kan ju hamma varsomhelst. Det är dåligt sorterat.” – Intervjuperson 2

Vidare är intervjuperson 2 mer övertygad om att sidorna enhetlighet inte har någon inverkan på användandet, i alla fall inom dennes bransch:

”Nej, egentligen inte. Som utvecklare bryr man sig nog inte om sånt och då måste det bara vara lätt att hitta, och har det sett bättre ut innan och man är van vid det så är det ju mycket lättare.” – Intervjuperson 2

4.3.5 Hinder för användning

Av de två hinder för användning som vi identifierat i denna studie, är det användarvänlighet som enligt intervjupersonerna påverkar deras användning av wikin. Intervjuperson 1 drar sig för att använda vissa funktioner som enligt denne är buggiga, medan intervjuperson 2 istället ”sparar undan direktlänkar till [information] istället för att gå till wikin direkt”. Detta leder, enligt intervjuperson 2, till att man kanske missar information som man annars skulle haft nytta av:

”Och det är synd för man skulle vilja ha en förstasida där man kunde se att saker kommit till som man kanske inte visste att man behövde. Det blir ju inte så nu. Jag håller ju inte koll på det, utan jag använder ju bara det gamla jag visste jag behövde. Hur layouten ser ut och hur det är upplagt det påverkar mig väldigt mycket.” – Intervjuperson 2

Intervjuperson 2 har också hört att det är många som tycker att det, i den nya och officiella wikin, är jobbigt att lägga till information. Problemet var ”inte att det inte gick snabbt utan att det var svårt att få formateringen snygg”. Även intervjuperson 1 ser problem i systemet, men klagar mer på svårigheten att bifoga filer på respektive sida.

”Och lägga in information kanske inte är det lättaste. Vanlig text går ju an, men attachments har den lite problem med.” – Intervjuperson 1

Slutligen var ingen av intervjupersonerna orolig för att kunskapsspridning skulle påverka deras konkurrenskraft. Intervjuperson 1 säger dock att läget varit annorlunda när denne varit utomlands:

”Man märker ju, framförallt när jag varit utomlands på vissa andra företag, att det kan vara så. Men i Sverige i allmänhet och på Ericsson så tror jag att folk delar med sig rätt friskt. Och jag tror att alla tjänar på det. Dels för att man blir lite sedd som en expert om man delar med sig av kunskap... och det är oftast positivt. Så, nej, jag tror inte att man förlorar någon konkurrenskraft.” – Intervjuperson 1

Intervjuperson 2 ser på samma sätt kunskapsspridning som något som gynnar alla, inklusive spridaren själv.

”Då känner jag snarare att i slutändan, även om mina chefer och projektledare ser att jag delar med mig, så kommer jag ändå i projektet anses som: 'Ja, han hade faktiskt lite bra idéer. Han har lagt upp dem, behöver du mer info så kan du fråga honom'. Så jag tror att det känner jag inte.” – Intervjuperson 2

5. ANALYS & DISKUSSION

I detta avsnitt analyseras och diskuteras de data vi samlat in i relation till tidigare presenterade teorier. En djupare diskussion kommer ge läsaren förståelse för vad de data vi samlat in representerar.

5.1 Faktisk användning

Både vår enkätundersökning och våra intervjuer visar upp likartade resultat när det gäller användandet, kunskapsbidragande och uppdaterande sker sällan medan sökande är mycket vanligare. Det är svårt att sja om vad som ligger bakom det låga bidragandet och uppdaterandet. Av de 31 enkäter vi fick in var det två stycken som svarade att de ofta gjorde egna tillägg och att det var en person som ansåg sig uppdatera sidor ofta. Det kan röra sig om att det är dessa personer som fått i uppdrag att uppdatera och lägga till information till den interna wikin, vilket intervjuperson 2 nämner under vår intervju. Vi kan dock inte, utifrån våra resultat, påvisa om så verkligen är fallet.

Även Munson (se avsnitt 2.6.1) fann att hans studieobjekt hade svårt för att ändra i innehållet på sidor som andra skrivit. I hans fall handlade det om en ovilja att ändra andras innehåll av rädsla för att man skulle förstöra det. Istället valde man att skicka e-post till författaren där man påpekade fel eller gav förslag till förbättringar. Användarna av wikin i Munsons studie verkar således anse att varje författare har äganderätt över det som skrivits. På liknande sätt medger intervjuperson 2 att oviljan att ändra någon annans texter mycket väl kan bero på en rädsla för att förstöra det. Men enligt intervjupersonerna verkar rädslan snarare grunda sig i att man inte vill förstöra något som någon kanske använder eller kommer ha användning av. Detta är ett beteende som strider mot konceptet man försöker förmedla med wikis, där idén är att äldre versioner av en sida på ett enkelt sätt går att återvända till. Tanken är att det ska vara uppmanande och enkelt att uppdatera och redigera wiki-sidan så att aktuell information finns tillgänglig. Detta tycks dock inte vara en funktion de anställda på ST Ericsson tagit till sig.

Vi fann att alla respondenter av enkäten ansåg att det delvis eller helt och hållet ingick i deras arbete att sprida kunskap till medarbetarna. Även intervjuerna avslöjade att kunskapsspridning var viktigt, vilket kan få den låga frekvensen av tillägg och uppdateringar på wikin att verka än mer förvirrande. Den mest troliga förklaringen bakom detta ligger nog i att, som båda intervjupersoner påpekade, man arbetar i team och har många möten. Det är därför inte helt otroligt att dessa möten är den plats där merdelen av kunskapsspridningen sker. Företaget verkar således utnyttja sig av en *personifieringsstrategi* för att sprida kunskap, även om verktyg finns tillgängliga för att kunna kodifiera den. I enlighet med vad Alavi & Leidner (se avsnitt 2.4)

påpekar så är wikin endast en plattform för lagring, spridning och generering av kunskap. Det är således inte självklart att man använder plattformen så vida det finns enklare och bekvämare sätt att sprida kunskap till medarbetarna. Dock kvarstår ett frågetecken gällande lagring, då det inte framkom om det som behandlades under mötena dokumenterades. Wikin kan i vissa fall fungera som en ren minnesbank för lösningar som går att återanvända.

5.2 Individuell motivation

Av de motivationsfaktorer vi inkluderat i vår sammanställning är det utan tvekan den *upplevda nyttan* som givit det starkaste medhålllet från respondenterna. Resultatet från enkäten på denna punkt är förvisso inte alldeles överväldigande, men det är ändå den starkaste motivationsfaktorn i vår undersökning. Även intervjuerna ger en klar bild av vikten av *upplevd nytta*. Båda intervjupersoner anser att arbetet blir lättare, arbetsprocesserna blir förbättrade och att samarbetet mellan dem och deras medarbetare blir smidigare. Detta resultat stöds av bl.a. Kosonen & Kianto, vilket nämns i avsnitt 2.6.3, som även de fann att systemets *upplevda nytta* har stor inverkan på användandet.

Även viljan att hjälpa andra var en stor motivation enligt vår enkätundersökning, men vi har i efterhand blivit osäkra på hur denna fråga har tolkats av respondenterna av enkäten. Utifrån de svar vi fick under vår första intervju framgår det att denne tolkat frågan mer som att man drivs av en vilja att hjälpa sina medarbetare, vilket medför att dessa resultat snarare hamnar inom ramarna för de sociala relationerna. Det är en viss skillnad mellan viljan att hjälpa andra för att de finner ett nöje i att göra så och att vilja hjälpa andra för att man sitter i samma båt, så att säga. He & Wei (se avsnitt 2.6.2) fann dock i sin studie att det kunde uppstå en vilja att hjälpa andra som driver en fortsatt användning. Vårt resultat skulle därför, om respondenterna nu tolkade frågan rätt, inte vara alldeles överraskande. Svaret från intervjuperson 2 är dock svårare att se in i, och vad som egentligen menas är öppet för tolkning. Å ena sidan påpekar intervjupersonen att det är en del i arbetsprocessen att dela med sig av hur man använder det man har gjort. Men å andra sidan verkar intervjupersonen även påpeka att det finns saker man delar med sig av bara för att det t.ex. gör att något går snabbare eller lättare att genomföra. Det verkar således som att intervjupersonen gör en distinktion mellan de saker man delar med sig av för att man måste, och de man delar med sig av för att man vill hjälpa andra. Men frågan om denna vilja att hjälpa andra hör till sociala relationer eller inte uppstår även här, i alla fall om man ser till att de svar som intervjupersonen gav på frågor om sociala relationer liknar de som framkom under frågorna om viljan att hjälpa andra.

I fråga om reciprocitet så skiljer sig resultatet mellan enkätundersökningen och intervjuerna åt. Respondenterna av enkäten ansåg till viss del att man använde wikin för att bli återgäldad, medan man i intervjuerna inte trodde att man tänkte på det sättet. Enligt He & Wei (se avsnitt 2.6.2) finns det belegg för att reciprocitet kan vara viktigt för den initiala användningen av systemet, men att detta i senare stadier övergår till en vilja att hjälpa andra.

Vidare visade enkätundersökningen att en förbättrad image inte var någon större motivation för kunskapsbidragande. Resultatet från intervjuerna visar dock att wikin faktiskt kan ge en förbättrad image. Dessa resultat ligger delvis i linje med Majchrzak et al. (se avsnitt 2.6.2). De fann att det var ett fåtal som upplevde en förbättrad image och att dessa ofta var experter inom något område. På samma sätt beskriver intervjuperson 1 att man genom wikin kan få en översikt över vem som är kunnig inom vilket område. Mot detta kan man dock ställa Kosonen & Kiantos (se avsnitt 2.6.2) studie vilken visade att den förbättrade imagen var bidragande till användningen. Vi måste dock fastslå att det, i detta fall, inte var en drivande motivation.

Slutligen har vi kunskapsutveckling, vilken fick relativt lågt resultat i enkäten. Här säger även intervjupersonerna emot varandra, där den ena säger sig söka kunskap genom wikin utöver vad arbetet kräver medan den andra hellre använder Google för att utveckla sin kunskapsbas. Våra resultat verkar peka på att kunskapsökande för att utveckla sin kunskapsbas inte är någon större drivkraft, även om det kan förekomma. Detta bekräftas av He & Wei (se avsnitt 2.6.3), och deras förklaring till detta är att man i en organisatorisk kontext snarare använder ett knowledge management system för att det hjälper en och gör ens arbete enklare.

5.3 Organisatorisk motivation

Vårt resultat från enkätundersökningen visade att det inte fanns någon övergripande organisatorisk motivation till ett ökat användande, då organisationen inte är beskaffad med någon form av belöningssystem som uppmanar användarna att *göra tillägg, redigera* eller *söka* på wikin. Dock fick vi uppfattningen från intervjun med intervjuperson 2 att ett belöningssystem inte var önskvärt eftersom man riskerar att wikin fylls med irrelevant information, att ett beteende där man lägger till för inläggandets skull kan uppstå. Denna teori styrks av He & Wei och Hendriks & Sousa (se avsnitt 2.6.1) studier, där det visar sig att yttre belöningar kan leda till en minskad inre motivation och att kreativiteten i användandet av wikin hämmas. Det tycks som att man riskerar att framkalla en negativ attityd hos medarbetarna genom att utfärda belöningar för ett aktivt användande av den interna wikin. Vårt resultat är dock ganska spekulativt, då intervjuperson 1 från intervjuerna ansåg att ett belöningssystem skulle kunna öka användandet. Intervjuperson 1 svar är dock inte helt motsägande svaret från intervjuperson 2, då även dennes svar implicit förutsätter ett ökande av användningen. Istället ligger skillnaden i att intervjuperson 1 bara svarar på hur graden av användning skulle påverkas, medan intervjuperson 2 mer går in på vilka konsekvenser detta skulle få utöver det ökade användandet.

Det framkom dock under intervjuerna att något som eventuellt kunde uppmana de anställda att använda den interna wikin var att delar av ledningen använde den, främst genom att dela med sig av sina egna dokument och att länka till relevanta sidor på wikin i sina e-postmeddelanden. Det faller sig naturligt att man tar efter sina överordnades beteende även om det inte är belönande. He & Wei (se avsnitt 2.6.1) menar även de att det är ledningens ansvar att skapa ett mönster för användandet av nya system, ett mönster som gör användarna bekväma att utföra vadhelst systemet är ämnat att användas för. Vår enkätundersökning visade dock inga tecken på att ledningens uppmuntran påverkade användandet, vilket kan bero på att vi inte förutsåg den

implicita uppmuntran som ledningen verkar ha sysslat med i detta fall. Enkäten utgick istället från en mer uttalad uppmuntran. Det kan därför vara av intresse för framtida forskning att undersöka inte bara den explicita uppmuntran som ledningen utövar, utan även vad ledningen implicit gör för att få uppmuntra användningen.

Vad vi däremot märkte att det saknades, delvis från ledningens håll kan påstås, var klara riktlinjer för hur man använder wikin. Båda våra intervjupersoner klagade på att gamla sidor aldrig togs bort, trots att wikins grundläggande teknologi gör detta borttagande till en säker process. Ingen information som finns på wikin kan tas bort, utan bara osynliggöras. Användarnas ovilja att ta bort verkar, som sagt, stamma från en rädsla att någon använder eller kommer ha användning av den informationen. Men i och med att en wiki tillåter att man återkallar alla sidor till en äldre version av sidan är denna rädsla ganska obefogad, vad gäller både borttagande och uppdaterande av information eller sidor. Det verkar således som att det finns ett behov av dels utbildning eller åtminstone, om utbildning är för dyrt, en guide för hur man skall utnyttja wikins potential till fullo. I vårt fall verkar det som att ledningen har förbisett detta, men det är svårt att säga säkert utan att undersöka detta närmare. I vilket fall som helst verkar det som att man på ST-Ericsson inte utnyttjar denna funktionalitet och att detta faktiskt leder till det överflöd av information som, enligt Gammelgaard & Ritter (se avsnitt 2.4), är en av riskerna med kodifiering av kunskap. Detta trots att wikin, som sagt, har funktionalitet för att synliggöra endast den senaste och relevanta informationen.

Enkätundersökningen visade inte på att det som vi valt att kalla *sociala relationer* var något som särskilt påverkade användningen. Genomsnittet från de två frågorna rörande om de anställda uppmuntrade medarbetarna eller uppmuntrades av medarbetarna resulterade båda två i ett *varken eller*, även om modalvärdet för dessa frågor indikerade att man *delvis instämde*. Vilket tyder på att ST-Ericsson har en företagskultur där det inte ter sig naturligt att uppmana varandra till användande av wikin. Detta är ett något ovanligt beteende om man reflekterar över tidigare studier som gjorts i frågan. Kosonen & Kianto (se avsnitt 2.6.1) påpekar vikten av en företagskultur och ett företagsklimat som uppmanar till ett aktivt användande. Detta uttalande grundar sig i att man ser på en wiki som ett socialt verktyg, vilket man inte helt säkert bör göra. I ST-Ericssons fall verkar det som att det faktiska användandet av den interna wikin var relativt utbredd trots avsaknaden av uppmaningar mellan de anställda. King & Marks (se avsnitt 2.6.1) visar i sin studie att en organisationskultur som talar för kunskapsspridning inte nödvändigtvis är något som krävs. Istället är det, enligt dem, viktigare att användarna känner att det finns en nytta med att använda systemet, något som till viss del verkar återspeglas i vår studie. Dock kan man inte utesluta att användandet skulle öka ytterligare om organisationskulturen uppmanade till det, eller att den socialt relaterade uppmuntringen i vårt fall har skett mer implicit.

Som exempel på detta så framkom det under båda intervjuerna att den *gemenskap* som finns i respektive projektgrupp eventuellt har en viss uppmuntrande inverkan på de anställda. Gemenskapen uppstod, enligt båda intervjupersoner, inte som ett resultat av wikin utan genom de frekventa möten som skedde inom varje arbetsgrupp. Wikins inverkan på gemenskapen är således oklar i vår studie, medan gemenskapens effekt på användningen visar vissa tendenser till att vara positiv. Om så är fallet kan det innebära att wikis tjänar på att implementeras i kontext där en gemenskap redan finns, d.v.s. mer som ett gemenskapsstödande system. I Kosonen &

Kiantos (se avsnitt 2.6.1) studie fann man att den initiala spridningen av wikin skedde just genom de informella sociala relationerna i organisationen. Våra resultat i denna inverkan är dock inte tillförlitliga nog för att konkretisera detta, men de kan möjligtvis ge en fingervisning för framtida forskning.

5.4 Egenskaper hos wikin

Under denna kategori placerade vi två faktorer, layout och enhetlighet. Av dessa två är det layouten som visat störst påverkan, åtminstone från intervjuernas håll. Enkäterna visade dock i båda fall att användandet inte berodde på någon av dessa faktorer, även om layout fick högre resultat än enhetligheten. Enhetlighet med resten av intranätet är något som båda intervjupersoner anser vara irrelevant för användningen. Intervjuperson 2 snuddar vid att detta kan vara specifikt för utvecklare, men huruvida detta gör att man är mer immun mot skillnader i utseende mellan olika sidor på intranätet är utifrån våra resultat omöjligt att avgöra. Klart är i alla fall att det, i detta fall, inte hade någon större inverkan på användandet. Detta säger emot Kosonen & Kiantos (se avsnitt 2.6.3) resultat, där ett mer officiellt utseende gav en större användarbas.

Vad gäller layouten är det en annan bild som målas upp av intervjupersonerna. Det finns återkommande klagomål över wikins layout, och intervjuperson 2 påpekar vikten av att det ska vara lätt att hitta på wikin. Båda intervjupersoner belyser indexeringens brist på struktur som en stor designmiss, vilket gör det svårt att söka och hitta den information som krävs speciellt som sökfunktionen på wikin var buggig och inte alltid gav rätt resultat. Istället var det, enligt intervjupersonerna, vanligt att man lärde sig exakt vilka sidor man behövde och sedan höll sig till dem. Detta kan förstås leda till att man missar ny, och kanske till och med viktig, information. Ett annat problem var att ingen vågade ta bort gammal information, vilket gjorde det ännu svårare att hitta vad man sökte efter. Den självreglering av wikin som Hasan & Pfaff (se avsnitt 2.5) förutspått verkar således inte ha slagit in i detta fall. Båda intervjupersoner ansåg istället att det krävdes någon som underhöll wikin, och tog bort gammal och överflödigt information. Denna oförmåga att söka ny information är självklart något som kan inverka hämmande på kunskapsspridning genom systemet, och således även minimera de faktiska fördelarna med det. Och med tanke på den mängd klagomål som intervjupersonerna kom med är det inte helt omöjligt att layouten skulle kunna öka användningen, även om det kanske inte är direkt motiverande.

För att lösa problemet med strukturen på wikin kan man, som vi ser det, antingen utse en person till moderator för wikin, sätta upp regler för och information om användningen av den eller dela upp den helomspännande wikin i flera mindre och oberoende wikis. Den första lösningen har vi berört, och det är även något som är en uttalad önskan hos våra intervjupersoner. Personen ifråga, moderatoren, kan då se till att allting hamnar på rätt plats. Nackdelen här är förstås att detta troligen är tidskrävande och tid är, som man brukar säga, pengar. Visserligen kan uppgiften fördelas över flera moderatörer, men den sammanlagda tid som spenderas med att hålla strukturen intakt skulle sannolikt bli ungefär densamma. Den andra lösningen är att skapa regler

och att lära ut hur man ska använda wikin. Återigen blir detta en kostnadsfråga för organisationen, då utbildning kan vara dyrt. I Munsons (se avsnitt 2.5) fall tillsatte man i början av implementeringen en s.k. champion, någon som driver på användandet av systemet, som anordnade möten där anställda fick ett tillfälle att diskutera bl.a. vad som skulle läggas upp och vart det skulle läggas upp. Detta kan nog vara en bra lösning för att dels skapa gemensamma regler för användningen, samt ge alla en tydlig bild av hur man bäst skall utnyttja teknologin.

Den tredje, och sista, av våra lösningar är att istället för att implementera en heltäckande wiki för alla anställda inom organisationen implementera flera, men mindre wikis som alla är specifika för exempelvis den arbetsgrupp man sitter i. Det skulle tvinga fram en väldigt separerad grundstruktur, där endast relevant information för arbetsgruppen, eller vilken uppdelning man nu valt att göra, skulle läggas in på den egna wiki. Problemet med detta är dock att den kunskap som är relevant för alla avdelningar eller dyl. blir svår att sprida till alla wikis. Dessutom är det inte nödvändigtvis så att det finns en klar gräns som avgör vad som är relevant information, eller vart den relativa informationen bör finnas. Kosonen & Kianto (se avsnitt 2.6.1) fann dock att en sådan uppdelning kan vara nödvändig i längden. I deras fall var wikin ett initiativ taget av de anställda, och medan användarantalet var lågt var det lätt för den som administrerade den att lägga till funktionalitet och anpassa den efter användarnas behov. I takt med att antalet användare steg blev det dock svårare och svårare att skräddarsy wikin efter behov, då det dels fanns väldigt många olika önskemål och även att det fanns motsägande sådana. På liknande sätt satte man på eget initiativ upp wikis på ST-Ericsson, och enligt våra intervjuer används dessa fortfarande i viss mån. Man märker även att intervjupersonerna talar varmare om dessa, än vad de gör om den nya och officiella wikin. Detta kan förstås vara ett rent sammanträffande, men utifrån Kosonen & Kianto kan man se att allt för många användare av ett system kan innebära att verktyget blir trubbigt. Därför kan det bli nödvändigt att avgöra huruvida om man vill ha ett litet men vasst verktyg, eller ett trubbigt men brett.

Tittar man istället på de enskilda sidorna på wikin så framgår det inte riktigt i någon av intervjuerna hur de skulle kunna påverka användandet, och även om man påpekar att de flesta sidor har en likartad layout och att det verkar som att det finns några standarder för utformningen så är det utifrån våra resultat inte möjligt att uttala sig hur detta påverkar användandet. Munson (se avsnitt 2.6.3) fann att det var önskvärt för användarna att sidorna hade likartad utformning, men våra uppgifter räcker varken för att stärka eller dementera detta.

Slutligen har vi under vår undersökning kunnat urskönja något som kan vara en bidragande orsak till användningen, utöver de motivationsfaktorer vi fann under litteraturstudien. Denna faktor har vi valt att kalla för *beroende av system*. Båda våra intervjupersoner påpekar att man använder wikin för att all information finns där. Detta kan givetvis ses som någonting bra, vilket vi även anser att intervjupersonerna gjorde. Men det kan likväl vändas till att man tvingas använda ett undermåligt system endast för att det innehåller allt det man behöver för att kunna utföra sitt arbete. Kort sagt handlar det om att man blir tvungen att använda systemet. Och ser man till intervjupersonernas återkommande klagomål över wikin, när det gäller såväl layout som användarvänlighet, så är det inte helt omöjligt att detta är fallet just inom denna organisation. Ett *beroende av system* kan således vara en bidragande orsak till användning, om än inte den mest önskade av orsaker. Detta är förstås rätt så spekulativt, men det kan vara värt att ha i åtanke och möjligtvis undersöka närmare.

5.5 Hinder för användning

Den avslutande delen av vår studie behandlar de hinder som kan försvåra eller helt omöjliggöra användandet av den interna wikin. Resultatet av enkätundersökningen pekade inte på att det förekom några påtagliga hinder. Man kan utifrån detta inte utesluta att användarvänligheten hos den interna wikin kan göras bättre och därigenom rent av bidra till ett ökat användande. Både intervjuperson 1 och 2 påpekar att de inte är helt tillfreds med den design den officiella interna wikin har idag. Brister vad gäller överblick tvingar fram ett användarbeteende som är mer tidskrävande än det skulle kunna vara. Exempelvis saknas en god struktur för tillägg av nya wiki-sidor, så att istället för att söka efter den senaste uppdaterade wikin får man komma ihåg vad den gamla wiki-sidan heter och därigenom länka sig vidare. Detta är, enligt intervjuperson 2, väldigt tidsödande. Det förekommer även buggar som i princip gör det omöjligt att lägga till viss information i wikin. Vanlig text är inget problem enligt intervjuperson 1, men attachments ställer till en del problem. Till detta tillägger intervjuperson 2 att han hört att det är svårt att få till layouten på sidorna.

Utifrån vad som sägs i intervjuerna och de likgiltiga svaren i enkätundersökningen så tycks inte ST-Ericssons officiella interna wiki följa praxis för god design. Intervjuperson 1 hade hört från flera av medarbetarna att de uppfattade den befintliga layouten som ett hinder för ett aktivt användande. Även intervjuperson 2 påpekar att hur sidan är upplagd och dess layout påverkar användandet väldigt mycket. Som vi tidigare påpekat så spelar utseendet på systemet, enligt Kosonen & Kianto (se avsnitt 2.6.3), en vital roll för att uppnå ett aktivt användande. Men trots att ST-Ericssons interna wiki tycks innehålla en hel del brister på den punkten, så används den flitigt av de anställda. Detta kan bero på att, trots bristerna, den totala nyttan med systemet upplevs som hög, detta i enlighet med Majchrzak et al. (se avsnitt 2.6.3) som konstaterar att den upplevda nytta är en av de absolut viktigaste motivationsfaktorerna. Som intervjuperson 2 påpekar så har man överseende med brister i systemet så länge det går snabbt och enkelt att använda det. Detta korrelerar med vad King & Marks och Kosonen & Kianto (se avsnitt 2.6.1) funnit, d.v.s. givet att motivationen är tillräckligt stor kan användarna ha överseende med hinder och brister i systemet. Den upplevda nyttan är alltså i detta fall tillräckligt stor för att överbygga de brister i layouten som finns. Detta utesluter således inte att en god design hade ytterligare ökat användandet, och möjligtvis maximerat effekten av motivationsfaktorerna.

I dagsläget är ST-Ericsson besvärad med två olika typer av interna wiki-system, dels ett som är officiellt gällande för hela företaget och dels en hel uppsättning av wiki-system som satts upp av de anställda själva för deras egna avdelningar. Utifrån intervjuerna verkar det som att de anställda, trots införandet av den officiella wikin, föredrar att använda de inofficiella. Intervjupersonerna påpekar exempelvis att det ofta länkas från den officiella wikin till de inofficiella. Man kan alltså tala om att det förekommer en viss konkurrens mellan systemen. *Konkurrenande system* kan mycket väl vara ett hinder för användandet, något som vi tyvärr inte hittat något om under vår litteraturstudie. Vi har därför inte kunnat samla in nödvändig data för att kunna uttala oss i vårt specifika fall, men det ter sig naturligt att det skulle kunna uppstå en intressekonflikt om vilket system man ska prioritera. Som ytterligare exempel på en sådan konflikt finns företagets dokumenthanterings system, vilket enligt intervjupersonerna i hög grad fått vika undan för wikin.

På den avslutande frågan beträffande huruvida de anställda ansåg att de riskerade att förlora i konkurrenskraft i förhållande till sina medarbetare om de delgav information, så var respondenterna som genomförde enkätundersökningen i stort sett helt eniga. Att dela med sig av kunskap ansågs inte som en förlorad konkurrenskraft i förhållande till de andra medarbetarna. Detta resultat är föga förvånande med tanke på att de flesta ansåg att delge kunskap till sina medarbetare var en del i deras dagliga arbete. Det tycks finnas en företagskultur hos ST-Ericsson där man ser organisationen och företagets framskridande överställt individen, vilket leder till en ökad delning av kunskap. Intervjuerna pekade även de på att det inte finns några tendenser till att man vill behålla viss kunskap för sig själv. Intervjuperson 2 pekade på att delning av sin kunskap gynnade alla, dels att hjälpa andra, få ett gott renommé bland medarbetarna, att man kan få bekräftat att man faktiskt har bra idéer och slutligen att det underlättar fortskridandet av ens eget arbete.

Intervjuperson 2 anmärker även på avsaknaden av tydliga *guidelines* för hur det är tänkt att wikin ska fungera. Utbildning av wikin eller åtminstone en kortare manual för hur man på bästa sätt utnyttjar alla wikins funktioner vore önskvärt enligt intervjuperson 2. Detta är eventuellt inte att betrakta som ett hinder i dess rätta bemärkelse, utan snarare som en brist vid implementeringen av systemet. Det är först i förlängningen, när bristen på regler börjar påverka användarvänligheten, som det blir ett hinder för ett aktivt användande.

6. SLUTSATSER

Avslutningsvis presenteras de slutsatser vi har dragit utifrån vårt den analys och diskussion som förts kring vår empiri.

Vårt mål med uppsatsen har varit att undersöka och kartlägga vilka motivationsfaktorer som ligger till grund för ett aktivt användande av en intern wiki. Vi konstaterade med utgångspunkt från litteraturen relativt omgående att wikis anses vara ett fungerande knowledge management system för generering, spridning och lagring av kunskap. De semi-strukturerade intervjuerna visade att man uppfattade wikin som ett bra verktyg för att sprida kunskap, även om det i detta fall fanns vissa brister i såväl systemet som i användandet av detta.

Även om de anställda ansåg att kunskapsspridning var en viktig del i deras dagliga arbete, var frekvensen av tillägg och uppdateringar i wikin låg. Detta kan bero på att man istället sprider kunskapen vid t.ex. regelbundna möten eller direkt kontakt med personer i deras närhet. Kunskapssökandet i wikin visade sig vara högt i såväl intervjuer som i enkätundersökningen. Detta tycks vara ett resultat av att den relevanta informationen för arbetet finns där lättillgängligt.

Av de motivationsfaktorer vi har undersökt var det endast den upplevda nyttan som vi med relativ säkerhet kan säga påverkade användandet på ST-Ericsson. Denna nytta består i vår undersökning av dessa tre punkter:

- *Förenklar arbetet:* Respondenterna var eniga om att arbetet blev lättare med hjälp av wikin.
- *Förbättnar arbetsprocessen:* Wikin möjliggjorde för respondenterna att spara in tid och undvika onödiga omvägar för att tillskansa sig information.
- *Underlättar samarbete:* Samarbetet effektiviserades genom användandet av wikin, eftersom kunskapsutbytet blir enklare och mer redundansfritt.

Viljan att hjälpa andra genom att delge kunskap genom wikin verkar inte vara motiverande för de anställda på ST-Ericsson när det gäller rutinmässigt arbete, utan bara i särskilda fall där informationen kan förbättra arbetsprocessen för andra. Dessutom fann vi att det var svårt att veta huruvida man verkligen gjorde kunskapsbidrag för den goda gärningens skull, eller om detta berodde på att man så att säga satt i samma båt.

Vad gäller reciprocitet är resultatet från enkätundersökningen entydigt, men motsägs av intervjupersonerna. Vi kan därför inte dra några välgrundade slutsatser. Användarnas image påverkades, men detta var inget som respondenterna ansåg vara motiverande. Inte heller kunskapsutveckling verkade vara en faktor som påverkade användandet.

Ingen av de organisatoriska motivationsfaktorerna uppvisade någon reell signifikans i vår studie. Organisatorisk belöning verkade inte önskvärt och ledningens influenser påverkade inte användningen nämnvärt. Att ledningen föregår med gott exempel och använder wikin är den enda influens som ledningen tycks utöva. Intervjuerna gav dock en viss anledning att tro att de sociala relationerna kan viss påverkan, men vårt resultat räcker inte för att säkert bekräfta detta.

Egenskaper hos wikin, såsom layout och enhetlighet, visade vissa tendenser att vara underordnade användarvänlighet. Man fick dock uppfattningen att den strukturella uppbyggnaden och utformningen av wikin kan ha viss betydelse för användandet. Vidare fann vi att det kanske kan finnas ett beroende av systemet, vilket är mer tvingande än motiverande egentligen.

Bland de hinder vi undersökt fann vi ingen direkt påverkan av användning. Men i fallet användarvänlighet kan det vara så att man, i detta fall, har förbiseende med systemets brister då nyttan upplevs som hög. Vi fann även att det kan finnas en konkurrens mellan olika KMS i organisationen, vilket rimligtvis påverkar vilket system vars användning prioriteras.

Då vår studie lider av bristande generaliserbarhet kan vi inte utesluta eller helt säkert bekräfta några motivationsfaktorer. Vi presenterar därför vår sammanställning i helhet, med vissa tillägg som möjligtvis kan vara intressanta att undersöka vidare. Vårt resultat kan som bäst ses som en fingervisning för framtida studier, och vi inbjuder andra att fortsätta utveckla och förbättra på vår ansats. Den slutgiltiga sammanställningen kan ses i sin helhet i tabell 6.1 nedan.

Tabell 6.1: Slutgiltig sammanställning

Kategori	Motivationsfaktor
<i>Individuell motivation</i>	Upplevd nytta
	Vilja att hjälpa andra
	Reciprocitet
	Image
	Kunskapsutveckling
<i>Organisatorisk motivation</i>	Organisatoriska belöningar
	Ledningens influenser
	Sociala relationer
<i>Egenskaper hos wikin</i>	Layout
	Enhetlighet
	Beroende av system
<i>Hinder för användning</i>	Användarvänlighet
	Kunskap som konkurrenskraft
	Konkurrerande system

BILAGOR

Bilaga A

Enkätundersökning för kandidatuppsats vid Institutionen för Informatik

Hej!

Vi är två studenter som just nu skriver vår kandidatuppsats vid Institutionen för Informatik på Ekonomihögskolan i Lund. För att lyckas med detta behöver vi dock Er hjälp med att besvara några frågor.

Resultatet av denna undersökning kommer att användas i vår uppsats för att påvisa eventuella motivationsfaktorer för användning av *wikis* som ett Knowledge Management-verktyg. Uppsatsen kommer sedan göras tillgänglig genom ett system för e-publicering vid Lunds Universitet.

Allt deltagande är självklart frivilligt, och alla svar är givetvis anonyma.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,
Johan Allansson & Henrik Friang

(Markera det mest passande svaret)	Väldigt ofta	Ofta	Ibland	Sällan	Aldrig
Hur ofta gör du egna tillägg till den interna <i>wikin</i> ?	1	2	3	4	5
Hur ofta redigerar eller uppdaterar du information som någon annan lagt till på den interna <i>wikin</i> ?	1	2	3	4	5
Hur ofta använder du <i>wikin</i> för att hitta information?	1	2	3	4	5

Motivationsfaktorer för användning av Wiki som ett Knowledge Management System
Allansson & Friang

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis inte	Varken eller	Instämmer delvis	Instämmer helt
Att dela med mig av kunskap till mina medarbetare ingår i mitt arbete	1	2	3	4	5
Jag använder <i>wikin</i> för att det gör mitt jobb enklare	1	2	3	4	5
Jag använder <i>wikin</i> för att den förbättrar arbetsprocessen	1	2	3	4	5
Jag använder <i>wikin</i> för att den underlättar samarbete mellan mig och mina medarbetare	1	2	3	4	5
Jag bidrar till <i>wikin</i> för att jag vill hjälpa andra	1	2	3	4	5
Jag delar med mig av kunskap för att andra ska dela med sig av kunskap till mig	1	2	3	4	5
Jag lägger till och redigerar <i>wikin</i> för att min professionella status ska förbättras	1	2	3	4	5
Jag lägger till och redigerar <i>wikin</i> för att mitt anseende hos mina medarbetare ska förbättras	1	2	3	4	5
Jag använder <i>wikin</i> för att jag vill lära mig något nytt	1	2	3	4	5
Jag bidrar med information till <i>wikin</i> för att det ökar mina chanser att få en löneförhöjning	1	2	3	4	5
Jag bidrar med information till <i>wikin</i> för att det ökar mina chanser att få en högre position inom företaget	1	2	3	4	5
Jag använder <i>wikin</i> för att företagets ledning uppmuntrar mig att göra det	1	2	3	4	5
Jag använder <i>wikin</i> för att mina medarbetare uppmuntrar mig att göra det	1	2	3	4	5
Jag brukar uppmuntra mina medarbetare att använda <i>wikin</i>	1	2	3	4	5

Motivationsfaktorer för användning av Wiki som ett Knowledge Management System
Allansson & Friang

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis inte	Varken eller	Instämmer delvis	Instämmer helt
Jag använder <i>wikin</i> för att dess utformning är uppmuntrande	1	2	3	4	5
Jag använder <i>wikin</i> för att dess layout gör det enkelt att hitta information	1	2	3	4	5
Jag använder <i>wikin</i> för att dess utformning påminner om andra sidor i intranätet	1	2	3	4	5
Jag undviker att bidra till <i>wikin</i> för att det är för omständigt att lägga till och redigera information	1	2	3	4	5
Jag undviker att söka information genom <i>wikin</i> för att det är för omständigt att hitta vad jag söker efter	1	2	3	4	5
Jag undviker att bidra till <i>wikin</i> för att jag tjänar på att vara den ende som känner till viss information	1	2	3	4	5

Bilaga B – Sammanställning av enkätundersökning

Påstående	1	2	3	4	5	Medel	Median	Modal
Hur ofta gör du egna tillägg till den interna <i>nikin</i> ?	8	15	6	2	0	2,06	2	2 (48 %)
Hur ofta redigerar eller uppdaterar du information som någon annan lagt till på den interna <i>nikin</i> ?	11	15	4	1	0	1,84	2	2 (48 %)
Hur ofta använder du <i>nikin</i> för att hitta information?	0	5	11	13	2	3,39	3	4 (42 %)
Att dela med mig av kunskap till mina medarbetare ingår i mitt arbete	0	0	0	6	25	4,81	5	5 (81 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att det gör mitt jobb enklare	2	3	5	12	9	3,74	4	4 (39 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att den förbättrar arbetsprocessen	2	3	15	7	4	3,26	3	3 (48 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att den underlättar samarbete mellan mig och mina medarbetare	3	3	3	15	7	3,65	4	4 (48 %)
Jag bidrar till <i>nikin</i> för att jag vill hjälpa andra	2	4	4	10	11	3,77	4	5 (35 %)
Jag delar med mig av kunskap för att andra ska dela med sig av kunskap till mig	5	2	8	8	8	3,39	4	3 (26 %)
Jag lägger till och redigerar <i>nikin</i> för att min professionella status ska förbättras	20	1	6	4	0	1,81	1	1 (65 %)
Jag lägger till och redigerar <i>nikin</i> för att mitt anseende hos mina medarbetare ska förbättras	19	2	9	1	0	1,74	1	1 (61 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att jag vill lära mig något nytt	10	2	8	10	1	2,68	3	1 (32 %)
Jag bidrar med information till <i>nikin</i> för att det ökar mina chanser att få en löneförhöjning	24	3	4	0	0	1,35	1	1 (77 %)
Jag bidrar med information till <i>nikin</i> för att det ökar mina chanser att få en högre position inom företaget	25	1	0	4	1	1,55	1	1 (42 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att företagets ledning uppmuntrar mig att göra det	13	3	10	4	1	2,26	2	1 (42 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att mina medarbetare uppmuntrar mig att göra det	6	6	5	14	0	2,87	3	4 (45 %)
Jag brukar uppmuntra mina medarbetare att använda <i>nikin</i>	4	6	9	10	2	3,00	3	4 (32 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att dess utformning är uppmuntrande	9	5	14	3	0	2,35	3	3 (45 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att dess layout gör det enkelt att hitta information	7	7	8	9	0	2,61	3	4 (29 %)
Jag använder <i>nikin</i> för att dess utformning påminner om andra sidor i intranätet	15	6	9	1	0	1,87	2	1 (48 %)
Jag undviker att bidra till <i>nikin</i> för att det är för omständigt att lägga till och redigera information	7	6	7	8	3	2,81	3	4 (26 %)
Jag undviker att söka information genom <i>nikin</i> för att det är för omständigt att hitta vad jag söker efter	6	9	9	6	1	2,58	3	2 (29 %)
Jag undviker att bidra till <i>nikin</i> för att jag tjänar på att vara den ende som känner till viss information	28	1	2	0	0	1,16	1	1 (90 %)

Bilaga C

INTERVJUGUIDE

Personlig information

- Utbildning?
- Arbetsysslor?
- Hur länge har ni varit anställd?

Faktisk användning

- Hur ofta gör ni tillägg på *wikin*?
- Hur ofta uppdaterar ni befintlig information på?
- Hur ofta söker ni information på *wikin*?
- Är ni medveten om några pågående strategier för kunskapshantering?
- Anser ni att kunskapsspridning är en del av ert arbetet?
- Är er *wiki* ett bra verktyg för att dela med er av er kunskap?

Individuell motivation

Upplevd nytta:

- Gör *wikin* arbetet lättare?
 - Om ja, hur?
 - Varför/Varför inte?
- Förbättrar *wikin* arbetsprocesserna?
 - Om ja, hur?
 - Varför/Varför inte?
- Underlättar *wikin* samarbete mellan dig och dina medarbetare?
 - Om ja, hur?
 - Varför/Varför inte?

Vilja att hjälpa andra:

- Bidrar ni med kunskap för att det skulle vara till hjälp för andra?
 - Om ja, hur?
 - Varför/Varför inte?

Reciprocitet:

- Bidrar ni med kunskap för att andra ska dela med dig av kunskap tillbaka?
 - Om ja, hur?
 - Varför/Varför inte?

Image:

- Påverkas din professionella status om ni bidrar med information på *wikin*?

- Om ja, hur?
- Varför/Varför inte?
- Påverkas ert rykte/anseende hos dina medarbetare om ni bidrar med information på *wikin*?
 - Om ja, hur?
 - Varför/Varför inte?

Kunskapsutveckling:

- Använder ni *wikin* för att utöka din kunskapsbas, utan att arbetet egentligen kräver det?
 - Vad vill ni lära dig?
 - Varför/Varför inte?

Organisatorisk motivation

Organisatoriska belöningar:

- Får ni någon form av belöning från företaget om ni bidrar till *wikin* (t.ex. ökad chans till löneförhöjning, högre position, etc.)?
 - Om ja, hur påverkar det ert bidragande?
 - Om inte, skulle det påverka ert bidragande?

Ledningens influenser:

- Känner ni dig uppmuntrad av ledningen att använda *wikin*?
 - Om ja, hur?
 - Om inte, skulle det öka användningen av *wikin*?

Sociala relationer:

- Finns det en gemenskap mellan användarna av *wikin* (i likhet med den som kan upplevas på internet-forum, Wikipedia, etc.)?
 - Om ja, hur påverkar gemenskapen användandet av *wikin*?
 - Om inte, tror ni en sådan gemenskap skulle påverka användningen?

Egenskaper hos Wikin

Layout:

- Påverkar *wikins* layout din användning?
 - Om ja, hur?
 - Varför/ Varför inte?

Enhetlighet:

- Påverkar *wikins* enhetlighet med resten av företagets intranät din användning?
 - Om ja, hur?
 - Varför/ Varför inte?

Hinder för användning

Användarvänlighet:

- Är *wikin* lätt att använda (både vad gäller bidragande och sökande)?
- Varför/ Varför inte?
- Hur påverkar detta användandet?

Kunskap som konkurrenskraft:

- Känner ni er orolig för att förlora konkurrenskraft om ni bidrar med kunskap?
- Varför/ Varför inte?
- Hur påverkar detta användandet?

Generellt om motivationsfaktorer

- Vad är det som motiverar er mest?
- Finns det något annat som påverkar ert användande?

Bilaga D

Transkription av intervju med intervjuperson #1

(Namnet på intervjupersonen har ersatts med ett X för att försäkra dennes anonymitet)

Intervjuare: Kan du börja med att berätta lite om din utbildning och vad du gör här på företaget?

Respondent 1: Jag heter X och utbildade mig till civilingenjör i datateknik på Chalmers, och blev klar '97. Innan dess, tekniskt gymnasium... det normala. Sen har jag jobbat lite innan jag började här på Ericsson. Jag kom hit 2001 på hösten, och har jobbat lite UI på olika nivåer. Just nu utvecklar jag drivar rätt så långt ner.

I: Du har alltså varit anställd här i ungefär 8 år?

R1: Nej, jag har varit konsult. Men jag har jobbat här och blev fast anställd för två år sen.

I: Vårt arbete handlar ju om wikis som ett knowledge management system. Vet du vad knowledge management handlar om?

R1: Ja, lite.

I: Vår första fråga är då hur ofta gör du tillägg på wikin?

R1: Ja, vad kan det vara. Ett par gånger i månaden i snitt. Det beror lite grann på vad vi sitter och pysslar med. Men nu på Android så har det inte blivit så mycket.

I: Men är det nya inlägg då eller är det också uppdateringar?

R1: Det är nästan bara nya inlägg.

I: Hur ofta uppdaterar du då befintlig information? Det kan alltså röra sig om allt till att rätta till stavfel till...

R1: Det är väl ungefär lika ofta, ett par gånger i månaden.

I: Hur ofta använder du den för att hitta information?

R1: Det är betydligt oftare, det är nästan dagligen. Det varierar ju, ibland kontinuerligt, flera gånger per dag... ibland kanske några gånger i veckan, så det beror ju lite på vad vi pysslar med.

I: Sen undrar vi om ni är medvetna om några strategier för kunskapshantering som ni har här på företaget?

R1: Det är nog lite så och så med det. Användningen av wikin är i största allmänhet ganska blandat. Det börjar bli mer och mer gångbart, men det tog tid innan det kom igång och det är fortfarande rätt så dåligt med processer och sånt för att hantera det. Vi har väl ett problem med att wikis ofta blir out-dated. Det finns ingen som ser till att uppdatera eller tar bort obsoleta sidor. Det är lite dåligt.

I: Men ni anser i alla fall att nu har kunskapspridning som en del i ert arbete?

R1: Ja, det är viktigt. Och det blir lite grann det att man lär sig vilka sidor man ska... vi har väldigt mycket bra information, och det gäller bara att man får lära sig hitta den.

I: Är er wiki ett bra verktyg för att sprida kunskap?

R1: Ja, det tycker jag... om det sköts på rätt sätt. Det krävs ju underhåll och så. Man behöver nog ändå någon ansvarig för att hålla lite ordning på det.

I: Och det saknas nu?

R1: Det saknas nu... åtminstone inom vårt projekt.

I: Ja, då kommer vi in på det vi koncentrerar oss på; motivationsfaktorer. Vad det är som får människor att använda wikin. Kan du säga varför du använder wikin på rak arm?

R1: För att man oftast hittar relevant information och aktuell information... om man har hittat rätt sida. Det senaste brukar ju finnas där, i motsats till om man letar upp gamla dokument som ligger nått arkiv någonstans eller nått dokumenthanteringssystem. Då blir det ju bättre och lättare att uppdatera på en wiki och blir oftare uppdaterat på en wiki.

I: Tycker du att wikin gör ditt arbete lättare?

R1: Definitivt. Det blir mycket lättare att hitta den information som jag behöver.

I: Hur kommer det sig att det blir lättare?

R1: Jämfört med dem system vi har använt tidigare som i princip har varit dokumenthanteringssystem där man haft lite works-filer och excel-filer så är det bättre. Det blir lättare och, som sagt, gör det lättare att uppdatera.

I: Om vi då tänker på arbetsprocesserna, hur du arbetar... blir det bättre genom wikin?

R1: Det tycker jag nog. Men nu har väl kanske inte wikin kommit in riktigt i våra gängse processer... men, jo, jag tycker den förenklar.

I: Nästa fråga är då om den påverkar samarbetet?

R1: Ibland kan den nog göra det, eftersom man kan få reda på vem som har gjort inlägg där och vem som uppdaterat. Så har man ytterligare frågor så vet man vem man ska kontakta.

I: Hur får ni reda på vem som gjort inläggen?

R1: Det står på de flesta sidorna. Eller det står på alla sidorna tror jag faktiskt, i indexet och på varje huvudsida så det är relativt lätt att ta kontakt med den personen om man behöver ytterligare information.

I: Bidrar ni med kunskap för att ni vill hjälpa andra?

R1: Ja, det får man väl säga. Läger du ut någon information på wikin så är det väl för att... eller så klart det beror ju på ibland gör man ju det för att komma ihåg vad man har gjort, men annars så är det för att hjälpa resten av teamet... och de andra teamen.

I: Bidrar nu med kunskap för att andra ska dela med sig av kunskap till er? Alltså, så att det blir som en återgåldning?

R1: Jag tror inte jag tänkte på det så direkt. Det är klart att målsättningen är att alla ska dela med sig av så mycket information som möjligt. Alla har ju nytta av det. Men det är nog inte för att man tänker så som att...

I: Ge och ta?

R: Nej, exakt. Det är nog mer att man delar med sig och hoppas att alla andra också ska göra det.

I: Du nämnde här att man kan se vem som gjort ett inlägg och så... tror du att det kan påverka ens image inom företaget genom att göra bra tillägg och..?

R1: Det tror jag nog. Det tycker jag att man märker, att man sprider vetskapen av att någon är en expert inom något område.

I: Men det är mellan medarbetarna då?

R1: Ja, det blir så. Det sprids inte så mycket uppåt eller utanför, det är nog mest internt.

I: Kan det vara så att du kan sätta dig med wikin bara för att hitta kunskap eller information, bara för att du vill lära dig?

R1: Det händer, definitivt.

I: Utanför din dåvarande arbetsuppgift?

R1: Det kan hända om man har en lugnare period, eller att man sitter och väntar på något bygge... då kan det ju hända att man går in på wikin för att friska upp kunskaperna och lära sig något som man kanske stött på eller funderat på tidigare.

I: Då går vi vidare till organisatorisk motivation... får ni några belöningar om ni använder wikin?

R1: Nej, det tror jag nog inte. Vi har några bonussystem där man kollar på index, men jag tror inte det gäller för wikin.

I: Vore det önskvärt?

R1: Ja, på sätt och vis. Man uppmanar ju folk att lära sig nya saker, men det känns som att det används rätt så internt än så länge så det är nog ingen som har tänkt så långt.

I: Men ledningen vill att ni ska använda wikin?

R1: Det tycker jag. Framförallt de som ligger närmast oss. Går man upp så tror jag inte att dom... hur mycket de vet om hur det används och så. Men projektledningen, eller de närmaste projektledarna i alla fall, uppmuntrar till det.

I: På vilket sätt uppmuntrar de er?

R1: De informerar om var man ska hitta den information vi söker, och det sker mycket spridning via mail att "Titta på den här wiki-sidan" och så vidare.

I: Skulle du säga att det uppstår en gemenskap mellan användarna, och att det byggs upp av en känsla att man ska dela med sig för att vi gör det här tillsammans?

R1: Det kan det nog göra ibland. Nu jobbar vi rätt så tätt i team redan, så att det kanske inte märks så stor skillnad. Men jo...

I: Tror du att det hjälper wikin användandet av wikin om man har den känslan?

R1: Ja, det tror jag.

I: Hur är layouten på wikin?

R1: På respektive wiki-sida eller på ramverket runt i kring?

I: Både och...

R1: Den wiki vi har här officiellt nu, den är väl kanske inte någon höjdare just nu egentligen... det är rätt mycket buggar i den. Men det är väl sådär... Eller det är hyfsat lätt att hitta, men det är lite plottrigt och kan vara lite halvtråkigt layout tror jag.

I: Tror du att en bättre layout hade ökat användandet?

R1: Kanske lite grann... framförallt tror jag att vi skulle behöva bli av med lite buggar i sökmotorn som ställer till det. Och så är det lite attachments som kan vara lite svåra att få till.

I: *Men om vi tittar på de enskilda sidorna... hur är layouten där?*

R1: Den är ganska standardiserad. De flesta sidor vi har där brukar bara vara text rakt upp och ner med lite paragrafer här och var, och rubriker och så. Inget märkligt. Som jag sa är attachments inte så bra, så det är inte så många som lägger till bilder och figurer och annat.

I: *Du sa att den var lite standardiserad... är det något som kommit fram automatiskt eller är det någonting som ni har fått ifrån ledningen då?*

R1: Detta är väl inte från ledningen. Det har nog satts upp av Tools-avdelningen. Jag tror det kommer därifrån i alla fall. Tidigare hade vi, inom UI, vår egen wiki som vi hade satt upp där, med en annan wiki-motor. Och den funkade väl bättre... var i alla fall färre buggar i den och lite snabbare för det mesta. Men detta är väl den som har blivit officiell nu på företaget.

I: *Hur är det med utseendet på wikin. Känner du att den matchar andra sidor på ert intranät?*

R1: Man ser ju skillnad, men det matchar ganska bra.

I: *Påverkar den här imagen, att den är officiell, användandet av wikin?*

R1: Lite grann tror jag att den gör det. Men man märker när man är inne på wikin eller intranätet så det är ju kanske lite synd, på sätt och vis.

I: *På vilket sätt är det synd?*

R1: Ja, det beror väl på egentligen... på ett sätt är det väl kanske bra. Men man tycker ju ändå att man kanske borde få vår wiki-sidor att flyta ihop med resten av intranätet så mycket som möjligt. Men jag vet inte hur mycket skillnad det gör egentligen. Det kan nog kvitta.

I: *Nu är vi nog klara med just motivationsfaktorerna, och går istället in på hinder för användning. Tycker du det är lätt att använda den här wikin?*

R1: Den är ganska lätt att använda. Framför allt läsa information... sökningen är som sagt lite buggig. Den kraschar lite då och då... eller kraschar och kraschar, men den ger inte de resultaten som den borde. Och lägga in information kanske inte är det lättaste. Vanligt text går ju an, men attachments har den lite problem.

I: *Drar du dig då för att använda den för att du vet att det är buggigt?*

R1: Kanske inte drar mig för att använda den i sin helhet. Men jag drar mig för att använda vissa features som jag vet är buggiga.

I: *Du har ju sagt att dela med sig av kunskap är en del av ditt arbete här. Det är inte så att du förlorar en bit av din konkurrenskraft som anställda om du skulle ge bort "för mycket" kunskap?*

R1: Jag tror inte det. Man märker ju, framförallt när jag varit utomlands på vissa andra företag, att det kan vara så. Men i Sverige i allmänhet och på Ericsson så tror jag att folk delar med sig rätt friskt. Och jag tror att alla tjänar på det. Dels för att man blir lite sedd som en expert om man delar med sig av kunskap... och det är oftast positivt. Så, nej, jag tror inte att man förlorar någon konkurrenskraft.

I: *Är det något annat du har kommit på nu när vi pratat, som du tror att "det här ligger till grund för mitt användande"?*

R1: Det är inget jag kan komma på så här.

I: *Men vad är det som är den största motivationen?*

R1: Att använda den? Det är ju att mycket av den informationen som är viktigt för oss i vårt dagliga arbete finns där.

I: *Så det är lättare att komma åt?*

R1: Ja, precis. Det är ju definitivt lättare än att leta upp folk personligen och gå och fråga dem. Oftast är det ju också bättre om man behöver instruktioner för byggen och sätta upp sina vyer och lite allt möjligt i ClearCase och så. Då är det ju oftast bättre att ha det i textform. Att man har några instruktioner som man kan använda bara genom att klippa och klistra.

I: *Du sa att man kunde se vem författaren var, och att man kunde kontakta denne... hur ofta bänder det?*

R1: Inte speciellt ofta. Det är om det är några oklarheter eller om det är något som behöver uppdateras, och då blir det väl oftast att man mejlar dem om de inte sitter precis inpå en.

I: *Så det är lättförståelig information, som du kan ta till dig och använda?*

R1: Det tycker jag.

Efter detta tackade vi respondenten för deltagandet.

Bilaga E

Transkription av intervju med intervjuperson #2

(Namnet på intervjupersonen har ersatts med ett X för att försäkra dennes anonymitet)

Intervjuare: *Vi tänkte börja med personlig information, lite grundläggande om din utbildning, vad du sysslar med och hur länge du arbetat på Ericsson.*

Respondent 2: Jag är 32 år gammal, började plugga på datateknik-linjen 1997. Tog examen 2002 och började då jobba på Teleca först. Sen så bytte jag och blev konsult på Create, och så jobbade jag för Sony Ericsson i 3 år. Sen bytte jag konsultbolag, och sen har jag nu varit på Ericsson i ett år med det nya konsultbolaget.

I: *Uppsatsen kommer handla om wikis hur den kan fungera som ett knowledge management verktyg. Då tänkte vi börja fråga lite om hur du använder den?*

R2: Jag har aldrig själv behövt sätta upp en, det har inte funnits på några andra ställen jag kommit till. Det är faktiskt bara här på Ericsson. På Sony Ericsson använde vi inte alls såna. Men här på Ericsson använder vi det i alla projekten, och det används ju för projektinformation. Jag är bara läsare nästan, jag brukar inte lägga till. Jag skulle kunna lägga till, men jag har inte behövt det än. Så jag använder den för att få information om projektet.

I: *Du har inte gått in och uppdaterat information?*

R2: Njaj, jag har gjort det några gånger. På förra projektet hade vi satt nya labblar på saker och skulle visa det och utöka den informationen. Så det var några gånger jag gjorde det.

I: *Hur mycket vet du om knowledge management?*

R2: Inte så mycket.

I: *Det är ju företags sätt att försöka hålla kunskap inom företaget, även om en anställd skulle lämna det. Så då är du inte medveten om några strategier för knowledge management?*

R2: Nej alltså, jag märkte nu att det finns dåliga sådana uppenbarligen då folk lagrar saker på gemensamma drivvar [hårddiskar, förf. *anmärkning*] och jag skulle komma åt en sådan nu precis från en konsult som slutade nu för två dagar sen. Och då är det kört, liksom. Det är ett dåligt sätt att använda det på. Det här med wikis har väl gått lite... De har något som heter SharePoint här också, och där finns det en wiki tror jag. Men folk gillar inte den, så lägger de in det i wikis som de använt i gamla projekt. Och sånt där blir ju ett problem för folk att man inte kan hitta saker. Det länkas från SharePoint till en annan wiki där informationen ligger, för att folk tyckte det var tråkigt att lägga in informationen i det första.

I: *Det blir en konflikt mellan olika system?*

R2: Precis. Och folk tycker väl då att det här är dåligt, men man orkar inte tjata om det så man använder en annan befintlig som funkar. För det finns en massa sådana här inofficiella wikis som folk sätter upp. Avdelningar och projekt sätter upp dem på en dator som redan står, liksom. Och det blir problem att det inte finns något... övergripligt. Så det kan vi säga saknas, för även om man kanske har den här SharePoint wikin som är tänkt att användas. Men det faller ju lite på att det inte funkar så bra.

I: *Anser du att kunskapspridning är en del av ditt arbete, d.v.s. att dela med dig av kunskap?*

R2: Ja, absolut. Särskilt nu när jag jobbar i en ny projektmodell med Scrum. Jag jobbar med en liten del i några dagar, och så kanske någon annan måste använda det jag har gjort i ett annat fall. Så vi behöver det jättemycket just nu. Det har blivit väldigt påtagligt nu. Men det är också en sån grej... då hade vi först ett forum som någon la upp bara för att kunna skriva saker där. Och nu har vi då gått ifrån det och ska försöka använda den officiella projekt wikin, men det är den som folk tycker är lite slö. Och det blir ett problem då att det är så himla mycket grejer i den. Den sorteras inte och städas aldrig, och det är ett annat problem. Någon måste ju nästan maintaina den. Och det är ingen som tar på sig det. Men det är ju väldigt viktigt, nu har vi ju möten varje dag för att det är ju mycket som går förlorat annars.

I: *Tycker du wikin är ett bra verktyg för att dela med dig av kunskap?*

R2: Ja, den wikin jag har lagt in saker på, den tycker jag var bra... men jag gillar inte den här SharePoint-grejen. SharePoint överlag verkar jobbigt. Och där har jag aldrig behövt lägga in någonting. Jag vet inte om det är något speciellt med den, men den gamla som jag jobbade med den var bra för det gick snabbt. Det gick snabbt att lägga in informationen, det är ju det det handlar om. Det får inte vara för jobbigt annars så drar man sig för det.

I: *Då kommer vi in på motivationsfaktorer, alltså vad du tror driver dig och andra att bidra med och leta efter information på wikin. Skulle du säga att wikin gör ditt arbete lättare?*

R2: Ja, jag använder den dagligen. Absolut.

I: *På vilket sätt gör den det lättare?*

R2: För att bygga hela projekt och uppdatera sin kod, det senaste som är incheckat, så finns det ju ett antal kommandon måste gås igenom. De behöver jag egentligen inte lära mig. Jag hade för vana att skriva in mina egna sådana i textdokument och så har man det, men här går man till ett ställe och man ser när det uppdateras. Och jag kan alltid hitta den senaste informationen, och sedan i samma veva så kan jag ju se om det är någon ny label som jag borde använda. Det blir så att man klipper och klistrar de kommandona ofta från wikin.

I: *Så det förbättrade dina arbetsprocesser?*

R2: Ja, absolut. För jag behöver inte spara det själv, vilket gör att det ganska lätt för mig att göra det själv. Men det är ju också så att det i gengäld krävs att någon maintainar wikin, för att som det är nu så lägger man in en ny sida, för att det har hänt något, istället för att ta bort den gamla eller uppdatera den gamla. Så vi har varit på folk att vi nästan måste ha någon som städar, för det är ingen som vågar ta bort grejer liksom. För det är mycket gamla grejer som ingen riktigt vet vad det är. Men det är ju projektens problem snarare än wikins, för de sidor som är uppdaterade de är ju okej och de använder jag ju dagligen.

I: *Kan det vara bristande information om systemet och hur man ska använda det?*

R2: Ja, det är ju det. Det borde ju vara okej för alla att ta bort hela tiden, och det är det ju egentligen. Men det blir inte så.

I: *Varför tror du att man är ovillig att ta bort information?*

R2: Ja, det har nog varit så att i de lägena som jag nu tänker på så har det funnits information som faktisk var rimlig för att man skulle bygga en sak för två olika telefoner. Och vi använder inte den ena telefonen längre, men informationen där är ju fortfarande rimlig för den telefonen. Och när man så lägger till den nya informationen så förutsätter man då att man vet vad som stod på den första. Vilket man då inte skulle gjort om skulle ha uppdaterat den första, som sagt, och bytt namn på den och att den här gäller för båda och här har vi instruktioner för båda eller också var det skiljer sig åt. Men som det är nu så måste man läsa den ena och så måste man veta lite från den andra, men då borde man egentligen ta bort den andra eller lägga in den i ett sorts arkiv i värsta fall om det nu skulle vara någon som ville ha en sådan sort telefon. Och jag tror att det kan vara så att folk inte vill vara den som tar bort något om det faktiskt visar sig att någon faktiskt använde den.

I: *Men å andra sidan så är ju wiki-konceptet byggt på att du aldrig kan ta bort information helt och hållet.*

R2: Ja, det är väl kanske det folk inte tänker på då. [skrattar]

I: *Skulle du säga att wikin underlättar samarbete mellan dig och dina medarbetare?*

R2: Ja, vi säger ju ofta här, om någon frågar efter hjälp, att ”ja, men du kan ju börja med att kolla på wikin”. Och ibland så skrattar folk lite för det har blivit problem med att den är lite stor och oöverskådlig. Men det vi brukar göra är att om någon frågar någonting så skickar vi direkta länkar in i wikin, istället för att bara ”här är wikin”. Och då underlättar det ju väldigt mycket med att folk kan komma igång. Det händer mycket i projekten och det har kommit mycket nya och då är det jätteviktigt. Det funkar bra.

I: *Du själv, bidrar du med kunskap för att du vill hjälpa andra, d.v.s. av ren godhet?*

R2: När jag gör inlägg så ingår det i processen att jag har gjort en sak, och att andra ska kunna använda dem sen. Den andra grejen är att man upptäckt något som kan få det och det att gå lite snabbare. Det hade vi innan lagt in på det här forumet. Men jag har blivit sämre och sämre på det för att det är ju inga måsten för folk, och då drar jag mig för att göra det. Särskilt då med den här SharePoint-wikin som då är stökig.

I: *Bidrar du med kunskap för att andra ska bidra med kunskap till dig, för att bli återgäldad?*

R2: Ja, jag vet ju inte. Nej, jag är väl dålig på det.

I: *Nej, du bidrog ju inte så mycket. Men tror du att det är så för andra?*

R2: Ja, de hade en grej där de la till... eller nej, det var snarare så att vi frågade om det, så jag tror inte att folk gör så, så mycket som man skulle vilja egentligen. Det är snarare så att man har blivit ansvarig för något, som ”Ja, du har blivit integratör hör så du blir tvungen att lägga till alla lablar man sätter och bygginformation”. Men om man har hört ett snabbare sätta att skicka filer till telefoner, så frågar vi dem om det och... Men jag tror inte det används så mycket på det sättet.

I: *Skulle du säga att wikin kan påverka ditt anseende i din projektgrupp?*

R2: Ja, det vore väl kanske rimligt bra att... fast det kanske inte bara är det man ska mäta ens kvaliteter på. Men det är ju bra att synas på det sättet, att lägga in saker och folk ser att jag gör saker. Och att folk använder det och så får man feedback på det. Men som det är nu så är det väl några stycken som är väldigt

aktiv på dem men det är för att deras positioner kräver det. Men visst tror jag att det skulle hjälpa mig egentligen.

I: *Att du skulle få bättre anseende då?*

R2: Ja, man syns ju.

I: *Hur är det då gentemot ledningen?*

R2: Jag vet inte fall de tänker på det där. Det vet jag inte alls. Jag tror knappast att de tittar på den, och de tittar inte på wikin på samma sätt som vi gör. Så jag tror inte de skulle märka om jag skulle vara aktiv där eller inte.

I: *Tror du att kvaliteten på informationen du lägger in skulle kunna förbättra eller försämra ditt anseende?*

R2: Nej, det skulle vara om man bara lägger in saker för inläggandets skull. Men det är ju klart, om mina utvecklar kollegor skulle tycka det var dåligt det man la in eller la in saker som inte var riktigt korrekta så efter ett tag så kanske de skulle bli trötta på att säga åt mig att rätta, men jag vet inte. Deras anseende om mig skulle nog inte bli så bra, om man bara gjorde fel hela tiden.

I: *Använder du wikin någon gång för att söka kunskap utanför själva arbetet, d.v.s. bara för att du vill lära dig något nytt?*

R2: Nej, jag skulle nog googla om jag ville lära mig. Det blir väldigt specifikt, men det finns ju väldigt mycket information där för man skulle nog kunna för projektets skull. För i början var det så att alla skulle gå på varandras demos, men så växer de där sakerna och så har man mindre och mindre tid för det. Nej, det är nog verkligen sällan jag tittar på information om jag inte verkligen behöver det.

I: *Får ni några belöningar om ni använder wikin? Bonusar, ökade chans till löneförhöjning eller så?*

R: Nej. Och de som är ansvariga för ens lön är ju linjecheferna och de är ju inte inblandade i projekten. Så de ser ju absolut inte vad jag gör på wikin. Det skulle eventuellt vara min projektledare, för det är i så fall vara upp till linjechefen som ska... nu är ju jag i och för sig konslut så det kvittar ju för mig, men om jag hade varit anställd så skulle ju linjechefen behöva fråga projektledaren som sen säger att "Ja, X är ok". Men det finns inget system för att hålla koll på det här.

I: *Skulle du vilja att det fanns ett sådant system?*

R: Nej, jag tror det blir konstigt för då kanske man lägger in saker för inläggandets skull. Eller jag vet inte, jag tror inte det skulle funka.

I: *Nu har ni ju fått den här officiella wikin... hur uppmuntrar ledningen er att använda den?*

R: De har ju alla sina dokument där då, projektets dokument. Alla risklistor som de vill att vi ska titta på och dom skickar ju länkarna till det och de har ju inte... Ja, i början var det någon som skulle sätta upp någon egen wiki och då fick man ett mail som sa att "Nä, nu får vi försöka använda den officiella" och i början var det svårt för ledningen att få oss att göra det för att de inte lagt till oss som användare så vi fick inte lägga till någonting. Så då är det klart att folk inte orkar vänta på det. Sen i och med att de har sina grejer där så lade vi in våra grejer där, och det finns ju alla grejer på samma ställe där. Och nu har det blivit bättre här.

I: *Hur känns det, finns det en gemenskap mellan wiki-användarna likt den på ett internet-forum... blir det en starkare gemenskap på grund av wikin, tror du?*

R: Nej, det tror jag inte. Jag tror inte det beror på den. I projektsättet vi har nu så har vi dagliga möten där vi måste prata med varandra, alla i projektet sitter precis bredvid varandra, vi sitter tillsammans och kodar ibland så det är snarare det som gör det och inte själv wikin i sådana fall.

I: *Men om vi vänder på det, det finns en gemenskap mellan dina medarbetare i projektet... tror du att den här gemenskapen kan göra så att man är mer villig att dela med sig?*

R: Det kan jag tänka mig, för jag funderade på det i morse när jag nu kom på hur jag skulle bygga mina grejer snabbare, så var det en annan kille sitter och jobbar på samma saker fast han bygger annan kod, men ändå, och han skulle behöva det här. Och det är ju som ni säger. Hur jag sen delar med mig av den, det kommer jag förmodligen lägga på en wiki eller på något motsvarande... men eventuellt så kanske jag bara säger det till honom, vilket är lite dåligt för då får inte de andra i projektet reda på det tyvärr. Men visst är det så... det är lättare att hjälpa folk då.

I: *Om vi går till layouten på wikin, skulle du säga att den påverkar din användning?*

R: Ja, för det är det jag haft lite problem med nu, den officiella som vi ska använda som är stökig. Det är inte så lätt att hitta på den. Så det är viktigt att det är uppdelat och strukturerat på ett sätt så man kan lätt förstå.

I: *Hur är det med sidorna, är de standardiserade och ser likadana ut?*

R: Ja, det gör dem. Men innan man kommer till sidorna, så är det bara en hög med sidor. Det är inte så att de är grupperade i "här är inlägg från den här gruppen" eller "här är de som handlar om det här", utan det är bara en hög i bokstavsordning och det är väldigt jobbigt när man då ska leta efter nya saker. De kan ju hamna varsomhelst. Det är dåligt sorterat.

I: *Så det påverkar användningen?*

R: Ja, det gör det tyvärr. Man lär sig titlarna på de sidorna man oftast går in på så söker man upp dem direkt. För listan är så långt att det är väldigt långt att scrolla. Och det gör att man kanske då drar sig för att använda det, för det är lätt att säga: "Titta på wikin". Men det börjar med en massa grejer man kanske inte alls har att göra med bara för att det råkar stå i bokstavordning.

I: *Har wikin ett likartat utseende som de andra sidorna på intranätet?*

R: Ja, jag vet inte vart det kommer ifrån. Men Ericoll kallar dem det, och så är det SharePoint i botten och så ligger wikin inne i den här SharePoint på nått vänster. Och där finns det ju standarder för färger och allt det här. Och alla ska flytta över till det här, det har gjorts nu den senaste månaden. Så man vet knappt att man är på wikin ibland kanske egentligen, för det är väldigt standardiserat nu. Alla ska flytta över sina gamla verktyg och så. Sen finns det ju fortfarande kvar de gamla inofficiella wikisarna som avdelningar använde. Och tyvärr så lever de ju kvar hela tiden, för det har blivit folk som inte vill gå över. Jag vet min egen avdelning t.ex. där har vi den nya layouten och där länkar vi till de gamla grejerna bara. Och vi får väl se hur länge det håller, hur länge folk tycker det är okej. För det blir ju en annan layout där helt plötsligt, men den kan ju vi å andra sidan som använder den dagligen.

I: *Tror du att det är något som påverkar användarna att det är företagets image, något som ser officiellt ut?*

R: Nej, egentligen inte. Som utvecklare bryr man sig nog inte om sånt och då måste det bara vara lätt att hitta, och har det sett bättre ut innan och man är van vid det så är det ju mycket lättare. Nu har de ju en massa smålänkar och snabbgrejer som man inte riktigt... har man inte lärt sig vart de kommer finnas någonstans ännu... men det blir ju inte bättre av att man inte lär sig, men att man inte använder...
[Respondenten tystnar]

I: *Nu har vi pratat om motivationsfaktorer, men nu kommer vi in på lite hinder. Och det är det här du har varit inne på ganska mycket nu. Är wikin lätt att använda?*

R: Ja, det beror ju på vilken wiki... jag tycker att den som jag själv har lagt in saker på, jag kan inte säga någonting om den som jag använder just i det här projektet för den har jag inte själv lagt in saker på ännu utan den har jag bara läst på, men den andra var ju lätt att ha och göra med. Där det gick snabbt att lägga in, och det är ju väldigt viktigt. Nu är ju problemet med den här andra, vad jag förstod, inte att det inte gick snabbt utan att det var svårt att få formateringen snygg. Jag har inte lagt in så mycket saker som är svårformaterade i och för sig, så jag kan inte heller säga om det är svårt. Men när det gäller lätt att läsa så är det ju viktigt att folk har lagt in sakerna på rätt sätt. Och det är ju uppenbarligen inte så lätt för det är en jävla röra ibland.

I: *Hur påverkar det här användandet?*

R: Det blir ju så att jag kommer ihåg vissa sidor som jag använder många gånger. Det är dem jag sparar undan direkt länkar till istället för att gå till wikin direkt. Och det är synd för man skulle vilja ha en förstasida där man kunde se att saker kommit till som man kanske inte visste att man behövde. Det blir ju inte så nu. Jag håller ju inte koll på det, utan jag använder ju bara det gamla jag visste jag behövde. Hur layouten ser ut och hur det är upplagt det påverkar mig väldigt mycket.

I: *När du delar med dig av kunskap, känner du någon oro eller rädsla för att du kanske förlorar din konkurrenskraft.*

R: Nej, det känner jag inte alls. Då känner jag snarare att i slutändan, även om mina chefer och projektledare ser att jag delar med mig, så kommer jag ändå i projektet anses som: ”ja, han hade faktiskt lite bra idéer; Han har lagt upp dem, behöver du mer info så kan du fråga honom”. Så jag tror att det känner jag inte.

I: *Av alla de saker vi tagit upp... vad är det som motiverat dig mest?*

R: Ja, det är dagliga saker som jag gör. Jag behöver vissa saker som ligger i de här wikisarna oftast. Jag söker inte vilken information som helst, utan jag använder dem för att jag vet att informationen redan finns där. Jag använder dem för att jag inte kommer ihåg, såsom tidsrapporteringskoder och sånt där. Jag söker inte upp ny information nödvändigtvis heller, och det har ju att göra med att det inte är så lätt att se när nya saker händer.

I: *Avslutande frågan då, är det någonting vi inte har tagit upp som du tänker påverkar ditt användande?*

R: Nej, det tror jag inte. Det viktigaste för mig med användande är just det här med att det måste vara snabbt att lägga in sakerna. De enda sakerna jag lagt i den där tycker jag har varit bra, men så måste man

snabbt få information också och det är väl det som jag har upptäckt i den nya att det påverkar mitt användande negativt. Man drar sig för att göra det.

Efter detta tackade vi respondenten för deltagandet.

REFERENSER

Alavi, M. & Leidner, D. (1999) Knowledge Management Systems: Issues, Challenges, and Benefits. *Communications of AIS*, Volume 1, 1999, Article 7

Amjad, U., Land, F. & Nolas, S-M. (2006): Theoretical and Practical Aspects of Knowledge Management, in Schwartz, D. G: *Encyclopedia of Knowledge Management*, pp. 855-861. Idea Group Reference, Hershey.

Butler, T. & Murphy, C. (2006): Work and Knowledge, in Schwartz, D. G: *Encyclopedia of Knowledge Management*, pp. 884-891. Idea Group Reference, Hershey.

Davenport, T. (1997). *Information Ecology: Mastering the information and knowledge environment*. Oxford University Press, New York.

Ericson, Niclas (2009, februari, 12): Ericsson döper nya plattformsbolaget. *Sydsvenskan* (Elektronisk) Tillgänglig på <http://sydsvenskan.se/ekonomi/article412748/Ericsson-doper-nya-plattformsbolaget.html> (Åtkomstdatum: 2009-05-17)

Fredman, E. (2004) *Knowledge Management – IT-stöd för strategisk kunskapsutveckling*. Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet, Institutionen för Informatik

Gammelgaard, J. & Ritter, T. (2005): The knowledge retrieval matrix: codification and personification as separate strategies, *Journal of Knowledge Management*, 9 (4), pp. 113-143.

Hasan, H. & Pfaff, C. C. (2006): The Wiki: an environment to revolutionise employees' interaction with corporate knowledge. In *OZCHI '06: Proceedings of the 18th Australia conference on Computer-Human Interaction: Design: Activities, Artefacts and Environments* (pp. 377 – 380). Sydney, Australien

He, W. & Wei, K (2008): What drives continued knowledge sharing? An investigation of knowledge-contribution and –seeking beliefs. *Decision Support System*, 46, pp. 826 – 838.

Hendriks, P. & Sousa, C. (2006): Motivation for Knowledge Work, in Schwartz, D. G: *Encyclopedia of Knowledge Management*, pp. 657-664, Idea Group Reference, Hershey.

Hård af Segerstad, P (2002): *Kommunikation och information : en bok om människans förmåga att tala tänka och förstå*. Uppsala Publishing House, Uppsala.

Jacobsen, D.I. (2002): *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Studentlitteratur, Lund

Kankanhalli, A., Tan, B. C. Y. & Wei, K. (2006): Knowledge Producers and Consumers, in Schwartz, D. G: *Encyclopedia of Knowledge Management*, pp. 459-466, Idea Group Reference, Hershey.

Kosonen, M. & Kianto, A. (2009): Applying Wikis to Managing Knowledge – A Socio-Technical Approach, *Knowledge and Process Management*, 16 (1), pp. 22 – 29.

King, W. R. & Marks Jr, P. V. (2008): Motivating knowledge sharing through a knowledge management system. *Omega*, 36, pp. 131 – 146.

Luftman N, J., Bullen, C., Liao, D., Nash, E. & Neuman, C. (2004): *Managing the Information Technology Resource – Leadership in the Information Age*. Hamilton Prinrer, New Jersey, USA.

Majchrzak, A., Wagner, C. & Yates, D. (2006): Corporate Wiki Users: Results of a Survey. In *WikiSym '06: Proceedings of the 2006 International Symposium on Wiki* (pp. 99 – 104). Odense, Danmark

Munson, S. (2008): Motivating and Enabling Organizational Memory with a Workgroup Wiki. Paper presented at *WikiSym '08: Proceedings of the 2008 International Symposium on Wiki*. Porto, Portugal.

Ruppel, C. & Harrington, S. (2001): Sharing knowledge through intranets: a study of organizational culture and intranet implementation. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 44.

ST-Ericsson (2009): *About us* (Elektronisk). Tillgänglig på http://www.stericsson.com/about/about_home.jsp (Åtkomstdatum: 2009-05-17)

Stair, R. & Reynolds, G. (2008): *Fundamentals of Information Systems: A Managerial Approach*, 4th Ed. Thomson Course Technology, Kanada.

Svensson, B. (2003): *Redovisningsinformation för bedömning av små och medelstora företags kreditvärdighet*. Doktorsavhandling, Företagsekonomiska Institutionen, Uppsala Unviersitet

Wagner, C. and Bolloju, N. (2005): Supporting knowledge management in organizations with conversational technologies: discussion forums, weblogs, and wikis, *Journal of Database Management*, 16 (2), pp. 1-8.

Wikipedia (senast uppdaterad 2009): *Wiki*. (Elektronisk). Tillgänglig på <http://en.wikipedia.org/wiki/Wiki> (Åtkomstdatum: 2009-04-15)