

Forord

Mange virksomheder og organisationer har i disse år fokus på videnstyring og videndeling. Intranet, virksomhedsportaler, ESDH- og CM-systemer er alle eksempler på digitale systemer, der implementeres for at sikre, at virksomhedens viden deles og udnyttes på tværs af organisationen. På markedet tilbydes meget forskelligt software til styring og formidling af dokumenter og information. I princippet er det blot op til den enkelte virksomhed at sammensætte en løsning, der passer til virksomhedens behov og IT arkitektur. Men så nemt er det ikke. Det er alment anerkendt, at software og IT teknologi kun er en del af forudsætningen for effektiv og succesfuld videndeling. Organisatoriske aspekter som organisationskultur, medarbejdernes informationsbehov og -søgeadfærd set i forhold til en given arbejdspraksis, deres IT kvalifikationer, informationskompetence og motivation har også stor betydning for systemets succes. Mange aspekter af både teknisk og organisatorisk karakter bør derfor overvejes nøje, når digitale systemer til videndeling planlægges, udvikles og implementeres.

Temaet for Biblioteksarbejde nr. 69 er *systemer, værktøjer og processer til viden- og dokumentstyring*. Artiklerne er ikke udvalgt med henblik på at

dække alle eller de væsentligste problemstillinger i relation til videndelingssystemer; derimod er formålet at vise et udsnit af de centrale problemstillinger og processer, som informationsspecialister med en informationsvidenskabelig baggrund har kompetence og færdigheder i at håndtere, når det drejer sig om at facilitere videnstyring og -deling. Artiklerne er udsprunget af kurset "Systemer til viden- og dokumentstyring" på Biblioteksskolens kandidatuddannelse og reflekterer, hvordan informationsvidenskabelige teorier, begreber og metoder kan anvendes til at udvikle systemer til viden- og dokumentstyring.

De to første artikler fokuserer på vigtigheden af at kende og forstå brugernes kontekst og arbejdssituation for at udvikle brugervenlige, bæredygtige systemer. I artiklerne, der begge bygger på kandidat-specialer, argumenteres for betydningen af at tage hensyn til virksomhedens organisationskultur såvel som medarbejdernes informationsadfærd ved udvikling af systemer.

I den første artikel '*Hvad har organisationskultur og ESDH med hinanden at gøre?*' argumenterer cand.scient.bibl. Vibeke Højmark Larsen for brugen

af et værktøj som kulturanalyse mhp. at identificere eller forklare eventuelle barrierer for succesfuld implementering af systemer - i dette tilfælde et elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH). Efter en kort introduktion til baggrunden for ESDH, gennemgår og diskuterer artiklen sammenhængen mellem organisationskultur, implementeringsprojekt og den konkrete anvendelse af ESDH. Udgangspunktet for diskussionen er - foruden teorier og modeller for kulturanalyse - et kvalitativt casestudie af organisationskulturen i en større offentlig dansk virksomhed i relation til deres implementering af ESDH. På grundlag af en analyse af data indsamlet via observation, semi-strukturerede interviews og historiske dokumenter opsummerer artiklen, hvordan implementeringsprojektet og organisationskulturen i virksomheden har påvirket kulturen omkring anvendelsen af ESDH og videndeling. Artiklen slutter med at forklare hvad informationsspecialister kan bruge viden om organisationskultur til i forbindelse med systemudvikling og -implementering.

Den anden artikel '*Informationssøgeadfærdens betydning og workshop-metodens anvendelighed ved design af metadatasystemer*' er skrevet af cand.scient.bibl. Heidi Friis Thomsen. I første del af artiklen argumenteres for, at det bedste grundlag for design er at skabe et holistisk billede af den informationssøgeproces, som systemet skal understøtte. Udgangspunkt er, at brugernes informationssøgeadfærd bør have indflydelse på design af informationssystemer. Diskussionen munder ud i en opsummering af hvilken viden systemudvikler bør erhverve sig omkring brugernes kontekst og søgeadfærd for at kunne udvikle metadata arkitekturen for et dokumentstyringssystem. Flere dataindsamlingsmetoder kan anvendes til at indsamle den nødvendige viden om søgeadfærd. I anden del af artiklen undersøges, hvorvidt workshoppen er en velegnet metode til dataindsamling. Metoden afprøves gennem et casestudie i et konkret systemudviklingsprojekt i en dansk ingeniørvirksomhed. Artiklen sluttet af med at opridse fordele og ulemper ved workshoppen som dataindsamlingsmetode, og den rundes af med anbefalinger vedr. anvendelsen af metoden ved systemudvikling.

Fælles for de tre sidste artikler er at de præsenterer og diskuterer konkrete værktøjer, der i samspil med en given praksis kan bruges til at facilitere og understøtte videndeling.

I artiklen '*Det personlige informationssystem*' gennemgår lektor ved Danmarks Biblioteksskole Jette Hyldegård ideen bag begrebet personalisering og diskuterer forudsætningen for det 'personlige informationssystem' - som i dag ses som et vigtigt middel til at skabe en brugervenlig, effektiv og tilfredsstillende interaktion med systemet. Med stigende mængder af information er kravet om kvalificeret informationsfiltrering blevet endnu mere påtrængende. Efter en gennemgang af tre centrale former for personalisering: skræddersyet, regelbaseret og adfærdsbaseret personalisering, diskuterer artiklen brugerkrav til personalisering ud fra en informationsvidenskabelig synsvinkel. Udgangspunktet herfor er et casestudie foretaget på et større dansk universitet af forskeres nytte af personaliseret adgang til videnskabelige e-tidsskrifter og tjenester. Artiklen slutter med at opsummere hvad man som informationsspecialist bør være opmærksom på ved design og udvikling af personlige informationssystemer - samt være parat til at kunne håndtere i denne nye forståelse af personlig betjening af brugerne.

I artiklen '*Virksomhedstaksonomien: et værktøj for praksisfællesskabet*' undersøger cand.scient.bibl. Line Hoffgaard og cand.scient.bibl. Christina Nygaard Svendsen om og hvorledes virksomhedstaksonomien kan understøtte samarbejde og videndeling i praksisfællesskaber. Spørgsmålet besvares med udgangspunkt i casestudier foretaget i to større danske virksomheder. Undersøgelsen viser, at der findes to grundtyper af taksonomier, som hver især understøtter samarbejde og udveksling af viden, henholdsvis i og på tværs af praksisfællesskaber. Kombineres disse grundtyper, er virksomhedstaksonomien et stærkt værktøj, der samtidig kan sikre kommunikation på tværs af organisationens praksisfællesskaber ved at udvikle og formidle et fælles sprog, og som kan understøtte kommunikation og forståelse i det enkelte fællesskab ved at samle og sammenholde

(mappe) praksisfællesskabernes specifikke praksiser og sprogbrug. Også denne artikel er skrevet på baggrund af et kandidatspeciale.

Den sidste artikel af cand.scient.bibl. Mette Ene-mærke omhandler *'Online informationskvarterer - Nyhedsgrupper som informationssystemer og sociale fællesskaber'*. Artiklen, der ligeledes bygger på et kandidatspeciale, beskriver en undersøgelse af informationsadfærd i nyhedsgrupper med det formål at belyse og diskutere sammenhængen mellem informationsadfærd og social interaktion. Det sker bl.a. gennem inddragelsen af en metafor, hvor nyhedsgruppen og medlemmernes (informations)adfærd

sammenlignes med et boligkvarter og adfærden heri. Det empiriske grundlag for artiklen udgøres af en kvalitativ spørgeskemaundersøgelse, hvor medlemmerne af tre nyhedsgrupper om computerprogrammering er blevet bedt om at beskrive baggrunden for deres deltagelse samt fortælle, hvorfor de udveksler information med hinanden. Ifølge forfatteren rummer nyhedsgrupper en mulighed for at facilitere udveksling og deling af information og viden som et traditionelt dokumentbaseret informationssystem ikke er i stand til – og forfatteren udfordrer dermed de dokumentbaserede informationssystemer, såvel som informationsspecialistens kompetencer og bidrag til systemudvikling.