Kunskapshantering med wikis

– En studie om användningen av wikis som kunskapshanteringssystem i ett distribuerat mjukvaruutvecklingsteam

Knowledge management using wikis

– A study on the usage of wikis as knowledge management systems in a distributed software development team

Camilla Abrahamsson
Louise Strandqvist

Handledare: Ida Lindgren
Examinator: Tommy Wedlund
Sammanfattning


Nyckelord: Kunskapshanteringssystem, kunskapshantering, wikis, traditionella kunskapshanteringssystem, distribuerade mjukvaruutvecklingsteam.
Abstract

To seize and make use of knowledge in organizations is important for their competitiveness, amongst other things. To do this is, however, not entirely straightforward and therefore the use of so called knowledge management systems is common. There are different kinds of systems for managing knowledge, for example systems that are known as traditional knowledge management systems. However, a number of difficulties and problems with the traditional knowledge management systems has led to the usage of other systems, for example wikis, for knowledge management. We have, in this thesis, studied the role of a wiki as a knowledge management system in a distributed software development team. We have also studied how a wiki can relate to a traditional knowledge management system. A case study was conducted and five software developers were interviewed. The study showed that the usage of wikis can be versatile and that there are both similarities and differences to traditional knowledge management systems, both regarding the use and the content. The study also showed that wikis and traditional knowledge management systems can be used combined. The conclusions of the study shows that both wikis and traditional knowledge management systems can support and facilitate the management and dispersion of knowledge in organizations.

Keywords: Knowledge management system, knowledge management, wikis, traditional knowledge management systems, distributed software development team.
Förord


Linköping, 2016

Camilla Abrahamsson

Louise Strandqvist
Innehåll

1. Inledning ................................................................................................................................. 1
   1.1 Bakgrund .......................................................................................................................... 1
   1.2 Problemformulering ........................................................................................................ 2
   1.3 Syfte ................................................................................................................................ 3
      1.3.1 Frågeställningar ......................................................................................................... 4
   1.4 Avgränsningar .................................................................................................................. 4
   1.5 Målgrupp .......................................................................................................................... 4
   1.6 Disposition ....................................................................................................................... 4

2. Litteraturöversikt ................................................................................................................... 5
   2.1 Mjukvaruutvecklingsteam .............................................................................................. 5
      2.1.1 Distribuerade team ................................................................................................... 6
      2.1.2 Hinder för kunskapsspridning inom distribuerade team .................................... 7
   2.2 Vad innebär kunskapshantering? .................................................................................... 8
      2.2.1 Vad är kunskap? ....................................................................................................... 8
   2.3 Kunskapshanteringssystem ............................................................................................ 9
      2.3.1 Traditionella kunskapshanteringssystem ............................................................... 9
      2.3.2 Vad är en wiki? ......................................................................................................... 10
      2.3.3 Wikis som kunskapshanteringssystem ................................................................. 11

3. Metod .................................................................................................................................. 14
   3.1 Kvalitativ forskningsstrategi .......................................................................................... 14
      3.1.1 Vår syn på kunskap ................................................................................................. 14
      3.1.2 Förhållandet teori och praktik ............................................................................... 15
   3.2 Forskningsdesign ............................................................................................................ 16
      3.2.1 Fallstudie ................................................................................................................ 16
   3.3 Datagenerering ................................................................................................................ 17
      3.3.1 Litteraturstudie ........................................................................................................ 17
      3.3.2 Kvalitativa intervjuer ............................................................................................. 18
   3.4 Tematisk analys ............................................................................................................... 21
   3.5 Kvalitet, trovärdighet och generaliserbarhet .................................................................. 22

4. Empiri ................................................................................................................................... 24
4.1 Det studerade teamet ............................................................................................................ 24
4.2 Intervjupersonerna ................................................................................................................. 24
   4.2.1 Den seniora utvecklaren .................................................................................................. 24
   4.2.2 Integrationsutvecklare A ............................................................................................... 24
   4.2.3 Integrationsutvecklare B ............................................................................................... 25
   4.2.4 Integrationskonsulten ................................................................................................. 25
   4.2.5 Experten ....................................................................................................................... 25
4.3 Vilka kunskapshanteringsystem används i teamet? ................................................................. 25
   4.3.1 Den fria wikin ............................................................................................................... 25
   4.3.2 Integrationswikin ......................................................................................................... 26
   4.3.3 Det traditionella kunskapshanteringssystemet .............................................................. 27
4.4 Hur ser innehållet ut i kunskapshanteringssystemen? ............................................................. 28
4.5 Hur använder teamet kunskapshanteringssystemen? ........................................................... 29
   4.5.1 Finns det roller avseende användningen? ...................................................................... 31
4.6 Varför använder teamet kunskapshanteringssystem? ........................................................... 32
5. Analys och diskussion ................................................................................................................. 35
   5.1 Identifierade teman ............................................................................................................. 35
   5.2 Wikis funktion .................................................................................................................... 36
      5.2.1 Olika typer av wikis ..................................................................................................... 36
      5.2.2 Stöd för kommunikation ............................................................................................. 37
      5.2.3 Wikikänsla .................................................................................................................. 37
   5.3 Wikis relation till traditionella kunskapshanteringsystem .................................................... 38
   5.4 Wiki-användning ............................................................................................................... 40
6. Slutsatser och kunskapsbidrag .................................................................................................... 43
   6.1 Wikis funktion .................................................................................................................... 43
   6.2 Wikis relation till traditionella kunskapshanteringssystem .................................................. 43
      6.2.1 Likheter ...................................................................................................................... 43
      6.2.2 Skillnader .................................................................................................................... 44
   6.3 Wiki-användning ............................................................................................................... 44
      6.3.1 Fördelar ....................................................................................................................... 44
      6.3.2 Nackdelar ................................................................................................................... 45
7. Reflektion, kritik och fortsatta studier ....................................................................................... 47
   7.1 Reflektion kring process och resultat .................................................................................. 47
7.2 Studiens kvalitet och trovärdighet ........................................................................................................ 48
7.3 Förslag på fortsatta studier ..................................................................................................................... 49

Referenser

Bilaga 1 Intervjuguide

Tabeller
Tabell 1 - Information om de fem intervjuerna .................................................................................. 18
Tabell 2 - Identifierade teman med tillhörande beskrivning .................................................................. 35
1. Inledning

I detta kapitel presenterar vi bakgrundsinformation till studien och problemområdet. Utifrån detta redogör vi för syftet med studien samt studiens frågeställningar. Utöver detta finns i följande kapitel även gjorda avgränsningar samt till vilken målgrupp uppsatsen riktar sig.

1.1 Bakgrund


Utveckling av mjukvara är en kunskapsintensiv aktivitet, vilket leder till att det är viktigt hur man inom ett utvecklingsteam delar med sig av sin kunskap (Ozer & Vogel, 2015). Mjukvaruutvecklare kan exempelvis lära sig av andra mjukvaruutvecklare hur man löser ett problem, utvecklar vissa funktioner samt hittar och rätta buggar (Ozer & Vogel, 2015). Detta skulle man kunna se som kunskapsspridning inom en organisation. En viktig del i ett utvecklingsteam är därför att använda verktyg som tillåter, stödjer och förenklar informations-


1.2 Problemformulering

Att söka information och kunskap i ett mjukvaruutvecklingsteam handlar mycket om interaktion med andra medlemmar i teamet, man går oftare till kollegor för informationsinhämtning än till andra källor (Ko, DeLine & Venolia, 2007). Men när kollegor inte är tillgängliga så avbryts arbetet med den aktuella uppgiften och arbetet blir stillstående, eller så skickar man ett e-mail till kollegan i fråga vilket kan leda till ett överflöd av information via mail (Ko, DeLine & Venolia, 2007). Detta innebär ett avbrott i både arbetet och kunskaps- och informationsinhämtningen i teamet. I ett yrke där tempot ofta är högt kan detta bli en flaskhals i

---

1 Ett distribuerat team är ett team där medlemmarna i detta är geografiskt utspridda (Dullemond & van Gameren, 2013).
2 Samlokalisera\(^2\) team är motsatsen till distribuerade team, vilket innebär att teammedlemmarna i ett samlokalisera\(^2\) team sitter på samma geografiska plats.
utvecklingen. Som nämnt i bakgrunden är detta ännu mer påtagligt i distribuerade team än i samlokalisera


Ovanstående visar på två problem: att kunskapsspridningen i ett mjukvaruutvecklingsteam, och inte minst i ett distribuerat mjukvaruutvecklingsteam, kan vara problematisk samt att användningen av traditionella kunskapshanteringssystem inte helt tillfredsställer behoven som finns gällande kunskapsspridningen. År wikis är ett svar på dessa problem? Kan de vara ett stöd gällande kunskapsspridningen i ett distribuerat mjukvaruutvecklingsteam?

1.3 Syfte

Syftet med denna studie är att kartlägga en wikis roll som kunskapshanteringssystem i ett distribuerat utvecklingsteam och undersöka hur man använder en wiki i relation till traditionella kunskapshanteringssystem.

Vi har träffat på få studier som gjort denna jämförelse och det är här vi tror att vår uppsats kan bidra med kunskap till området för wikis som kunskapshanteringssystem inom mjukvaruutveckling i distribuerade team. Wikis är ett relativt nytt kunskapshanteringssystem inom organisationer vilket innebär att den samlade kunskapen i ämnet kan gagnas av ytterligare bidrag. Detta tror vi att vår uppsats kan medverka till.
1.3.1 Frågeställningar

- I vilka sammanhang kan man använda en wiki som kunskapshanteringssystem i distribuerade mjukvaruutvecklingsteam?
- Vilka likheter och skillnader finns avseende användningen och kunskapsspridningen mellan wikis och traditionella kunskapshanteringssystem i distribuerade mjukvaruutvecklingsteam?
- Vilka fördelar och nackdelar finns det att använda en wiki som kunskapshanteringssystem i ett distribuerat mjukvaruutvecklingsteam?

1.4 Avgränsningar


1.5 Målgrupp

Denna uppsats riktar sig till organisationer som är intresserade av wikis som kunskapshanteringssystem. Vi riktar oss även till organisationer som arbetar med wikis och som vill få en djupare kunskap kring användning av wikis som kunskapshanteringssystem. Även organisationer eller övriga som är intresserade av hantering och spridning av kunskap och system för detta kan finna nytta i att ta del av uppsatsen. Utöver dessa aktörer anser vi att uppsatsen även kan vara intressant för studenter med inriktning mot människor och IT, exempelvis systemvetare.

1.6 Disposition

2. Litteraturöversikt

I detta kapitel presenterar vi den litteratur och de begrepp vi utgår från i denna studie och som vi funnit relevanta för uppsatsen. Denna litteratur och dessa begrepp använder vi senare som stöd i analysen.

2.1 Mjukvaruutvecklingsteam


Trots att kommunikation mellan teammedlemmar är viktig och ofrånkomlig finns det också negativa och problematiska aspekter med kommunikationen, vilka kan hindra arbetet och produktiviteten. Information kan exempelvis vara svår att få tag på vilket innebär att det kan ta


2.1.1 Distribuerade team


Det finns olika anledningar till att distribuerade team uppkom och att dess popularitet och spridning har ökat. De vanligaste anledningarna är (Sangwan et al., 2007):

- att man funnit det svårt att hitta rätt kompetens inom ett geografiskt område
- skillnader i kostnad avseende mjukvaruutveckling bland olika geografiska områden
- att teammedlemmarna kan arbeta i skift på grund av olika tidszoner vilket blir mer tidseffektivt
- en utveckling av teknik för exempelvis kommunikation
- samt en önskan om en närhet till marknaden


Teammedlemmarna i ett distribuerat team kommunicerar inte lika ofta med varandra och när de kommunicerar är själva kommunikationen inte lika effektiv. Detta bidrar till att man inte har samma kunskap om exempelvis vem som är ansvarig för vad och vem som sitter på vilken
kunskap. Man har helt enkelt lite kontextuell kunskap om de andra i teamet vilket i sin tur bidrar till att det blir svårare att ta kontakt och så hamnar man i en ond cirkel. Användningen av olika verktyg eller arbetssätt, exempelvis processer eller arbetsvanor, inom teamet kan även det skapa hinder och missförstånd då dessa inte alltid är kompatibla med varandra (Herbsleb, 2007). Eftersom kommunikation är ett medel för att sprida kunskap på blir även kunskapsspridningen lidande av dessa kommunikativa hinder. Nedan presenteras mer ingående de hinder som distribuerade team kan stöta på avseende kunskapsspridning.

2.1.2 Hinder för kunskapsspridning inom distribuerade team


Vad kan man ta med sig utifrån kunskapen om dessa hinder?

2.2 Vad innebär kunskapshantering?

Vi går i detta stycke in på vad kunskapshantering innebär men innan dess tar vi, för tydlighetens skull, upp kunskap som begrepp.

2.2.1 Vad är kunskap?


- Teknocentrerad, vilket innebär att man fokuserar på teknologi som förstärker kunskapsspridning och skapande.
- Organisatorisk, där man fokuserar på hur en organisation kan struktureras för att bättre stödja kunskapshantering.
- Ekologisk, vilket innebär att man ser på kunskapshantering lite som ett ekosystem. Man ser på bland annat personer, kunskap och miljö som en komplex anpassningsbar helhet.

För att underlätta kunskapshanteringen i exempelvis en organisation används ofta IT-baserade hjälpmedel, så kallade kunskapshanteringssystem. Ett begrepp som presenteras mer ingående nedan.

2.3 Kunskapshanteringssystem


2.3.1 Traditionella kunskapshanteringssystem

Begreppet ”traditionella kunskapshanteringssystem” är, i litteraturen, inte ett vedertaget begrepp och det saknas även en tydlig definition av vad dessa system innebär. I den litteratur vi fann avseende traditionella kunskapshanteringssystem benämns dessa kunskapshanteringssystem mer ur ett perspektiv som beskriver hur man arbetar med dem än själva systemets egenskaper. Alltså hur dokumenten och kunskapen i dessa författas och förvaltas, att det sker på ett statistiskt vis och ofta av ett fåtal personer (Nath, 2015). Utifrån litteraturen har vi valt att använda begreppet traditionella kunskapshanteringssystem för system där innehållet hanteras på just detta statiska
sätt. Några exempel på traditionella kunskapshanteringssystem, som vi tidigare lyft fram, är manualer eller dokument på organisationers intranät.


2.3.2 Vad är en wiki?


- Den innehåller webbdokument som författas kollektivt.
- Ett enkelt markeringssystem används för att formatera sidan.
- Sidor granskas inte av någon redaktör eller liknande innan publicering.
- När en användare skapar en länk till en sida som ännu inte finns, skapas en tom sida som användare kan redigera.

Wikis är, som nämnd, mjukvara för att exempelvis lagra och sprida kunskap men vissa menar att man även kan se det som en filosofi kring hur editeringen i en wiki bör gå till (Louridas, 2006). Det som är utmärkande för denna filosofi är just att alla ska kunna editera i wikin och att man kan

2.3.3 Wikis som kunskapshanteringssystem


Ett annat potentiellt hinder för en lyckad implementation av wikis kan vara svårigheter i att se till att ledares eller chefers förväntningar på wiken och de individuella bidragsgivarnas förväntningar ligger in linje med varandra. Detta kan enligt Grudin och Poole (2010) vara något av det mest problematiska med användningen av wiken i en organisation. Detta då man i olika roller har olika prioriteringar, mål och erfarenhet. Att dessa ligger i linje är kanske också det mest kritiska för att den ska anses som lyckad inom organisationen. På grund av detta kan det också vara svårt att uppnå en lyckad användning av wikis inom organisationer med en stark hierarkisk struktur (Grudin & Poole, 2010). Det kan i en organisation med redan etablerade arbetsätt och kultur även vara svårt att motivera människor att gå ifrån invanda arbetssätt och använda ny teknik. Varför ska man lära sig att göra något på ett sätt när man redan vet hur man kan göra det på ett annat sätt? Därför är en lyckad wiki beroende av en eller flera personer som uppmuntrar andra till att använda den (Grudin & Poole, 2010). För att wikis ska vara användbara är det viktigt att ha ett

Användningen av wikis inom organisationer är dock, som påpekats ovan, inte helt oproblemats. Exempelvis har en studie visat att även om en wiki ses som ett bra verktyg för kunskapsspridning i en organisation och används flitigt till en början, finns risken att användningen och bidraget till wikin minskar med tiden (Garcia-Perez & Ayres, 2015). Händer detta verkar det vara svårt att öka användningen av och bidragen till wikin igen. Vad är det då som kan vara bidragande faktorer till en minskning i användningen av en wiki? Samma studie har visat att det är en blandning av faktorer: Att man inte vet vilken information wikin innehåller eller att informationen i wikin inte upplevs som relevant. Ett annat problem avseende innehållet i wikin är att det kan bli utdaterat och att detta då inte tas bort eller uppdateras. Detta kan exempelvis ske vid omorganisering, när bidragsgivare slutar eller när ett projekt tar slut. Detta kan leda till en oanvänd wiki som förbrukar resurser och förvirrar de som försöker använda den (Grudin & Poole, 2010). En annan svårighet man kan se med informationen i wikin är att i och med att en wiki är så fri och dynamisk kan det vara svårt att strukturera den på ett objektivt sätt. Det kan då också vara svårt för wikin som förbrukar resurser och förvirrar de som försöker använda den (Grudin & Poole, 2010). Tid uppges också vara en faktor som påverkar en minskning i användningen av wikis.

Man har inte tid att läsa eller bidra till wikin då man upplever att man tappar fokus på arbetet. Även tillgänglighet, att man inte har exempelvis en direktlänk till wikin, kan vara en anledning till minskad användning av en wiki (Garcia-Perez & Ayres, 2015).

Wikis kan ses som speciellt användbara i distribuerade team, detta då man kan använda dem för att organiserar, följa upp och publicera arbetet som sker i teamet. I och med att de innebär en stor flexibilitet kan man lätt förändra wikin efter teamets skiftande behov. En annan fördel med att använda wikis är att de gör det möjligt att diskutera något i dess kontext, vilket kan vara enklare och mer givande än exempelvis diskussioner på mail. Många ser även wikin som ett praktiskt sätt att samla sammanhängande aktiviteter. Exempelvis kan man via wikis planera och sätta agendor för möten och sedan dokumentera vad mötet resulterade i (Louridas, 2006). Det faktum att den är användbar till många olika områden inom en organisation kan bidra till att man får en bättre och mer enhetlig bild av kunskapen inom organisationen. Utifrån detta kan man då också använda
kunskapen på ett mer effektivt sätt, exempelvis då det kommer in nya personer i organisationen (Pei Lyn Grace, 2009). Något som vi anser är viktigt att framhålla är att även om en wiki är enkel att använda och tillhandahåller en enhetlig presentation av en organisations kunskap, eller en del av den, är det inte alltid ny personal får en positiv upplevelse av den. Exempelvis kan det vara så att olika personer har olika mycket kunskap kring användningen av liknande teknik vilket kan innebära krockar vid utbildning. De som har stor kunskap kan bli uttråkade och de som har mindre kunskap kan få för stor utmaning (Pei Lyn Grace, 2009).

3. Metod

I denna del av uppsatsen presenterar vi bland annat vår forskningsstrategi och vår syn på kunskap. Vi tar upp de metoder vi har använt för att samla in data och även hur vi analyserat den. Vi presenterar även hur vi har tagit ställning till etiska aspekter avseende studien samt uppsatsens kvalitet, trovärdighet och generaliserbarhet.

3.1 Kvalitativ forskningsstrategi


3.1.1 Vår syn på kunskap


är viktigt att tydliggöra och framhålla att när vi intar dessa perspektiv eller ståndpunkter och genomför en kvalitativ studie är det våra tolkningar, ibland av andras tolkningar, vi framhåller i denna uppsats.


Något som exempelvis påverkar vår förförståelse är vår utbildning. Vi läser båda systemvetenskap vilket innebär att vi har i mångt och mycket samma utbildning. Vi har dock gått olika inriktningar, projektledning och systemutveckling, vilket bidrar med lite olika syn på saker och ting och att vi kan diskutera saker ur olika perspektiv. Även det faktum att vi är två som skriver denna uppsats anser vi kan bidra till studien, på olika sätt. Dels på det sättet att vi alltid har tillgång till någon att diskutera och bolla tankar med och att man tänker på olika sätt avseende olika saker. Man kan dock också tänka sig att diskussionen blir något låst av det faktum att vi fokuserar på samma ämne. Detta har vi dock försökt “väga upp” genom att exempelvis inte läsa samma litteratur vid samma tillfälle, utan vi har försökt alternera litteraturen mellan oss.

3.1.2 Förhållandet teori och praktik

De två vanligaste begreppen som uppkommer när man talar om förhållandet mellan teori och praktik är induktion och deduktion. Induktion innebär att man utgår från empirin för att forma en teori. Man drar alltså slutsatser utifrån det man kan se i den empiriska datan. Ett deduktivt förhållande innebär att man formar hypoteser som man sedan bekräftar eller förkastar med hjälp av empirisk data. Det deduktiva förhållandet är något som ofta sammankopplas med

3.2 Forskningsdesign

En forskningsdesign är en struktur för hur man ska samla in och analysera data (Bryman, 2011). En typ av forskningsdesign är fallstudier, vilket även är den forskningsdesign vi använt för denna studie.

3.2.1 Fallstudie


3.3 Datagenerering

Nedan presenterar vi de metoder vi använt för att generera data till uppsatsen.

3.3.1 Litteraturstudie


Litteraturstudien har främst inneburit att vi sökt efter artiklar i akademiska tidskrifter. Detta för att säkerställa en viss kvalitet i den litteratur vi presenterar i uppsatsen. I vissa fall, främst vid förklaringar av begrepp, har vi använt oss av böcker. Den huvudsakliga sökfunktionen vi har använt är den som Linköpings universitets bibliotek tillhandahåller, UniSearch. Vi har även i viss mån använt Google Scholar som sökmotor.

Gällande litteraturens relevans har vi försökt att hitta någorlunda nya källor avseende publiceringsdatum, framförallt de som behandlar mer tekniska aspekter då det är ett område som kan förändras fort. När det gäller mer mjuka delar i litteraturen, så som exempelvis kunskapshantering, har vi varit lite mindre restriktiva när det gäller publiceringsdatum. Den litteratur som vi funnit relevant, för uppsatsen, i denna litteraturstudie presenterades under kapitel 2, “Litteraturgenomgång”.
3.3.2 Kvalitativa intervjuer

För att samla in den empiriska datan har vi utfört vi fem kvalitativa semistrukturerade intervjuer. I tabellen nedan presenteras översiktlig information om dessa intervjuer. Intervjupersonerna presenteras mer ingående i empirikapitlet under avsnitt 4.2.

Tabell 1. Information om de fem intervjuerna

<table>
<thead>
<tr>
<th>Intervjuperson</th>
<th>Datum för intervjun</th>
<th>Längd på intervjun</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Den seniora utvecklaren</td>
<td>19 april 2016</td>
<td>38 minuter</td>
</tr>
<tr>
<td>Integrationsutvecklare A</td>
<td>19 april 2016</td>
<td>40 minuter</td>
</tr>
<tr>
<td>Integrationsutvecklare B</td>
<td>20 april 2016</td>
<td>14 minuter</td>
</tr>
<tr>
<td>Integrationskonsulnten</td>
<td>20 april 2016</td>
<td>24 minuter</td>
</tr>
<tr>
<td>Experten</td>
<td>20 april 2016</td>
<td>36 minuter</td>
</tr>
</tbody>
</table>


3.3.2.1 Urval


3.3.2.2 Etiskt förhållningssätt

*Informationskravet* handlar om att man ska som forskare ge de deltagande i studien information gällande studiens syfte, att deltagandet är frivilligt och när som helst kan avbrytas. *Samtyckeskravet* innebär att deltagarna i studien själva bestämmer om de vill vara med i den eller inte. Detta innefattar även på vilka villkor de vill medverka i studien, hur länge de vill göra det samt att de kan avbryta när de vill utan negativa konsekvenser. *Konfidentialitetskravet* innebär att uppgifter om de som medverkat i studien ska behandlas på ett sådant sätt att utomstående inte kan ta del av dem. *Nyttjandeckravet* handlar om att det insamlade materialet endast får användas i forskningssyfte, inte till exempelvis kommersiellt bruk.

Dessa principer kan ses som stöd och vägledning för forskare och då de inte alltid är applicerbara på alla situationer bör dessa övernärmas och reflekteras kring av forskaren själv (Vetenskapsrådet, 2002).

3.4 Tematisk analys


Det finns enligt Ryan och Bernard (2003) flera olika sätt arbetssätt när man letar efter teman:

- Man kan leta efter repetitioner av ämnen eller koncept.
- Inhemiska termer eller termer som används på ett okänt sätt kan vara tecken på teman.
- Metaforer och analogier kan också påvisa teman.
- Övergångar i ämnen eller tonläge och pauser kan också påvisa teman.
- Man kan leta efter skillnader och likheter mellan enheter av data.
- Språkliga konnektorer så som vissa ord, exemplvis eftersom, på grund av, om och så vidare, kan påvisa teman.
- Att leta efter data som saknas kan vara svårt men ge värdefulla teman. Då ställer man frågan vad är det som saknas istället för att fokusera på det som sägs. Här är det viktigt att noggrant granska dessa teman för att försäkra sig om att forskaren inte bara hittar det denne letar efter.

Man kan även ta hjälp av exempelvis datorprogram för att hitta till exempel återkommande ord som kan peka på teman. Dessa tekniker att hitta teman på passar olika bra för olika typer av data och olika och vissa faktorer kan påverka valet av teknik (Ryan & Bernard, 2003). Den metod vi använt för att arbeta med datan och hitta teman är främst metoden där man klipper ut och sorterar exempelvis uttryck eller citat. I och med att vi har spelat in intervjuerna och sedan transkriberat dessa är detta också ett sätt att bearbeta datan och redan här började vi leta efter återkommande koncept i datan. När vi var klara med transkriberingarna gick vi igenom alla texter flertalet

3.5 Kvalitet, trovärdighet och generaliserbarhet


4. Empiri

*I detta kapitel presenteras först det studerade teamet och intervjupersonerna. Efter det presenteras en sammanställning av den empiriska datan vi har samlat in genom de kvalitativa intervjuer vi utfört.*

4.1 Det studerade teamet


4.2 Intervjupersonerna

De fem personer vi har intervjuat är alla medlemmar i teamet som beskrivits ovan. Dessa personer presenteras mer ingående nedan. I och med anonymitetskravet använder vi inte personernas riktiga namn. Vi har även valt att använda det könsneutrala ordet “hen” när vi hänvisar till dessa intervjupersoner i uppsatsen, även detta på grund av anonymitetskravet. Vi har även valt att inte presentera intervjupersonernas ålder då vi inte anser att det är relevant för studien.

4.2.1 Den seniora utvecklaren

Denna intervjuperson arbetar som senior utvecklare inom teamet och är den förutom Experten som arbetat längst i teamet, i drygt ett år. Hen beskriver sin roll som i princip renodlad utvecklare. Hen är inhyrd konsult och berättar att hen slutar i teamet inom ett halvår. Hen bor på annan ort än organisationen vilket innebär att hen pendlar en dag i veckan till organisationen.

4.2.2 Integrationsutvecklare A

Denna intervjupersons roll inom teamet är integrationsutvecklare och hen har jobbat i teamet i ungefär åtta månader. Hen har arbetat länge som utvecklare men det är bara inom detta team hen arbetat med integrationer. Integrationsutvecklare A är inte inhyrd konsult utan är fastanställd i organisationen och bor på samma ort där hen arbetar.
4.2.3 Integrationsutvecklare B

Integrationsutvecklare B arbetar, precis som Integrationsutvecklare A, som integrationsutvecklare i teamet och har gjort det sedan 2015. Hen arbetar på annan ort, där organisationen har ett kontor och är fastanställd inom organisationen.

4.2.4 Integrationskonsulten

Denna intervjuperson, som är inhyrd konsult, är primärt utvecklare men benämner även sig själv som integrationskonsult. Hen arbetar exempelvis med både utveckling och att samla in specifikationer. Integrationskonsulten har arbetat i teamet i ungefär sex månader.

4.2.5 Experten


4.3 Vilka kunskapshanteringssystem används i teamet?

Inom den organisation som teamet finns i används portalen SharePoint, som i sin tur innehåller teamets wiki. Wikin fanns därmed när teamet bildades men var då tom. Den har sedan ett år tillbaka växt fram som kunskapshanteringssystem i teamet. Intervjupersonerna i teamet och även driftpersonalen använder alla wikin i sitt arbete idag.

Wikin som används i teamet består av två delar, eller snarare används två wikis. Dels den som teamet benämner den fria wikin där de dokumenterar exempelvis hur de namnger saker, arbetsprocesser och beslut som tas. Samt den delen där de dokumenterar integrationerna - integrationswikin.

4.3.1 Den fria wikin

Det som benämns som den fria wikin är en wiki som används för att beskriva hur teamet arbetar. Här dokumenteras till exempel arbetsprocesser, hur de namnger saker, beslut som tas på exempelvis möten. Integrationskonsulten förklarar innehållet i denna wiki såhär: “...vad vi gör men inte de saker vi producerar.”

Här finns även checklistor eller steg för steg beskrivningar för hur olika processer ska gå till. Detta är något som Den seniora utvecklaren menar att hen använder mest i sitt arbete. Alla intervjupersoner menar att denna wiki används av alla i teamet, men på lite olika sätt. De flesta använder den mest för att hämta information, även om man bidrar med information till den också. Sedan finns det några få som bidrar mer med information än vad de hämtar information.


4.3.2 Integrationswikin

Integrationswikin benämns med flera olika namn, exempelvis projektsidorna eller projekt, i intervjuerorna. Vi väljer att hålla oss till ett begrepp vilket är integrationswikin, då vi anser att det blir tydligare att använda endast ett begrepp. Detta trots att det inte verkar finnas ett bestämt begrepp för vad teamet kallar denna wiki.


Det som står i integrationswikin är av teknisk karaktär och innehåller information om den aktuella integrationen. Informationen på integrationswikin beskrivs, av Experten, som övergripande dokumentation som förklarar hur integrationen är uppbyggd. Informationen är inte

4.3.3 Det traditionella kunskapshanteringssystemet

Det som vi identifierat som det traditionella kunskapshanteringssystemet i detta team är främst inte ett enskilt system utan mer en hantering och användning av diverse dokument. Teamet har, utöver wikin, en samling dokument som används av teamet och aktörer utanför teamet. Dessa dokument är till största del word-dokument och visio-diagram och ligger på teamets SharePoint. Experten och Integrationsutvecklare B anser att dessa dokument är mer statiska, förändringar sker sällan i dem och det förväntas inte heller att man ska förändra dem:

“Ja de andra dokumenten [traditionella kunskapshanteringssystemet] de är mer statiska i sin natur, alltså det är ju liksom som det förväntas, egentligen en spec ska ju vara lika från att man fätt den tills den är klar...” (Experten, 2016)

Experten beskriver även känslan hen har avseende dessa dokument. Denna känsla är att de har mer ”tyngd” och känns mer seriösa än wikisidor. Experten känner att hen har mer förtroende för denna typ av dokument och viktig information sparas därför i sådana mer statiska dokument. Dessa dokument är även de dokument som andra utanför teamet oftare tar del av. En anledning till detta är att alla inte har tillgång till wikin och det kan vara krångligt att ordna tillgång till den, menar Experten. Också att det upplevs enklare att dela ett färdigt dokument är en annan anledning som Integrationskonsulten framhåller.

4.4 Hur ser innehållet ut i kunskapshanteringssystemen?

Vilken typ av information som wikisarna innehåller jämfört med traditionella kunskapshanteringssystemet skiljer sig, enligt alla intervjupersonerna, åt. Integrationsutvecklare A anser dock att det kan vara svårt att veta var gränsen går mellan wiki och det traditionella kunskapshanteringssystemet.


“Alltså mera kunskap, egentligen eller sådant hur man ja som det är på typ wikipedia egentligen det står ju liksom det står ju sådant som du behöver, vill veta...” (Integrationsutvecklare A, 2016)

Också skillnader i hur man använder och hanterar innehållet i wikin jämfört med det traditionella kunskapshanteringssystemet påvisas. Wikin, menar Experten, uppmuntras alla bidra till genom att lägga till eller ändra information, medan det inte förväntas att man ändrar i den traditionella dokumentationen även om alla i teamet har tillgång till den och har möjlighet att ändra i den. Den traditionella dokumentationen är den som oftast delas utanför teamet genom att exempelvis skapa en samarbetsyta på SharePoint, berättar Experten. Detta upplevs som positivt då det uppfattats vara enklare att dela dessa dokument än wikisidor, speciellt när det rör sig om information som är uppdelad på flera olika sidor i wikin, framhåller Integrationskonsulanten.

“Det är ju också så att om man ska dela med sig till olika parter så är det ju lättare att dela med sig i och för sig då av ett färdigt dokument kanske.” (Integrationskonsulanten, 2016)

wikisidan som gällde för integrationen då. Ofta är dock denna information statisk under en ganska lång tid efter leverans, även om den ligger på wikin, menar Integrationsutvecklare A.


Sammanfattningsvis är det enklare och går snabbare att ta del av och bidra med information i wikin än det i traditionella kunskapshanteringssystemet. Den traditionella dokumentationen innehåller dock även den viktig information, främst för utomstående parter. Man skulle kunna säga att informationen på wikin är av en mer teknisk karaktär och är till för utvecklarna samt driftpersonalen. Medan den traditionella dokumentationen är till även för utomstående parter och inte är lika teknisk.

4.5 Hur använder teamet kunskapshanteringssystemen?

Den gemensamma åsikten som alla intervjupersonerna har är att alla inom teamet använder sig av wikisarna. Man har inom teamet inga roller i wikin, utan tanken är att alla ska använda wikin, vilket innebär läsa samt redigera och lägga till saker i wikin. Detta gäller både den fria wikin och integrationswikin. Huvudaktiviteten är dock att ta del av information.

Den seniora utvecklaren, Integrationsutvecklare A, Integrationsutvecklare B och Integrationskonsulten menar att de har någon form av tidigare erfarenhet av interna wikis från tidigare arbetsplatser. Dessa personer berättar dock att det aldrig har varit i så stor utsträckning som på denna arbetsplats och i detta team. Att användningen av wiki är som största där de arbetar nu verkar bero på olika saker enligt intervjupersonerna. Dels framhåller Integrationsutvecklare B arbetsuppgifterna som en anledning. Även krav från driftpersonalen på korrekta processer anges av Den seniora utvecklaren som en anledning. Integrationskonsulten berättar att den wikin som användes på hans förra arbetsplats var precis nystartad, varför man inte hunnit få in så mycket information i den och därmed användes den inte lika mycket. Integrationsutvecklare A berättar att wikins användning inte varit lika utbredd och vanlig som den är nu, varför hen inte använt intern wiki i samma utsträckning tidigare.


Integrationsutvecklare A anser att wikin inte är helt funktionell för all typ av innehåll, detta kan handla om att bilder inte blir lika bra i wikin som i exempelvis word. Detta löses genom att man använder andra program till det och länkar till dessa dokument istället. Integrationsutvecklare A anser även att dokumentationen inte blir lika ”snygg” i wikin och det är inte lika enkelt att göra den. Hen påpekav dock att detta kan bero på ett ointresse att lära sig hur ett program fungerar, i detta fall wikin. Exempelvis har hen mer erfarenhet av Word och kan på grund av det göra snyggare dokumentation.

Integrationsutvecklare A har även erfarenhet, från tidigare arbetsplatser, av att information ofta saknas oavsett system och upplever det som positivt att informationen på wikin finns. Hen jämför även med det intranät som användes på hens förra arbete där informationen och bidragen med information var mer styrt. På denna arbetsplats skapade Integrationsutvecklare A ett eget word-dokument med information och kunskap som hen ansåg var bra att ha, men tappade senare bort dokumentet. Detta är något som hen ser som positivt med wikin, att information och kunskap
Integrationsutvecklare A berättar även att hen fortfarande använder sig av dokument lokalt på datorn för att spara information. Detta när hen anser att det är mer för privat bruk och onödigt att lägga in i wikin.

En annan aspekt som lyfts i intervjuerna är wikins funktion när någon är ny i teamet. Integrationskonsulten uttrycker att det är en bra ingång för nya medarbetare då det finns ganska mycket information kring rutiner arbetssätt och liknande på wikin. Integrationsutvecklare A bekräftar detta då denne började arbeta i teamet efter att man startat wikin. Denne kallar det för att komma till ett ”dukat bord”. Denna så kan vara mer informationstod i wikin när hen började.


4.5.1 Finns det roller avseende användningen?


En annan anledning, enligt Integrationsutvecklare B, varför vissa skriver mer än andra är att den personen har mer kunskap att förmedla, mer expertis och erfarenhet. Experten är en av de personerna som skriver mycket i den fria wikin. Varför Experten skriver mycket i den fria wikin uttrycker han såhär:

"Tanken är ju att jag, jag vill försöka få ner all den kunskap jag har ehm eller mycket av i alla fall som teamet behöver i wikin så att jag ska kunna gå att byta ut. Det är lite mitt personliga syfte, eller mitt personliga mål med det."

Alla intervjupersoner pekar ut att de som skriver mest i wikin är de som har arbetat längst inom teamet. Integrationsutvecklare A och Integrationskonsulten som inte arbetat så länge inom teamet är de som uttrycker att de bidragit minst till den fria wikin, detta delvis på grund av att mycket av den information som behövs för deras arbete redan fanns nedskrivet när de började arbeta där.

Integrationsutvecklare B, Integrationskonsulten och Experten framhåller att det finns vissa problem med att hålla informationen uppdaterad och man upplever att det finns gammal information i wikin. Att man inte uppdaterar informationen tror Integrationsutvecklare B och Integrationskonsulten beror dels på tidsbrist då det inte finns avsatt tid för att arbeta med wikin. Det upplevs också vara svårt att hitta all information, främst beroende på dålig sökmotor, menar Experten. Information som man inte hittar är enligt Experten också svår att uppdatera.

Integrationsutvecklare B och Integrationskonsulten anser att om det fanns någon som hade ansvar för uppdatering av wikin så kanske den inte skulle innehålla lika många utdaterade sidor som den gör idag. Att det skulle skapa lite mer ordning och reda i wikisarna. Om någon hade ett sådant ansvar kanske den eller de personerna skulle ges tid till att arbeta med just det, vilket skulle kunna leda till att uppdateringar faktiskt blir av, menar Integrationskonsulten. Just nu finns ingen tid avsatt för att arbeta med framförallt den fria wikins sidor, utan det bakas in i den vanliga arbetstiden.

Sammanfattat finns i teamet inga uttalade roller kopplade till wikisarna men alla intervjupersoner framhåller att det är några personer som bidrar mer till den. Man har uttryckt att man inte vill ha roller avseende wikin för att känslan ska vara att det är allas wiki - alla får bidra och använda den. Dock har Integrationsutvecklare B och Integrationskonsulten framhållit att de tror att med uttalade roller och avsatt tid för arbete med wikin skulle innehållet kunna förbättras.

4.6 Varför använder teamet kunskapshanteringssystem?

Wikin växte fram i teamet på grund av att man såg ett behov av att dokumentera exempelvis arbetssätt och processer på ett tydligt och enkelt sätt. Man pratade i teamet om att skapa en utvecklarhandbok vilket blev något av wikins roll. Varför man valde att använda wikin för detta ändamål var för att man inte ville ha “massor med lösa dokument” säger Experten. Detta då det bland annat upplevs som svårare att redigera på grund av att det saknas versionshantering, man ville ha ett enkelt system att dokumentera i, menar Experten.
Något som framhålls som positivt med wikin av alla intervjuuppersoner är minskandet av frågor som ställs i teamet. En del av wikins syfte är att dokumentera kunskap och information för att man ska kunna vända sig dit istället för att fråga andra och därmed även störa andra i deras arbete. Alla intervjuuppersoner påpekar också att detta enbart ses som positivt, det finns ingen känsla eller uppfattning om att teamet får en sämre kommunikation på grund av det. Snarare tvärtom, man kan ägna sig åt annan kommunikation på andra tider som stärker teamet istället.

“Så att jag ser inget syfte med att ha kvar frågan bara för att få någon slags sammanhållning eller nänting sånt...” (Experten, 2016)

Även kommunikationen mellan teamet och andra parter, exempelvis driftpersonalen har minskat på grund av frågmst integrationswikin, något som också det upplevs som positivt.

“Det jag har från att jag började kanske fått, blivit en mailväxling på kanske... jag vet inte, fem sex mail innan man har fått allting uppsatt som de [driftpersonalen] vill ha det till att man inte får mail längre för att vi har processer uppsatta på wikin tillräckligt mycket och vi granskar varandra och ser till att allting finns på plats innan det faktiskt skickas till [driftpersonalen] så det är väldigt stor skillnad.” (Den seniora utvecklaren, 2016)


Något annat som uppkom under intervjuerna som är en anledning till att wikin används, är enligt Experten att det ska vara enkelt och smidigt att skriva, komma åt och radera information. Detta är något som hen benämner som wikikänsla, Experten förklarar:

“Wikikänsla är ju att, men du ska kunna få in information att nu den här, den här informationen ska vi få in, det ska vara enkelt, det ska vara smidigt, du ska inte behöva … fundera i tio minuter på hmm undra var jag ska lägga in den här, utan det ska vara enkelt allting, det ska vara enkelt att ändra och få in, enkelt att ta bort.”

Experten menar att man inom teamet försöker skapa en kultur där alla skriver i wikin, skapa en wikikänsla inom teamet. Integrationsutvecklare A menar att man inte ska behöva fundera så mycket på vart man ska skriva vad eller vad man ska skriva.

“Sen vet jag inte vad man ska skriva i en wiki egentligen men jag vet ju vad vi skriver här, man kan ju skriva vad man vill det är ju fritt.” (Integrationsutvecklare A, 2016)

En annan åsikt som uttrycks av Integrationskonsulten, är att när man letar information känns wikin jämfört med det traditionella kunskapshanteringssystemet enklare. I wikin kan man klicka mellan wikisidorna och dess länkar istället för att ha flera dokument öppna samtidigt och växla mellan. Jämfört med att öppna dokument, hålla reda på dokumenten och leta efter information i dessa uppfattas wikin som enklare och snabbare att hitta information i.

Sammanfattat kan man säga att det man vill uppnå med användandet av en wiki är att det ska fungera smidigt, enkelt och stödja teamet. Detta genom att skapa en wikikänsla och kultur där alla känner sig fria att använda kunskapshanteringssystemet.
5. Analys och diskussion

Detta kapitel presenterar den analys vi utfört avseende tidigare presenterad empiri. Analysen presenteras i detta kapitel i form av de teman vi identifierat genom den tematiska analysen. I analysen har vi tagit stöd i litteraturen som presenterats i litteraturgenomgången. Detta vävs även samman med egna reflektioner. Analysen är även grunden till nästkommande kapitel, vilket behandlar slutsatserna av studien.

5.1 Identifierade teman

De teman vi identifierat har sin grund i den empiriska data vi samlat in. I och med att vi använt litteraturen som stöd i denna uppsats samt arbetat abduktivt innebär det att de teman vi identifierat kan vara påverkade av litteraturen. Vi ser inte detta som något negativt utan som att förkunskapen vi fått genom litteraturen har varit ett stöd i sökandet efter teman. De teman vi identifierat, med tillhörande underteman, presenteras i nedanstående tabell.

Tabell 2. Identifierade teman med tillhörande beskrivning

<table>
<thead>
<tr>
<th>Huvudtema</th>
<th>Undertema</th>
<th>Beskrivning av temat</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Wikis funktion</td>
<td>1. Olika typer av wikis</td>
<td>Här presenteras:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>3. Enkelheten wikis medför.</td>
</tr>
<tr>
<td>Wikis relation till traditionella kunskapshanteringssystem</td>
<td>-</td>
<td>Här presenteras hur wikis kan förhålla sig till traditionella kunskapshanteringssystem.</td>
</tr>
<tr>
<td>Wiki-användning</td>
<td>-</td>
<td>Här presenteras hur användningen av wikis i distribuerade mjukvaruutvecklingsteam kan se ut jämfört med traditionella kunskapshanteringssystem och vilka roller man kan se avseende dessa.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
5.2 Wikis funktion

Enligt litteraturen är användningsområdet för wikis mångsidigt. Detta visar sig i empirin genom att man inom det studerade teamet har två olika wikis, den fria wikin och integrationswikin.

5.2.1 Olika typer av wikis


Att teamet har två olika wikis med till synes olika syfte och användning anser vi är intressant. Vi har inte tidigare träffat på team i litteraturen som använt wikis på detta sätt. Vi anser att detta är ett bra exempel på mångsidigheten hos en wiki som verktyg och att den kan stödja olika typer av användning och innehåll.
5.2.2 Stöd för kommunikation


5.2.3 Wikikänsla


5.3 Wikis relation till traditionella kunskapshanteringssystem


5.4 Wiki-användning


I det studerade teamet ser vi även exempel på en wiki som innehåller delvis gammal och irrelevant information. Även detta kan enligt litteraturen vara något som leder till minskad användning. Att informationen inte uppdateras och tillslut är den mer förvirrande än stödjande (Grudin & Poole, 2010). Även tidsbrist och krånglig struktur uppges vara faktorer som påverkar minskad användning (Ghobadi, & Mathiassen, 2015) och som uppges vara ett faktum i det studerade teamet. Trots detta upplevs wikisarna vara ett stöd för arbetet i teamet och alla menar att de ser positivt på den. Detta leder till tanken om det bara är en tidsfråga innan användningen minskar på grund av ovanstående faktorer eller om det studerade teamet har en så stark relation” till wikisarna att användningen stadigt kommer fortsätta.


Det studerade teamet har uttryckt att de inte har några roller avseende deras wiki, tanken är att alla ska ha möjlighet att använda denna wiki på samma sätt. Detta ser vi svarar bra mot vad litteraturen säger. Att en wiki ska vara öppen för alla att bidra till och redigera, att den utvecklas av alla användare (Choate, 2008). Detta framhålls som en stor fördel med en wiki, att olika människor med olika erfarenhet och kunskap tillsammans kan bygga upp en wiki (Pei Lyn Grace,

6. Slutsatser och kunskapsbidrag

I detta kapitel besvarar vi uppsatsens frågeställningar genom att dra slutsaster utfirån genomförda analys och diskussion.

6.1 Wikis funktion

Genom den utförda analysen har vi identifierat vissa sammanhang där en wiki kan användas som kunskapshanteringssystem i ett distribuerat mjukvaruutvecklingsteam. Detta utifrån frågeställningen:

I vilka sammanhang kan man använda en wiki som kunskapshanteringssystem i distribuerade mjukvaruutvecklingsteam?

- När ett enkelt och smidigt sätt att dokumentera dels kunskap och annat innehåll eftersöks. Också när ett öppet och fritt sätt att dokumentera på är det man vill ha.
- När man eftersöker ett system som inte är specifikt inriktat på en typ av innehåll. När man vill ha ett mångsidigt kunskapshanteringssystem.
- När avancerad funktionalitet inte är det viktigaste, detta då det påvisats en potentiell brist i funktionaliteten hos wikis.
- När man inte vill förlita sig på enskilda personers kunskap, utan tror att många har kunskap att dela med sig av och vill uppmuntra detta.
- När man vill minska den direkta kommunikationen, exempelvis när detta upplevs som störande eller att kommunikationen tar för mycket tid.
- När man enkelt vill lagra och sprida kunskap inom en avgränsad grupp.

6.2 Wikis relation till traditionella kunskapshanteringssystem

Vidare har vi studerat hur en wikis relation till traditionella kunskapshanteringssystem kan se ut i ett distribuerat mjukvaruutvecklingsteam. Detta presenteras nedan i form av likheter och skillnader utifrån frågeställningen:

Vilka likheter och skillnader finns avseende innehållet, användningen och kunskapsspridningen mellan wikis och traditionella kunskapshanteringssystem i distribuerade mjukvaruutvecklingsteam?

6.2.1 Likheter

- En wiki är inte begränsad till enbart dynamiskt innehåll utan stödjer även mer statiskt innehåll, vilket kännetecknar dokumentation i traditionella kunskapshanteringssystem.
6.2.2 Skillnader

- En wikis innehåll kan vara mer beskrivande, av hur-karakter. Ett traditionellt kunskapshanteringssystems innehåll kan vara av mer allmän karakter.
- Innehållet på en wiki kan vara mer dynamiskt och förändras oftare än innehållet på ett traditionellt kunskapshanteringssystem.
- Det kan vara enklare att sprida kunskap med en intern wiki när det gäller en avgränsad grupp. Om kunskapen avser en större odefinierad grupp kan det vara enklare att sprida statiska dokument.
- En wiki kan upplevas mer informell av användarna än ett traditionellt kunskapshanteringssystem. Ett traditionellt kunskapshanteringssystem kan upplevas formellt och allvarligt.
- En wiki kan upplevas som fri och lätt medan ett traditionellt kunskapshanteringssystem kan upplevas tung.
- Det kan upplevas vara enklare att hitta information i en wiki jämfört med ett traditionellt kunskapshanteringssystem.

6.3 Wiki-användning

Den sista frågeställningen i studien har syftat till att undersöka vilka fördelar och nackdelar som kan finnas avseende användningen av en wiki i ett distribuerat mjukvaruutvecklingsteam. Frågeställningen är:

_Vilka fördelar och nackdelar finns det att använda en wiki som kunskapshanteringssystem i ett distribuerat mjukvaruutvecklingsteam?_

6.3.1 Fördelar

- Det kan upplevas enkelt, lätt och smidigt att använda en wiki som kunskapshanteringssystem.
- När nya resurser kommer in i exempelvis ett team kan det upplevas stödjande att ha tillgång till informationen och kunskapen på en wiki.
- Att använda en wiki som kunskapshanteringssystem kan minska störande kommunikation.
- Att använda en wiki som kunskapshanteringssystem kan minska beroendet av enskilda personer då deras kunskap kan dokumenteras på wikin.
- Som användare av en wiki är man inte beroende av direktkontakt med andra människor för att få tillgång till deras kunskap, då den kan dokumenteras på wikin.
Då en wiki är beroende av användarna kan denna skapa engagemang, samarbete och en tillitsfull kultur hos de som använder den.

6.3.2 Nackdelar

- Det kan finnas en osäkerhet kring acceptansen att redigera andras texter vilket kan minska kunskapsspridningen.
- Då en wikis användning ofta är beroende av en eller ett par drivande personer kan man bli beroende av dessa personer för en fortsatt användning av wikin.
- Det kan i en wiki vara svårt att skapa en bra struktur och därmed kan det vara svårt att hitta det innehåll man söker i en wiki. Detta kan leda till att information blir utdaterad och irrelevant.
- Det kan vara svårt att sprida innehållet på en wiki utanför användargruppen och därmed kan kunskapsspridningen hindras.

Utifrån ovanstående slutsatser kan vi se att sammanhangen då en wiki kan användas är varierande och att det finns specifika tillfällen då en wiki kan vara passande som kunskapshanteringssystem. Detta menar vi kan vara en bra vetskap för exempelvis organisationer som är i starten med att införa en wiki eller funderar på att göra det. Vi ser även en användning av den kunskapen för organisationer som redan använder en wiki. Även den kunskap om fördelar och nackdelar som vi påvisat genom denna studie ser vi kan vara värdefull kunskap för organisationer i olika stadier av användningen av wikis. Detta då man genom denna studie blir medvetna om potentiella fördelar och nackdelar och därmed kan arbeta med dessa. Även det faktum att studien visar att det kan finnas en positiv symbiotisk användning av wikis och traditionella kunskapshanteringssystem tror vi kan vara en nyttig kunskap för organisationer.

denna studie anser vi visar att både wikis och traditionella kunskapshanteringssystem kan vara ett stöd i uppfyllandet av organisationers mål och därmed dess syfte då båda dessa kan underlätta hanteringen och spridningen av kunskap.
7. Reflektion, kritik och fortsatta studier

I detta kapitel reflekterar vi kring det utförda arbetet och resultatet avseende denna uppsats. Vi tar även upp kvaliteten och trovärdigheten hos studien. Slutligen presenterar vi förslag på fortsatta studier inom detta område.

7.1 Reflektion kring process och resultat


Vi har upplevt flera utmaningar vid arbetet med denna uppsats, till exempel har vi använt oss av metoder, exempelvis kvalitativa intervjuer och tematisk analys, vi inte arbetat med tidigare. Detta har varit roligt och givande samtidigt som det varit tidskrävande då vi stundtals har kört fast eller upplevt svårigheter i arbetet. Vi tror att valet att leta teman, vid den tematiska analysen, var för sig för att sedan sammanställa dom har bidragit positivt. Detta då vi inte riskerat att bli påverkade av varandra i detta arbete samt att vi anser att risken att missa potentiella teman minskat.

studien utförts som en fallstudie ökar denna förtrogenhet genom att vi kunnat titta mer detaljerat på just detta fall. vilket är kännetecknande för just fallstudier (Bryman, 2011).


7.2 Studiens kvalitet och trovärdighet

En kritik vi kan se när det gäller utförandet av studien är att vi enbart har intervjuat utvecklare och från endast ett team. Detta kan påverka bredden på studien och vår studie är därmed ganska smal. Vi anser dock att det är vad vi har hunnit med under denna tid. Om vi skulle försökt ta in fler intervjupersoner eller söka efter ytterligare team tror vi kvaliteten på den empiriska datan skulle riskeras på grund av tidsbrist. Vi anser att vi gjort rätt val utifrån de förutsättningar vi haft.

Från början var tanken att intervjuar fyra personer till uppsatsen. men som man kan se i tabell 1 är en av intervjuerna något kort vilket kan ses som bristfältligt avseende den empiriska data som insamlades till denna uppsats. vi uppmärksammade detta under de dagar vi utförde intervjuerna och tog beslutet att utföra en femte intervju för att komplettera den empiriska datan som samlades in. även om det gav oss mer att göra avseende efterarbetet med intervjuerna anser vi att det var rätt val. Detta då vi anser att den kompletterande intervjun som utfördes verkligten blev ett komplement till den kortare intervjun. Vi vill dock framhålla att även då en intervju var kort fann vi användbar data i denna intervju med.

Något som även skulle ses som en brist i vår studie är att vi inte har tittat närmare på de faktiska kunskapshanteringssystemen i det studerade teamet. Hade vi gjort det kunde den empiriska datan blivit rikare och vi hade kunnat få en annan insikt och förståelse för det studerade fenomenet. Vi valde dock att inte göra det då vi inte ansåg att det fanns tid för att både utföra kvalitativa intervjuer och att titta på kunskapshanteringssystemen. Vi ansåg att intervjudatan var viktigare och valde därför att enbart fokusera på denna. i efterhand tror vi att vi gjorde rätt val, även om vi inte kan förneka att det hade varit intressant att själva undersöka det alla intervjupersoner pratade om.

En annan kritik vi ser som även kan härledas till litteraturen är vår studie kring teamets traditionella kunskapshanteringssystem. I och med att begreppen kunskap och traditionella kunskapshanteringssystem är väldigt vaga och skiftande är det även svårt att i praktiken definiera något som ett traditionellt kunskapshanteringssystem. Därför kan det vara så att det vi har studerat i praktiken som ett traditionellt kunskapshanteringssystem egentligen borde klassificeras
som något annat. Därmed riskeras jämförelsen mellan wikis och traditionella kunskapshanteringssystem att bli bristfällig. Vi anser dock att vi, med den förkunskap och det stödet vi haft i litteraturen, gjort en rättvis bedömning avseende de studerade kunskapshanteringssystemen.


7.3 Förslag på fortsatta studier

Även då det finns en hel del litteratur om wikis och wikis som kunskapshanteringssystem ser vi olika möjligheter för fortsatta studier. Dessa förslag som presenteras nedan är tankar om vidare forskning som uppkommit hos oss under uppsatsprocessen.

En möjlighet till fortsatta studier som relaterar till vår kritik kring uppsatsen är att göra en liknande studie men i större skala. Exempelvis genom att öka antalet team som studeras. I större skala tänker vi även kan innebära att man utökar datan till att exempelvis inkludera utvärderingar av wikin som system, något som vi inte hann med i denna studie. Vi anser att det också skulle behövas lite mer nyans inom området då den litteratur som vi påträffat under denna process var överväldigande positiv gällande wikis. Därför föreslår vi att man gör en studie där det finns en negativ upplevd användning av wikis. Exempelvis skulle man kunna se vad som skiljer dessa användningar åt och vilka faktorer som påverkar upplevelsen av denna användning.

I och med att vi i analysen identifierat att det inom wikis kan vara en enskild eller ett fåtal personer som författar innehållet och som driver användningen av wikin anser vi att det kan vara intressant att göra en studie avseende wiki i exempelvis ett team där den drivande personen slutat. Hur ser användningen av wikin ut då?

En annan intressant aspekt att studera skulle kunna vara att jämföra en wiki där man har uttalade roller gällande hur man arbetar med den kontra en rollfri wiki. Detta då det i empirin ges exempel på att man tror att det skulle kunna vara en fördel med uttalade roller.

funnit så många exempel på i den studerade litteraturen - ett sätt som liknar mer ett system för teknisk dokumentation. Detta ser vi är ett område där man skulle kunna utöka kunskapen.
Referenser


Vi läser på Systemvetenskapliga programmet på Linköpings universitet och vi skriver nu vår kandidatuppsats. Anledningen till att vi gör denna intervju är för att samla in data till kandidatuppsatsen.

Syftet med denna studie är att kartlägga wikins roll som kunskapshanteringssystem i ett distribuerat utvecklingsteam och hur man använder wikin i relation till de traditionella kunskapshanteringssystemen. Vi vill även få en insikt i hur wikin kan stödja det kunskapsbehov som finns i ett distribuerat team samt hur detta förhåller sig till stödet ett traditionellt kunskapshanteringssystem ger.

Allmänna frågor

Går det bra att vi spelar in samtalet?

Vill du vara anonym?

Vad har du för roll idag?

Vad är dina arbetsuppgifter?

Vad är teamets arbetsuppgifter?

Wiki-frågor

Kan du berätta lite om teamet som du arbetar i?

Hur är ni lokaliserade?

Vilken är det vanligaste sättet för kommunikation inom teamet?

Använder du wiki i ditt arbete idag?

När började ni använda wiki i teamet?

Har du någon tidigare erfarenhet av wikis (utöver den du använder i arbetet i teamet)?

Vad tänker du att en wiki är?

Vilken typ av wiki använder ni?
Vilka är wikin tillgänglig för?

Varför implementerades wikin i teamet?

Vad var det som gjorde att det blev just en wiki?

Hur använder du wikis idag?

När använder du wikin?

För vilket syfte använder du wikin?

För vilket syfte använder teamet wikin? (enligt dig)

Hur vet du vad som ska skrivas i wikin och inte?

Vad tycker du att wikin uppfyller hos er? Vad uppfyller den för dig?

Vad tror du att wikin betyder för ditt team?

Har ni i teamet olika roller när det gäller wikin? (ex någon som “övervakar”, någon som har ansvar för vissa sidor etc)

Har ni tillgång till någon form av dokumentation (förutom wikin) som är relevant för ert arbete idag?

Hur använder du wikin i förhållande till övrig dokumentation?

Vad vill du oftast veta när du söker dig till wikin?

Hur uppfattar du att wikin bidrar till teamet i förhållande till övrig dokumentation?

Uppfattar du några problem med wikin eller användandet av wikin, teamets och/eller din?

Uppfattar du några problem med annan dokumentation?

Är wikin något som är “projektbundet” eller teambundet eller inte?

Slutligen
Har du några frågor?