

**Drift och förvaltning av intranät – en jämförande
studie av olika organisationer**

(HS-IDA-EA-00-310)

Heléne Jonlund (c97heljo@student.his.se)

*Institutionen för datavetenskap
Högskolan i Skövde, Box 408
S-54128 Skövde, SWEDEN*

Examensarbete på det systemvetenskapliga programmet under
vårterminen 2000.

Handledare: Anders Ydremark

Drift och förvaltning av intranät – en jämförande studie av olika organisationer

Examensrapport inlämnad av Heléne Jonlund till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (B.Sc.) vid Institutionen för Datavetenskap.

2000-06-08

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är mitt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat: _____

Drift och förvaltning av intranät – en jämförande studie av olika organisationer

Heléne Jonlund (c97heljo@student.his.se)

Sammanfattning

Detta arbetes syfte är att göra en jämförelse av olika organisationer och undersöka vad som kännetecknar den organisation som finns uppbyggd kring intranätet och hur drift och förvaltning bedrivs av intranätet. Även frågan om vem eller vilka som ansvarar för intranätet behandlas i denna rapport. För att kunna göra jämförelser utifrån problemställningen har intervjuer genomförts i sju organisationer, som har eller är på väg att införa ett intranät, där alla är verksamma inom olika områden.

Slutsatserna visar att många av de större organisationerna har någon form av organisation runt sitt intranät, för de mindre organisationerna, som även har mindre intranät, är det oftast en eller kanske några som hanterar drift och förvaltning av intranätet. Även i avseende på ansvaret för intranätet visar slutsatserna att det främst är de större organisationerna som har en specifik person som ansvarar för intranätet.

Nyckelord: intranät, Internet, information, grupprogram, informationssystem, drift och förvaltning

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
2	Bakgrund	3
2.1	Informationssystem	3
2.2	Informationsspridning och informationsförsörjning	4
2.3	Internet	4
2.3.1	Historia	4
2.3.2	Användning	5
2.4	Intranät	6
2.4.1	Intranät i praktiken	7
2.4.2	Tekniken bakom intranät	9
2.4.3	Intranäts användningsområden	10
2.4.4	Policy för ett intranäts existens	11
2.4.5	Fördelar med att implementera ett intranät i en organisation	11
2.4.6	Nackdelar med att implementera ett intranät i en organisation	13
2.4.7	Webbaserat intranät kontra grupprogramvara	14
2.5	Extranät	14
2.6	Drift och förvaltning	15
3	Problembeskrivning	16
3.1	Kortfattat om problemområdet	16
3.2	Problemformulering	17
3.3	Avgränsning	17
3.4	Förväntat resultat	18
4	Metod	19
4.1	Intervju	19
4.1.1	Standardisering och strukturering	20
4.1.2	För- och nackdelar med intervju som metod	20
4.2	Enkät	21
4.2.1	För- och nackdelar med enkät	21
4.3	Litteraturstudie	21
4.3.1	För- och nackdelar med litteraturstudier	22
4.4	Fallstudie	22
4.4.1	För- och nackdelar med fallstudie	23
4.5	Val av metod	23

5	Genomförande.....	25
5.1	Val av intervjuobjekt	25
5.1.2	Intervjufrågor	25
5.2	Presentation av intervjusvaren	26
5.3	Värdering av materialet	36
6	Analys.....	38
6.1	Hur sköts drift och förvaltning av intranätet.....	39
6.1.1	Hur sköts drift och förvaltning.....	39
6.1.2	Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?	39
6.1.3	Vilka aktörer finns med i denna grupp?.....	39
6.2	Vem eller vilka ansvarar för drift och förvaltning av intranätet?	40
6.2.1	Vem/vilka är ansvariga för intranätet?.....	40
6.3	Hur underhålls intranätet?.....	41
6.3.1	Vem/vilka är ansvariga för underhållet?.....	41
6.3.2	Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?	41
6.4	Vem eller vilka ansvarar för den uppdatering som krävs	42
6.4.1	Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?.....	42
6.4.2	Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?	42
7	Resultat	44
8	Slutsatser	46
9	Diskussion.....	47
9.1	Allmän diskussion.....	47
9.2	Erfarenheter	48
9.3	Vad detta arbete tillfört	49
9.4	Uppslag till fortsatt arbete.....	49
	Referenser.....	50
	Bilaga 1: Intervjufrågor	1-2
	Bilaga 2: Intervjufrågor	1
	Bilaga 3: Intervjusvar	1-23
	Bilaga 4: Ordlista.....	1-2

1 Inledning

Jag tycker att det Arvidsson et al. (1995) säger överensstämmer med hur det är i dagens samhälle. Han menar att jordklotet är och förblir detsamma men ändå inte. Jordklotet genomgår förändringar varje sekund och det är vi människor som rumsterar om. Detta har vi gjort sedan urminnes tider och kommer alltid att göra. Han fortsätter vidare, varje ny tidsepok ger vi ett nytt namn, men det är svårt att uppge exakt när övergången från en epok till nästa sker. Epoken *industriåldern* klingar kanske bekant i våra öron, men lever vi verkligen i den åldern? Många anser att vi nu befinner oss i *informationsåldern*. När bytte vi? Ingen kan säga exakt. Det enda vi kan säga är att vi bara sett början på informationsåldern.

För oss som nu lever i informationsåldern är information en maktresurs; ett värde för den som har tillgång till den, gör bruk av den, och kan använda den för sina syften (Nationalencyklopedin, 1997). Information är en av företagets absolut viktigaste konkurrensmedel. Detta medför att informationen alltid bör vara dagsfärsk och lättillgänglig (Hjelm, 1996).

Vad är då information? Enligt Andersen (1994) är information upplysningar om faktiska eller tänkta förhållanden. Han menar också att det kan vara bra att göra skillnad mellan begreppen information och kunskap. Andersen (1994) definierar kunskap som en människas förståelse för faktiska och tänkta förhållanden (fakta och föreställningar), kunskap kopplas till en bestämd människa, den blir något subjektiv. Kunskap är något som människor har, information det vi förmedlar och tar emot (Andersen, 1994). Hjelm (1996) tar upp följande exempel som visar på skillnaden mellan kunskap och information. Om kirurgen tar fel på gluteus maximus (sätets muskeln) och medulla oblongata (förlängda märgen) spelar det ingen roll hur många böcker han läst. Han har uppenbarligen inte förstått dem. Information blir inte kunskap förrän den används, och det är värdet av användningen som avgör informationens värde (Hjelm, 1996).

Att distribuera information i en organisation kostar pengar, kanske i form av papper, porto och tid, detta försöker organisationerna ändra på genom att söka nya, kostnadseffektiva sätt att distribuera information. Ett alternativ som blir allt vanligare i organisationer är att implementera ett internt nätverk, ett så kallat intranät (eng. intranet). Syftet med intranätet är att samla all information som personalen behöver för att utföra sitt dagliga arbete, denna information kan individanpassas till varje medarbetare (Johansson, 1999). En enkel förklaring till intranät är; ett företagsinternt system som bygger på WWW-tekniken och där målet är att sprida information (Wallström & Dahmen, 1996).

Företag och organisationer har alltså ett behov av att få ut information till sin personal på ett snabbt och lättillgängligt sätt samt att informationen skall kunna distribueras i obegränsade mängder (Heymowska, 1999).

Enligt Steven Telleen (Sandred, 1997) bör den som ska fatta beslut ha tillgång till information. I många företag, är det företagsledningen som sitter på informationen och tar besluten. (Sandred, 1997). I ett intranätstyrt företag, inser de olika avdelningarna värdet av att dela information, detta är enligt Melanie Hills (1997) en av fördelarna med intranät.

1 Inledning

Då jag i mina litteraturstudier inte funnit någon specifik metod för hur ett intranät ska förvaltas anser jag därför att det kan vara av intresse att titta lite närmare på detta. Jag ska undersöka detta med hjälp av intervjuer på vissa utvalda företag. Min tolkning av förvalta är att sköta om något, det vill säga se till så att det fungerar som det ska.

2 Bakgrund

I detta kapitel kommer jag att beskriva ett antal centrala begrepp och ge en introduktion till mitt problemområde. Denna introduktion kommer att ge underlag till de frågeställningar jag har i kapitel tre.

Då ett intranät i grunden är ett system för att distribuera information i en verksamhet (Johansson, 1999) kommer jag inledningsvis att beskriva lite kortfattat vad ett informationssystem är. Därefter kommer jag att beskriva Internet och dess bakomliggande historia, dess användningsområden och de tekniker som Internet och intranät bygger på. Jag kommer sedan att beskriva vad ett intranät är, vad det kan användas till samt vilka fördelar det finns för en organisation att implementera ett intranät. Jag gör också en kortfattad jämförelse mellan webbaserade intranät och intranät baserade på grupprogramvara. Sedan beskriver jag kortfattat extranät. Termen extranät har tillkommit för att skilja ett rent företagsinternt intranät från de varianter som finns där hela eller delar av ett intranät görs tillgängligt för andra samarbetspartners (Statskontoret, 1996). Avslutningsvis definierar jag begreppen drift och förvaltning.

2.1 Informationssystem

Ordet informationssystem är sammansatt av orden information och system, begreppet informationssystem kan alltså belysas utifrån innebörden i dessa ord. Andersen (1994) definierar information och system enligt följande; *information* är upplysningar om faktiska eller tänka förhållanden och ett system är en samling delar som på ett eller annat sätt är förbundna med varandra. Han menar att ett informationssystem är ett system (dvs. ett mönster) för behandling av information. Ett informationssystem har ingen mening i sig utan det existerar för att tjäna en verksamhet, ett informationssystem kan samla in, bearbeta, lagra, överföra och presentera information (Andersen, 1994).

Ödegaard (1997) definierar ett informationssystem som en speciell typ av system där komponenterna som ingår är människor och processer som samverkar sida vid sida med att analysera data och förse användarna med information.

Avison & Fitzgerald (1995) ger en definition i sin bok om vad ett informationssystem är. Först särskiljer de på begreppen information och data. Data representerar ostrukturerad fakta, och information har en mening. Detta kan tydliggöras med följande exempel, strängen av data "720609-5924" tolkas som att personen i fråga fyller 28, år 2000. Avison & Fitzgerald (1997) tolkar information och system enligt följande; *information* är alltså den **tolkning** (någon fyller år) människan gör av **data** ("720609-5924"). Innan en tolkning sker av data representerar data bara ostrukturerad fakta, Ett *system* definieras som en mängd samverkande **komponenter**, till exempel människor, objekt och processer, som alla strävar mot ett eller flera gemensamma mål. Det finns olika sorters informationssystem, både manuella och datorbaserade, det vill säga informationsbehandlingen kan utföras både av maskiner och människor (Andersen, 1994). Ett intranät är ett datorbaserat informationssystem.

2.2 Informations spridning och informations försörjning

Efter att större delen av 1900-talet levt i industriåldern har vi gått över till informationsåldern. En annan benämning för denna tidsera är informationssamhället. Det som kännetecknar denna tidsepok är datorer och mikroelektronik, teleförbindelser och databand (Vedin, 1985).

I organisationer idag är det viktigt att använda databaserade informationssystem för att reducera kostnader, förbättra för beslutsfattare samt för att uppnå konkurrensfördelar (Ödegaard, 1997).

I en artikel berättar Steven Telleen att han ser på framtidens företag som virtuella. Virtuella företag är anpassade för distansarbete och flexitid och hänsyn behöver därför inte tas till var personalen befinner sig när han/hon utför sitt arbete (Sandred, 1997).

Hjelm (1996) menar att information kan vara hållbar eller en färskvara. Nyheter är ett klassiskt exempel på färskvaruinformation. En nyhet står sig inte mer än ett par dagar, men det finns inte mycket som är så gammalt som en gammal nyhet (Hjelm, 1997). Det är alltså viktigt att spridningen av information fungerar på ett bra sätt i en organisation eftersom information är grunden för att kunna fatta korrekta beslut (Ödegaard, 1997).

Enligt Ahl (1998) är skillnaden mellan *informations spridning* och *informations försörjning* att vid informations spridning är det den som framställer information som initierar distributionen av information. Informations spridning handlar om att framställaren vill sprida informationen till så många berörda av informationen som möjligt. Flygblad är ett exempel på informations spridning. Vid informations försörjning är det den som vill bli försörjd som tar initiativet för att påvisa behov av information till den som försörjer. Den som vill bli försörjd uttrycker en vilja eller önskan om att bli försörjd med information.

2.3 Internet

Ordet "Internet" betyder "nätverk av nätverk" (Schriwer, 1995). Internet är ett världsomspännande nätverk av datornätverk. Det finns många nätverk men bara ett Internet (Schriwer, 1995)

2.3.1 Historia

Nedan följer en beskrivning av hur Internet har utvecklats från 60-talet fram till idag. Detta avsnitt är baserat på Schriwer (1995).

Internet hade sin anspråkslösa början under slutet av 60-talet i USA. RAND Corporation offentliggjorde år 1964 en studie utförd på uppdrag av amerikanska försvaret. År 1969 skapades embryot till Internet när fyra universitetsdatorer i Kalifornien och Utah kopplades samman. Experimentet föll väl ut och fler datorer anslöts. Eftersom det var det amerikanska försvaret ARPA (Advanced Research Projects Agency) som låg bakom experimentet fick det namnet ARPANET. Militärens avsikt var till stor del att skapa ett kommunikationsnät som skulle fungera

2 Bakgrund

även under värsta tänkbara omständigheter, det vill säga i händelse av ett kärnvapenkrig.

För att erhålla ett fungerande kommunikationsnät i händelse av krig måste nedanstående punkter uppfyllas (Schriwer, 1995). Dessa punkter sammanfattar de idéer som ligger som grund för ARPANETs, och senare Internets, struktur (Schriwer, 1995).

- Man konstruerade nätet på så sätt att det skulle fungera även om en eller flera noder slogs ut. Informationen skulle kunna ta vilken väg som helst mellan två anslutna datorer.
- Man såg till att det så kallade protokollet för nätverket säkerställde att rätt information nådde fram, även under mycket svåra förhållanden. Om informationen förändrats under överföringen skulle detta upptäckas av den mottagande datorn och samma information skulle sändas en gång till, ända tills att allt gick bra.
- Nätverket skulle inte vara bundet till en viss typ av datorer. Alla datorer, oavsett märke och modell skulle kunna anslutas. Det enda som krävdes var programvara.

2.3.2 Användning

Det finns ett antal olika användningsområden för Internet. Nedan följer de vanligaste sätten att använda Internet (Tittel & Stewart, 1997).

- Elektronisk post
- Filöverföring
- Deltagande i nyhets- och diskussionsgrupper – USENET News
- Söka information – World Wide Web (WWW)

Den mest använda tjänsten på Internet är utan tvekan *elektronisk post* (e-post), e-mail kallat (Arvidsson et al. 1995). Det är helt enkelt ett sätt att skicka brev elektroniskt världen över. (Arvidsson et al. 1995). I begynnelsen var elektronisk post ett kommunikationsverktyg tänkt att komplettera brev, fax och telefon, men i dagens informationssamhälle är det elektronisk post som är det mest utbredda kommunikationsverktyget (Schriwer, 1995). Enligt Tittel & Stewart (1997) är elektronisk post bland annat; *snabb* (når sin destination på några sekunder), *asynkron* (innebär att man kan sända meddelanden när som helst oberoende om mottagaren är inloggad på Internet eller inte).

Överföring av filer mellan olika datorer är en viktig funktion på Internet. Denna överföring sker oftast med ett protokoll kallat FTP (File Transfer Protocol) (Schriwer, 1995). FTP möjliggör överföring av alla typer av filer mellan datorer av olika slag (Schriwer, 1995). Hills (1997) nämner följande användningsområden för FTP; användarna har möjlighet att ladda ner mjukvara, redaktören kan ladda sina webbsidor till servern och överföring av stora filer såsom tekniska ritningar och specifikationer.

2 Bakgrund

En stor del av Internet är en ”tankbar” där du kan hämta hem allt mellan himmel och jord. Det finns både offentliga och privata filarkiv på Internet där den som vill kan ladda ner filer. Detta är naturligtvis en mycket användbar funktion hos Internet, som också utnyttjas flitigt (Arvidsson et al, 1995). Det vimlar av ställen på Internet där man kan få tag på olika fria program (Arvidsson et al, 1995).

En elektronisk anslagstavla kan vara ett lämpligt ord för att förklara vad *USENET News* är för något. Här kan den som vill föra eller delta i diskussioner av alla de slag (Arvidsson et al, 1995). De diskussionsgrupper som finns spänner över ämnen som kan vara rent löjliga för en del, medan andra har stor nytta av dem (Arvidsson et al, 1995). Exempel på ämnen som diskuteras kan vara fotboll, musik, husdjur samt vilken pasta som är bäst.

En mycket viktig faktor bakom Internets snabba tillväxt under senare år är att det globala informationsnätverket *World Wide Web* (WWW) (Gunnarsson, 1996). WWW är den mest kraftfulla, populära och spridda informationstjänsten på Internet, WWW erbjuder färgglad och lättförståelig grafisk information, standardmetoder för att komma åt och överföra resurser, enkel utveckling av innehåll och kopplingar till databaser och gamla standardsystem (Tittel & Stewart, 1997). Tanken med WWW är att länka ihop all information som finns lagrad på olika datorer på Internet med hjälp av hypertextlänkar (Schriwer, 1995). Hypertext är helt enkelt text som innehåller en länk till någon annan information, det kan vara ett nytt dokument som i sin tur innehåller nya hypertextlänkar, bilder, ljud eller någon annan typ av information (Schriwer, 1995). WWW-sidor konstrueras i ett språk som kallas HTML (*Hypertext Markup Language*) (Schriwer, 1995). För att kunna läsa dessa sidor krävs en webbläsare (Schriwer, 1995). En webbläsare är det program som installeras på klientdatorn som användaren startar för att komma åt den information som finns på företagets intranät (detsamma gäller för Internet) (Eriksson, 1997).

2.4 Intranät

Vad är då ett intranät? Definitionerna är många. Nedan följer några.

”Ett TCP/IP – baserat företagsnät med ett enhetligt användargränssnitt, oberoende av datorplattform och servermiljö, anpassat för att stärka och utveckla den interna information/kommunikationen, underlätta tillgången till och utbytet av kunskap/data inom organisationen, samt att fungera som ett interaktivt redskap för att understödja processer och arbetssituationer” (Bark, 1997, sid 9-10).

”Ett interaktivt datornätverk – inom ett företag eller annan organisation – som använder webbfunktioner och annan Internet-teknik i liten skala. Intranätet kan ha en mer eller mindre utvecklad anslutning till Internet” (Tallving, 1998, sid 16).

”Ett intranät är ett företagsvirtuellt nät som baseras på Internet-teknik vilket bland annat innebär att kommunikationsprotokollen TCP/IP används för transport av data för ett antal tjänster såsom e-post, filöverföring och för webbsystem. Ett intranät består av – förutom ett nät – en eller flera webbservrar på vilka informationsstrukturen lagras och

2 Bakgrund

vilka access till andra databaser mm kan ske” (Statskontoret, 1996, sid 9).

”Minimidefinitionen är ett företagsinternt nät som använder sig av TCP/IP som transportprotokoll, och maximidefinitionen ett nätverk där alla datorer i princip är dumma terminaler som laddar ner sina program från en server via en bläddrare” (Nordling, 1997, sid 21).

Den förklaring Hills (1997) ger av ett intranät tycker jag sammanfattar begreppet intranät på ett bra sätt. Hon menar att ett intranät helt enkelt är ett internt Internet inom organisationen. En brandvägg håller inkräktare från utsidan borta. Ett intranät är ett internt nätverk som baseras på Internet protokollet TCP/IP. Det använder WWW verktyg såsom HTML som gör att användaren känner igen sig. Det är denna typ av intranät jag kommer att beskriva närmare.

Ödegaard (1997) menar att ett intranät ger möjlighet att företagets alla medarbetare kan få snabb tillgång till korrekt och bestående information. Systemet är lättanvänt samtidigt som det minskar kostnader och tidsåtgång på alla nivåer. Intranät är flexibelt och kan växa tillsammans med organisationen. Han pekar också på andra fördelar med intranät varav den största och enklaste är att mer information finns tillgänglig för flera och till en lägre kostnad. För användaren kommer Intranet att dygnet runt förse dem med detaljerad och aktuell information från en och samma källa: Webbservern.

Efter att ha läst Ödegaards (1997) Internet med Intranet inser jag att han är väldigt positiv till intranät och allt vad det innebär. Han pekar på massor av fördelar men väldigt få nackdelar. Den största fördelen, anser han, är att information finns tillgänglig för flera och till en lägre kostnad dygnet runt. Jag undrar dock, är det då så här bra med intranät? Finns inga nackdelar? Vad händer t ex om det uppstår ett långvarigt datafel som gör information på intranätet oåtkomlig för användarna. Då är det ju inte längre så bra med intranät, i alla fall inte om hela verksamheten är beroende av intranätet för det dagliga arbetet.

2.4.1 Intranät i praktiken

Hills (1997) ger några exempel på hur ett intranät kan hjälpa en organisation att bli framgångsrik och konkurrenskraftig:

- Snabb och enkel tillgång till aktuell information
- Bidrar till effektivare arbete, vilket sparar tid och pengar
- Möjliggör bättre koordination och kommunikation
- Tillåter att expertis delas inom organisationen
- Gör att de anställda förnyas sig och blir mer kreativa

Det Internet gjort för sina användare kommer intranät system att göra för företagen (Hedemalm, 1997). För att ge en förklaring på hur intranät kan hjälpa en organisation att bli framgångsrik utgår jag från en artikel om Ericson. Ericsson är en världsomspännande koncern med huvudkontor i Sverige, regional- och lokalkontor samt tusentals stora och små serviceföretag och återförsäljare över hela världen (Heymowska, 1999). Både Heymowska (1999) och Hedemalm (1997) talar om vikten av information, såsom företagsnyheter, lediga tjänster, adress- och telefonregister, till

2 Bakgrund

alla medarbetare. I en organisation är det enorma mängder information som ska spridas varje dag, såväl inom landet som kanske ut i världen (Heymowska, 1999).

Ett intranät är ett levande system som kräver underhåll och renovering allt eftersom tiden går (Hjelm, 1996). Om intranätet inte har ett levande och intressant innehåll tappar läsarna/medarbetarna intresset och slutar använda denna webbtjänst för informationssökning (Arvidsson & Arvidson, 1996).

Tallving (1996) menar att det kan finnas vissa personer som arbetar praktiskt med organisationens intranät. Dessa är:

- Webbmaster
- Webbinfoansvarig
- Webbredaktör
- Webbtekniker
- Webbskribent
- Webbgrafiker

En *webbmaster* har det övergripande ansvaret för hela webbplatsen enligt SDOs (Svenska Datatermgruppens Ordlista) definition. En webbplats är en samling länkande webbsidor med en gemensam hemsida och webbadress (Hedemalm, 1997). I många organisationer delar webbmaster detta ansvar med webbinfoansvarig och i dessa fall har webbmaster det övergripande tekniska ansvaret för webbplatsen (Tallving, 1998).

Som *Webbinfoansvarig*, som titeln antyder, har denna person det övergripande ansvaret för innehållet som publiceras på webbplatsen (Tallving, 1998). Ansvarsområdet inbegriper bland annat kontroll av att överenskomna policys för innehåll och design följs (Tallving, 1998). Denna person kommer ofta från organisationens informationsavdelning (Bark, 1997).

Webbredaktören bör vara någon eller några som har utbildning eller erfarenhet av grafisk formgivning (Bark, 1997). Webbinfoansvarig och webbmaster kan inte ensamma sköta ett större intranät eftersom det ofta är uppdelat på flera webbplatser utöver koncernens/organisationens hemsida och dessutom består av en alltför stor mängd information (Bark, 1997). Dessa webbplatser måste istället ha en eller flera ansvariga lokala webbredaktörer, varje redaktör ansvarar för en avdelnings ansvarsområde, det vill säga personalavdelningens webbredaktör ansvarar för publicering av personalens information och tjänster på intranätet och så vidare (Tallving, 1998). Bark (1997) menar att de lokala webbredaktörerna drar ett stort och tungt lass i organisationens intranät, det är de som gör att ett intranät inte bara blir en angelägenhet på koncernnivå eller enbart bland organisationens datorförsedda tjänstemän. Webbredaktörerna decentraliserar intranätet och gör det mer intressant för ett större antal anställda, för hur intressant det än är att läsa om koncernens affärer med stora företag i främmande länder, kommer det alltid att, för de flesta anställda, vara mer intressant att läsa om den egna avdelningens förehavanden (Bark, 1997).

2 Bakgrund

Befattningen *webbtekniker* återfinns mest i större organisationer med stora och/eller tekniskt avancerade intranät som kräver mycket underhåll och stöd (Tallving, 1998). Webbteknikern arbetar med planering, installation och utbyggnad av webbservrar och TCP/IP-nätverk, samt åtgärdar tekniska problem som uppkommer efter hand (Bark, 1997).

Ännu en befattning vars existens beror på intranätets storlek är *webbskribenten* (Tallving, 1998). Webbskribenten kallas i vissa fall för webbsideansvarig och sköter alltså om publicering, underhåll och uppdateringar av ett bestämt antal webbsidor på en lokal webbplats (Tallving, 1998).

Den sista befattningen är *webbgrafiker*, liksom teknikern och skribenten finns denna befattning inte alltid med i intranät organisationen. En webbgrafiker arbetar med att skapa nya bilder och/eller webbanpassa bilder för publicering på intranätet (Tallving, 1998). Webbgrafikerns uppgifter kan skötas av redaktören eller skribenten, eller så kan den läggas ut på företag som specialiserar sig på att framställa bilder för webbpublicering (Tallving, 1998).

2.4.2 Tekniken bakom intranät

Som nämnts innan bygger ett intranät på den redan existerande Internettekniken. Det vill säga att intranät använder kommunikationsprotokollet TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*) för transport av data för ett antal tjänster.

Om två människor ska kunna kommunicera måste de tala samma språk (Gunnarsson, 1996). På samma sätt måste två datorer ha ett gemensamt språk, ett *protokoll*, för att kommunicera i ett nätverk (Gunnarsson, 1996).

TCP/IP fungerar på två sätt: först delas information som skall sändas upp i ett antal ”paket”, vilka vart och ett läggs i ett elektroniskt ”kuvert” som bär mottagarens unika adress i nätet (Bark, 1997). En dators nätadress uttrycks i en sifferserie, ett så kallt IP-nummer, och det finns inte två datorer i nätet som har samma IP-nummer (Bark, 1997).

De fördelar, enligt Arvidsson et al, (1996), som finns med protokollet TCP/IP och som andra kommunikationsprotokoll saknar är att; TCP/IP är oberoende av datorernas hård- och mjukvara. Det går även att anpassa till flertalet av de befintliga nätverksteknologierna. En annan fördel är att TCP ger tillförlitliga dataströmmar för de applikationer som använder sig av detta protokoll. Med det menas att protokollet ser till att ett datapaket verkligen kommer fram. Den väntar på en kvittens av mottagaren vare sig det handlar om att paketet kom fram som det ska eller att något gick snett och paketet måste sändas om. Man säger att paketet är förbindelseorienterat. De allra flesta applikationerna använder sig av just TCP (Arvidsson et al, 1996).

Kanske önskar organisationen/företaget någon form av koppling till Internet. Ett Intranet behöver inte nödvändigtvis vara anslutet till Internet, men många företag väljer att ha en anslutning till Internet. Företaget måste ju ändå skaffa sig Internet-programvara och utbilda de anställda på den, och då är steget ut på Internet inte särskilt stort (Gunnarsson, 1996).

2 Bakgrund

Om man ändå väljer att ha en koppling mot Internet bör man av säkerhetsskäl skydda nätet mot intrång, detta görs genom att använda en brandvägg (Hjelm, 1996). Brandväggen fungerar som en bevakad ingång till det interna nätverket, och ser till att otillåtna data inte kommer in (eller ut, för del delen) (Gunnarsson, 1996). En brandvägg kan filtrera på många sätt, och det är den som gör organisationens nät till ett intranät, innanför är ju intra och utanför inter (Hjelm, 1996).

Dessa brandväggar är datorer som är placerade mellan intranätet och Internet (Statskontoret, 1996). De kör särskilda serverprogram, så kallade Proxyservrar, som ser till att stoppa viss slags trafik så att till exempel bara webbtrafik och e-post tillåts passera (Statskontoret, 1996).

2.4.3 Intranäts användningsområden

Det är informationstjänster som utgör hjärtat i ett intranät (Tittel & Stewart, 1997). Tittel & Stewart (1997) definierar en informationstjänst som ett program som kan ta emot, lagra och sända information till eller från en eller flera klienter, alla program som gör interaktionen med data eller människor är att betrakta som informationstjänster.

Precis som alla människor är olika finns det inte ett intranät som är det andra likt. Ett intranät kan ha många användningsområden. Enligt Statskontoret (1996) är det mest självklara användandet av ett intranät för organisationens informationsflöden. Statskontoret (1996) tar även upp andra användningsområden för intranät; såsom:

- Kommunikation
- Publicering (spridning) av information
- Insamling av information

Kommunikationen kan underlättas i en organisation genom att använda funktionerna för elektronisk post, konferenser, etc.

Nordling (1997) skriver att *informationspublicering* är, sedan WWW (World Wide Web) uppfanns, och kommer förmodligen att fortsätta vara, det vanligaste användningsområdet för intranät. Nordling menar också att alla berörda får den information de behöver direkt och mängder av papper kan sparas. Publicering av interninformation på intranätet gör att personal, oavsett om de jobbar, ute på fältet, som supportpersonal eller i andra länder, kan ta del av viktig information och nyheter (Wallström, 1996). Den information som finns på intranätet kan delas upp efter olika Webbplatser, Hedemalm (1997) identifierar några av dem som:

- Den gemensamma webbplatsen
- Ledningens och ekonomifunktionens webbplats
- Säljarnas webbplats

2 Bakgrund

På den *gemensamma* webbplatsen hittar besökaren/användaren bland annat allmän information, såsom till exempel adress- och telefonlistor, lokalinstruktioner, tidsrapporter, karta över företagets lokaler med mera (Hedemalm, 1997).

Från *ledningens och ekonomifunktionens* webbplats kan besökaren/användaren bland annat finna länkar till; företagets budget, resultat- och balansräkning med mera (Hedemalm, 1997).

Säljarnas webbplats innehåller slutligen bland annat; produktkatalog, lagerstatus för de olika artiklarna, beställningsformulär för order med mera (Hedemalm, 1997).

Intranätet kan också användas för *informationsinsamling* av de anställda. Detta görs genom att låta de anställda interagera med intranätet, det vill säga låta de anställda fylla i formulär via WWW (Gunnarsson, 1996). Det kan vara hantering av reseräkningar och tidsrapporter (Gunnarsson, 1996). Wallström (1996) skriver att ett intranät utvecklas i tre steg: från ensidig informationsinsamling via ensidig informations-spridning till interaktiv användning, där intranätet stöder olika funktioner i verksamheten. Göran Ramfors (Höij, 1999) menar att information är företagets mest strategiska resurs, just denna medvetenhet har gjort att intresset för begrepp som kunskaps-hantering har ökat. Han fortsätter med att om företaget lagrar och strukturerar information på rätt sätt kommer det att bli möjligt för alla inom företaget – och utanför också om det skulle behövas – att kunna dra nytta av den. Han säger också att det kostar enorma summor att producera ett helt nytt dokument eller en ny webbsida. Och om företaget kunde dra nytta av den insamlade informationen och kunskapen som redan finns inom företagets väggar skulle både kostnaden och tiden minska kraftigt.

2.4.4 Policy för ett intranäts existens

Ett företags policy kan förklaras som det sätt företagsledningen vill att de anställda ska handla i olika situationer. Det bör finnas vissa fastställda regler som bör följas av alla anställda. En intranät policy ska beskriva grundprinciperna för intranätets existens och den bör åtminstone redogöra för; syfte med intranätet (gärna relaterat till organisationens övergripande mål); ansvarsfördelning; tillgänglighetsgrad för anställda, etiska hänsyn; säkerhets-hänsyn; samt en hänvisning till riktlinjerna för intranät publicering (Tallving, 1997). I de flesta organisationer kan anställda nå Internet direkt via intranätet; i de fallen är det en god idé att komplettera policyn (eller hänvisa till en existerande Internet policy) så att den även täcker frågor om upphovsrätt, e-post användning, deltagande i diskussionsgrupper, nerladdning av gratis- och spridprogram (eng. freeware och shareware) (Tallving, 1998). En organisation kan troligtvis inte använda samma policy för sina externa sidor som för de interna (Hedemalm, 1997).

2.4.5 Fördelar med att implementera ett intranät i en organisation

Tittel & Stewart (1997) skriver att ett intranät kan vara en organisations viktigaste verktyg för intern kommunikation och distribution av information.

2 Bakgrund

Den amerikanska intranätstrategen och projektledaren Mellanie Hills (1997) beskriver vissa fördelar som ett intranät har. Hon delar upp fördelarna i två olika typer: *påtagliga* och *icke påtagliga*. De påtagliga fördelarna är de som går att mäta och kvantifiera. De icke påtagliga fördelarna är de som inte är lätta att mäta men ändå har en positiv inverkan. Både Tittel & Stewart (1997) och Hills (1997) tar upp vissa fördelar med intranät. Dessa fördelar är bland annat:

- Snabbt och enkelt att förverkliga
- Billigt att bygga upp
- Enkelt att använda
- Tidseffektivt
- Minskade omkostnader, med avseende på bland annat tryck-, pappers- och distributionskostnader
- Oberoende av operativsystem och maskinplattform – till exempel PC, Mac eller Unix
- Säkert – bland annat genom att användning av brandväggar mot Internet

Ett intranät kan implementeras *snabbt och enkelt* i en organisation. Hills (1997) skriver att allt som behövs för att starta upp ett pilotprojekt av intranät är en server, en webbläsare och HTML-dokument.

Komponenterna som nämndes i ovanstående stycke är *billiga* att införskaffa. Som server kan företaget använda en ledig dator och ladda ner mjukvaran som krävs från Internet (Hills, 1997). Också webbläsare finns som shareware eller freeware program och kan alltså laddas hem gratis från Internet (Sandred, 1997). De HTML-dokument som behövs kan de anställda, med lite utbildning, skapa själva (Hills, 1997).

Vi lever ju som sagt i informationssamhället, det är nästan lika vanligt att ha dator hemma som att ha mobiltelefon. Många människor tillbringar hela sin fritid framför skärmen andra kanske inte lika mycket. Vanligast är att klicka sig fram via WWW eller ”surfa” som vi säger i folkmun. Allt de anställda behöver kunna för att *använda* ett intranät är att veta hur man pekar och klickar med musen (Hills, 1997).

Innan Ericsson implementerade sitt intranät faxades så gott som all information fram och tillbaka över hela världen. Detta innebar att mottagarna överöstes med information som inte alltid berörde dem och att de i sin tur fick sitta och sälla bland det inkomna för att se vad som skulle skickas vidare (Heymowska, 1999). Genom att Ericsson har infört ett intranät minskar känslan av att drunkna i papper och det blir lättare att hålla reda på vem som skall informeras om vad (Heymowska, 1999). I och med att en organisation inför intranät finns all tänkbar och önskvärd information bara ett ”klick bort”, hanteringen av information blir mer *effektiv* och medarbetarna sparar in *tid* och dessutom finns informationen nära till hands dygnet runt, 365 dagar om året.

Intranätkonceptet bygger på att informationen kan distribueras mycket billigt inom organisationer (Thunberg, 1996). Tidigare har medarbetarna varit hänvisade till manuellt distribuerade PM, nyhetsbrev, handböcker prislistor med uppdateringar,

2 Bakgrund

säljguider med mera (Ödegaard, 1997). Det innebar en omfattande förbrukning och hantering av papper samt en osäkerhet om vilken som är senaste utgåva och om alla får informationen i rätt tid (Ödegaard, 1997). Om ett företag har intranät har medarbetarna alltid tillgång till färsk information och slipper lägga ner tid på att springa runt för att kontrollera att informationen är korrekt (Bringle, 1998). Detta leder till *minskade kostnader* både vad gäller tidsåtgång för att hitta information samt kostnad för papper och porto. Det finns också pengar att spara då det gäller utbildning av de anställda eftersom intranät verktyg inte kräver någon speciell utbildning (Hills, 1997). Traditionell publicering är ofta styrd av tidpunkter, en telefonkatalog uppdateras t ex en gång per år. Elektronisk publicering behöver inte lida av denna begränsning. Eftersom innehållet kan ändras med ett enda musklick blir elektroniska publikationer oändligt mycket mer korrekta (Tittel & Stewart, 1997).

Genom att intranät bygger på en öppen standard kan en organisations olika plattformar integreras (Statskontoret, 1996). Webbtekniken kan användas på praktiskt taget valfri plattform, intranät är alltså *plattformsoberoende* (Statskontoret, 1996).

En organisation skyddar sitt nät genom skapa en brandvägg, brandväggen är en dator som installeras emellan det interna nätet (intranät) och Internet förbindelsen (Hjelm, 1996). Brandväggen gör intranätet *säkert* mot intrång från obehöriga och illvilliga personer som surfar på Internet (Eriksson, 1997).

2.4.6 Nackdelar med att implementera ett intranät i en organisation

Möjligheten att sprida information är en av de största fördelarna med intranät, men även en nackdel. De spår som du lämnar i ett intranät kan definitivt äventyra din personliga integritet, var du än är och vad du än gör registreras, av säkerhetsskäl (Tittel & Stewart, 1997). Detta kan tydliggöras med följande exempel; antag att du som anställd letar efter information om tjänstledighet på intranätet. Teoretiskt kan det betyda att ditt namn hamnar på en lista över personer som gör det och den listan kan användas när dina chefer avgör vilka som skall bli befordrade (Tittel & Stewart, 1997).

Det kan också vara problematiskt att integrera gamla system med ett intranät. Det går att komma åt den mesta information med hjälp av en webbläsare och smart programmering, men det kan vara svårt att ordna (Tittel & Stewart, 1997).

En annan nackdel kan vara säkerhetsproblem. Intresset för Internet har gjort teknikintresserade människor medvetna om säkerhetsfrågor, ibland på gränsen till att bli paranoida (Tittel & Stewart, 1997). Det är enklare att kontrollera intranät än Internet, om de finns i slutna miljöer, men det kan vara svårt att se till att ett intranät är en sluten miljö, utan koppling till Internet (Tittel & Stewart, 1997). Även Hills (1997) tar upp säkerheten som en nackdel med intranät. Hon skriver att e-post bör vara av intresse eftersom oförsiktig, elak, illvillig och uppsåtliga anställda lätt kan skicka företagskänslig information utanför organisationen. Hon menar också att för de flesta företag som skapar intranät, är den faktiska säkerheten enklare att ordna, än att skingra de säkerhetsansvarigas rädsla över det.

Hills (1997) tar upp en aspekt som Tittel & Stewart (1997) inte nämner, nämligen ledningens rädsla för att dela med sig av information och därmed förlora något av

2 Bakgrund

kontrollen. Innan intranäten fanns var det mellancheferna som alltid fick en massa information, både uppifrån ledningen och nerifrån sina underordnade. Dessa mellanchefer tycker att intranät är kusliga. Eftersom när människor inte längre är i mörkret, ändrar sig maktbalansen och mellancheferna inser att de inte längre behöver leda sina underordnade längre utan de klarar sina arbetsuppgifter genom att använda intranätet.

Hills (1997) tar också upp chefernas rädsla för av vad som kommer att hända när företaget låter personalen "surfa" på nätet. De föreställer sig anställda som tillbringar all sin tid till att surfa och inte till att arbeta, vänder cheferna på denna rädsla och ser den från ett annat perspektiv inser de att "surfa" är billig intranät träning.

2.4.7 Webbaserat intranät kontra grupprogramvara

Statskontoret (1996) gör följande jämförelser mellan webbaserat intranät och intranät som grupprogramvara. I sin mest grundläggande form erbjuder ett webbaserat intranät bara kommunikation (e-post och konferenser) samt strukturerad informationsspridning. De flesta så kallade groupware (grupprogramvara för informationsspridning och samarbete till exempel Lotus Notes) erbjuder större funktionalitet till priset av ett leverantörsberoende (och högre kostnad). En grupprogramvara erbjuder även större säkerhet, i form av funktioner för kryptering, säker identifiering och digitala signaturer tillgängligt. Grupprogramvaror har också funktioner för replikering, det vill säga möjlighet att automatiskt få information kopierad och uppdaterad mellan olika servrar.

Ödegaard (1997) menar att skillnaden mellan ett webbaserat intranät och ett intranät baserat på grupprogramvara ligger i dess designfilosofi. Han säger också att Webbaserade intranät kan stödja interna och externa tillämpningar för såväl intern informationsdelning i Internet som extern marknadsföring på Internet. Lotus Notes däremot är, bara för internt bruk.

En fördel med intranät jämfört med grupprogramvara (Lotus Notes) är att användargränssnittet är lättare att förstå och stödet för multimedia är betydligt bättre (Nordling, 1997). En annan skillnad är att ett intranät bygger på öppna standarder vilket medför att organisationer inte binder sig till programföretag (Nordling, 1997).

Greer (1998) gör även han en jämförelse mellan webbaserat intranät och grupprogramvaran som finns för intranät. Han sammanfattar denna jämförelse som; webbaserade intranät är plattformsoberoende och grupprogramvara är plattformspecifikt. Implementerar ett företag en grupprogramvara får man ett helt komplett paket med funktioner, implementerar det däremot ett webbaserat intranät kan administratörerna mixa och matcha komponenter som dom vill. Ett webbaserat intranät är billigt och en grupprogramvara för intranät är dyr.

2.5 Extranät

Extranät är ett intranät som inte är företagsinternt utan hela eller vissa delar av intranätet görs tillgängligt för samarbetspartners, dessa samarbetspartners kan t ex vara leverantörer och distributörer (Statskontoret, 1996). Genom att marknadsföra sig

2 Bakgrund

på Internet når företag ut till personer och företag som kan vara intresserade av deras verksamhet. Den information som läggs upp på en webbsida är ofta av allmän karaktär och innehåller i regel ingen företagskänslig information (Johansson, 1999). Ericsson (Heymowska, 1996) gör följande gällande om extranät. Ett extranät är ett intranät där företag släpper in sina kunder och partners och ger dem utökad service, support och möjlighet till samarbete. Heymowska menar vidare att organisationer blir effektivare och mer vinstgivande med extranät eftersom kunden slipper lägga tid på att ringa, skriva, faxa eller besöka leverantören, kunden kan nu istället registrera sin beställning direkt via extranätet. Ännu en fördel med extranät, enligt Heymowska, är att organisationen/företaget kan ha denna service dygnet runt, året om.

Då Ericsson har medarbetare, i form av serviceföretag och återförsäljare, runt om i världen är det viktigt att alla samarbetspartners har tillgång till snabb, riktig och relevant information. (Heymowska, 1999). Ericsson koncernen har löst detta genom att bygga ett så kallat extranät, detta fenomen kan beskrivas som ett mellanting mellan det företagsinterna intranätet och massornas Internet (Heymowska, 1999)

2.6 Drift och förvaltning

Ett intranät måste skötas, om det skall överleva den dagliga tillämpningen som användarna regelbundet kommer att utsätta det för (Tittel & Stewart, 1997). Varje del av intranätet kräver regelbunden uppmärksamhet (Tittel & Stewart, 1997).

Då en organisation implementerat ett intranät eller extranät måste dessa nätverk underhållas, det vill säga någon måste sköta om drift och förvaltning. Dessa aktiviteter ryms inom begreppet systemförvaltning. Systemförvaltning kan definieras att vara de aktiviteter som sker då nätverket tagits i drift. Bergvall & Welander (1996) definierar systemförvaltning enligt följande:

”Arbetet med att kontinuerligt ändra och styra informationssystem, i syfte att säkerställa systemets nytta i verksamheten.” (Bergvall & Welander, 1996, sid 18)

Driftsfunktionen ska se till att den dagliga användningen av informationssystemet sker på bästa möjliga sätt (Andersen, 1994). Parallellt med användningen av systemet bör en fortlöpande kontroll av systemet göras, och ibland måste man fatta beslut om förbättringar, denna uppgift kallas *förvaltning* (Andersen, 1994). Andersen menar också att förvaltning innebär en uppföljning av driften med löpande korrigerande, bedömning och större underhåll. Bergvall & Welander definierar *drift* enligt följande: drift innefattar de dagliga arbetsuppgifterna i samband med förvaltning av ett system.

Det finns, som jag ser det, tre nivåer av drift och förvaltning. Den första nivån handlar om själva hårdvaran, den andra nivån berör själva informationssystemet och den tredje och sista nivån handlar om den information som finns in intranätet. Det är denna sista nivå jag främst ska hantera i detta arbete. Alltså hur sköts drift och förvaltning av information i en organisations intranät.

3 Problembeskrivning

Nedan kommer jag kortfattat att beskriva mitt problemområde samt ta upp de frågeställningar som jag anser intressanta för mitt problemområde. Dessa frågeställningar ska hjälpa mig att besvara mitt huvudproblem.

3.1 Kortfattat om problemområdet

Om man går fyra år bakåt i tiden fanns det knappast någon som hört talas om ordet intranät, många trodde att det kort och gott rörde sig om en felstavning. I organisationer och företag, stora som små, är idag ett internt nätverk (intranät) närmast en självklarhet. Intranät används i en organisation för att distribuera information inom verksamheten (Johansson, 1999). Ett intranät är ett internt nätverk, inom en organisation, med en eller flera webbservrar som baseras på Internetteknik, intranätet kan ha mer eller mindre koppling till Internet (Tallving, 1997). Detta innebär bland annat att TCP/IP (ett kommunikationsprotokoll) används för transport av data för ett antal tjänster, såsom e-post och filöverföring (Schriwer, 1995).

Att en organisation skall ha ett intranät för att distribuera information i sin verksamhet verkar vara mer eller mindre en självklarhet idag. Men hur bör en organisation gå tillväga för att underhålla ett intranät? Min uppfattning, som är baserad på den litteratur och de artiklar jag läst inom området intranät, är att det generellt nämns att det är viktigt att informationen som finns i intranätet är aktuell, lättillgänglig, lättförståelig och fyller sitt syfte.

Tallving (1996) menar att det finns olika intressenter då en organisation skall skapa och implementera ett intranät. Dessa intressenter kan vara, ledningsgrupp, intranätgrupp, avdelningsgrupp och konsultgrupp. Av dessa grupper är intranätgruppen även viktig när intranätet väl är implementerat då denna grupp står bakom förvaltningen av intranätet.

Enligt Ødegaard (1997) bör organisationer se information som ett viktigt konkurrensmedel. Ett intranät innehåller massor av information, alltså är det viktigt att medarbetarna använder intranätet. Av detta följer att informationen som finns på intranätet skall vara enkel att hitta och relevant (betydelsefull) för medarbetarna annars försvinner de eventuella konkurrensfördelar som finns med intranätet.

Att underhålla intranätet, t ex uppdatera, skriva och rensa intranätet på information, kan vara en relativt komplicerad process (Tittel & Stewart, 1997). Från början innehåller kanske intranätet endast information av mer allmän karaktär, såsom manualer och handböcker. Denna typ av information kräver inte så mycket underhåll i form av drift och förvaltning, men ofta så växer intranätet och blir mer omfattande och innehåller alltmer information (Tittel & Stewart, 1997). Det är därför viktigt att det finns någon form av organisation runt intranätet som förvaltar intranätet, det vill säga som vid behov bland annat uppdaterar, skriver eller rensar intranätet på information. Det är också viktigt att ansvarsförhållandena är klara och distinkta så det inte uppstår osäkerhet i fråga om drift och förvaltning av intranätet. Om ett intranät inte underhålls, det vill säga uppdateras kontinuerligt, blir det ointressant för

3 Problembeskrivning

medarbetarna att använda denna informationstjänst. Tallving (1996) menar att det är intranätgruppen som har ansvar för det som produceras och publiceras på intranätet.

Syftet med mitt arbete är att undersöka hur ett intranät fungerar i avseende på drift och förvaltning och hur verksamheten påverkas om intranätet innehåller felaktig information. I samband med detta skall jag undersöka hur de olika verksamheternas intranät förvaltas och underhålls. Sköts denna drift och förvaltning av en viss intranätgrupp eller finns det någon form av organisation uppbyggd kring intranätet eller vem/vilka hanterar detta. En intranätgrupp består enligt Tallving (1996) av diverse aktörer, bland annat finns det vanligen en webbmaster.

3.2 Problemformulering

Huvudproblemet i mitt arbete är:

Vad kännetecknar den organisation som finns uppbyggd kring intranätet och hur bedrivs drift och förvaltning av intranätet?

Jag vill undersöka verksamheter som har eller står i begrepp att implementera ett intranät för att se om det finns likheter och skillnader i verksamhetens uppbyggnad kring intranätet. Är det så att det finns en specifik grupp som ansvarar för drift och förvaltning eller vem/vilka ansvarar för respektive verksamhets intranät? Jag vill också undersöka vilka problem som kan uppstå om intranätet innehåller felaktig information. Följande frågeställningar är intressanta att undersöka för att se hur det fungerar praktiskt ut i en organisation:

- Hur sköts drift och förvaltning av intranätet?
- Vem eller vilka ansvarar för drift och förvaltning av intranätet?
- Hur underhålls intranätet?
- Vem eller vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

3.3 Avgränsning

Jag har som målsättning att göra en jämförande studie av hur olika organisationer hanterar drift och förvaltning av information på sina intranät. Då jag inte vet vilken sorts intranät de verksamheter har som jag skall undersöka kommer jag att belysa ovan nämnda frågeställning både utifrån webbaserade intranät och från intranät baserade på grupprogramvaror, såsom Lotus Notes. För att få tyngd bakom min jämförande studie räknar jag med att intervjua minst 5 –6 verksamheter och som mest 8 verksamheter. För att hinna med att genomföra alla intervjuer gör jag denna avgränsning till max 8 verksamheter, annars tror jag det finns risk för att intervjuerna inte blir ordentligt genomförda.

3.4 Förväntat resultat

Min förhoppning är att kunna besvara ovanstående frågeställningar, det vill säga, få förståelse för hur drift och förvaltning av information går till i en organisation som har intranät. Denna förståelse gör att jag sedan kan jämföra de olika verksamheterna samt att jag får ett ramverk för hur det kan fungera som jag sedan kan dela med mig till de som läser rapporten arbetet utmynnar i.

4 Metod

Då den som ska genomföra en undersökning kommit fram till en bestämd problemprecisering är det dags att bestämma hur undersökningen skall läggas upp. Detta innebär för den som genomför undersökningen att han/hon måste bestämma sig för vilka individer som skall medverka, vilka tekniker/metoder för att samla information som skall användas, om den som genomför undersökningen skall göra en förundersökning och/eller en pilotstudie samt bestämma undersökningens tidsplan (Patel & Davidsson, 1994).

De metoder som jag anser vara lämpliga med avseende på aspekterna relevanta svar, tid och resurser kommer jag att redogöra för i detta kapitel. Det finns ett antal olika metoder för att samla in information. I detta kapitel kommer jag att redogöra för de metoder som jag anser är möjliga att använda på mitt problemområde (se kapitel 3). Det finns även en mängd andra metoder, men eftersom de inte är intressanta för min undersökning kommer jag inte att förklara dem här. Sist i kapitlet beskriver jag mitt val av metod och argumenterar för varför jag valt just denna metod. De metoder jag anser möjliga att använda är:

- intervju
- enkät
- litteraturstudie
- fallstudie

4.1 Intervju

Att ställa frågor är ofta det lättaste sättet att få information om hur en person uppfattar eller känner inför en företeelse vi intresserar oss för (Lantz, 1993). Vid intervjuer är det ofta så att de data som krävs ej finns tillgängliga sedan tidigare (Dahmström, 1996). Intervjun är endast till för att samla information och det förutsetts att intervjuaren har en avsikt eller ett syfte med utfrågningen (Lantz, 1993). En grundläggande metod för att få reda på hur något fungerar eller hur människor upplever saker är helt enkelt att fråga dem (Wallén, 1996). En intervju är en teknik, som bygger på frågor, för att samla information (Patel & Davidson, 1994). Enligt Patel & Davidson (1994) menas med intervju sådana som är personliga, det vill säga att intervjuaren träffar intervjupersonen och genomför intervjun, en intervju kan även genomföras per telefon. Vilken form än intervjun får, är den i grunden ett samtal även om den har ett bestämt syfte (Merriam, 1994). Innan en intervju genomförs bör intervjuaren kontakta och informera respondenten (Patel & Davidson, 1994). De menar att tillvägagångssättet för att informera och kontakta respondenten bör göras i tre steg. För det första bör ett brev skickas som informerar om syftet med intervjun och vem som har ansvaret för intervjun. Därefter kan respondenten kontaktas via telefon där fullständig information ges om intervjun. När sedan intervjun genomförs måste all information ännu en gång ges till respondenten. Det som sägs under en intervju utgör data som efter bearbetning och analys ger resultat som ligger till grund för någon form av slutsats eller beslut (Lantz, 1993).

Dahmström (1996) beskriver två olika sorter intervjumetoder. En *besöksintervju* genomförs vanligen så att intervjuaren efter överenskommelse söker upp den utvalda respondenten till exempel i hemmet eller på arbetsplatsen. Ett snabbare sätt att komma i kontakt med de utvalda respondenterna är att göra en så kallad *telefonintervju*.

4.1.1 Standardisering och strukturering

Vid användning av frågor för att samla in information bör den som utför undersökningen beakta två aspekter (Patel & Davidson, 1994). Den första aspekten är grad av standardisering och den andra aspekten är grad av strukturering. Graden av standardisering avser, enligt Patel & Davidson (1994), frågornas utformning samt dess inbördes ordning. Med låg standardisering menas att intervjuaren själv formulerar och ställer frågorna beroende på vem som är respondent. Vid hög grad av standardisering ställer den som utför intervjun "likalydande" frågor i exakt samma ordning till varje respondent.

Grad av strukturering avser, enligt Patel & Davidson (1994), det "svarsutrymme" respondenten får. En intervju kan vara helt öppen, vilket innebär att den som intervjuar ställer en fråga som respondenten fritt kan utveckla sina tankar kring (Lantz, 1993). En helt strukturerad intervju innebär att fasta svarsalternativ används (Dahmström, 1996).

4.1.2 För- och nackdelar med intervju som metod

Den stora fördelen med besöksintervjuer är möjligheten att ställa både fler och "krångligare" frågor än vid till exempel en postenkät (Dahmström, 1996). Finns det oklarheter i frågorna kan respondenten fråga intervjuaren vad frågan avser (Dahmström, 1996). Dahmström menar också att öppna frågor lättare kan besvaras. Patel & Davidson (1994) visar på följande fördelar med besöksintervju. De går fort att genomföra, samtidigt som det är en kontrollerad intervjusituation plus att den som utför intervjun har möjlighet att ställa följdfrågor (Patel & Davidson, 1994). En fördel med telefonintervju jämfört med besöksintervju är att den är snabb och billig att genomföra (Dahmström, 1996).

Besöksintervjuer kan karaktäriseras som en dyrbar metod som ibland är nödvändig för att få utförliga svar med tillräckligt hög kvalitet (Dahmström, 1996). Dahmström nämner också nackdelarna som att besöksintervjuer tar alltid lång tid att genomföra samt, restid och tid för själva intervjun. Risk för att intervjuaren påverkar respondenten till att svara på ett visst sätt. Avslutningsvis för besöksintervjuer kan kostnader för resorna till respondenten ses som en nackdel. En nackdel kan vara att det är svårt att ställa känsliga frågor då respondenten inte får vara anonym (Patel & Davidson, 1994). En nackdel med telefonintervju är att det finns stor risk för att önskade respondenter ej är anträffbara (Dahmström, 1996). En annan nackdel är att intervjun kanske måste kortas ner för att telefonintervjun inte ska ta alltför lång tid (Dahmström, 1996).

Intervju kan i detta arbete användas för att samla in information för bearbetning och denna information kan sedan användas som ett underlag för att besvara mina frågeställningar som återfinns i kapitel tre.

4.2 Enkät

En enkät innebär att ett vanligen slumpmässigt urval av personer eller företag får ett frågeformulär att fylla i som sedan skall skickas tillbaka (Dahmström, 1996). Enkäter förknippas ofta med formulär som skickas per post, men det finns även ”enkät under ledning” där den som utför undersökningen tar med sig formuläret och besöker den person som skall besvara den så att den person som utför undersökningen kan hjälpa till och eventuellt förtydliga frågor respondenten är osäker på (Patel & Davidsson, 1994). Dahmström (1996) beskriver i sin bok tre typer av enkäter. Formulär som skickas ut med posten kallas *postenkät*, ett annat exempel är enkäter som ges till en viss grupp vid ett visst tillfälle, dessa kallas *gruppenkät*. Slutligen finns det *besöksenkät*, dessa fylls i vid besök hos en myndighet, vårdcentral eller dylikt. Precis som med intervjuer kan en enkät utformas med olika grad av standardisering och strukturering (Patel & Davidson, 1994). Avsnittet ovan, om intervju, förklarar begreppen standardisering och strukturering. En respondents enkätsvar kan vara antingen anonymt eller konfidentiellt (Patel & Davidson, 1994). Är en enkät anonym finns varken namn, nummer eller annan möjlighet till identifiering på den, de svar som erhålls kan alltså inte härledas till en viss respondent. Om påminnelser måste skickas ut måste det göras till alla som medverkat i enkätundersökningen. Är en enkät konfidentiell vet undersökaren vilka av respondenterna som svarat, men det är endast den som utför undersökningen som har tillgång till uppgifterna.

4.2.1 För- och nackdelar med enkät

Nedan redogör jag för dessa för- och nackdelar med enkäter, de är baserade på Dahmström (1996).

I jämförelse med intervju är en enkät billig att genomföra, det gör det möjligt att ställa många slag av frågor som respondenten kan besvara vid en tidpunkt han/hon bestämmer. Respondenten blir inte påverkad av intervjuare. Det är även möjligt att i enkäter ställa frågor som kräver att respondenten konsulterar olika handlingar eller anteckningar. Fler respondenter kan nå än vid en intervju.

Den största nackdelen med enkäter är att det kan förekomma ett stort bortfall bland respondenterna. Försättningsvis gäller att en enkät som är alltför omfattande och komplex kan leda till att intresset för att svara minskar. Tar lång tid att genomföra en enkätundersökning då påminnelser ofta måste skickas ut till respondenterna. Vet ej vem som faktiskt svarar på enkäten. Det kan även vara svårt att få svar på öppna frågor när det inte finns någon som motiverar och försöker intressera respondenten. Respondenten har ingen att fråga om frågorna är oklara.

Enkäter kan i detta arbete användas för att samla in information för bearbetning och denna information kan sedan användas som ett underlag för att besvara mina frågeställningar som återfinns i kapitel tre.

4.3 Litteraturstudie

En litteraturgranskning tolkar och sammanställer vad forskningen har kommit fram till och vad som publicerats inom ett visst område (Merriam, 1994). Enligt Patel &

4 Metod

Davidson (1994) är litteraturstudier det vanligaste sättet att hämta kunskap i vetenskapliga sammanhang. Dessa kunskaper får läsaren genom att läsa böcker, rapporter och vetenskapliga artiklar. I böcker återfinns teorier och modeller medan rapporterna och de vetenskapliga tidskrifterna ger den intresserade de absolut senaste rönen (Patel & Davidson, 1994). Litteraturstudier är en tidskrävande process och det kan vara svårt att få tag i de böcker som behövs, litteraturen kan vara utlånad eller så kanske den inte finns tillgänglig på det bibliotek som används. Finns inte boken på biblioteket tillämpas fjärrlån och det medför att det tar tid och är omständligt att få tag i de böcker som behövs (Patel & Davidson, 1994).

För att kunna precisera ett problem anser, Patel & Davidson (1994), att den som utför en undersökning bör ha relativt god kunskap inom problemområdet, det vill säga att man måste ha hunnit gå igenom en hel del litteratur. Det är viktigt att vid litteraturstudier bedöma kvalitén på det material som hittas och även på författaren. För att kunna göra en bedömning om fakta eller upplevelser är sannolika måste ett kritiskt förhållningssätt antas till dokumenten och författarna (Patel & Davidson, 1994). Hur mycket information som måste samlas in genom dokument beror på hur långt tid som finns för att samla och analysera det insamlade materialet (Patel & Davidson, 1994).

I detta arbete kan en litteraturstudie användas för att ge en överblick över problemområdet.

4.3.1 För- och nackdelar med litteraturstudier

De fördelar jag beskriver är funderingar och tankar jag har själv. Några av de fördelar som finns med litteraturstudier är bland annat att de kan ske när som helst. Läsaren, det vill säga den som utför undersökningen kan också själv bestämma när och var studier skall ske. Litteraturstudier är en billig metod då den berörda litteraturen återfinns på bibliotek eller kanske på Internet.

Nackdelar kan vara att det blir väldigt teoretiskt samtidigt som det finns en risk att endast fakta som stödjer läsarens teorier tas i beaktande (Patel & Davidson, 1994).

4.4 Fallstudie

Vilken typ av frågor som ställs, vilken grad av kontroll som finns och hur slutresultatet förväntas bli är faktorer så måste tas i beaktande då den som utför undersökningen ska avgöra om en fallstudie verkligen är det som passar bäst för att undersöka något av intresse (Merriam, 1994). Metoden fallstudie ska användas när vissa frågor ställs angående en viss företeelse och när man vill ha en viss slutprodukt (Merriam, 1994).

Enligt Merriam (1994) är en fallstudie:

”En undersökning av en specifik företeelse, t ex ett program, en händelse, en person, ett skeende, en institution eller en socialgrupp.”
(Merriam, 1994, sid 24)

4.4.1 För- och nackdelar med fallstudie

Fördelen med fallstudier är främst att man studerar vad som sker under verkliga förhållanden (Wallén, 1996). Wallén tar också upp fördelen att den som genomför en undersökning kan få en mycket ingående kunskap om själva förloppet. En nackdel är att fallstudier kan överdriva faktorer i en situation, vilket gör att läsaren drar felaktiga slutsatser om hur det hela egentligen är (Merriam, 1994).

För detta arbete kan en fallstudie användas för att jämföra hur olika organisationer har byggt upp sitt intranät och om de olika organisationerna har någon intranätgrupp.

4.5 Val av metod

Enligt den problemställning jag har bör jag göra en kvalitativ bearbetning. Vid en kvalitativ bearbetning arbetas det ofta med ett textmaterial, till exempel den utskrivna texten från en intervju (Patel & Davidson, 1994). Jag vill undersöka hur olika organisationer sköter drift och förvaltning av sitt intranät. För att få denna vetskap krävs frågor med hög grad av standardisering samt en låg grad av strukturering. Detta har gjort att jag har valt att använda mig av intervjuer och inte enkäter. I detta avsnitt kommer jag att redogöra för de metodval jag gjort. De metoder jag ansåg var möjliga att använda var; intervju, enkät, litteraturstudie och fallstudie. Av dessa fyra metoder har jag valt intervju då jag tror att denna metod är lämpligast för att lösa min aktuella problemställning.

Genom att utföra en enkätundersökning skulle jag kunna få in en del användbara svar, men denna frågeform brukar ge kortfattade eller uteblivna svar på en del frågor. Det är också svårt att följa upp svaren med följdfrågor. Om min undersökningsgrupp varit ett 20-tal företag hade en enkätundersökning varit att föredra eftersom det annars skulle ha tagit alltför mycket tid att hitta samma antal företag, inom lämpligt avstånd, för personliga intervjuer. Då min undersökningsgrupp var tänkt att vara omkring 5 –6 organisationer valde jag bort enkätundersökning eftersom jag tyckte mig ha möjlighet och tid att genomföra personliga intervjuer. En annan aspekt med enkätundersökning kan vara risken för bortfall av svar från respondenterna, även denna aspekt elimineras genom att välja metoden intervju.

Att undersöka problemområdet med hjälp av en fallstudie skulle kunna ge omfattande kunskap om mitt problemområde. Ett fall kan vara en individ, en grupp individer, en organisation eller en situation (Patel & Davidson, 1994). Då jag är intresserad av hur olika organisationer hanterar drift och förvaltning av sitt intranät skulle inte en fallstudie passa så bra då den ofta begränsas till att gälla bara en organisation.

En litteraturstudie är bra för att hämta in kunskap om det specifika problemområdet. Litteraturstudien ger en möjlighet att se vad andra kommit fram till, inom det problemområde som undersöks, och ger en referensram till arbetet som utförs. Dessutom är en litteraturstudie lätt och ofta billig att genomföra. En nackdel med litteraturstudie är att litteratur åldras vilket kan innebära att det som står i böckerna inte alltid är aktuellt och kan behöva kompletteras med primärdata. Om metoden litteraturstudie valts skulle det vara möjligt att kombinera denna med en enkätundersökning eller en intervju för att jämföra resultatet dem emellan.

4 Metod

I valet mellan intervju och enkät föll valet på metoden intervju därför att intervjuerna tillåter en diskussion mellan intervjuaren och respondenten som kan vara nödvändig för att få fram rätt svar på frågorna. Jag kommer att använda mig att både besöks och telefonintervju. Då storleken på min undersökningsgrupp är sju organisationer har jag valt att använda en hög grad av standardisering för att jag skall kunna jämföra och utvärdera de olika respondenternas svar. Jag har även utformat intervjuformuläret något ostrukturerat för att ge respondenterna stort utrymme att svara inom. Med intervju som metod har jag ett bestämt antal intervjuer jag kommer att genomföra och få svar ifrån. Besöksintervjuerna ger mig också en möjlighet att se organisationens intranät, vilket kanske inte har så stor betydelse för mitt arbete men ändå är väldigt intressant. Intervjuer är också bra då jag beaktar tidsfrågan, då varje intervju inte tar så lång tid att genomföra. En nackdel med intervju är kostnaden för att ta mig till respondenten då de flesta organisationer jag besöker inte finns på den ort jag bor.

5 Genomförande

I detta kapitel kommer jag att redovisa hur mitt arbete har genomförts. Kapitlet kommer att omfatta en beskrivning av förberedelserna för intervjuerna, hur intervjuerna har gått till samt en sammanfattning av dessa. I nästa kapitel (kapitel 6) kommer jag analysera det insamlade materialet mot min problemställning.

5.1 Val av intervjuobjekt

Till min undersökning tänkte jag intervjua 5-6 olika organisationer eller myndigheter som har ett intranät i drift. Jag hade inte riktat in mig på någon specifik genre av organisationer men önskvärt var att de var någorlunda stora. Anledningen till att jag ville intervjua större organisationer är att de vanligtvis har intranät samt att stora organisationer som är spridda geografiskt är en av anledningarna till att intranät är så användbart. Enligt Hills (1997) är dock företagets storlek inget argument för intranätets vara eller icke vara, utan hon menar finns det behov för ett intranät, varför inte skapa ett. Annars är det vanligt att företag som har intranät minst har 50 – 100 anställda (Hills, 1997). För att finna organisationer som kunde delta i min undersökning letade jag i telefonkatalogen och på Internet för att hitta tänkbara organisationer. Jag e-postade och ringde runt med varierade resultat. Många av de jag fick tag stod i begrepp att skapa ett intranät andra höll på att implementera medan det fanns organisationer som inte alls hade något. Slutligen fick jag tag i sju organisationer som jag fick komma och intervjua. Min undersökningsgrupp är tre myndigheter och tre företag/organisationer och en kommun. De intervjuobjekt som ingick i min undersökning var Lidköpings kommun, Dafgårds, Volvo Personvagnar Komponenter AB Division motor, Posten Sverige AB, Försäkringskassan Västra Götalands län, Västra Götalandsregionen och Jula postorder och varuhus. De personer jag intervjuade är personer som är väl insatta i drift och förvaltningen av myndighetens/organisationens/företagets intranät.

5.1.2 Intervjufrågor

Vid intervjuerna valde jag att ha en hög grad av standardisering samt en låg grad av strukturering på mina frågor. Med det menar jag att alla respondenterna, förutom Lidköpings kommun, får samma sorts frågor, men ändå har utrymme getts för ostrukturerade svar.

De inledande frågorna av intervjun var neutrala frågor om organisationen. I vilken bransch de verkar i, hur många anställda organisationen har etcetera. Sedan fortsatte jag med neutrala frågor om intranät bland annat hur länge de haft intranät i verksamheten, vilken information som finns i intranätet och hur många av de anställda som har tillgång till intranätet. Efter det kom frågor om vilka fördelar och nackdelar organisationerna ansåg fanns med intranät som distributionskanal för information. Dessa inledande frågor har inget med mitt problemområde att göra men jag tyckte ändå det skulle vara intressant att ha lite bakgrundfakta om organisationerna.

5 Genomförande

Efter dessa förberedande frågor kom jag in på de mest elementära frågorna, nämligen de som behandlade drift och förvaltning av intranätet.

De inledande frågorna om organisationen och dess intranät sammanfattar jag, medans de mer specificerade frågorna, se nedan, som gäller drift och förvaltning redovisas utförligare.

- Hur sköts drift och förvaltning av intranätet?
- Vem eller vilka ansvarar för drift och förvaltning av intranätet?
- Hur underhålls intranätet?
- Vem eller vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

5.2 Presentation av intervjuvaren

Jag har försökt gruppera mina frågor efter ett antal större områden. I detta avsnitt kommer jag att presentera vad representanterna för de olika organisationerna har svarat på mina intervjufrågor (se bilaga 1). Lidköpings kommun har ännu inte infört något intranät i sin verksamhet vilket gör att de frågor jag ställde till dem skiljer sig något från de övriga organisationerna (se bilaga 2). Fullständiga intervjuer med berörda organisationer har jag sammanställt och dessa intervjuer återfinns i bilaga 3.

För att sammanfatta intervjuerna på ett lättförståeligt och lättläst sätt kommer jag att sammanfatta de inledande frågor som gäller organisationen och dess intranät. De frågor som behandlar drift och förvaltning redovisar jag separat.

De organisationer som jag valt att intervjua är Lidköpings kommun, Dafgård, Julia postorder och varuhus, Posten Sverige AB, Västra Götalandregionen, Volvo Personvagnar Komponenter AB Division motor, Försäkringskassan Västra Götalands län. För att ge respondenten en inblick av vad jag ville veta skickade jag några dagar innan själva intervjun ut de intervjufrågor jag hade för avsikt att ställa.

Lidköpings kommun

Lidköpings kommun har en befolkning på cirka 37 000 invånare och är en medelstor kommun. I kommunen arbetar 3200 personer. Organisationen har ännu inte implementerat sitt intranät men har som mål att göra intranätet tillgängligt för sina anställda den 1 juni. De bygger ett webbaserat intranät. Intervjun genomförde jag med Christer Johansson som är förvaltningschef på servicekontoret i Lidköpings kommun.

Syftet med att bygga ett intranät är en informationsutveckling i linje med kommunens informations/kommunikationspolicy. De mål som skissas för att bygga ett intranät är:

- Vara den samlade källan för information inom kommunen.
- På sikt utgöra kommunens kanal för snabb information till samtliga medarbetare.
- Vara ett arbetsverktyg och en informationskanal inom förvaltningarna och i enskilda projekt.

5 Genomförande

- Öka takten i kunskapsöverföringen mellan förvaltningar, avdelningar och enheter.
- Utgöra ett kostnadseffektivt alternativ till tryckt information.

I det praktiska arbetet med att göra en design för intranätet, det vill säga vilken information som kommer att finnas på intranätet, tänker vi oss att den enskilde medarbetaren uttrycker önskemålet: *Jag skall.....Jag vill.....*Dessa önskemål skall kunna tillgodoses på kommunens intranät. Exempelvis: *Jag vill* veta ställningen på de konton jag ansvarar för! *Jag vill* veta när byggnadsnämnden har sitt nästa sammanträde! *Jag skall* fylla i en semesteransökan! *Jag skall* boka ett sammanträdesrum! Mer specifikt det skall bland annat vara möjligt att boka lokaler, faxa, hitta alla sorters blanketter, söka böcker, e-post, etc.

Fördelar med ett intranät är att det är lätt att underhålla. Information som finns på intranätet är aktuell. Den enda nackdelen är att de inte når alla med intranätet, en del blir utanför. Av 3200 anställda har 800 tillgång till PC.

Drift och förvaltning av Lidköpings kommuns intranät.

Det kommer att finnas en intranät *redaktion*. Denna redaktion består av de informationsansvariga inom kommunen. Alla informationsägare ansvarar för att deras del i intranätet är uppdaterad och aktuell. De *aktörer* som kommer att finnas med i denna grupp är personer som finns informationsavdelningen.

De som "äger" informationen är *ansvariga* för *underhållet*. Detta förklaras bäst med ett exempel, lönekontoret ansvarar för att lönehandboken är uppdaterad och korrekt.

Även här är det de som "äger" informationen som kommer att ansvara för att den *uppdatering* som *krävs* även utförs.

Dafgård

Dafgård är en livsmedelsfabrik i Sverige med cirka 3000 anställda. De tillverkar bland annat färdigrätter, bake off bröd såsom baguetter och wienerbröd. Dafgård är beläget i Källby som ligger en mil utanför Lidköping mot Götene. Intervjun genomförde jag med Claes Carlehed som arbetar på informationsavdelningen.

Grupprogramvaran Lotus Notes, som är grunden för Dafgårds intranät, skaffades för 2.5 år sedan. Lotus Notes inskaffades för att tiden krävde det, företaget var i stort behov av ett e-mail system. Personalen skulle också ha tillgång till en personalhandbok. Det senaste året har detta e-mail system växt och blivit ett intranät. Av de 1200 som jobbar här har 250 tillgång till en PC. Funderingar finns om att ställa en PC i matsalen för att utöka möjligheten för de anställda att använda intranätet.

Intranätet består av en mängd databaser. Det finns alla sorters handböcker, såsom; produktdata, personal, kvalitets och miljöhandbok. Vidare finns det en receptbank, veckobrev och loggböcker från möten. Det som saknas för tillfället är bland annat; personaltidning, anslagstavla och veckans matsedel.

5 Genomförande

På frågan om intranät är ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information svarar Dafgård att det är ett komplement. De andra informationskanalerna som används är bland annat ett system för pappersburen internpost, så kallad rörpost. Telefon är en annan kanal för att distribuera information samt att folk kommunicerar med varandra.

De fördelar Dafgårds ser med sitt intranät är att all information finns samlad på ett enda ställe. Det är rätt och samma information tillgänglig för alla till skillnad från förr då alla manualer prislistor etc. var i pappersform. Lätt att ändra samt att uppdatera information. En snabb och billig informationskanal. Nackdelarna är få jämfört med fördelarna. En av nackdelarna är att lära PC-ovana att information finns i "burken" och att de kan lita på den. En annan nackdel kan vara att designern inte lyckas strukturera information som finns, detta kan leda till att den blir svårsläst. Ett problem som kan ses som en nackdel är att det faktiskt kan förekomma strömavbrott, vilket innebär att då detta händer kan det bli så att det inte går att utföra vissa arbetsuppgifter då den mesta information finns i intranätet.

Drift och förvaltning av Dafgårds intranät.

Den tekniska *driften* sköts av IT-avdelningen medan *förvaltningen* sköts av en person på informationsavdelningen. Det finns idag *ingen* specifik *intranätgrupp* som förvaltar och sköter driften av intranätet. Tanken är att det skall komma att finnas någon form av organisation kring intranätet längre fram. I dagsläget är det inte riktigt klart hur den kommer att se ut.

Företagets *intranät* är uppbyggt runt ett antal databaser och till varje databas finns en *ansvarig*. De som är ansvariga för en databas är även ansvariga för att den *underhålls*. Det finns som sagt en mängd handböcker på intranätet, dessa handböcker har respektive avdelning ansvar över. Den som jag intervjuade (Claes Carlehed) har det övergripande ansvaret.

Det finns inga fastställda *rutiner* för *underhåll* och *förvaltning* av intranätet, det vill säga det finns inga fastställda dagar som de olika databaserna skall uppdateras. Uppdateringen följer det naturliga arbetet. Allteftersom varor plockas ut i lager uppdateras databaserna.

Det går inte att ge något generellt svar på frågan om vem eller vilka som *ansvarar* för den *uppdatering* som *krävs* för det anpassas efter de olika databaserna som intranätet bygger på. De som "äger" informationen är de som *ansvarar* för att den *uppdatering* som krävs även utförs. De problem som kan uppstå om inte den *information* som finns på intranätet *inte* är *uppdaterad* är inte livsavgörande men är ändå allvarliga. Ett exempel på detta kan vara om prisuppgifter inte stämmer, det kan vara så att kunden har fått ett pris vid beställning och sedan vid leveransen är det något helt annat. Detta tillvägagångssätt kan leda till att kunder lämnar företaget. Händer sådant här ofta kan företaget uppfattas som oseriösa och ostrukturerade och därigenom förlora anseende.

Jula postorder och varuhus

Inom företaget arbetar ungefär 140 personer. Julia är en kedja som främst säljer maskiner och dylikt men har också alltifrån solglasögon till bärbara telefoner. Julia har

5 Genomförande

vanliga varuhus samt postorder- och Internetförsäljning. Intervjun genomförde jag med Peter Larsson som är systemutvecklare på Jula.

På Jula har det funnits ett intranät i ungefär tre år. Det implementerades ett intranät i företaget för att marknadsavdelningen behövde en databas att lagra information i. Denna databas som började i litet format har sedan under åren som gått utvecklats till ett intranät. Av de 140 personer som arbetar på Jula postorder och varuhus har mellan 70 – 75 % tillgång till intranätet.

Den information som finns på intranätet används till att ta fram diverse rapporter, för syftet med intranätet är inte informationsspridning utan det är en applikationsplattform som används för att ta fram rapporter och beräkningar av alla de slag. Möjlighet finns att ta fram ekonomiska rapporter, det finns också en anslagstavla.

På frågan om intranätet är ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information svarade man att intranätet är ett komplement, men man har märkt att pappershanteringen minskat. De andra informationskanaler som används är vanliga PM samt personaltidningen.

De fördelar som finns med intranätet är att det inte krävs så mycket personal. Detta förklaras bäst med ett exempel. Innan intranätet fanns gick det åt $\frac{3}{4}$ person varje dag, från dataavdelningen, som hämtade information från en stordator som sedan behandlades. Idag sker denna bearbetning av information automatiskt. Nackdelar finns det inga.

Drift och förvaltning av Julas intranät.

Driften och förvaltningen sköts av två personer. Så det finns alltså ingen specifik intranätgrupp inom företaget.

Ingen av de anställda har det övergripande *ansvaret* för *intranätet* utan den som skrivit något har även ansvar för att det är korrekt.

Med avseende på vem eller vilka som är *ansvariga* för *underhållet*, sköts det av tre personer. Då det gäller mjukvaran (programmet) sköts det av två personer och gäller det hårdvaran (den tekniska biten) sköts det av en annan person. Det finns inga fastställda *rutiner* för *underhåll* och *förvaltning* av intranätet. Det sköter sig självt. Om det inte är så att någon påpekar att något inte stämmer, för då uppdateras det manuellt. De rapporter man kan få fram från intranätet uppdateras automatiskt via en databas.

Den *uppdatering* som *krävs* i intranätet sköts automatiskt annars är det dataavdelningen som har ansvaret för den uppdatering som måste göras. De problem som kan uppstå med inaktuell information kan vara att ledningen får fel information vilket kan medföra att de fattar felaktiga beslut. Postordervaruhuset är kopplat till intranätet så stämmer inte det som står kan det uppstå problem vid varubeställning. Det kan vara så att priser och lager inte stämmer vilket i sin tur kan medföra missnöjda kunder.

Posten Sverige

Posten är ett aktiebolag med vinstkrav. De har inget stöd från staten. Det arbetar ungefär 50 000 personer på Posten. På Posten finns en mängd olika befattningar t ex brevbärare, kassörska eller webbinfoansvarig. Intervjun genomförde jag med Peter Lovén webbmaster Posten Sverige. Under 24 timmar sker följande på postkontoren runt om i Sverige:

- 35 000 brevlådor töms
- 28 000 000 000 kronor hanteras via postgirot
- 22 000 lantbrevbärare
- 500 000 besökare
- 18 000 000 000 försändelser

Sedan 1995 har det funnits ett sorts intranät inom verksamheten. Posten har ett webbaserat intranät. Från början var det en nyhetsförmedling. Det finns ungefär 15 000 terminaler i nätet. Vilket innebär att det är flera personer på varje dator. Räknar med att alla anställda använder intranätet minst en gång per månad. Posten implementerade ett intranät för att skapa en snabb stödkanal samt för att förenkla informationsbehovet. Intranätet skulle ses som ett verktyg för att hämta information. Intranätet består av cirka 10 000 sidor och all sorts information finns upplagd, t ex; koncerninformation, manualer, personalinformation och anslagstavlor. Information är upplagd efter de olika affärsområdena som ingår i koncernen. Varje affärsområde har sin specifika information som är inriktad på just det affärsområdet.

Intranätet är ett komplement inte en ersättning av traditionella distributionskanaler för information. Andra distributionskanaler för information är bland annat; tidningar, brev, telefon och muntlig kommunikation.

En av de stora fördelarna är att man snabbt når ut med information till många på samma gång. Det minskar också hierarkiska informationsproppar, eftersom alla anställda får samma information på samma gång, informationen behöver alltså inte gå mellan cheferna innan den når ut till alla anställda. Nackdelarna är att intranätet kan bli överhettat. Med detta menas att den information som är viktig kan försvinna på grund av att de anställda utsätts för information overload. Det vill säga det kan vara svårt att skilja på vad som är viktig från det som är mindre viktigt.

Drift och förvaltning av Postens intranät.

Posten köper kompetensen för *driftsskötsel*. Information på intranätet *förvaltas* inom organisationen. Det finns en *specifik* grupp som *förvaltar* och sköter Postens intranät. Varje förvaltning har sin egen infomaster. Det finns sju stycken centrala infomaster inom koncernen. Under dessa sju finns ytterligare 30 personer till som arbetar med intranätet.

Ansvarig för intranätet är Posten kommunikation. Och *ansvarig för underhållet* är respektive affärsområdes webbredaktör.

5 Genomförande

De *rutiner* som finns för *underhåll* och *förvaltning* av intranätet är att koncernwebbredaktören har rätt att ta bort information som finns på intranätet. Det finns också publiceringsverktyg som talar om när en viss publikation ska tas bort. Undan för undan görs information i ordning som skall publiceras under veckan, denna information läggs sedan automatiskt ut vid vissa tidpunkter på en viss förutbestämd dag.

De som *ansvarar* för den *uppdatering* som krävs är respektive affärsområdes webbredaktör. De *problem* som kan *uppträda* om information är *inaktuell* och fel kan framförallt leda till felaktiga beslut. I ett intranät är det A och O att informationen är uppdaterad annars undergräver intranätet sin egen existens.

Västra Götalandsregionen

Västra Götalandsregionen bildades den 1 januari 1999. Regionen har 47 000 personer anställda fördelat på 55 förvaltningar. Regionen är Sveriges tredje största arbetsgivare. Inom regionen finns det 49 kommuner. Intervjun genomförde jag med Niclas Samsioe informatör, infomaster.

Sedan starten 1999 har det funnits interna hemsidor, dessa interna hemsidor är de som intranätet är uppbyggt kring. Innan detta hade Älvsborgs län och Göteborg- och Bohuslän egna hemsidor. Hösten 1999 var nätverksbyggandet färdigt vilket innebär att alla förvaltningar och bolag har möjlighet att koppla upp sig. Trots att regionen har 47 000 anställda finns det bara 15 000 datorer som alla dessa anställda ska dela på. Alla som arbetar med administrativa funktioner har datorer. Anställda som inte arbetar med administrativa uppgifter har inte alltid tillgång till datorer. Men med den utveckling som är nu blir vården alltmer datoriserad vilket medför att allt fler behöver dator i sitt dagliga arbete.

På frågan om varför det infördes ett intranät i organisationen svarade man att intranät ligger i tiden, det är en del av den framtida IT-satsningen. Eftersom Västra Götalandsregionen är organisatoriskt utspritt är ett intranät en förutsättning för att nå varandra snabbt och enkelt. De som jobbar inom regionen skall kunna sprida information och dela dokument av alla de slag.

Med avseende på den information som finns på intranätet försöker Västra Götalandsregionen eftersträva att leva upp till offentlighetsprincipen både vad gäller den externa samt den interna information som finns. Intranätet består bland annat av en regional telefonkatalog, ekonomisk information, blanketter, pressmeddelanden och bolagens och förvaltningarnas egna hemsidor.

Intranätet är både ett komplement och en ersättning till traditionella distributionskanaler för information. Personaltidningen finns på intranätet men då det är osäkert hur många den når så förekommer även paralleldistribution, i form av papperskopior, för att nå alla. De andra distributionskanaler för information som används är bland annat personaltidning, det är inte samma tidning inom hela regionen utan den kan skilja sig åt mellan de olika förvaltningarna och bolagen, broschyrer, foldrar, flygblad, och traditionella distributionskanaler såsom telefon, fax och tvåvägskommunikation.

5 Genomförande

Då Västra Götalandsregionen är så geografiskt utspridd är intranätet viktigt för att distribuera information och på ett smidigt sätt möjliggöra samarbete mellan avdelningar. En vision inför framtiden är att alla anställda skall ha tillgång till en dator. Nackdelarna med intranätet är att information inte når alla eftersom inte alla har tillgång till en dator. Det kan också uppstå tekniska problem.

Drift och förvaltning av intranätet.

Skötseln av *drift* och *förvaltning* skiljer sig mycket mellan de olika förvaltningarna och bolagen. Tanken är att sprida förvaltningen till så många som möjligt. Den som har information är också den som sprider den. Ute i regionen finns det interna hemsidor som är uppbyggda med hjälp av olika system och lösningar. Dessa system har chefen inom en viss förvaltning eller bolag ansvar för.

Det finns ingen specifik *intranätgrupp* som sköter drift och förvaltning av intranätet utan det finns många olika grupper. Dessa grupper finns inom de olika förvaltningarna och bolagen. De olika grupperna samarbetar över gränserna. I dessa olika grupper finns *aktörerna* informatör, tekniker, systemutvecklare informationssekreterare (infomaster), webbassistent. Över dessa aktörer finns IT-staben och IT-ledningsgruppen.

Det finns ingen *ansvarig* utgivare för *intranätet*. De som äger systemen intranätet är uppbyggt på blir ansvarig. Det finns alltså många ansvariga utgivare runt om i regionen. Informationsansvaret är delegerat.

Det finns ingen specifik som är *ansvarig* för *underhållet* utan intranätets informations innehåll sköts på alla nivåer. De som skriver på intranätet har också ansvar för att de uppdateringar som krävs verkligen utförs. Det finns inga bestämda *rutiner* för underhåll och förvaltning av intranätet, utan när någon klagar och påpekar ändras innehåll. Det tekniska underhållet sker kontinuerligt. En gång per månad kollas att alla länkar fungerar som de ska. Alla interna hemsidor som är kopplade till intranätet underhålls av informationsägarna, det sker ingen central kontroll av de interna hemsidorna. En sådan kontroll skulle ta alltför mycket tid om den överhuvudtaget är möjlig att genomföra.

De som lägger ut informationen på hemsidorna ansvarar även för att det som står är det som gäller, det vill säga de *ansvarar* för den *uppdatering* som krävs. Varje förvaltning ansvarar för respektive hemsida. Ett intranät är on-line hela tiden, det är ett rakt media. Är då den *information* som finns på intranätet *inte aktuell* kan det leda till missförstånd. Vikten av aktuell information skiljer sig mellan de olika förvaltningarna. Om det står något fel på den centrala hemsidan för intranätet är det inte så allvarligt men om det finns felaktigheter på ett sjukhus intranät kan det leda till stora problem. Det kan t ex ge upphov till feldosering.

Volvo Personvagnar Komponenter AB Division motor

Volvo är en koncern som finns i cirka 30 länder runt om i världen. Huvudkontoret ligger i Göteborg. Huvudsaklig verksamhet för Volvo är fordonstillverkning. Volvo Personvagnar Komponenter AB Division Motor, där jag gjort min intervju, har 3300 anställda. Under en dag tillverkar Volvo motor ungefär 1800 motorer. Under ett år

5 Genomförande

tillverkas cirka 355 000 motorer och omsättningen är på 10 miljarder. Intervjun genomförde jag med Lena Roos som är infomaster på Volvo.

Det har funnits ett intranät i verksamheten sedan den 1 januari 1997. Av de 3300 personer som arbetar på Volvo har 1000 personer en egen dator, det vill säga ungefär 30 % av de anställda. Man räknar med att 75 % av de anställda har tillgång till en dator.

Syftet med VCCCEngine Intranet är att dess upplägg och innehåll skall bidra till en kommunikationsutveckling i enlighet med Volvos filosofi och kommunikationspolicy. Målet med intranätet är bland annat att:

- Utgöra det elektroniska bibliotek och samlade källan för information inom divisionen
- På sikt utgöra företagets kanal för snabb information till samtliga anställda
- Vara ett arbetsverktyg och informationskanal inom processerna och enskilda projekt
- Öka takten i kunskapsöverföringen mellan enheter och avdelningar
- Utgöra ett kostnadseffektivt alternativ till tryckt information inom företaget

Den information som finns i intranätet är bland annat strategier och mål, organisationens uppbyggnad, interna sidor (vilka delar som ingår), interna tjänster (bokning av lokaler, taxi, ID-foto, etc.), länksida, meddelanden (organisationsnytt), handböcker (finns handböcker om allt), mallar/blanketter för affärsbrev och fax samt ekonomiska resultat

Intranätet är ett komplement inte en ersättning av traditionella distributionskanaler för information, ett intranät fungerar inte allenagörande. Andra informationskanaler som används är bland annat intern TV för kortare information, vill man veta mer kan man läsa på den webbadress som skickas med, e-post, personaltidningen (finns både på intranätet och i pappersform) och anslagstavlor.

Fördelen med intranät är att det är snabbt och det når många. Nackdelar kan vara att den information som finns på intranätet blir lätt inaktuell. Får man information i pappersform blir man påmind om att något skall uppdateras. På intranätet kan det lätt glömmas bort.

Drift och förvaltning av intranätet.

Den tekniska *driften* sköter Volvo IT och *förvaltningen* sköts av intranät organisationen med Lena Roos i spetsen. Det finns en *specifik intranätgrupp* inom varje enhet som tillhör Volvo Personvagnar Komponenter AB Division Motor. Dessa enheter är bland annat; projekt, inköp, ekonomi, personal och IT.

En medarbetare kan ha flera av nedanstående roller. Inom varje enhet finns dessa *aktörer*:

5 Genomförande

- *Infomaster* – Leder och utvecklar enhetens lokala nätverk av webbredaktörer. Har det övergripande ansvaret för att enhetens webbplatser uppfyller kvalitetskraven.
- *Webbmaster* – Ansvarar för webbserverteknik, scriptprogrammering och övriga systemrelaterade frågor.
- *Webbredaktör* – Skapar, redigerar, publicerar och underhåller webbsidor åt enheten (gruppen, avdelningen, eller staben).
- *Utfärdaren* – Ansvarar för att information är sakligt korrekt innan den publiceras av webbredaktören.

Infomastern som är Lena Roos *ansvarar* för *intranätet* tillsammans med intranätgrupperna.

De som är *ansvariga* för *underhållet* är webbredaktören och infomastern. Det finns bara en infomaster men flera webbredaktörer. *Rutiner* för *underhåll* och *förvaltning* är att underhållet sker kontinuerligt. Det finns vissa riktlinjer (mallar att följa) som gäller för hur sidorna ser ut. Några av riktlinjerna är att det endast skall finnas tio rubriker att söka på och att sidorna skall vara kortfattade.

De som har det övergripande *ansvaret* för den *uppdatering* som krävs är infomastern. De *problem* som kan uppstå om den *information* som finns på intranätet *inte* är *uppdaterad* kan leda till att läsaren tappar intresset. Då det gäller intranät har man 1 – 2 chanser på sig att fånga läsaren, detta gör man med intressant och aktuell information. Lyckas man inte på dessa gånger tappar läsaren intresset och läser inte den information som finns på intranätet.

Försäkringskassan Västra Götalands län

Försäkringskassan i Västra Götaland har 56 försäkringskasskontor, där handläggs de ärenden inom socialförsäkringssystemet som berör enskilda personer. Försäkringskassan arbetar bland annat tillsammans med myndigheter och arbetsgivare i varje kommun med att samordna resurserna för rehabilitering av sjuka. Det arbetar 2300 personer på Försäkringskassan Västra Götalands län och de betalar ut 40 miljarder per år i sjukförsäkring. Intervjun genomförde jag med Kjell Larsson som är redaktör.

Intranätet som fått namnet VG-nätet har funnits sedan 1997. Alla anställda har tillgång till VG-nätet.

Försäkringskassan i Västra Götaland har som mål att ha en väl fungerande och effektiv intern kommunikation. Detta var anledningen till att de implementerade ett intranät. Kommunikation är en nödvändig förutsättning, för allt från en korrekt och rättssäker handläggning av försäkringen till ett gott bemötande, tillgänglighet och god kundkommunikation. Den interna kommunikationen ska också främja de personalpolitiska målen och bidra till ett förändringsarbete där allas delaktighet och medansvar blir verklighet. Intern kommunikation äger rum i mötet mellan ledare och medarbetare och via interna kommunikationskanaler. Försäkringskassan intranät, *VG-nätet*, och personaltidningen *Vi på Framsidan* har etablerats som de främsta kanalerna för intern kommunikation.

5 Genomförande

Den information som finns i VG-nätet är bland annat arbetsgivarinformation, facklig information, fritidsföreningar, riks försäkringsverkets tillämpningsföreskrifter, information som behövs till det dagliga administrativa arbetet. Information som publiceras får inte innehålla kommersiella erbjudanden, förtal eller kränkning av någon, sekretessbelagd information. All information som publiceras skall vara korrekt, lätt att förstå och lätt att söka fram. Alla anställda skall anse att de får tillräckligt med information för att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett tillfredställande sätt.

Intranätet är en ersättning av traditionella distributionskanaler. Är det någon information alla anställda skall ha såsom personaltidningen kommer detta ut i pappersform samtidigt som samma information finns på VG-nätet. Andra kanaler som används till informations spridning är e-post.

Fördelar med intranätet är att alla har tillgång till all information som behövs i det dagliga arbete. Den enda nackdel skulle väl vara att det kan vara lite svårt att läsa på skärmen.

Drift och förvaltning av intranätet.

En av VG-kassans IT-konsulter ansvarar för den tekniska förvaltningen av VG-nätet. Intranätet är placerat på riks försäkringsverkets webbhotel. Det finns en specifik *intranätgrupp* som går under namnet redaktion. Redaktionen skall följa upp och utvärdera innehåll och användning av VG-nätet samt ge förslag till förändring och utveckling. De *aktörer* som finns med i redaktionen för VG-nätet består av en teknisk systemförvaltare, redaktör, nätadministratör samt en sidansvarig från vardera Försäkrings-, Ekonomi-, Personal-, IT-, och FoU-avdelningarna, FF och SACO samt två kontorsrepresentanter.

En nätadministratör ansvarar för publicering av material från sidansvariga, uppdatering, rättning av fel, rensning av inaktuell information utifrån instruktioner från sidansvariga, länknings, kodningar samt råd och stöd till sidansvariga.

Varje dokument har en sidansvarig som ansvarar för att:

- Informationen mailas på intranätmall till nätadministratör
- Innehållet är korrekt
- Att ett lättförståeligt språk används
- Följa upp den publicerade informationen och hålla den aktuell
- Meddela ändringar och ge klartecken för radering
- Publiceringsreglerna följs
- Spara sin information i form av originaldokument på papper om det erfordras utifrån regler

På frågan om *vem* eller *vilka* som är *ansvariga* för *intranätet* svarade man redaktören. Redaktören som även är systemförvaltare för VG-nätet, *ansvarar* för intranätet vilket innebär att systemet tillgodoser systemägarens krav och användarnas behov och ska

5 Genomförande

bland annat utveckla innehåll, struktur och grafisk form, samordna förvaltningen av VG-nätet, ge råd och stöd till sidansvariga, informationsägare och nätadministratörer och regelbundet återrapportera till länsledningen hur VG-nätet används. Informationschefen som är systemägare för VG-nätet och publiceringsansvarig, har det övergripande och yttersta ansvaret för att förvaltning och utveckling av VG-nätet samt dess innehåll, språk, struktur och grafiskt form

Den som är ansvarig för ett sakområde eller ett projekt är informationsägare och är antingen själv sidansvarig eller utser en eller flera sidansvariga för sitt område eller följer upp publicerad information inom sitt sakområde

Nätadministratörerna *ansvarar* för *underhållet*. De *rutiner* som finns för *underhåll* och *förvaltning* av intranätet är att den information som publiceras alltid skall utformas med tanke på mottagare (alla anställda), anpassas redaktionellt till VG-nätet enligt trattmodellen (på skärmen ska kunna läsas en informerande rubrik, kort övergripande sammanfattning, gärna även utvidgad sammanfattning innan ett dokument får publiceras i Word eller Excel), dateras och innehålla uppgift om vem som är sidansvarig, följa den grafiska profilen samt beakta lagen om upphovsrätt beträffande text och bild

Det är nätadministratören som ansvarar för den *uppdatering* som *krävs*. De ansvarar bland annat för rättning av fel och rensning av inaktuell information utifrån instruktioner från sidansvariga. Svårt att ge något konkret exempel på det problem som kan uppstå om information inte är uppdaterad.

5.3 Värdering av materialet

Den information jag fått in med hjälp av mina intervjuer är av allmän karaktär, i varje fall i avseende på de frågor respondenterna svarat ungefär samma. De organisationer jag genomfört intervjuerna hos bör inte ses som ett representativt urval av alla organisationer som finns i Sverige.

Då man genomför personliga intervjuer finns det en risk för intervjuareffekt. Detta är ett resultat av att intervjuaren uppträder på ett sådant sätt under intervjun att individerna förstår, medvetet eller omedvetet, vad som förväntas av dem (Patel & Davidson, 1994). Men jag har försökt hålla mig så objektiv som möjligt.

Med Lidköpings kommun, Dafgård, Jula, Västra Götalandsregionen, Volvo Personvagnar Komponenter AB Division motor, Försäkringskassan Västra Götalands län som alla låg på nära avstånd från där jag bor, träffade jag respondenterna och genomförde en personlig intervju. Med Posten Sverige genomförde jag en telefonintervju då drift och förvaltning sköts från Stockholm.

Då jag i förväg skickat ut mina frågor till respondenterna tyckte jag att intervjuerna gick smidigt och lätt. Den enda nackdel med personliga intervjuer var att jag genomförde dessa utan bandspelare, vilket gjorde att jag ibland fick svårt att hinna med att anteckna vad respondenten sa, speciellt när jag använt mig av ostrukturerade svarsalternativ. För respondenten inte skulle behöva sitta och vänta på mig medan jag skrev, fick jag ställa nästa fråga och sedan skriva klart föregående svar medan jag lyssnade på nästa svar. Men det gick bra, för under tre år på högskolan har erfarenhet

5 Genomförande

erhållits då det gäller att anteckna, samtidigt som någon pratar, från diverse föreläsningar.

Intervjuerna tog cirka 45 minuter, plus att det gick åt lite tid till resorna till och från respondenterna. Jag har varit i Skövde, där intervjuade jag Volvo. I skara intervjuade jag Jula postorder och varuhus. I Vänersborg intervjuade jag Västra Götalandsregionen och hemma i Lidköping intervjuade jag representanter från Lidköpings kommun, Försäkringskassan Västra Götalands län och Dafgårds som ligger i Källby. Telefonintervjun med Posten Sverige AB genomförde jag hemifrån.

6 Analys

I detta kapitel skall jag gå igenom och analysera det insamlade materialet utifrån min problemställning. Jag skall se på likheter och olikheter mellan de olika organisationerna. Då Lidköpings kommun ännu inte implementerat sitt intranät kommer deras svar att redovisas separat.

De olika organisationer jag har intervjuat har haft sitt intranät igång mellan drygt ett år och upp till fem år. Posten Sverige är den organisation som haft igång sitt intranät längst och har varit något av en pionjär för applikationen intranät.

Orsakerna till varför en organisation/företag eller en myndighet införskaffar och implementerar ett intranät kan givetvis bero på ett flertal faktorer. Detta märks också bland de organisationer jag intervjuat. Lidköpings kommun vill införa ett intranät i verksamheten för att få en informationsutveckling i linje med kommunens informations- kommunikationspolicy. Dafgård införskaffade Lotus Notes för att de ville ha ett e-postsystem. Jula för att marknadsavdelningen behövde en databas där de kunde plocka fram ekonomiska rapporter, etc. Västra Götalandsregionen och Posten ville ha ett verktyg för att snabbt hämta och sprida information. Volvo implementerade sitt intranät för att bidra till en kommunikationsutveckling i enlighet med Volvos filosofi och kommunikationspolicy. Försäkringskassan Västra Götaland hade som mål att ha en väl fungerande och effektiv intern kommunikation, det fick de genom att implementera ett intranät. Försäkringskassan Västra Götaland ser även de intranätet som ett kommunikationsverktyg. Jula är det enda företag som inte använder intranätet för informationsspridning.

Av de sju organisationerna jag intervjuat är tre företag inom olika branscher, ett är ett aktieföretag, två är myndigheter och en är en kommun. Ingen av dessa sju organisationer har identiska intranät, men oavsett verksamhet har många av de olika organisationerna ungefär samma innehåll. Sammanfattningsvis för de organisationer som redan infört ett intranät konstaterar jag att det vanligaste syftet med ett intranät är att det skall vara ett arbetsverktyg som innehåller all slags information som användarna behöver i sitt dagliga arbete. Intranätet kan ses som en stor databas fylld med användbar information. Volvo, Posten Sverige AB och Västra Götalandsregionen som har stora intranät på cirka 10 000 sidor har ett väl utvecklat intranät med många applikationer såsom bokning av lokaler, blanketter och ekonomisk information.

Av de övriga distributionskanalerna som givits som alternativ till intranätet förekommer tvåvägskommunikation inom alla organisationer. Vanligt är också telefon, fax, brev och personaltidningen.

De organisationer som tyckte att intranätet var ett komplement och inte en ersättning av traditionella distributionskanaler för information var Dafgård, Posten och Jula. Volvo och Västra Götalandsregionen såg det både som ett komplement och som en ersättning. Försäkringskassan var den enda organisation som såg det som en ersättning, jag antar då att de räknar bort e-post, telefon, etc.

6.1 Hur sköts drift och förvaltning av intranätet

Hur sköts drift och förvaltning av intranätet? Detta är en av mina fyra delfrågor som är kopplat till min problembeskrivning. Denna fråga har jag delat upp i tre ytterligare delfrågor som jag en och en analyserar nedan.

6.1.1 Hur sköts drift och förvaltning

Då det gäller denna frågeställning kan jag inte redovisa något resultat för Lidköpings kommun då de ännu inte har något intranät i drift. Två utav de sju respondenterna visar på olikheter från de andra organisationerna då det gäller drift och förvaltning. Dessa organisationer är Jula och Västra Götalandsregionen. På Jula är det två personer, en systemutvecklare och en tekniker, som hjälps åt med drift och förvaltning. För Västra Götalandsregionens intranät finns inga fastställda riktlinjer för drift och förvaltning utan detta sköts av respektive förvaltning och bolag. Fyra av de sju deltagande organisationerna uppvisar likheter då det gäller drift och förvaltning, dessa är Dafgård, Posten, Volvo och Försäkringskassan Västra Götalands län. På Dafgård sköts driften av IT-avdelningen och förvaltningen sköts av informationsavdelningen. Posten köper kompetensen för driftskötsel utifrån. På Volvo sköts den tekniska driften av Volvo IT och förvaltningen sköts av intranätorganisationen. Försäkringskassan Västra Götalands län har en IT-konsult som ansvarar för den tekniska driften och förvaltningen av nätet sköts av redaktionen

6.1.2 Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?

Fyra av de sju organisationerna uppvisar likheter då det gäller frågan om organisationen har någon form av intranätgrupp. Dessa organisationer är Lidköpings kommun, Volvo, Posten och Försäkringskassan Västra Götalands län. Lidköpings kommun kommer att ha en intranätredaktion. Denna redaktion kommer att bestå av de informationsansvariga inom kommunen. Volvo har en grupp inom varje enhet, t ex projektavdelningen har en grupp likaså inköpsavdelningen. Försäkringskassan Västra Götalands län har också de en grupp som går under namnet redaktion. Posten består av ett antal förvaltningar och bolag. Varje förvaltning har sin egen infomaster. Det finns sju centrala infomaster inom koncernen. Under dessa sju finns sedan 30 personer till som arbetar med intranätet. Västra Götalandsregionen står emellan dessa två ytterligheter i avseende på om organisationen har en intranätgrupp eller inte. Västra Götalandsregionen har ett väldigt stort och komplext intranät och kan därför inte sköta om intranätet centralt utan det måste delegeras ut till de olika förvaltningarna och bolagen som ingår i regionen. Det finns intranätgrupper inom de olika förvaltningarna och bolagen. De två som skiljer sig från de fyra ovan nämna organisationerna är; Jula och Dafgård. Jula liksom Dafgård har ingen grupp utan det är ett fåtal personer som förvaltar och sköter driften av intranätet.

6.1.3 Vilka aktörer finns med i denna grupp?

Då det gäller vilka aktörer som finns med i respektive organisations intranät finner jag stora likheter mellan Volvo och Försäkringskassan Västra Götalands län. Volvo och

Försäkringskassan Västra Götalands län har haft sitt intranät sedan 1997 och detta tyder på att de har haft tid och möjlighet att bygga upp en intranätgrupp. I båda organisationerna finns det en redaktör, teknisk systemförvaltare (på Volvo kallad webbmaster) och en sidansvarig (på Volvo kallad utfärdaren). Två andra organisationer som har interna likheter är Lidköpings kommun och Försäkringskassan Västra Götalands län. Lidköpings kommun kommer att ha en intranät redaktion som består av de olika informationsansvariga i kommunen. Försäkringskassan Västra Götalands län har en grupp, som även den, går under namnet redaktion. Denna redaktion består bland annat av en teknisk systemförvaltare och redaktör. Västra Götalandsregionen har ingen specifik intranätgrupp utan inom verksamheten finns många olika grupper. Dessa grupper finns inom de olika förvaltningarna och bolagen. Aktörerna i Västra Götalandsregionens olika grupper är informatör, tekniker, systemutvecklare, informationssekreterare (infomaster) och webbassistent (skriver på webben). Posten har en grupp på ett 40-tal personer som arbetar med intranätet. Av dessa 40 är sju stycken centrala infomaster, varje förvaltning har sin egen infomaster.

6.2 Vem eller vilka ansvarar för drift och förvaltning av intranätet?

Delfråga två utifrån min problembeskrivning är frågan om vem eller vilka som ansvarar för drift och förvaltning av intranätet. Denna fråga har jag inte delat upp ytterligare utan jag analyserar likheter och olikheter, utifrån denna fråga, i nedanstående avsnitt.

6.2.1 Vem/vilka är ansvariga för intranätet?

Vem eller vilka som är ansvariga för organisationens intranät varierar. De likheter som finns är att Jula, Dafgård och Västra Götalandsregionen inte har någon ansvarig utgivare. På Jula fungerar det så att det som någon skrivit även ansvarar för att det är korrekt. På Dafgårds fungerar det på liknande sätt som på Jula. De som skriver något är även ansvarig för att det är korrekt, så alla som är ansvariga för en databas, det vill säga de personer som uppdaterar och skriver i dessa databaser är de som är ansvariga för att den underhålls. Västra Götalandsregionen har istället för ansvarig utgivare, olika personer som är ansvariga för det system intranätet är uppbyggt på. Andra likheter är att Posten, Volvo och Försäkringskassan Västra Götalands län alla har ansvariga personer för intranätet. För Postens intranät ansvarar Posten kommunikation som är en avdelning inom verksamheten. Ansvar för Volvos intranät ligger hos webbredaktören och infomastern. Försäkringskassan Västra Götalands län har en lite mer komplicerad organisation i avseende på ansvaret för intranätet. Redaktören som även är systemförvaltare, ansvarar för att systemet tillgodoser systemägarens krav och användarnas behov. Under redaktören finns informationschefen som också är systemägare och publiceringsansvarig Informationschefens yttersta ansvar är; förvaltning och utveckling av intranätet och av dess innehåll, språk, struktur och grafik

Lidköpings kommun kommer som nämnts ovan att ha en intranät-redaktion där de informationsansvariga ingår. Alla dessa informationsägare kommer att ansvara för att deras del i intranätet är uppdaterad och korrekt.

6.3 Hur underhålls intranätet?

Delfråga tre utifrån min problembeskrivning handlar om underhållet av intranätet. Denna fråga har delats upp i ytterligare två delfrågor. I dessa delfrågor redovisas nedan de likheter och olikheter som finns mellan organisationerna.

6.3.1 Vem/vilka är ansvariga för underhållet?

I de olika organisationerna delas ansvaret för underhållet av många personer. De likheter som finns mellan de olika organisationerna på frågan om vem/vilka som är ansvariga för underhållet gäller återigen de större organisationerna. Posten, Volvo och Försäkringskassan Västra Götalands län har alla en eller flera personer som ansvarar för underhållet. Posten har en webbredaktör för varje affärsområde, dessa webbredaktörer ansvarar för att respektive affärsområde underhålls. På Volvo är det webbredaktören och infomastern som är ansvariga för underhållet. Försäkringskassan Västra Götalands län har nätadministratörer som ansvarar för underhållet. Den organisations som helt skiljer sig från de övriga är Västra Götalandsregionen. Då intranätet för Västra Götalandsregionen är så stort finns ingen som har det övergripande ansvaret för underhållet utan detta har delegerats ut till respektive förvaltning och bolag. Dafgård har heller ingen specifik som är ansvarig för att intranätet underhålls utan de personer som har ansvar för en viss databas. Det vill säga de personer som uppdaterar och skriver i dessa databaser är de som är ansvariga för att databasen underhålls. Jula är olik Dafgård på så sätt att de har tre specifika personer som är ansvariga för underhållet.

Då det gäller Lidköpings kommun är det de som "äger" informationen som kommer att vara ansvariga för underhållet. Detta förklaras bäst med ett exempel, lönekontoret ansvarar för att lönehandboken är uppdaterad och korrekt.

6.3.2 Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?

På Dafgårds och Julas intranät följer uppdateringen det dagliga arbetet. Mycket av den information som finns på Julas intranät uppdateras automatiskt, men uppdatering kan även ske manuellt om någon påpekar att något inte stämmer. På Dafgård sker all uppdatering manuellt, t ex plockas en vara ut ur lagret registreras detta på intranätet. Västra Götalandsregionen, liksom Jula, uppdaterar intranätet när det påpekas utifrån att information som finns på intranätet inte är korrekt. En annan likhet som finns i avseende på frågan om rutiner för underhåll och förvaltning är att två utav organisationerna kontrollerar det tekniska underhållet kontinuerligt. Dessa organisationer är Volvo och Västra Götalandsregionen. En gång per månad kollar Västra Götalandsregionen att alla länkar fungerar som de ska, denna kontroll berör endast Västra Götalandsregionens egna hemsidor, den gäller inte de olika förvaltningarnas och bolagens hemsidor. En central kontroll av alla de hemsidor som tillhör de olika förvaltningarna och bolagen skulle ta alltför mycket tid om den ens var möjlig att genomföra. Dessa hemsidor underhålls och förvaltas av informationsägarna. På Volvos intranät sker underhållet kontinuerligt. Volvo har även vissa riktlinjer som måste följas då det gäller publicering på intranätet. Posten är den enda organisation som har ett publiceringsverktyg som talar om när en viss publikation skall tas bort. Försäkringskassan Västra Götalands län har inga fastställda

rutiner för underhåll och förvaltning, de har istället, liksom Volvo, fastställda riktlinjer för hur den information som skall publiceras får vara.

6.4 Vem eller vilka ansvarar för den uppdatering som krävs

Den sista frågan som är kopplad till min problembeskrivning handlar om ansvar för uppdatering. Denna fråga har jag delat upp i ytterligare två delfrågor varav den ena handlar om de problem som kan uppstå om intranätet innehåller inaktuell information.

6.4.1 Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

Utav de sju respondenterna som svarat i avseende på frågan om vem/vilka som ansvarar för den uppdatering som krävs, fick jag fram att tre organisationer har en eller flera ansvariga. Dessa organisationer är Posten, Volvo och Försäkringskassan Västra Götalands län. På Postens intranät är det respektive affärsområdes webbredaktör som ansvarar för uppdatering av intranätet. Volvo har en infomaster som har det övergripande ansvaret. Försäkringskassan Västra Götalands län har nätadministratörer som ansvarar för rättning av fel samt rensning av inaktuell information utifrån instruktioner från sidansvariga. Det finns också likheter mellan Västra Götalandsregionen och Lidköpings kommun. Västra Götalandsregionen har som policy att de som lägger ut information på intranätet ansvarar för att det som står är korrekt och riktigt. På Lidköpings kommuns intranät kommer informationsägarna att ansvara för den uppdatering som krävs. Dafgård gav ett helt olikt svar än de andra respondenterna, de svarade att det inte fanns något generellt svar utan det anpassas efter de olika databaserna intranätet bygger på. Även Julas svar på denna frågan var olikt de andra respondenternas svar. Julas intranät sköter mycket av uppdateringen automatiskt finns ingen som ansvarar för den uppdatering som krävs. Skulle det dock behöva göras någon ändring manuellt är det dataavdelningen som ansvarar för att den görs.

6.4.2 Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?

Tre utav de sju respondenterna gav samma svar i avseende på vilka problem som kan uppstå med inaktuell information. Dessa organisationer är Jula, Posten och Västra Götalandsregionen. Jula menar att får ledningen fel information kan det leda till att de fattar felaktiga beslut. Posten, säger detsamma som Jula, att fel information till beslutsfattarna kan innebära felaktiga beslut. Västra Götalandsregionen anger följande problem. Ett intranät är on-line hela tiden, det är ett rakt media. Är då den information som finns på intranätet inte korrekt och riktig kan det leda till missförstånd. Vikten av aktuell information skiljer sig mellan de olika avdelningarna. Om det är något fel på den centrala hemsidan är det inte så allvarlig, men om det finns felaktigheter på ett intranät som tillhör ett sjukhus kan det leda till stora problem, t ex i form av feldosering av medicin. Två utav de sju respondenterna, Jula och Dafgård som båda är i försäljningsbranschen menar på att om information inte är korrekt och riktig kan det leda till problem. Dafgård har såsom åsikt att de problem som kan uppstå om information inte är korrekt är inte livsavgörande men ändå allvarliga. Ett exempel på detta kan vara att prisuppgifter inte stämmer, det kan vara så att kunden fått ett pris vid beställning och sedan vid leveransen är det något helt annat. Detta kan leda till att

6 Analys

företaget uppfattas som oseriösa samt ostrukturerade och därigenom förlora anseende. Eftersom Jula har postorderförsäljning kopplat till intranätet kan det uppstå problem vid varubeställning om information är felaktig eller inaktuell. Det kan vara att priser eller lager inte stämmer vilket i sin tur kan medföra missnöjda kunder. En annan likhet i avseende på denna fråga finns mellan organisationerna Posten och Volvo. På Posten säger man att i ett intranät är det A och O att informationen är uppdaterad annars undergräver intranätet sin egen existens. På Volvo säger man att då det gäller intranät har man 1 – 2 chanser att fånga läsaren, detta gör man med aktuell information, lyckas man inte fånga läsaren tappar han/hon intresset och läser inte den information som finns på intranätet. Försäkringskassan Västra Götalands län var den enda organisation som inte kunde ge ett konkret exempel på vilka problem som kan uppstå med inaktuell information.

7 Resultat

I detta kapitel kommer jag att redogöra för de resultat jag kommit fram till under arbetets gång. Resultatet är sammanfattade utifrån de problemställningar jag har satt upp. För att lättare kunna koppla ihop mina resultat med min problemställning, vilken är att hitta vad som kännetecknar den organisation som finns uppbyggd kring intranätet och hur bedrivs drift och förvaltning av intranätet? Nedan så tar jag upp de frågeställningar hela arbetet är grundat på.

- Hur sköts drift och förvaltning av intranätet?
- Vem eller vilka ansvarar för drift och förvaltning av intranätet?
- Hur underhålls intranätet?
- Vem eller vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

Hur sköts drift och förvaltning?

Undersökningen visar att de flesta organisationer jag intervjuat är medvetna om att det är viktigt att intranätet sköts om. De större organisationerna har ofta en specifik grupp eller någon sorts redaktion som sköter drift och förvaltning av intranätet. I många av organisationerna finns återkommande aktörer, bland annat teknikern och redaktören. De mindre organisationerna som även ofta har mindre intranät har inte samma behov av en specifik grupp eller redaktion som sköter drift och förvaltning då informationen på intranätet ofta består av diverse handböcker och manualer.

Vem eller vilka ansvarar för drift och förvaltning av intranätet?

Det som är intressant med ansvarsfrågan är att av de intervjuade hade endast tre av de sju deltagande organisationerna en ansvarig utgivare. En av de övriga fyra har ännu inte implementerat sitt intranät och har därför ännu ingen ansvarig. Av resterade tre organisationer har två av dessa organisationer en policy att de som skriver något på intranätet även är ansvariga för det som står. Den sista organisationen av de som jag intervjuat har istället för en ansvarig utgivare, personer som är ansvariga för det system som intranätet är uppbyggt på.

Hur underhålls intranätet?

Det verkar som om alla organisationer jag intervjuat har någon form av organisation runt verksamhetens intranät, det finns en eller flera personer som ansvarar för att intranätet underhålls. De större organisationerna har ofta en, som jag redan nämnt ovan, specifik grupp eller någon sorts redaktion som står för underhållet. De mindre organisationerna som även ofta har mindre intranät har inte samma behov av en specifik grupp eller redaktion då informationen på intranätet inte är fullt så komplex.

Jag trodde att verksamheter som hade ett intranät även hade fastställda rutiner för underhåll och förvaltning, med fastställda rutiner menar jag att varje måndag klockan 10.00 skall ”det och det” göras. Men undersökningen visade att ingen av

7 Resultat

organisationerna har specifika rutiner för att underhåll och förvaltning av intranätet. Det finns inga fastställda dagar som de olika databaserna skall uppdateras.

Vem eller vilka ansvarar för den uppdatering som krävs

Det som är intressant då det gäller uppdatering är att i stort sett alla organisationer har insett att det är viktigt att det finns någon som ansvarar för den uppdatering som krävs. Har en verksamhet inga fastställda policys för organisationens uppbyggnad och ansvarsförhållanden kan det lätt bli så att alla tänker ”det fixar någon annan”, vilket kan medföra att ingen gör de uppdateringar som krävs.

De flesta organisationer, med undantag av Västra Götalandsregionen som kan ha medicin dosering på intranätet, är överens om följande; är den *information* som finns på intranätet *inte aktuell* så leder det inte till några livsavgörande problem. Det stora problemet med inaktuell information är risken för felaktiga beslut samt att läsarna tappar intresset att använda intranätet i det dagliga arbetet.

8 Slutsatser

I detta kapitel kommer jag att redogöra för de slutsatser jag kommit fram till under arbetets gång. Slutsatserna är sammankopplade utifrån mitt huvudproblem som är:

Vad kännetecknar den organisation som finns uppbyggd kring intranätet och hur bedrivs drift och förvaltning av intranätet?

- Jag funderar på om det kan vara så att från början är alla intranät små, vilket i sin tur medför att det inte krävs någon specifik organisation uppbyggd kring intranätet. Allt eftersom intranäten växer och blir större krävs en viss form av organisation uppbyggd kring intranätet.
- En annan tanke är; kan det vara så att verksamheter med små intranät inte har någon formell organisation uppbyggd kring intranätet utan drift och förvaltning sker av en ”informell” grupp.
- Om de två ovanstående punkter stämmer kanske följande slutsats stämmer. Verksamheter med små intranät till skillnad mot organisationer som har större intranät, inte har en organisation uppbyggd kring intranätet
- Det som ofta avgör om en verksamhet har en organisation uppbyggd kring sitt intranät är intranätets storlek. Är intranätet stort och komplext finns ofta någon form av organisation kring intranätet, men är intranätet litet är det ofta en eller kanske några få personer som finns runt intranätets kärna.
- De verksamheter som har någon form av organisation uppbyggd kring intranätet har ofta med aktörerna tekniker och redaktör.
- Det verkar som om det inte finns några fastställda dagar som intranätet underhålls, utan förvaltning sker då den behövs och inte efter ett visst förutbestämt tidsschema.
- Då det gäller drift av ett intranät är det vanligare med fastställda dagar då denna drift sker. Ett exempel på detta kan vara att varje månad kontrolleras att alla länkar fungerar som de ska.
- Ansvaret för vad som publiceras i ett intranät är ofta decentraliserat. Det vill säga att den som skrivit något är även ansvarig för detta.
- Informationen i ett intranät bör uppdateras kontinuerligt annars tröttnar snart användarna och söker sig till andra informationskanaler. Ett intranät skall alltid innehålla den senaste versionen av information.

9 Diskussion

I detta kapitel kommer jag att diskutera mitt arbete och de resultat jag kommit fram till. Jag kommer också att presentera förslag till fortsatt arbete.

9.1 Allmän diskussion

Det jag tycker har varit svårast under arbetets gång är att avgöra om det material jag samlat in är tillräckligt relevant för mitt huvudproblem. Då det gäller mitt problemområde, intranät, har det inte varit svårt att hitta litteratur, det har funnits mycket litteratur att läsa, dels i form av böcker men även många artiklar. Det har däremot varit svårt att hitta litteratur som rör mina specifika frågeställningar. Speciellt vad gäller material om organisationen runt intranätet samt hur drift och förvaltning av intranätet bör bedrivas.

När jag väl bestämt mig för metoden intervju var min första tanke då det gäller att hitta respondenter att det går nog lätt. Men detta var helt fel. Jag började med att leta i telefonkatalogen för att hitta presumtiva organisationer. Dessa tänkta organisationer satte jag mig sedan och ringde runt till. Men det var svårt att hitta organisationer som hade intranät, jag ringde många samtal och skickade mängder av e-post till olika organisationer för att hitta respondenter till min intervju. Då det inte finns särskilt många stora företag i den ort jag bor fick jag söka i andra städer efter respondenter. Till slut fick jag tag i sju organisationer som jag sedan kunde genomföra intervjuerna med. Så vad gäller antalet intervjuer anser jag mig vara nöjd. Men om jag inte hittat detta antal respondenter hade det varit svårt att slutföra arbetet. Då jag intervjuat organisationer som ännu inte implementerat intranät, mindre organisationer med ett 100-tal anställda och stora organisationer med ett par 1000 anställda anser jag mig fått en bra inblick i hur det kan fungera i olika organisationer oavsett dess storlek.

För att besvara min frågeställning har jag intervjuat sju organisationer som använder sig av intranät. De olika organisationerna har haft sitt intranät igång olika lång tid, jag har sett lite olika skillnader mellan de olika organisationerna. Om dessa skillnader beror på hur lång tid respektive organisation haft sitt intranät låter jag vara osagt. De slutsatser jag kommit fram till genom att jämföra de olika organisationerna bör inte generaliseras till att gälla alla andra organisationer beroende på att antalet organisationer jag intervjuat bara är sju stycken. Jag kan dock tänka mig att situationen kan vara ungefär likadan i andra företag så att slutsatserna skulle även kunna gälla andra företag.

De intervjuer jag genomfört för att få fram material, har varit givande. Jag anser att mina intervjuer har gett relativt bra resultat, jag önskar dock att jag hade utvecklat något mer specifika frågor om drift och förvaltning av intranätet och försökt få fram mer svar vad gäller ansvarsförhållandena för drift och förvaltning av intranätet. Då beslut tagits om att använda sig av metoden intervju till det fortsatta arbetet är det viktigt att tänka efter både en och två gånger innan man skriver intervjufrågorna. Det vill säga det är viktigt att vid skapandet av intervjufrågorna ha i åtanke att hela det fortsatta arbetet till stor del bygger på det material som intervjuerna ger.

Denna rapport har till stor del utgått från den organisationen som finns uppbyggd kring intranätet och hur drift och förvaltning bedrivs. Det är utifrån denna organisation som jag byggt upp frågorna till mina intervjuer. Då tanken med mitt arbete är att göra en jämförelse mellan olika organisationer var jag ute efter att få en helhetssyn av de olika organisationerna. För att få denna helhetssyn av organisationerna har jag ställt en del mer eller mindre nödvändiga frågor till de olika respondenterna.

Att skicka ut frågorna till respondenterna innan intervjuerna genomfördes anser jag var ett bra val, eftersom respondenterna då hade en chans att förbereda sig på de områden som frågorna behandlade. De svar som framkommit ur intervjuerna har varit ungefär de svar som jag förväntade mig. De svar respondenterna lämnade på frågorna om drift och förvaltning av intranätet var från många organisationer inte så utförliga som jag önskat. Av de sju organisationer som deltog i undersökning gav de större organisationerna mycket utförliga svar på så gott som alla frågor.

De böcker och artiklar jag läst har så gott som alla varit väldigt positiva till intranät, få nackdelar har nämnts. Trots detta tror jag att det mesta av litteraturen, i alla fall de böcker jag läst, kan anses vara trovärdig. Då den litteratur som läses inför ett arbete är väldigt positiv till problemområdet kan det leda till att rapporten som arbetet utmynnar i även den blir väldigt positiv inställd till problemområdet, i detta fall intranät. Jag har försökt få lite motvikt i min rapport genom att även ta upp nackdelar med intranät.

Om jag fått göra om arbetet hade jag börjat med att läsa in mig på problemområdet tidigare, alltså gjort förundersökning i en tidigare fas av arbetet. Jag tror inte att jag hade nått ett annat resultat om jag gjort förundersökningen tidigare men jag hade kommit ifrån den tidspress som jag satte på mig själv. Jag hade också utvecklat något mer specifika frågor om drift och förvaltning av intranätet. Resultatet hade kanske blivit en mer ingående rapport om jag haft med dessa specifika frågor om drift och förvaltning. Avsaknaden av specifika frågor om drift och förvaltning är en svaghet i mitt arbete. En styrka i arbetet är att jag har fått en klar och tydlig helhetssyn av de olika organisationerna.

9.2 Erfarenheter

De erfarenheter som jag fått från detta arbete är bland annat vikten av att planera och strukturera upp arbetet. Jag har insett att det är viktigt att i arbetets inledningsfas skriva någon form av tidsplan över hur arbetet skall fortskrida. Denna tidsplan är det sedan viktigt att försöka hålla. Jag lyckades själv inte hålla min tidsplan utan fick en väldig tidsbrist i slutet av arbetet.

Jag upplever det dock som positivt att jag fått känna på hur viktigt det är att planera ett större projekt. Jag trodde att jag skulle kunna skriva på rapporten lite varje dag, men det blev inte så. Vissa dagar blev det bara litteraturläsning, andra intervjuer medan andra dagar helt fick tillägnas åt rapportskrivning. Rapportskrivningen har främst skett dagarna innan delinlämningarna av respektive rapportdel.

Jag har också insett vikten av att analysera intervjufrågorna noga innan intervjuerna skall genomföras, eftersom större delen av det fortsatta arbetet bygger på just

intervjuresultaten. Detta gäller oavsett vilken metod som valts för det fortskridande arbetet.

9.3 Vad detta arbete tillfört

Ett exempel på en situation där resultatet av mitt arbete skulle kunna användas är för organisationer som står i begrepp att implementera ett intranät. Jag anser att mitt arbete har bidragit med att belysa ett antal aspekter som en organisation bör ha i åtanke när de inför ett intranät i sin verksamhet. Om dessa organisationer, som tänker införa ett intranät, läser min rapport får de en inblick i hur andra organisationer hanterar drift och förvaltning av intranätet. Dessa organisationer får genom att läsa rapporten en vägledning till hur de kan bygga upp sin organisation kring intranätet.

De framkomna resultaten kan användas för att i ett större perspektiv få uppmärksammat dels vad som kännetecknar den organisation som finns uppbyggd kring intranätet samt hur drift och förvaltning generellt bedrivs av ett intranät.

Syftet med mitt arbete har varit att undersöka hur ett intranät fungerar i avseende på drift och förvaltning samt göra en jämförelse mellan olika organisationer. Jag hoppas denna jämförelse mellan de olika organisationerna tydligt framgår i rapporten.

9.4 Uppslag till fortsatt arbete

I detta avsnitt kommer jag kortfattat nämna några förslag till andra arbeten som kan göras inom problemområdet intranät.

- Jag tycker det skulle vara intressant att undersöka om de resultat jag fått fram i min undersökning även stämmer överens med andra organisationer i Sverige. Är det så att större organisationer ofta har en specifik grupp som hanterar drift och förvaltning av intranätet?
- Något annat som också skulle vara intressant att undersöka är hur viktigt det är inom en organisation med klara och tydliga ansvarsförhållanden. Är det viktigt att en organisation har en nedskriven policy för hur organisationen skall handla i olika situationer och vem som skall göra vad i fråga om organisationens intranät.
- Ett tredje arbete som kan göras inom problemområdet intranät skulle kunna vara att göra en undersökning för att kontrollera om det finns några skillnader mellan webbaserade intranät respektive grupprogramvara i avseende på drift och förvaltning av intranät.

Referenser

- Ahl, L. (1998), *Intranät på Volvo – riktlinjer och informationsstruktur*, Institutionen för datavetenskap, Högskolan i Skövde, HS-IDA-EA-98-401
- Andersen, E. S. (1994), *Systemutveckling – principer, metoder och tekniker*, Studentlitteratur, Lund
- Arvidsson, E & Arvidsson, E. (1996), *Startbok Intranet*, Docendo Läromedel AB, Stockholm
- Arvidsson, S., Ek, J. & Liljegren, B. (1995); *Lättpocket om Internet*, Pagina AB; Upplands-Väsby
- Avison, D.E. och Fitzgerald, G. (1995), *Information Systems Development - Methodologies, Techniques and Tools*, 2nd ed. McGraw-Hill International (UK) Limited, Berkshire
- Bark, M. (1997), *Intranät i organisationens kommunikation*, Konsultförlaget, Uppsala
- Bergvall, M & Welander, T. (1997), *Affärsmässig systemförvaltning*, Studentlitteratur, Lund
- Bringle, P. (1998), *Intranäts positiva och negativa sidor*; Institutionen för datavetenskap, Högskolan i Skövde, HS-IDA-EA-98-405
- Dahmström, K. (1996), *Från datainsamling till rapport*, Studentlitteratur, Lund
- Eriksson, I. (1997), *Intranet Strategi, taktik och teknik*, Docendo Läromedel AB, Stockholm
- Gunnarsson, G. (1996), *Internet-boken : en beskrivning av Internet och Intranet*, Pagina, Upplands-Väsby
- Greer, T. (1998), *Understanding Intranets*, Microsoft Press, Washington
- Hedemalm, G. (1997) *Intranät i praktiken*, Pagina, Upplands-Väsby
- Heymowska, A. (1999), *Ericson sprider information via partnernätverk*, Nätverk & Kommunikation, Nr 2
- Hills, M. (1997), *Intranet as groupware*, John Wiley & sons, Inc, Canada
- Hjelm, J. (1996), *Intranet för effektivare företag*, Bonnier DataMedia, Stockholm
- Höij, M. (1999), *Vem ska trösta informationen*, Computer Sweden, Nr 118
- Johansson, S. (1999), *Vad bör man tänka på vid en intranätsutveckling?* Institutionen för datavetenskap, Högskolan i Skövde, HS-IDA-EA-99-314

Referenser

- Lantz, A. (1993), *Intervjumetodik*, Studentlitteratur, Lund
- Merriam, S. (1994), *Fallstudien som forskningsmetod*, Studentlitteratur, Lund
- Nationalencyklopedin, (1997), Bokförlaget Bra Böcker, Höganäs
- Nordling, B. (1997), *Intranet*, Datateknik, Nr 5
- Patel, R. & Davidson, B. (1994), *Forskningsmetodikens grunder – att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, Studentlitteratur, Lund
- Sandred, J. (1997), *Genombrott för det virtuella företaget*, Datateknik, Nr 10
- Schriwer, S. (1995) *Startbok Internet*, Docendo Läromedel AB, Stockholm
- Statskontoret (1996), *Intranät – möjligheter och begränsningar*, Stockholm, Publikationsnummer 1996:23
- Svenska datatermgruppen, <http://www.nada.kth.se/dataterm/rek.html>
- Tallving, M (1996), *Intranätutveckling – från idé till vardagsrutin*, Tekniska Litteratursällskapet, Stockholm
- Tittel & Stewart & Stewart, (1997), *Intranätbibeln*, IDG AB, Carlifornia
- Thunberg, B, (1996), *Intranet förutsättningen för det pappersnåla kontoret*, Computer Sweden, Nr 34
- Vedin, B-A. (1985), *Informationssamhället nästa!* Elanders tryckeri, Stockholm
- Wallén, G, (1996), *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*, Studentlitteratur, Lund
- Wallström, M. (1996), *Internet – klienter gränssnitt för intranets*, Computer Sweden, Nr 3
- Wallström, M. Dahmen, L. (1996), *Intranet måste kopplas ut till Internet, Vad är ett Intranet?*, Computer Sweden, Nr 80
- Ödegaard, J. (1997), *Internet med Intranet*, Prentice Hall, Europe

Bilaga 1: Intervjufrågor

Allmänna frågor om organisationen och dess intranät

1. Fakta om organisationen.
2. Hur länge har det funnits ett intranät i Er verksamhet?
3. Hur stor del av de anställda har tillgång till Ert intranät?
4. Varför införde ni ett intranät?
5. Har syftet med implementeringen av Ert intranät uppfyllts? Om inte hur långt har Ni kommit?
6. Vilken information finns upplagd i Ert intranät?
7. Hur gick Ni tillväga för att avgöra vilken information som skulle läggas upp i Ert intranät?
8. Har eller kommer intranätet utökas med ytterligare information och/eller tjänster?
9. Får användarna själva söka information eller sker någon typ av direktadressering (e-mail)?
10. Är intranätet ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information?
11. Vilka andra distributionskanaler för information använder Ni?
12. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?
13. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Frågor om drift och förvaltning av intranätet

14. Hur sköts drift och förvaltning?
15. Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?
16. Vilka aktörer finns med i denna intranätgrupp?

Frågor om ansvarsfördelning för drift och förvaltning av intranätet

17. Vem/vilka är ansvariga för intranätet?

Frågor om underhåll av intranätet

Bilaga 1: Intervjufrågor

18. Vem/vilka är ansvariga för underhållet?
19. Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?

Frågor om ansvarsfördelning för uppdatering av intranätet

20. Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?
21. Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?

Frågor för de som har Lotus Notes

22. Varför har Ni valt Lotus Notes som plattform för Ert intranät?
23. Vilka fördelar finns det med att använda sig av en grupprogramvara som plattform för ett intranät i förhållande till att använda sig av traditionell webbt teknik?
24. Vilka nackdelar finns det med att använda sig av en grupprogramvara som plattform för ett intranät i förhållande till att använda sig av traditionell webbt teknik?

Bilaga 2: Intervjufrågor

För organisationer som ännu inte implementerat ett intranät

Allmänna frågor om organisationen och dess intranät

1. Fakta om organisationen.
2. Varför vill Ni införa ett intranät i Er verksamhet?
3. Varför Webbaserat respektive Lotus Notes?
4. Vilken information anser Ni lämplig att distribueras via ett intranät (ekonomisk information, verksamhetsinformation, nyheter, etc)?
5. Vilken information kommer att finnas upplagd i Ert intranät?
6. Hur har Ni gått tillväga för att avgöra vilken information som kommer att läggas upp i Ert intranät?
7. Kommer användarna själva få söka information eller kommer det ske någon typ av direktadressering (e-mail)?
8. Tänker Ni koppla några speciella funktioner till Ert intranät (t ex e-mail, ärendehantering, bokning av t ex lokaler eller material, etc.)?
9. Kommer intranätet att vara ett komplement eller ersättning av traditionella distributionskanaler för information?
10. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som en distributionskanal för information?
11. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som en distributionskanal för information?

Frågor om drift och förvaltning av intranätet

12. Kommer det att finnas någon specifik intranätgrupp inom Er verksamhet, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?
13. Vilka aktörer kommer i sådana fall att finnas med i denna grupp?

Frågor om underhåll av nätet

14. Vem/vilka kommer att vara ansvariga för underhållet?
15. Vem/vilka kommer att ansvara för den uppdatering som krävs?

Bilaga 3: Intervjusvar

Lidköpings kommun

Allmänna frågor om organisationen och dess intranät

1. Fakta om organisationen.

Lidköpings kommun är en medelstor kommun och har cirka 3200 anställda. Organisationen har ännu inte implementerat sitt intranät men har som mål att göra intranätet tillgängligt för sina anställda den 1 juni. De bygger ett webbaserat intranät.

2. Varför vill Ni införa ett intranät i er Verksamhet?

Syftet med att bygga ett intranät är en informationsutveckling i linje med kommunens informations/kommunikationspolicy. De mål som skissas för att bygga ett intranät är:

- Vara den samlande källan för information inom kommunen.
- På sikt utgöra kommunens kanal för snabb information till samtliga medarbetare.
- Vara ett arbetsverktyg och en informationskanal inom förvaltningarna och i enskilda projekt.
- Öka takten i kunskapsöverföringen mellan förvaltningar, avdelningar och enheter.
- Utgöra ett kostnadseffektivt alternativ till tryck information.

3. Varför webbaserat respektive Lotus Notes?

Genom utveckling av den externa webbplatsen har kommunen investerat i de kunskaper som krävs för att producera, uppdatera och utveckla webbplatsen. Erfarenheterna från produktionen av den externa webbplatsen utnyttjas nu för att producera en intern webbplats, intranät. De bygger ett webbaserat intranät.

4. Vilken information anser Ni lämplig att distribuera via ett intranät (ekonomisk information, verksamhetsinformation, nyheter, etc.)?

I ett utvecklat intranät är den centrala information bara en del, minst lika viktig är den information som gäller enskilda förvaltningar och enheter. All typ av information såsom lönehandbok, semesterlistor, telefonnummer, ekonomiska rapporter, styrdokument och kommunutveckling.

5. Vilken information kommer att finnas upplagd i Ert intranät?

I det praktiska arbetet med att göra en design för intranätet tänker vi oss att den enskilde medarbetaren uttrycker önskemålet: Jag skall.....Jag vill.....Dessa önskemål skall kunna tillgodoses på kommunens intranät. Exempelvis: Jag vill veta ställningen på de konton jag ansvara för! Jag vill veta när byggnadsnämnden har sitt nästa sammanträde! Jag skall fylla i en semesteransökan! Jag skall boka ett sammanträdesrum! Mer specifikt det skall bland annat vara möjligt att boka lokaler, faxes, hitta alla sorters blanketter, söka böcker, e-post, etc.

6. Hur har Ni gått tillväga för att avgöra vilken information som kommer att läggas upp i Ert intranät?

Utifrån de centralt placerade ekonomerna, löneadministratörerna samt personaladministratörerna, det vill säga de informationsägare som inledningsvis är djupast engagerade, har det fastställts vilken information som skall finnas i intranätet.

7. Kommer användarna själva få söka information eller kommer det ske någon typ av direktadressering (e-mail)?

Inledningsvis kommer det inte ske någon form av direktadressering utan användarna kommer själva att få söka efter den information de behöver för att kunna utföra arbetet. Längre fram finns tanken att de som skapar intranätet vill möjliggöra att exempelvis ekonomiansvariga automatisk ska få aktuell ekonomisk information, det skall alltså ske någon form av prenumeration.

8. Tänker Ni koppla några speciella funktioner till Ert intranät (t ex e-mail, ärendehantering, bokning av t ex lokaler, etc)?

Bokning av lokaler finns redan via e-post systemet så den funktionen kommer att byggas in i intranätet. Detsamma gäller för bokning av lokaler.

9. Kommer intranätet att vara ett komplement eller ersättning av traditionella distributionskanaler för information?

Under en avsevärd tid kommer intranätet vara ett komplement till traditionella beslutssystem eftersom alla som är anställda av kommunen inte sitter i kommunhuset och därför inte har tillgång till intranätet. Detta medför att information kommer att finnas på intranätet samtidigt som det kommer att skickas mycket pappersburen information parallellt. Det finns även en hel del "äldre" människor anställda i kommunen som varken har tillgång till eller kunskap om hur datorer skall hanteras.

10. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som en distributionskanal för information?

Ett intranät är lätt att underhålla. Information som finns på intranätet är aktuell.

11. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som en distributionskanal för information?

Den enda nackdelen är att de inte når alla med intranätet, en del blir utanför. Av 3200 anställda har 800 tillgång till PC.

Frågor om drift och förvaltning av intranätet

12. Kommer det att finnas någon specifik intranätgrupp inom Er verksamhet, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?

Det kommer att finnas en intranät redaktion. Denna redaktion består av de informationsansvariga inom kommunen. Alla informationsägare ansvarar för att deras del i intranätet är uppdaterad och aktuell.

13. Vilka aktörer kommer i sådana fall att finnas med i denna grupp?

De som finns på informationsavdelningen.

Frågor om underhåll av intranätet

14. Vem/vilka kommer att vara ansvariga för underhållet?

De som "äger" informationen är ansvariga. Detta förklaras bäst med ett exempel, lönekontoret ansvarar för att lönehandboken är uppdaterad och korrekt.

15. Vem/vilka kommer att ansvara för den uppdatering som krävs?

Även här är det de som "äger" informationen som ansvarar för att den uppdatering som krävs även utförs.

Dafgård

Allmänna frågor om organisationen och dess intranät

1. Fakta om organisationen

Dafgård är en livsmedelsfabrik i Sverige med cirka 3000 anställda.

2. Hur länge har det funnits ett intranät i Er verksamhet?

Grupprogramvara Lotus Notes skaffades för 2.5 år sedan. Anledningen till att detta införskaffades var att man ville ha ett e-mail system. Det senaste året har detta e-mail system växt och blivit ett intranät

3. Hur stor del av de anställda har tillgång till Ert intranät?

Av de 1200 som jobbar här har 250 tillgång till en PC. Funderingar finns om att ställa en PC i matsalen för att utöka möjligheten för de anställda att använda intranätet.

4. Varför införde ni ett intranät?

Tiden krävde det. Företaget var i stort behov av ett e-mail system. Personalen skulle ha tillgång till en personalhandbok.

5. Har syftet med implementeringen av Ert intranät uppfyllts?

När man implementerar ett intranät är det viktigt att det används. Det har används otroligt mycket.

6. Vilken information finns upplagd i Ert intranät?

Bilaga 3: Intervjusvar

Alla som sitter vid en PC har en egen e-mailbox med en egen privat adressbok. De har även tillgång till företagets allmänna adressbok där kunder finns med. Intranätet består av en mängd databaser. Det finns alla sorters handböcker, såsom:

- Produktdata handbok
- Personal handbok
- Kvalitets handbok
- Miljö handbok

Vidare finns det en receptbank, veckobrev och loggböcker från möten. Det som saknas för tillfället är bland annat; personaltidning, anslagstavla och veckans matsedel.

7. Hur gick Ni tillväga för att avgöra vilken information som skulle läggas upp i Ert intranät?

Ledningen sa vad den tyckte. Istället för att fråga vad användarna ville ha, undersöktes istället vid vilka situationer användarna hade ett behov av att använda ett intranät. Om en avdelning har ett problem som måste lösas ska detta kunna göras i intranätet. Användarna skall själva komma på tanken att detta kan jag lösa genom att använda intranät.

8. Har eller kommer intranätet utökas med ytterligare information och/eller tjänster?

Ja, från starten var det ju bara ett e-mail system, nu är det ett intranät med funktioner för bland annat kalender bokning, lokalbokning, läsa diverse handböcker. Systemet fungerar som ett work-flow genom hela företaget.

9. Får användarna själva söka information eller sker någon typ av direktadressering (e-mail)?

Både och. En del av den information som de anställda erhåller kommer via e-mail. I dessa e-mail kan en länk finnas till ett annat dokument.

10. Är intranätet ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information?

I dagsläget är det ett komplement. Men det lutar alltmer över till att bli den huvudsakliga distributionskanalen för information.

11. Vilka andra distributionskanaler för information använder Ni?

Företaget har fortfarande ett system för pappersburen internpost, så kallad rörpost. Telefon är en annan kanal för att distribuera information. Folk pratar med varandra.

12. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

All information finns samlad på ett enda ställe. Det är rätt och samma information tillgänglig för alla till skillnad från förr då alla manualer prislister etc var i pappersform. Lätt att ändra samt att uppdatera information. Snabb och billig informationskanal.

13. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Nackdelarna är få jämfört med fördelarna. En av nackdelarna är att lära PC-ovana att information finns i "burken" och att de kan lita på den. En nackdel kan vara att designern inte lyckas strukturera information som finns, detta kan leda till att den blir svårläst. Ett problem som kan ses som en nackdel är att det faktiskt kan förekomma strömavbrott, vilket innebär att då detta händer kan det bli så att det inte går att utföra vissa arbetsuppgifter då den mesta information finns i intranätet.

Frågor om drift och förvaltning av intranätet

14. Hur sköts drift och förvaltning?

Driften sköts av IT-avdelningen och förvaltningen av informationsavdelningen.

15. Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?

Nej

16. Vilka aktörer finns med i denna intranätgrupp?

I dagsläget finns ingen intranätgrupp. Tanken är att det skall komma att finnas någon form av organisation kring intranätet längre fram. I dagsläget är det inte riktigt klart hur den kommer att se ut.

Frågor om ansvarsfördelning för drift och förvaltning av intranätet

17. Vem/vilka är ansvariga för intranätet?

Företagets intranät är uppbyggt runt ett antal databaser. Till varje databas finns en ansvarig.

Frågor om underhåll av intranätet

18. Vem/vilka är ansvariga för underhållet?

De som är ansvariga för en databas är även ansvariga för att den underhålls. Det finns som sagt en mängd handböcker på intranätet, dessa handböcker har respektive avdelning ansvar över. Den som jag intervjuade har det övergripande ansvaret.

19. Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?

Det finns inga fastställda dagar som de olika databaserna skall uppdateras. Uppdateringen följer det naturliga arbetet. Allteftersom varar plockas ut i lager uppdateras databaserna.

Frågor om ansvarsfördelning för den uppdatering som krävs

20. Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

Bilaga 3: Intervjusvar

Det går ej att ge ett generellt svar på denna fråga och det anpassas efter de olika databaserna som intranätet bygger på. Även här är det viktigt med ett så kallat remissförfarande, det vill säga fler än en som läser det som ska produceras.

21. Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?

De problem som kan uppstå är inte livsavgörande men är ändå allvarliga. Ett exempel på detta kan vara om prisuppgifter inte stämmer, det kan vara så att kunden har fått ett pris vid beställning och sedan vid leveransen är det något helt annat. Detta tillvägagångssätt kan leda till att kunder lämnar företaget. Händer sådant här ofta kan företaget uppfattas och oseriösa och ostrukturerade och därigenom förlora anseende.

22. Varför har Ni valt Lotus Notes som plattform för Ert intranät?

Anledning till att företaget implementerade Lotus Notes var ju att de ville ha ett e-mail system. Att valet föll på just Lotus Notes var tips och rekommendationer från andra med erfarenhet av Lotus Notes samt även för att Lotus Notes ansågs vara bland de främsta på marknaden.

23. Vilka fördelar finns det med att använda sig av en grupprogramvara som plattform för ett intranät i förhållande till att använda sig av traditionell webbt teknik?

Lotus Notes ligger långt framme tekniskt sett. Har otroligt många funktioner, och ger stöd vid utbyggnad och uppbyggnad av intranätet. Får mycket och kommer långt med diverse applikationer på kort tid. Lotus Notes kopplar ihop existerande affärssystem i en organisation med ny teknik, t ex webben.

24. Vilka nackdelar finns det med att använda sig av en grupprogramvara som plattform för ett intranät i förhållande till att använda sig av traditionell webbt teknik?

Den som ansvarar för intranätet slutar tänka själv på hur problem med intranätet skall lösas eller hur vissa funktioner skall förbättras. Istället väntar/förväntar sig den ansvarige att Lotus Notes själva kommer med förbättringar/uppdateringar av programvaran. Prisbilden kan ses som en nackdel. Den traditionella webbt tekniken som endast kräver en browser, en server och HTML-dokument samtidigt som användaren möts av ett gränssnitt han/hon känner igen har förr setts som en fördel att inte välja grupprogramvaror såsom Lotus Notes. Detta är inte längre ett gångbart argument eftersom Lotus Notes har ett antal funktioner för att skapa ett webbaserat gränssnitt.

Jula postordervaruhus

Allmänna frågor om organisationen och dess intranät

1. Fakta om organisationen.

Bilaga 3: Intervjusvar

Inom organisationen arbetar ungefär 140 personer. Jula är en kedja som främst säljer maskiner och dylikt men har också alltifrån solglasögon till bärbara telefoner. De har dels vanliga varuhus, är ett postorderföretag och de expanderar alltmer på Internet.

2. Hur länge har det funnits ett intranät i Er verksamhet?

Det har funnits ett intranät i ungefär 3 år.

3. Hur stor del av de anställda har tillgång till Ert intranät?

Den siffran är mellan 70 – 75 %.

4. Varför införde ni ett intranät?

Det började i litet format för att marknadsavdelningen behövde en databas. Och har under åren utvecklats.

5. Har syftet med implementeringen av Ert intranät uppfyllts? Om inte hur långt har Ni kommit?

Ja

6. Vilken information finns upplagd i Ert intranät?

Syftet med intranätet är inte informationsspridning utan det är en applikationsplattform som används för att ta fram rapporter och beräkningar av alla de slag. Möjlighet finns att ta fram ekonomiska rapporter, det finns också en anslagstavla.

7. Hur gick Ni tillväga för att avgöra vilken information som skulle läggas upp i Ert intranät?

Först och främst var det ledningen som beslutade vad som skulle finnas med i intranätet. Sedan fylldes intranätet på med önskemål från användarna.

8. Har eller kommer intranätet utökas med ytterligare information och/eller tjänster?

Intranätet utvecklas hela tiden då nya önskemål och förfrågningar dyker upp.

9. Får användarna själva söka information eller sker någon typ av direktadressering (e-mail)?

Användarna letar själva.

10. Är intranätet ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information?

Intranätet är ett komplement till traditionella distributionskanaler för information, dock har pappershanteringen minskat.

11. Vilka andra distributionskanaler för information använder Ni?

Bilaga 3: Intervjusvar

Vanliga PM används fortfarande och så finns det en personaltidning.

12. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Innan intranätet fanns gick det åt $\frac{3}{4}$ person varje dag från dataavdelning som hämtade information från en stordator som sedan behandlades. Idag sker denna bearbetning av information automatiskt.

13. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

-

Frågor om drift och förvaltning av intranätet

14. Hur sköts drift och förvaltning?

Det sköts av två personer på Jula varuhuset i Skara.

15. Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?

Det finns igen grupp utan det är två personer som sköter programmet och en person som sköter hårdvaran..

16. Vilka aktörer finns med i denna intranätgrupp?

-

Frågor om ansvarsfördelning för drift och förvaltning av intranätet

17. Vem/vilka är ansvariga för intranätet?

Ingen har det övergripande ansvaret utan den som skrivit något har även ansvar för att det är korrekt.

Frågor om underhåll av intranätet

18. Vem/vilka är ansvariga för underhållet?

Då det gäller mjukvaran (programmet) sköts det av två personer och gäller det hårdvaran (den tekniska biten) sköts det av en annan person.

19. Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?

Finns inga fastställda rutiner och det sköter sig självt. När någon påpekar att något inte stämmer uppdateras det. De rapporter man kan få fram från intranätet uppdateras automatiskt via en databas.

Frågor om ansvarsfördelning för uppdatering av intranätet

20. Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

Det sköts av sig själv annars är det dataavdelningen som har ansvaret.

21. Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?

Om ledningen får fel information kan det leda till att de fattar felaktiga beslut. Postordervaruhuset är kopplat till intranätet så stämmer inte det som står det kan det uppstå problem vid varubeställning. Det kan vara så att priser och lager inte stämmer vilket i sin tur kan medföra missnöjda kunder.

Posten Sverige

Allmänna frågor om organisationen och dess intranät

1. Fakta om organisationen.

Posten är ett aktiebolag med vinstkrav. De har inget stöd från staten. Posten har 50 000 anställda. Under 24 timmar sker följande på postkontoren runt om i Sverige:

- 35 000 brevlådor töms
- 28 000 000 000 kronor hanteras via postgirot
- 22 000 lantbrevbärare
- 500 000 besökare
- 18 000 000 000 försändelser

2. Hur länge har det funnits ett intranät i Er verksamhet?

Sedan 1995 har det funnits ett sorts intranät inom verksamheten. Från början var det en nyhetsförmedling – first class. Posten har ett webbaserat intranät.

3. Hur stor del av de anställda har tillgång till Ert intranät?

Det finns ungefär 15 000 terminaler i nätet. Vilket innebär att det är flera personer på varje dator. Räknar med att alla anställda använder intranätet minst en gång per månad.

4. Varför införde ni ett intranät?

För att skapa en snabb stödkanal samt för att förenkla informationsbehovet. Intranätet skulle ses som ett verktyg att hämta information.

5. Har syftet med implementeringen av Ert intranät uppfyllts? Om inte hur långt har Ni kommit?

Den grundläggande målbilden har uppfyllts. Det som kvarstår är att nå alla anställda.

6. Vilken information finns upplagd i Ert intranät?

Bilaga 3: Intervjusvar

Intranätet består av 10 000 sidor och all sorts information finns upplagd, t ex:

- Koncerninformation
- Handböcker
- Manualer
- Länkar till andra sidor
- Personal information
- Diskussionsgrupper
- Anslagstavlor

Information är upplagd efter de olika affärsområdena som ingår i koncernen. Varje affärsområde har sin specifika information som är inriktad på just det affärsområdet.

7. Hur gick Ni tillväga för att avgöra vilken information som skulle läggas upp i Ert intranät?

Från början var det primära att intranätet skulle fungera som en ren informationskanal och ge snabb information till alla medarbetare. Nu arbetas det efter ett koncept som kallas informationsstrategi som innebär att de olika kanalerna har olika sorts information.

8. Har eller kommer intranätet utökas med ytterligare information och/eller tjänster?

Intranätet har utökats och håller fortfarande på att utvecklas. Utvecklingen går mot att specificera den information som finns för att komma ifrån dubbling av information samt slippa "information overload". Det ska skapas ett regelverk om vad som skall finnas med för att intranätet skall fungera som ett snabbt media.

9. Får användarna själva söka information eller sker någon typ av direktadressering (e-mail)?

Både och. Det finns en applikation som gör det möjligt att prenumerera på viss sidor. Det finns också en mailrobot som fungerar som en expresskanal för de 1200 högsta cheferna, push-tekniken används för att göra cheferna uppmärksamma på ny information..

10. Är intranätet ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information?

Intranätet är ett komplement inte en ersättning av traditionella distributionskanaler för information.

11. Vilka andra distributionskanaler för information använder Ni?

- Tidningar
- Muntlig kommunikation
- Brev
- Möten
- Telefon

12. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

En av de stora fördelarna är att man snabbt når ut med information till många på samma gång. Det minskar också hierarkiska informationsproppar, eftersom alla anställda får samma information på samma gång, informationen behöver alltså inte gå mellan cheferna innan den når ut till alla anställda.

13. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Intranätet kan bli överhettat. Med detta menas att den information som är viktig kan försvinna på grund av att de anställda utsätts för information overload. Det är svårt att skilja på vad som är viktig från det som är mindre viktigt.

Frågor om drift och förvaltning av intranätet

14. Hur sköts drift och förvaltning?

Posten köper kompetensen för driftsskötsel. Intranätet förvaltas inom organisationen.

15. Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?

Varje förvaltning har sin egen infomaster. Det finns sju stycken centrala infomaster inom koncernen. Under dessa sju finns 30 personer till som arbetar med intranätet.

16. Vilka aktörer finns med i denna intranätgrupp?

Posten har ett antal olika förvaltningar, bland annat kommunikation och ekonomi. Varje förvaltning har en specifik infomaster, som i sin tur har underordnade som arbetar med intranätet.

Frågor om ansvarsfördelning för drift och förvaltning

17. Vem/vilka är ansvariga för intranätet?

Posten kommunikation.

Frågor om underhåll av intranätet

18. Vem/vilka är ansvariga för underhållet?

Respektive affärsområdes webbredaktör.

19. Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?

Koncernwebbredaktören har rätt att ta bort information som finns på intranätet. Det finns publiceringsverktyg som talar om när en viss publikation ska tas bort. Undan för undan görs information i ordning som skall publiceras under veckan, denna information läggs sedan automatiskt ut vid vissa tidpunkter på en viss förutbestämd dag.

Frågor om ansvarsfördelning för den uppdatering som krävs

20. Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

Respektive affärsområdes webbredaktör.

21. Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?

Framför allt risk för felaktiga beslut. I ett intranät är det A och O att informationen är uppdaterad annars undergräver intranätet sin egen existens.

Frågor för de som har Lotus Notes

22. Varför har Ni valt Lotus Notes som plattform för Ert intranät?

Från början var det för att postgirot vill ha en plattform som var baserad på grupp funktionalitet. Sedan utökas detta.

23. Vilka fördelar finns det med att använda sig av en grupprogramvara som plattform för ett intranät i förhållande till att använda sig av traditionell webbt teknik?

Grupprogramvaran är stor och stark. Bra stöd för att skapa samarbets- och diskussionsgrupper, underlättar kommunikation mellan människor.

24. Vilka nackdelar finns det med att använda sig av en grupprogramvara som plattform för ett intranät i förhållande till att använda sig av traditionell webbt teknik?

Inga nackdelar. Nu används Microsofts plattformar och med dem följer Outlook och Exchange.

Västra Götalandsregionen

1. Fakta om organisationen.

Västra Götalandsregionen som bildades 1 januari, 1999. Västra Götalandsregionen har 47 000 anställda i 55 förvaltningar och är landets tredje största arbetsgivare. Regionen består av 49 kommuner.

2. Hur länge har det funnits ett intranät i Er verksamhet?

Sedan starten 1999 har det funnits interna hemsidor. Innan detta hade Älvsborgs län och Göteborg- och Bohuslän egna hemsidor. Hösten 1999 var nätverksbyggandet färdigt vilket innebär att alla förvaltningar och bolag har möjlighet att koppla upp sig.

3. Hur stor del av de anställda har tillgång till Ert intranät?

Vet inte riktigt, av de 47 000 som arbetar inom regionen finns det 15 000 datorer. Alla som arbetar med administrativa funktioner har datorer. Anställda som inte arbetar med administrativa uppgifter har inte alltid tillgång till datorer. Men med den utveckling som är nu blir vården alltmer datoriserad vilket medför att alltfler behöver dator i sitt dagliga arbete.

4. Varför införde Ni ett intranät?

Intranät ligger i tiden, det är en del av den framtida IT-satsningen. Eftersom Västra Götalandsregionen är organisatoriskt utspridd är ett intranät en förutsättning för att nå varandra snabbt och enkelt. De som jobbar inom regionen skall kunna sprida information och dela dokument av alla de slag.

5. Har syftet med implementeringen av Ert intranät uppfyllts? Om inte hur långt har Ni kommit?

Inte helt uppfyllt än, kommit en bit på väg – de interna hemsidorna. Möjligheten finns också att dela dokument oavsett geografisk spridning.

6. Vilken information finns upplagd i Ert intranät?

Försöker eftersträva att leva upp till offentlighetsprincipen både vad gäller den externa samt den interna information som finns.

- Telefonkatalog inom regionen
- Ekonomisk information
- Bokningssystem
- Blanketter
- Pressmeddelanden
- Bolagens och förvaltningarnas egna hemsidor

7. Hur gick Ni tillväga för att avgöra vilken information som skulle läggas upp i Ert intranät?

Tanken från början var att tillhandahålla information om politikerna och regionens utveckling. Detta har sedan utvecklats allt eftersom.

8. Har eller kommer intranätet utökas med ytterligare information och/eller tjänster?

Från början fanns det ju bara information om politikerna och nu finns det ju ekonomiskt information, bokningssystem, blanketter, etc. Utvecklingen av intranätet har bara börjat, det är tänkt att alla 47 000 skall få en egen e-post adress och kalender.

9. Får användarna själva söka information eller sker någon typ av direktadressering (e-mail)?

Ingen direktadressering.

10. Är intranätet ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information?

Både och, personaltidningen finns på intranätet men då det är osäkert hur många den når som förekommer även paralleldistribution, i form av papperskopior, för att nå alla.

11. Vilka andra distributionskanaler för information använder Ni?

Bilaga 3: Intervjusvar

- Broschyrer
- Foldrar
- Flygblad
- Personaltidning, det är inte samma tidning inom hela regionen utan den kan skilja sig åt mellan de olika förvaltningarna och bolagen.
- Annonser, kungörelser
- Massmedia
- Traditionella, telefon, fax och tvåvägskommunikation

12. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Då Västra Götalandsregionen är så geografiskt utspridd är intranätet viktigt för att distribuera information och på ett smidigt sätt möjliggöra samarbete mellan avdelningar. En vision inför framtiden är att alla anställda skall ha tillgång till en dator.

13. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Information når inte alla eftersom inte alla har tillgång till en dator. Det kan uppstå tekniska problem.

Frågor om drift och förvaltning av intranätet

14. Hur sköts drift och förvaltning?

Skötseln av drift och förvaltning skiljer sig mycket mellan de olika förvaltningarna och bolagen. Tanken är att sprida förvaltningen till så många som möjligt. Den som har information är också den som sprider den. Ute i regionen finns det interna hemsidor som är uppbyggda med hjälp av olika system och lösningar. Dessa system har chefen inom en viss förvaltning eller bolag ansvar för.

15. Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?

Det finns ingen specifik grupp utan många olika grupper. Dessa grupper finns inom de olika förvaltningarna och bolagen. De olika grupperna samarbetar över gränserna.

16. Vilka aktörer finns med i denna intranätgrupp?

I dessa olika grupper finns aktörerna informatör, tekniker, systemutvecklare informationssekreterare (infomaster), webbassistent. Över dessa aktörer finns IT-staben och IT-ledningsgruppen.

Frågor om ansvarsfördelning för drift och förvaltning av intranätet

17. Vem/vilka är ansvariga för intranätet?

Det finns ingen ansvarig utgivare för intranätet. De som äger systemen intranätet är uppbyggt på blir ansvarig. Det finns alltså många ansvariga utgivare runt om i regionen. Informationsansvaret är delegerat.

Frågor om underhåll av intranätet

18. Vem/vilka är ansvariga för underhållet?

Informations innehåll sköts på alla nivåer. De som skriver på intranätet har också ansvar för att de uppdateringar som krävs verkligen utförs.

19. Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?

Inga bestämda rutiner utan när någon klagar och påpekar ändras innehållet. Det tekniska underhållet sker kontinuerligt. En gång per månad kollas att alla länkar fungerar som de ska. Alla interna hemsidor som är kopplade till intranätet underhålls av informations ägarna, det sker ingen central kontroll av de interna hemsidorna. En sådan kontroll skulle ta alltför mycket tid om den överhuvudtaget är möjlig att genomföra.

20. Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

De som lägger ut informationen på hemsidorna ansvarar även för att det som står är det som gäller. Varje förvaltning ansvarar för respektive hemsida.

21. Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?

Ett intranät är on-line hela tiden, det är ett rakt media. Är då den information som finns på intranätet inter aktuell kan det leda till missförstånd. Vikten av aktuell information skiljer sig mellan de olika förvaltningarna. Om det står något fel på den centrala hemsidan för intranätet är det inte så allvarligt men om det finns felaktigheter på ett sjukhus intranät kan det leda till stora problem. Det kan t ex ge upphov till feldosering.

Frågor för de som har Lotus Notes

22. Varför har Ni valt Lotus Notes som plattform för Ert intranät?

Lotus Notes används ihop med många andra lösningar och system. Att Lotus Notes valdes från början var att ett beslut togs av regionstyrelsen. Idag används Lotus Notes främst för e-post.

23. Vilka fördelar finns det med att använda sig av en grupprogramvara som plattform för ett intranät i förhållande till att använda sig av traditionell webbt teknik?

Lotus är ett smidigt program som är lätt att arbeta med. Man har tillgång till massa applikationer och finesser. Användandet underlättas då det handlar om standardiserade produkter.

24. Vilka nackdelar finns det med att använda sig av en grupprogramvara som plattform för ett intranät i förhållande till att använda sig av traditionell webbt teknik?

Om man använder en grupprogramvara blir man lätt inlåst i ett koncept. Svårt att byta om det dyker upp något billigare. Användarmässigt blir det lite tråkigare och stelare, friheten försvinner när man är styrd då det gäller utformning av hemsidor och brev.

Volvo

Allmänna frågor organisationen och dess intranät

1. Fakta om organisationen.

Volvo är ett företag som finns i cirka 30 länder runt om i världen. Huvudkontoret ligger i Göteborg. Huvudsaklig verksamhet för Volvo är fordonstillverkning. Volvo Personvagnar Komponenter AB Division Motor, där jag gjort min intervju, har 3300 anställda. Volvo motor tillverkar cirka 355 000 motorer per år (1800/dag) och har en omsättning på 10 miljarder.

2. Hur länge har det funnits ett intranät i Er verksamhet?

Intranätet har funnits sedan den 1 januari 1997.

3. Hur stor del av de anställda har tillgång till Ert intranät?

1000 personer har egen dator, det vill säga ungefär 30 % av de anställda. Man räknar med att 75 % av de anställda har tillgång till en dator.

4. Varför införde ni ett intranät?

Syftet med VCCCEngine Intranet är att dess upplägg och innehåll skall bidra till en kommunikationsutveckling i enlighet med Volvos filosofi och kommunikationspolicy. Målet med intranätet är bland annat att:

- Utgöra det elektroniska bibliotek och samlade källan för information inom divisionen
- På sikt utgöra företagets kanal för snabb information till samtliga anställda
- Vara ett arbetsverktyg och informationskanal inom processerna och enskilda projekt
- Öka takten i kunskapsöverföringen mellan enheter och avdelningar
- Utgöra ett kostnadseffektivt alternativ till tryck information inom företaget

5. Har syftet med implementeringen av Ert intranät uppfyllts? Om inte hur långt har Ni kommit?

Visionen från början var att samla all information på ett enda ställe och göra intranätet tillgängligt för alla anställda. Detta mål är ännu inte nått. Intranätet är inte tillgängligt för alla än och alla anställda har inte heller någon e-post adress.

6. Vilken information finns upplagd i Ert intranät?

- Strategier och mål
- Organisationens uppbyggnad
- Interna sidor (vilka delar som ingår)
- Interna tjänster (bokning av lokaler, taxi, ID-foto, etc.)
- Länksida
- Meddelanden (organisationsnytt)
- Handböcker (finns handböcker om allt)

Bilaga 3: Intervjusvar

- Mallar/blanketter för affärsbrev och fax
- Ekonomiska resultat
- Lediga jobb
- Vila projekt som är igång

7. Hur gick Ni tillväga för att avgöra vilken information som skulle läggas upp i Ert intranät?

Det fanns fasta delar som skulle finnas med, exempel på detta är organisationshandbok. Innehållet i intranätet skulle fungera som ett arbetsverktyg.

8. Har eller kommer intranätet utökas med ytterligare information och/eller tjänster?

Intranätet står under ständig utveckling. Det som är på gång nu är att det i framtiden skall vara möjligt att jobba med samma dokument på samma tidpunkt fast på olika plats. Sökmotorer skall utvecklas. Intranätet utökas efterhand då någon anställd önskar något försöker det tillhandahållas.

9. Får användarna själva söka information eller sker någon typ av direktadressering (e-mail)?

Viktig information skickas ut via e-postsystemet memo. Detta når dock inte alla anställda eftersom alla inte har en egen e-postadress. Om en större mängd information skall skickas ut via e-post brukar meddelandet vara kortfattat och i meddelandet finns sedan en länk där man kan läsa mer.

10. Är intranätet ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information?

Intranätet är ett komplement, fungerar inte allenagörande.

11. Vilka andra distributionskanaler för information använder Ni?

- Intern TV kortare information, vill man veta mer kan man läsa på den webbadress som skickas med
- E-post
- Personaltidningen (finns både på intranätet och i pappersform)
- Anslagstavlur
- Flygblad
- Chefer har kommunikationsansvar
- 2-vägs kommunikation

12. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Snabbt och når många.

13. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Den information som finns på intranätet blir lätt inaktuell. Får man information i pappersform blir man påmind om att något skall uppdateras. På intranätet kan det lätt glömmas bort.

Frågor om drift och förvaltning av intranätet

14. Hur sköts drift och förvaltning?

Den tekniska driften sköter Volvo IT och förvaltningen sköts av intranät organisationen med Lena Roos i spetsen.

15. Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?

Det finns en grupp inom varje enhet som tillhör Volvo Personvagnar Komponenter AB Division Motor. Dessa enheter är bland annat; projekt, inköp, ekonomi och IT och personal

16. Vilka aktörer finns med i denna intranätgrupp?

En medarbetare kan ha flera av nedanstående roller. Inom varje enhet finns dessa aktörer:

- *Infomaster* – Leder och utvecklar enhetens lokala nätverk av webbredaktörer. Har det övergripande ansvaret för att enhetens webbplatser uppfyller kvalitetskraven.
- *Webbmaster* – Ansvarar för webbserverteknik, scriptprogrammering och övriga systemrelaterade frågor.
- *Webbredaktör* – Skapar, redigerar, publicerar och underhåller webbsidor åt enheten (gruppen, avdelningen, eller staben).
- *Utfärdaren* – Ansvarar för att information är sakligt korrekt innan den publiceras av webbredaktören.

Frågor om ansvarsfördelning för drift och förvaltning av intranätet

17. Vem/vilka är ansvariga för intranätet?

Infomastern som är Lena Roos ansvarar för intranätet tillsammans med intranätgrupperna.

Frågor om underhåll av intranätet

18. Vem/vilka är ansvariga för underhållet?

De som är ansvariga för underhållet är webbredaktören och infomastern. Det finns bara en infomaster men flera webbredaktörer.

19. Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?

Underhållet sker kontinuerligt. Det finns vissa riktlinjer (mallar att följa) som gäller för hur sidorna ser ut. Några av riktlinjerna är att det endast skall finnas tio rubriker att söka på och att sidorna skall vara kortfattade.

Frågor om ansvarsfördelning för den uppdatering som krävs

20. Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

Det övergripande ansvaret har infomastern.

21. Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?

Då det gäller intranät har man 1 – 2 chanser på sig att fånga läsaren, detta gör man med intressant och aktuell information. Lyckas man inte på dessa gånger tappar läsaren intresset och läser inte den information som finns på intranätet.

Försäkringskassan Västra Götalands län

Allmänna frågor om organisationen och dess intranät

1. Fakta om organisationen.

Försäkringskassan i Västra Götaland har kontor i varje kommun. I länets 49 kommuner finns sammanlagt 56 försäkringskassasektorer, där vi handlägger de ärenden inom socialförsäkringssystemet som berör dig som enskild person. Vi arbetar också tillsammans med myndigheter och arbetsgivare i varje kommun med att samordna resurserna för rehabilitering av sjuka.

2. Hur länge har det funnits ett intranät i Er verksamhet?

Intranätet som fått namnet VG-nätet har funnits sedan 1997.

3. Hur stor del av de anställda har tillgång till Ert intranät?

Alla anställda har tillgång till VG-nätet.

4. Varför införde Ni ett intranät?

Försäkringskassan i Västra Götaland har som mål att ha en väl fungerande och effektiv intern kommunikation. Kommunikation är en nödvändig förutsättning, för allt från en korrekt och rättssäker handläggning av försäkringen till ett gott bemötande, tillgänglighet och god kundkommunikation. Den interna kommunikationen ska också främja de personalpolitiska målen och bidra till ett förändringsarbete där allas delaktighet och medansvar blir verklighet. Intern kommunikation äger rum i mötet mellan ledare och medarbetare och via interna kommunikationskanaler. Försäkringskassans intranät, *VG-nätet*, och personaltidningen *Vi på Framsidan* har etablerats som de främsta kanalerna för intern kommunikation.

Syftet med VG-nätet är att:

- Vara den primära informationskanalen för Försäkringskassan Västra Götaland
- Ge snabb och effektiv informationsspridning internt
- Alla anställda får tillgång till samma information samtidigt
- Bidra till att ge en helhetsbild av kassans verksamhet samt omvärldskunskap

Bilaga 3: Intervjusvar

- Stimulera till kunskapssökande
- Skapa förutsättningar för dialog och kunskapsutbyta
- Alla anställda lätt ska kunna ta fram korrekt information när det behövs
- Kunna användas som ett arbetsverktyg och vara ett stöd i arbetet
- Alla anställda är välinformerade och därmed goda ambassadörer för försäkringskassan

5. Har syftet med implementeringen av Ert intranät uppfyllts? Om inte hur långt har Ni kommit?

Det har ingen ordentlig uppföljning gjorts för samtliga anställda.

6. Vilken information finns upplagd i Ert intranät?

Den information som finns i VG-nätet är bland annat:

- Arbetsgivarinformation
- Facklig information
- Fritidsföreningar
- Riksförsäkringsverket tillämpningsföreskrifter
- Länkar
- Information som behövs till det dagliga administrativa arbetet

Information som publiceras får inte innehålla:

- Kommersiella erbjudanden
- Förtal eller kränkning av någon
- Sekretessbelagd information

All information som publiceras skall vara:

- Korrekt
- Lätt att förstå
- Lätt att söka fram

Alla anställda skall anse att de får tillräckligt med information för att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett tillfredställande sätt.

7. Hur gick Ni tillväga för att avgöra vilken information som skulle läggas upp i Ert intranät?

All information som förut fanns i pappersform har lagts in i VG-nätet. Användarna har fått förfrågan vad de vill ha för information i VG-nätet.

8. Har eller kommer intranätet utökas med ytterligare information och/eller tjänster?

VG-nätet utökas löpande allteftersom nya förfrågningar inkommer.

9. Får användarna själva söka information eller sker någon typ av direktadressering (e-mail)?

Användarna får själva söka den information de behöver.

10. Är intranätet ett komplement eller en ersättning av traditionella distributionskanaler för information?

Intranätet är en ersättning av traditionella distributionskanaler. Är det något information alla anställda skall ha såsom personaltidningen kommer detta ut i pappersform samtidigt som samma information finns på VG-nätet.

11. Vilka andra distributionskanaler för information använder Ni?

E-post används också till kortare meddelanden.

12. Vilka fördelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Tillgång till all information man behöver i sitt dagliga arbete.

13. Vilka nackdelar ser Ni med ett intranät som distributionskanal för information?

Den enda nackdel skulle väl vara att det kan vara lite svårt att läsa på skärmen.

Frågor om drift och förvaltning

14. Hur sköts drift och förvaltning?

Intranätet är placerat på riksförsäkringsverkets webbhotel. En av VG-kassans IT-konsulter ansvarar för den tekniska driften av VG-nätet och redaktionen sköter förvaltningen av intranätets sidor.

15. Finns det någon specifik intranätgrupp inom Er organisation, det vill säga en grupp som förvaltar och sköter driften av Ert intranät?

Det finns en grupp som går under namnet redaktion. Redaktionen skall följa upp och utvärdera innehåll och användning av VG-nätet samt ge förslag till förändring och utveckling.

16. Vilka aktörer finns med i denna intranätgrupp?

Redaktionen för VG-nätet består av en teknisk systemförvaltare, redaktör, nätadministratör samt en sidansvarig från vardera Försäkrings-, Ekonomi-, Personal-, IT-, och FoU-avdelningarna, FF och SACO samt två kontorsrepresentanter.

En nätadministratör ansvarar för:

- Publicering av material från sidansvariga samt uppdatering, rättning av fel, samt rensning av inaktuell information utifrån instruktioner från sidansvariga
- Länknings-, kodningar
- Råd och stöd till sidansvariga

Bilaga 3: Intervjusvar

Varje dokument har en sidansvarig som ansvarar för att:

- Informationen mailas på intranätmall till nätadministratör
- Innehållet är korrekt
- Att ett lättförståeligt språk används
- Följa upp den publicerade informationen och hålla den aktuell
- Meddela ändringar och ge klartecken för radering
- Publiceringsreglerna följs
- Spara sin information i form av originaldokument på papper om det erfordras utifrån regler

Frågor om ansvarsfördelning för drift och förvaltning av intranätet

17. Vem/vilka är ansvariga för intranätet?

Redaktören, som även är systemförvaltare för VG-nätet, ansvarar för att systemet tillgodoser systemägarens krav och användarnas behov och ska:

- Utveckla innehåll, struktur och grafiskt form
- Samordna förvaltningen av VG-nätet
- Ge råd och stöd till sidansvariga, informationsägare och nätadministratörer
- Regelbundet återrapportera till länsledningen hur VG-nätet används

Informationschefen som är systemägare för VG-nätet och publiceringsansvarig, har det övergripande och yttersta ansvaret för:

- Förvaltning och utveckling av VG-nätet
- Innehåll, språk, struktur och grafiskt form

Den som är ansvarig för ett sakområde eller ett projekt är informationsägare och:

- Är antingen själv sidansvarig eller utser en eller flera sidansvariga för sitt område
- Följer upp publicerad information inom sitt sakområde

För fackliga organisationer och föreningar är respektive styrelse informationsägare.

Frågor om underhåll av intranätet

18. Vem/vilka är ansvariga för underhållet?

Nätadministratörerna ansvarar för underhållet

19. Vilka rutiner finns för underhåll och förvaltning av Ert intranät?

Den information som publiceras skall alltid:

Bilaga 3: Intervjusvar

- Utformas med tanke på mottagare (alla anställda)
- Anpassas redaktionellt till VG-nätet enligt trattmodellen (på skärmen ska kunna läsas en informerande rubrik, kort övergripande sammanfattning, gärna även utvidgad sammanfattning innan ett dokument får publiceras i Word eller Excel)
- Dateras och innehålla uppgift om vem som är sidansvarig
- Följa den grafiska profilen
- Beakta lagen om upphovsrätt beträffande text och bild

Frågor om ansvarsfördelning för uppdatering som krävs

20. Vem/vilka ansvarar för den uppdatering som krävs?

Nätadministratören ansvarar för rättning av fel och rensning av inaktuell information utifrån instruktioner från sidansvariga.

21. Vilka är de problem som kan uppstå om den information som finns på intranätet inte är uppdaterad?

Svårt att ge något konkret exempel. VG-nätet innehåller inta försäkringsföreskrifter eller domar all sådan information finns på ett annat intranät med namn SOFIA. Och det är SOFIA som ansvarar för att det som står är det som gäller.

Bilaga 4: Ordlista

FTP

En metod för att överföra filer mellan system enligt TCP/IP, exempelvis via Internet. Vanligtvis även namnet på det program man startar när man vill överföra filerna.

Grupprogram

Program avsedda att skapa en integrerad arbetsmiljö i ett lokalt nätverk, baserade på exempelvis ett databasystem. I denna kategori finns de huvudsakliga alternativen till ett webbaserat intranät. Ett exempel på grupprogram är Lotus Notes.

Hemsida

”Förstasidan” för en webbplats på Internet, alltså den sidan där ett företag presenterar sig för omvärlden. Om utomstående får tillgång till delar av ett företags intranät, är det via hemsidan de kommer in.

HTML (HyperText Markup Language)

Det språk (kod) som används för att bygga upp webbsidor som sedan publiceras på WWW.

Hyperlänk

De länkar som kopplar ihop webbsidorna (dokumenten) i intranätet och i WWW.

HTTP (HyperText Markup Language)

Är det protokoll som hanterar överföringen av data och som webbklient och webbserver använder för att kommunicera med varandra.

IP (Internet Protocol)

Det protokoll som hanterar kommunikationen mellan datorer som är uppkopplade mot Internet.

Klient

Ett program som begär information eller tjänster från ett annat program, en *server*.

Proxy server

Det är en noga övervakad Unix-server som tillhandahåller nätverkstjänster med behörighetskontroll enligt strikta regler.

Bilaga 4: Ordlista

Server

Ett program som tillhandahåller information eller tjänster på begäran av anslutna klientprogram. En filserver hanterar t ex filer och en skrivarserver administrerar utskrifter.

TCP/IP (Transmission Control Protocol)

TCP/IP är en samling av flera protokoll. Det är ett kommunikationsprotokoll som används för transport av data och för körning av program.

Webbläsare

Fönstret mot webben, det program i vilket man läser webbsidor och fyller i formulär. De vanligaste webbläsarna är idag Netscape Navigator och Internet Explorer.

Webbplats

En samling länkade webbsidor med en gemensam hemsida och webbadress.