

Intranät som ett användbart stöd för informationsöverföring

**Intranet as a useful
support for information transfer**

Examensarbete inom huvudområdet
kognitionsvetenskap
Grundnivå 30 Högskolepoäng
Vårtermin 2014

Joacim Nilsson

Handledare: Tarja Susi
Examinator: Niklas Torstensson

Intranät som ett användbart stöd för informationsöverföring

Examensrapport inlämnad av Joacim Nilsson till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (B.Sc.) vid Institutionen för kommunikation och information.
Arbetet har handledts av Tarja Susi.

2014-06-07

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: _____

Intranät som ett användbart stöd för informationsöverföring

Joacim Nilsson

Sammanfattning

Intranät har stor potential att vara effektiva och interaktiva verktyg för informationsöverföring från ledningen ut till medarbetarna inom organisationer. Ett användbart intranät leder till att kommunikationen underlättas avsevärt, vilket betyder att medarbetarna blir mer produktiva och framgångsrika. Dessutom stärks lagandan och det är bra för företagskulturen som medför positiva bieffekter. I förlängningen blir då organisationen mer lönsam och vinner konkurrensfördelar gentemot sina rivaler. Hela samhället kan alltså dra nytta av det här i form av bland annat fler arbetstillfällen och ökade skatteintäkter. Diverse användbarhetsproblem innebär dock att den här idealiska bilden sällan blir verklighet. För att undersöka vilka orsaker som ligger till grund för att informationsöverföringen brister, där intranät har en nyckelroll i sammanhanget, behövs en djup och bred bild av de faktiska förhållandena som råder i kontexten - hur ledningen kommunicerar med de anställda via intranät. Den ansatsen har inneburit att undersökningen gestaltats i form av en heuristisk utvärdering och en enkät för att täcka både MDI-experters perspektiv såväl som användarnas upplevelse av fenomenet. Insamlad data triangulerades sedan för att berika analysen av upptäckterna. Resultatet av undersökningen medför en ökad förståelse för användbarhetsproblem som kan sätta käppar i hjulet för en fungerande informationsöverföring via intranät inom organisationer, men även konkreta förbättringsförslag och reflektioner kring hur intranät kan utformas för att möta framtidens krav lanseras.

Nyckelord: *Intranät, CSCW, användbarhet, informationsöverföring, kvalitativ ansats, heuristisk utvärdering, enkät.*

Intranät som ett användbart stöd för informationsöverföring

Joacim Nilsson

Populärvetenskaplig sammanfattning

Undersökningen har kommit fram till att om intranät, som finns inom många organisationer idag, är användbara så kan det betyda att informationen som överförs från ledningen ut till medarbetarna gör företaget mer effektivt. Särskilt viktigt är det att medarbetarna känner en tillfredsställelse när de använder intranätet, därför att om de är nöjda så kan de gärna tänka sig att frivilligt använda systemet igen. Om så är fallet betyder det att organisationen blir mer produktiv när kommunikationen fungerar bättre genom att information kan delas snabbt oberoende av tid och rum. Hela samhället kan vinna på att intranät görs mer användbara, eftersom det i förlängningen ger tillskott i både företagets och vår gemensamma ekonomi. En annan sak som sker när intranät blir mer användbara är att företagskulturen, lagandan och team stärks inom organisationen. Det är bra för alla anställda då det bland annat ökar personalens delaktighet i verksamheten. Resultaten av studien kan användas till att öka förståelsen för att användbarhet är viktigt att tänka på när ett nytt intranät utvecklas, det vill säga att man måste ta hänsyn till slutanvändarnas åsikter vid all systemutveckling. Användbarhet måste involveras i alla utvecklingsprocesser, vilket kan leda till samhällsnyttiga följder som ökad sysselsättning och extra skatteintäkter. Av nämnda skäl är det här arbetet viktigt. För att visa på betydelsen av användbarhet i systemutvecklingen användes två metoder: en heuristisk utvärdering (expertutvärdering) och en enkät riktad till användarna av det intranät som undersöktes i studien. Metoderna valdes för att få svar på frågan vad som krävs av ett intranät för att det ska upplevas som användbart med avseende på informationsöverföring från en organisations ledning ut till medarbetarna?

Förord

Jag vill tacka alla personer som har möjliggjort det här arbetet och stöttat mig samt gett mig vägledning. Ett särskilt stort tack riktas till min handledare, Tarja Susi vid Högskolan i Skövde, för visad tålmodighet och de goda råd som hon har gett mig under resan. Dessutom vill jag även tacka Sune Arturin och hans kollegor inom organisationen VikingGenetics för att de har ställt upp och tillåtit mig studera deras intranät IntraVik samt agerat som respondenter. Därtill vill jag också tacka min examinator, Niklas Torstensson vid högskolan i Skövde, för hans konstruktiva kritik och ovärderliga kommentarer. Jonnah Friberg förtjänar ett tack för sitt stöd, liksom Filippa Cederlund Björklund. Förutom dessa personer måste jag även tacka min fru Karin samt mina barn Elina och Christian för att de stod ut med mig under arbetet.

Tack!

Joacim Nilsson

7 juni, 2014

Not everything that can be counted counts, and not everything that counts can be counted.

– Albert Einstein

Innehållsförteckning

1. Inledning och bakgrund	1
1.1 Företagsbeskrivning.....	3
2. Litteraturoversikt – Tillfredsställande informationsöverföring.....	6
2.1 Intranät	6
2.2 CSCW	10
2.3 Användbarhet.....	15
3. Problemprecisering och frågeställning.....	19
4. Metoder.....	21
4.1 Heuristisk utvärdering	21
4.2 Enkät.....	22
4.3 Triangulering.....	23
5 Genomförande	25
6. Analys och resultat	28
6.1 Utfall av heuristisk utvärdering	28
6.2 Utfall av enkät.....	33
6.3 Sammanfattning av resultat	35
6.4 Förbättringsförslag	36
7. Sammanfattande diskussion	39
Referenser	
Bilagor	

1. Inledning och bakgrund

Projektets natur innebär en kvalitativ ansats med ett kognitionsvetenskapligt perspektiv där användbarhet är i fokus, med avseende på intranät som en nyckelfaktor för informationsöverföring inom organisationer. Intranät kan utgöra en betydelsefull medelpunkt för informationsöverföring från ledning ut till medarbetarna och ge konkurrensfördelar när en organisation är spridd över flera länder.

Enligt Hill et al. (2005) visar forskning inom användbarhet att intern elektronisk affärskommunikation ökar inom organisationer tack vare intranät. Det fordras av forskningen att leverera en förståelse för omständigheter som inverkar på en lyckosam design av intranät. För att designa välfungerande system är konceptet användbarhet av stor betydelse (Hill et al., 2005). Att betrakta ett system ur ett användbarhetsperspektiv är ett forskningsområde som är beprövat. Det finns åtskilliga tekniker för att utvärdera ett systems grad av användbarhet. Syftet är ofta att synliggöra problem som finns i systemet för att på det sättet kunna avhjälpa dem och därmed öka användbarheten. Därigenom blir användarna mer välvilligt inställda till systemet och om de upplever interaktionen med gränssnittet som en tillfredsställande erfarenhet ökar deras benägenhet att vilja använda det. Intranät är en form av sådana system med ett gränssnitt. Bruno et al. (2005) menar att webbapplikationer har många och varierande kännetecken jämfört med annan mjukvara. Det innebär ett större spektrum av möjligheter för varje webbapplikations särdrag och dessa skillnader tillhandahåller extra motivation att undersöka en webbapplikations användbarhet.

När det gäller huruvida det skulle finnas någon skillnad mellan användbarhetsaspekter beträffande intranät respektive Internet har en grundlig sökning bland vetenskapliga artiklar varit ett förhållandevis fruktlöst arbete. Emellertid rör sig exempelvis Meroño-Cerdan et al. (2008) inom domänen då de bland annat har undersökt hur teknologier såsom intranät för samarbete förknippas med varierande ändamål för användandet och att det finns en gynnsam förbindelse mellan elektronisk information (e-information) och organisatoriska resultat. Sålunda understödjer användandet av teknologi för ett ökat samarbete förhöjandet av organisationens framgång. Exempelvis kan det dock nämnas att Chat och Nahaboo (2006) har studerat ett intranät konstruerat som Internet och vilka affärs- och strategiska mål som initierade projektet samt visionerna som låg till grund för intranätet. Däremot tycks inte detta valda ämne vara undersökt i någon större omfattning vad författaren kan konstatera. Masrek et al. (2007) menar att det finns få studier av intranät. Dock finns det undantag såsom Fikry och Mukhtar (2012) eller Pervez (2013) som intresserat sig för en liknande problematik i sin forskning. En ökad förståelse för hur ett intranät med inneboende användbarhetsproblem, beträffande användarnas tillfredsställelse med systemet ur perspektivet hur väl det fungerar som ett kommunikationsmedel, kan förbättras efter att problemen har synliggjorts. Sundström (2005) menar att tillfredsställelse innebär en frånvaro av obehag samt positiva attityder vid användningen av en produkt.

Masrek et al. (2007) konstaterar att utvecklingen av intranät är både hastig och sofistikerad. Den här teknologin dök upp först vid mitten av 1990-talet, vilket innebär att den fortfarande är förhållandevis ung. Det innebär att dess potentiella kapacitet som ett slagkraftigt redskap för kommunikation är uppenbar eftersom den teknologiska utvecklingen rusar framåt och ständigt kommer med nya innovationer. Det är rimligt att anta att teknologins utveckling på liknande sätt även kan påverka utvecklingen av intranät.

Teknologiska innovationer representerar en av många gångbara möjligheter eller verktyg som används för till exempel planering och utveckling inom organisationer. Fördelarna med att använda teknologi för att planera och utveckla verksamheten är: att det ökar deltagandet och engagemanget hos medarbetarna, det överbygger vanliga geografiska och tidsrelaterade utmaningar, det stödjer planering som en pågående process istället för en periodisk aktivitet, det stegrar tillgängligheten för information genom systemet och det gynnar spridningen av exakt information (Schraeder et al., 2008). Enligt Casaló et al. (2008) är tillfredsställelse och en webbsidas användbarhet avgörande faktorer när det gäller användarnas lojalitet och deras positiva omdömen om systemet i fråga. Dessutom medför ett användbart intranät andra vinster för organisationen såsom att tid och pengar sparas då informationsöverföring kan ske digitalt istället för öga mot öga individer emellan, diverse information kan kommuniceras fort och enkelt samt att kostnader för logistik och transporter minskas. Dock är det viktigt att ha i åtanke att, såsom Olabariaga et al. (2006) påpekar, det finns ett stort gap mellan utvecklarna av systemen och användarna. Utvecklarna fokuserar huvudsakligen på funktionalitet, medan användbarhetsaspekter ofta kommer i skymundan trots att de är mycket viktiga för slutanvändarna. Det är en angelägen uppgift att överbrygga detta gap inom IT-infrastrukturen (Olabariaga et al., 2006). Därtill minskar organisationens miljöpåverkan, vilket gynnar hela samhället. Ytterligare en fördel med ett användbart intranät är att det möjliggör för medarbetarna att arbeta på distans i en helt annan utsträckning än förr. CSCW (*Computer-Supported Cooperative Work*), eller datorstött samarbete, är ett område med fokus på samarbete som stöds av teknologi. Här är det även relevant att beakta CSCW som ett viktigt begrepp i sammanhanget då det relaterar till mångfaldsfrågor. Mångfald kan vara en konkurrensfördel, men utspjutt över flera länder kan det potentiellt finnas svårigheter förknippat med detta då anställda kan sakna en delad historia, ha olika mål samt exempelvis att det kan råda viss språkförbistring mellan individerna från de olika nationerna.

Användbarhet är en viktig aspekt vid användning av intranät och enligt Sundström (2005) innebär begreppet användbarhet att webbplatsen eller systemet måste utgöras av ett gott hantverk (ha en bra typografi, navigation och hastighet) samt att användaren har nytta av systemet. Brister i användbarheten hos ett interaktivt intranät kan orsaka svagheter i systemet vad gäller dess förmåga att låta användarna kommunicera med varandra på ett tillfredställande sätt via teknologin. Individens kognitiva förmågor kan stimuleras genom ett system med hög användbarhet, vilket i förlängningen kan leda till en förbättrad internkommunikation via intranät. Arbetet är viktigt därför att alla organisationer har behov av en välfungerande internkommunikation och denna rapport kan bidra till förståelsen för det samt bidra med åtgärdsförslag för en ökad tillfredsställelse bland användare. Enligt Benyon (2010) kan en organisations intranät designas för att möta specifika krav hos särskilda individer genom att representativa personer från olika homogena grupper får ingå i designteamet. Korporativa system för organisationers interna kommunikation finns i olika varianter, men att mycket elektronisk information numera finns tillgänglig för personalen leder även till moderna problem såsom att individer tvingas arbeta på vissa sätt för att passa teknologin. Samtidigt medför tekniken många fördelar för organisationen (Benyon, 2010).

Babbar et al. (2002) anser att det inte är tillräckligt att ett system är bra teknologiskt sett, utan produkter ska vara enkla att använda och passa arbetsuppgifterna, aktiviteterna och kontexten för användarna. Attributen kan fungera som redskap för att bättre bestämma och mäta användbarhet på webben genom att avgöra de karakteristiska kännetecknen för användbarhet. Även Pearson et al. (2007) hävdar att användare av ett system värderar enkelheten med att använda dem som det mest betydelsefulla kravet för systemen när det gäller att bedöma värdet av användbarheten. Här finns alltså en parallell mellan olika forskare på det sättet att deras studier visar att användarna inte nöjer sig endast med system som är teknologiskt tilltalande.

Forskningen inom domänen har inte visat något större intresse för den nämnda nischen intranät som informationsöverförare och därför är det befogat att undersöka problemområdet.

Janes et al. (2014) menar att implementationen av webb 2.0-verktyg i yrkesmässiga tjänster kräver en blandning av flera olika tillvägagångssätt för att adressera den inre spänningen mellan det öppna, deltagande beteendet och iterativa utvecklingsmetodologier uppmuntrade av sociala verktyg samt mer traditionella management-stilar och metoder för att utveckla IT-lösningar. Enligt Laqua et al. (2011) saknar organisationer idag ett pålitligt sätt att försäkra sig om att alla medarbetare blir medvetna om information som kan vara relevant för deras arbete. De anställda vet inte vad som finns tillgängligt via organisationens intranät eller vilka filer och meddelanden som de har lagrat (Laqua et al., 2011). Riedl och Betz (2012) menar att aktiviteter ämnade att stödja initiativ kring intranät, i synnerhet sådana incitament som fokuserar på samarbete för skapandet av kunskap, måste beakta tre typer av möjliga hinder. Dessa barriärer är organisatoriska, kulturella och teknologiska. Alla tre är sammanflätade och påverkar varandra. Medarbetare som använder webb 2.0-mjukvara för att producera kunskap kämpar mot en dubbeltydighet mellan kraven från nya former av arbete (såsom exempelvis dynamisk social mjukvara) och den sedan tidigare existerande, traditionella organisatoriska strukturen (Riedl & Betz, 2012).

1.1 Företagsbeskrivning

För att undersöka arbetets frågeställning (se nedan) genomförs en undersökning på ett kooperativ vid namn VikingGenetics i Örnros utanför Skara. Objektet för undersökningen är deras intranät IntraVik. Organisationen är ett företag som sysslar med avel av nötkreatur. De använder den senaste teknologin för att främja verksamheten på bästa sätt. VikingGenetics har tre ägare i form av Växa i Sverige, FABA i Finland och VikingDanmark. Cirka 30 000 bönder i Sverige, Finland och Danmark äger dessa tre företag och står bakom organisationen i egenskap av ägare och medlemmar i de tre ekonomiska föreningarna. 38 medarbetare har access till IntraVik inom den svenska filialen (och 160 totalt i hela koncernen). Bara dessa 38 individer är således potentiella måltavlor för undersökningen.

Fokus för den här studien är att studera informationsöverföringen från organisationens ledning till personalen. Organisationen påtalar själv att de har problem med den interna informationsöverföringen från ledningen till de anställda medarbetarna. Det förmodas (ur organisationens synvinkel) vara allmänna problem såsom att individer glömmar bort att stämna av med intranätet om något nytt har inträffat, det råder en viss otydlighet gällande intranätet och dess informationsöverföring samt att det finns brister i att få relevant information tillgänglig via intranätet. IntraVik behöver struktureras på ett mer användbart sätt, informationen ska nå alla medarbetare och det skrivna ordet ska vara genomtänkt. Det är i nuläget inte själva mötesformerna som är det avgörande problemet, utan snarare det skrivna ordet, enligt organisationen. Intranätet IntraVik fungerar nu som en slags digital anslagstavla, men något brister följaktligen i informationsöverföringen. Det finns förväntningar från ledningen på att information når alla, det är även ett kulturfenomen då intranätet finns i tre länder med skilda språk och kulturer som man behöver ha i åtanke och beakta. Informationsöverföringen fordras, av både ledningen och personalen, att vara heltäckande och de anställda ska kunna hitta information som rör dem på ett effektivt och enkelt sätt. Nu är det en aning knapphändig med upplysningar och det är dessutom förhållandevis ostrukturerat, enligt dem själva. I figur nr. 1 visas de strategier och fokusområden som organisationen prioriterar.

- Strategy 2015 – relevant areas
 - Strengthening team culture
 - Securing employee competence
- Focus areas – employee survey
 - Working environment
 - Physical -
 - Psychological -
 - Internal information

Fig. 1. Källa: VikingGenetics (2013, med tillstånd).

Organisationen vet inte riktigt orsakerna till problemen, men de anser att deras intranät har en nyckelfunktion när det gäller organisationens interna informationsöverföring. I VikingGenetics organisationsstrategi lyfts den interna informationen fram som ett fokusområde (figur 1). Den här undersökningen fokuserar på VikingGenetics och dess intranät därför att studiet av en organisations intranät lämpar sig väl för att ta sig an verksamhetens problem med informationsöverföring. Det som ska uppnås med studien är att komma fram till en helhetsbild av hur en organisations intranät kan förmedla interninformation på ett funktionellt och tillfredsställande sätt för alla anställda. För att informationen ska gå fram till medarbetarna behöver intranätet vara användbart.

Kommunikationen mellan ledningen och medarbetarna sker genom följande kanaler inom den aktuella organisationen: mejl, telefonsamtal, traditionella öga-mot-öga-möten, videomöten i realtid via SCOPIA Desktop, personaltidningen VikingNews samt via intranätet IntraVik. Det finns även ett trådlöst nätverk inom organisationen och det kallas för VG-Wireless. Intranätet har här en nyckelroll som ett interaktivt verktyg för informationsöverföringen uppifrån och nedåt, enligt organisationens representant. Det är samtidigt ett snabbt sätt att överföra information på, men det kräver naturligtvis att medarbetarna kontinuerligt ser till att hålla sig uppdaterade med de senaste meddelandena. Det var alltså något som organisationen upplevde som ett problem, det vill säga att de anställda inte alltid håller sig underrättade om ny information som kommer uppifrån. Den typ av information som främst ska överföras från ledningen till personalen är fattade beslut, nyheter (resultat, möten, etc.), kalendarium, regelverk, policys och pågående projekt.

Undersökningen handlar om att utvärdera intranäts förmåga som ett verktyg för ändamålsenlig informationsöverföring samt att finna en väg till specifika mål för en ökad nivå av användbarhet. De anställdas tillfredsställelse med ett system anses vara en avgörande faktor inom domänen användbarhet, eftersom en missnöjd individ knappast lär brinna av lust att få arbeta vidare med systemet. Målet är att identifiera de problem som organisationen menar existerar hos intranätets förmåga att tillfredsställa användarna. *Frågeställningen för detta arbete är: vad krävs av ett intranät för att det ska upplevas som användbart med avseende på informationsöverföring från en organisations ledning ut till medarbetarna?* Användarna som avses i rapporten är medarbetarna i Sverige som ledningen vill nå ut till med sin information. Med användbarhet avses medarbetarnas tillfredsställelse med intranätet varigenom de mottar information från ledningen.

Undersökningens resultat visar att det finns brister i användbarheten och i arbetet presenteras därför även förbättringsförslag. Dessa förbättringsförslag introduceras följaktligen i en överskådlig lista (kap. 6.4).

Rapportens kapitel är strukturerade som en litteraturoversikt (kap. 2), problemprecisering och frågeställning (kap. 3), metoder (kap. 4), genomförande (kap. 5), analys och resultat (kap. 6) och en sammanfattande diskussion (kap. 7).

2. Litteraturoversikt – Tillfredsställande informationsöverföring

Den digitala teknologin har påverkat det moderna samhället på många olika sätt och det är en utveckling som har gått rasande fort. Från den första primitiva datorn Z1 som såg dagens ljus 1939 och som konstruerades av tysken Zuse till nutidens interaktiva teknik som ständigt är med oss (Beekman & Beekman, 2014). Den digitala tekniken omger oss i snart sagt alla kontexter och vi uppmärksammar den främst när något som har att göra med den felar. Det kan röra sig om ett gränssnitt som är alltför plottrigt, en applikation som är obegriplig eller att ett system inte beter sig som förväntat. Då blir vi frustrerade och lägger märke till teknikens brister. När detta observeras har vi förmodligen upptäckt ett användbarhetsproblem. Användarens tillfredsställelse med ett system, det vill säga i vilken utsträckning individen är belåten med produkten, är en aspekt av användbarhet som är av särskilt intresse för den här studien. Sålunda följer en redogörelse av teorier och forskning som anknyter till det tema som undersökningen gäller.

2.1 Intranät

Enligt O'Boyle et al. (2009) är ett intranät en miniatyrversion av Internet, men det är ett slutet system inom en organisation och intranätet skyddas av en brandvägg mot icke-auktorerade användare. Intranätet kan också ses som en applikation för informationsteknologi (IT) för användare inom en organisation (O'Boyle et al., 2009). Cooper et al. (2007) poängterar att intranät är privata versioner av webben dit endast de anställda inom en organisation äger tillträde, men om även vissa externa parter har åtkomst benämns nätet istället *extranet*. Ett intranät innehåller vanligtvis dels informationsinriktade sidor och dels mer funktionella komponenter såsom exempelvis kalendrar, ekonomiska redskap eller kommunikationsverktyg, för att nämna några funktioner. Att designa intranätet för de funktionella applikationerna förutsätter en interaktionsdesign för att definiera avgörande beteenden och för den informationsinriktade delen krävs en informationsarkitektur för att skapa en stark organisationsstruktur (Cooper et al., 2007). Martini et al. (2009) menar att det finns många definitioner på vad ett intranät är, alltifrån ett teknologiskt skyddat nätverk för organisationen till ett funktionellt system som är en infrastruktur som stöd för företagsapplikationer.

Tolkningen av begreppet intranät som i den här aktuella studien avses och lyfts fram är dock en teknologi som en organisation kan använda för att förmedla information från ledningsnivå ut till alla anställda. Det rör sig om att ett intranät kan vara ett verktyg för tänkandet genom att i bästa fall stimulera individers kreativitet samt organiserandet av individer, arbete och interaktion. Intranät utvecklas i sin omfattning både i spatiala (rumsliga) och tidsmässiga dimensioner. Intranätet kan utvidgas bortom organisationens interna sfär för att även omfatta relationer med externa organisationer, något som inte var fallet när intranät introducerades i mitten av 1990-talet. När det gäller tidsaspekten uppfattades först intranät som projekt, men numera ses det som en process för innovation och förändringsarbete som fortgår evolutionärt. Enligt Martini et al. (2009) avgörs huruvida ett intranät blir effektivt av en kombination av strategiska, organisatoriska och teknologiska val. Dessa val måste planeras omsorgsfullt. Martini et al. (2009) hävdar att en av de mest vanligt förekommande anledningarna till att implementerandet av ett intranät delvis eller helt misslyckas är att betydelsen av organisatoriska aspekter undervärderas. De flesta organisationer hanterar införandet av ett intranät ur ett rent teknologiskt perspektiv utan att systematiskt möta aspekter av det

organisatoriska och hanteringen av förändringar. Martini et al. (2009) framlägger att projekt kring intranät vanligtvis befinner sig i en återvändsgränd. Med det avses att det existerar en inneboende tröghet i arbetet med intranätet och det innebär ett hinder för evolutionen mot en mer mogen och strategisk nivå. De främsta orsakerna till denna tröghet är styrningen: brist på visioner, frånvaron av engagemang, konflikter gällande ansvarsområden, avund samt dålig förståelse för roller och grupper.

Enligt O'Boyle et al. (2009) är huvudanledningen till att organisationers intranät växer deras förmåga att möta affärsmål genom en förbättrad produktivitet och effektivitet hos medarbetarna. Genom internkommunikation, samarbete, kunskapshantering och iterativ processdesign kan intranät erbjuda signifikanta fördelar. Om vi istället ser till nyttorna med intranät kan det påpekas att kunskap har blivit en eftersträvarsvärd resurs och intranät har betydelsefulla fördelar för en organisation i det avseendet. Dessa vinster kan endast uppnås då användarna ses som kunder till organisationen och genom att designa intranätet med användbarhet i fokus (O'Boyle et al., 2009). Enligt Meroño-Cerdan et al. (2008) visar empiriska studier att bestämda teknologier för samarbete associeras med olika inriktningar för användandet och att det finns ett positivt förhållande mellan e-information och organisatorisk prestation. Följaktligen bidrar användandet av teknologi för ett ökat samarbete till att förhöja organisationens resultat. Med stöd av Denton och Richardson (2006) kan företags- eller organisatoriska intranät användas för att höja teamandan inom organisationer genom att intranätet nyttjas för att ge medarbetarna kontinuerlig feedback om vad som sker inom organisationen. Det kan ske genom att förbättra ledningen av organisationens medarbetare som använder intranätet. Ett vanligt sätt att förbättra samarbetet och teamandan inom organisationen är att utveckla en gemensam vision samt överordna mål och syften som fokuserar på kritiska utfall. Denton och Richardson (2006) menar att en sådan vision ger en grupp eller en organisation ett sätt att styra, begränsa, motivera och förena medarbetarna. Intranät kan även användas för att testa de anställdas förståelse av policys och processer, men också till att undersöka kritiska mål och förväntningar. Intranät kan också utgöra ett stöd för individer att greppa en tydlig bild av vad som verkligen pågår inom och utom den grupp de tillhör. De anställda kan även snabbt få veta hur de ligger till gällande prestation, vilket ger dem möjlighet att korrigera eventuella brister. Viktig information kan presenteras direkt framför grupper av medarbetare och intranätet kan fungera som ett verktyg för att uppmuntra samordnade handlingar. Medarbetarna kan fortlöpande se gruppens resultat och därigenom få veta vad som krävs för att teamet ska nå sina mål. Allt detta kan teoretiskt sett ske i realtid och information kan spridas till alla anställda, men det förutsätter naturligtvis att samtliga berörda medarbetare då är uppkopplade i det givna ögonblicket.

Det som Denton och Richardson (2006) anser har möjligheten att göra intranätet till ett kraftfullt managementverktyg är dess duglighet att insamla diverse data, sammanfoga den och sedan uppvisa informationen på ett lättbegripligt vis. Organisationens intranät och tillgänglig mjukvara har kapaciteten att identifiera, spåra och skildra betydelsefull information. Därigenom gör teknologin att det är enkelt att skapa effektiva team. Medarbetare kan ta emot information och kommunicera dagligen oavsett i vilken kontext de befinner sig, förutsatt att de har tillgång till informationsteknologi. Tillgängligheten innebär att det är enkelt att fokusera på angelägna insatser och frågor samt att det ger medarbetarna direktkontakt med vad de gör och övergripande organisationsstrategier. För att teknologin ska leva upp till sin potential krävs det att användarna brukar tekniken och tar tillvara dess resurser. Det måste ske regelbundet och på ett sätt som innebär att användarna förmår utnyttja systemets kapacitet på ett effektivt sätt (Denton & Richardson, 2006).

Hill et al. (2005) menar att eftersom implementationer av intranät möjliggör att strukturer för intern elektronisk affärskommunikation ökar, behöver forskningen tillhandahålla en insikt i faktorer som påverkar en framgångsrik design av intranät. För att maximera ett intranäts potential måste man undvika att intranät enbart utvecklas med avseende för ändamålet. Ofta sker skapandet på ett teknikdrivet sätt och intranät utvecklas för sakens egen skull. Istället innebär ett synsätt där designen av intranät tar hänsyn till samarbetet mellan olika avdelningar och organisationer samt förändringar, att det öppnas upp dataresurser, företagsprocesser och kunskapsapplikationer för ett bredare spektrum av användare. När en organisations intranät utvecklas utefter förändrade mål och användningsmönster börjar fokus att skifta mot kunskapsskapande, kunskapslagrande samt tillträde. Enligt Hill et al. (2005) är förändrade beteendemönster och strukturella reformer gällande en organisations arbetsmönster nödvändiga om kapaciteten ska utökas. Motivationen att skapa, använda och dela information ska vara en primär långsiktig och kritisk faktor för framgång. Intranät är en sådan mekanism som har förmågan att möjliggöra skapande och delning av kunskap. Hur som helst måste ledningens motivation och engagemang inför mekanismer som underlättar kunskapsskapande och mellanorganisatorisk spridning vara ackompanjerad av att de anställda användarna köper konceptet.

Benyon (2010) anser att då mycket e-information nuförtiden finns åtkomlig för arbetsstyrkan inom organisationer leder det till samtida problem såsom att människor nödgas arbeta på vissa sätt för att passa teknologin, vilket säkerligen fungerar för somliga och inte för andra individer. Parallellt för tekniken med sig åtskilliga fördelar för organisationer (Benyon, 2010). Här kan man föreställa sig exempelvis att information kan spridas snabbt, säkert och kostnadseffektivt. Därtill finns möjligheten att de anställda känner sig mer delaktiga då de kan få en kontinuerlig inblick i verksamheten. Sedan kan även kunskap och idéer delas lika effektivt och det bidrar därmed till en ökning av organisationers kunskapsnivå. Likaså kan det tänkas att de här möjligheterna inte tas till vara av alla medarbetare av olika skäl. Det kan då innebära att vissa individer snarare upplever sig vara exkluderade och att de inte känner sig delaktiga i en organisations laganda. Såsom Bruno et al. (2005) poängterar är det också på det sättet att dagens IT-teknologi har en stor kvantitet av intresser, rikligt med uppgifter och interaktionsstilar, en komplex teknologisk infrastruktur samt behandlar vidare kontextuella frågor (Bruno et al., 2005). Här är det lätt att hålla för troligt att en del medarbetare förmodligen lär avskräckas från att anamma mer av IT-teknologin än vad som är absolut nödvändigt för att de ska kunna utföra sina arbetsuppgifter om de finner teknologin svårbemästrad. Faran här är att organisationer riskerar att få en alltför stor andel kritiska medarbetare som tycker att systemet har låg användbarhet, vilket knappast är en fördel för verksamheten som helhet. Trivial teknologi (eng. *mundane technologies*) har enligt Dourish (2010) blivit inkorporerad i människors vardagliga liv så att den inte märks, förutom om den krånglar. Att använda intranät ska bli en del av medarbetarnas dagliga rutiner och inte utgöra ett extra arbete, i likhet med trivial teknologi som införlivats i vardagen. Ett effektivt användande är beroende av ett intranäts kvalitet, drivande mål, strategiska mål och en nära förbindelse mellan ledningens avsikter och personalens behov. Det är viktigt att användarna får tillgång till välintegrerade och väl designade informationskällor som är passande, uppdaterade, försvarbara och kostnadseffektiva (Hill et al., 2005).

Enligt Edenius och Borgerson (2003) är det snarare beståndsdelarna som skapar intranätet. Information som presenteras i ett intranät skapas vid användningsprocessen av nätet. Att hantera ett intranät innebär administrationen av ett fenomen som alltid förändras, vilket gör konceptet svårt att fånga för observation och ledning. Individerna som använder ett intranät möts av nätets egna sätt att representera information. Om ett intranät ska bli en framgång måste användarna disciplinera sig själva. Det kräver att kollegorna engagerar sig ungefär lika

mycket i intranätet. Då blir medarbetarna ledda av intranätet. När användarna förväntar sig att intranätet ska bli en succé, börjar de kommunicera problem om att uppfylla förväntningarna på intranätets potential. Under sådana förhållanden inleds då en annan organisationsprocess, nämligen att någon måste vara ansvarig för förvaltningen och föra ut information via intranätet. En viktig sak som Edenius och Borgerson (2003) påpekar är att all slags information inte kan placeras i intranätet eftersom det skulle innebära att användarna blir överbelastade med information långt över individernas kognitiva kapacitet. Dessutom skulle det bli på det sättet att om de högsta kraven på aktivitetsnivå hos ett intranät uppnåddes så skulle de investerade förvaltarna få hantera stora mängder information och bli tvungna att generalisera: det vill säga att göra saker de inte är specialiserade på.

Intranät har en kapacitet att uppdelat information och individualisera användarna (Edenius & Borgerson, 2003). På liknande sätt menar Richardson och Denton (2007) att användandet av intranät kan bygga ett starkare lagarbete, även om de som synes uttrycker sig annorlunda. Det betyder att många organisationer försöker använda arbetsgrupper och tillåter dem att engageras i egenorienterat arbete. För att sådana lag ska fungera bra måste de arbeta på ett integrerat, samarbetsvilligt sätt mot organisationens mål eller vision. En nyckel till framgång är att ha en snabb, meningsfull återkoppling kring prestation gällande alla gruppmedlemmar. Det påstås att intranät kombinerat med aktuell visualiseringsmjukvara kan tillhandahålla inte bara sådan feedback, utan även hjälpa teamet att förbli fokuserat och tillika bli mer enhetligt (Richardson & Denton, 2007).

I enlighet med Lehmuskallio (2008) är intranätredaktörerna de huvudsakliga korporativa grindvakterna och agendasättarna när det kommer till beslut om publicerandet av nyheter, det vill säga beslut som rör vad som är viktigt och nyhetsvärdigt. Redaktörerna fattar beslut självständigt snarare än kollektivt, därför är nyhetsinsamlandet starkt påverkat av nätverk och organisatoriska färdigheter hos redaktörerna. Organisationer föredrar neutrala nyheter. Ärlighet och öppenhet är principer som dock rättfärdigar även publicerandet av ”dåliga nyheter” (Lehmuskallio, 2008).

Denton (2012) beskriver hur alla organisationer har en teori om sina affärer som förklarar vad som behöver göras för att lyckas, men problemet är ofta att antagandena om verkligheten som ingår i teorierna inte längre är realistiska i nuet. Numera existerar möjligheten att använda undersökningar som kraftfulla affärs- och ledningsverktyg för att bygga policys och program i all hast efter reviderade omvärldsförändringar. Denton (2012) anser att det är enkelt att implementera ett intranät i en organisation, men svårt att få systemet effektivt. Om man vill få intranätet att bli mer än ett kommunikationsverktyg krävs en verksam återkoppling och en mätning av systemet. För att få intranätet till att fungera som ett ledningsverktyg behövs en förståelse för vad som är viktigt för organisationen, man behöver också öka förståelsen för hur beslut, handlingar, val, kapacitet och resurser konsumeras samt hur det påverkar betydelsefulla aspekter för grupper eller hela organisationen, skaffa sig förståelse för vad som sker, identifiera vilka handlingar som behövs för att förbättra saker och öka insynen i vad som är viktigt och inte (Denton, 2012). Pervez (2013) menar att *computer-mediated communication (CMC)*, alltså datormedierad kommunikation utifrån ett social-humanistiskt perspektiv, är ett nav när det gäller informationsspridning. Utbredningen och utvecklingen av CMC kan delas upp i tre faser: tiden före Internet (cirka innan 1980), Internet-tiden (ungefär från 1994) och socialt baserad mjukvaru-CMC (från 2002 approximativt). CMC har utvecklats till ett globalt nätverk av informationsutbyte (Pervez, 2013). Wagner et al. (2002) anser att oavsett vilken metod som används för att utveckla ett intranät så finns det åtskilliga punkter som måste beaktas för att intranätet ska bli användbart. Först måste man besluta sig för vilka mål eller problem som intranätet ska få bukt med, exempelvis att intranätet ska lösa

organisationens kommunikationsproblem. Att ställa sig den frågan sätter tonen för hela projektet. Efter det initiala utvecklingsarbetet ska systemet testas grundligt för att till exempel fastställa om olika säkerhetsaspekter är uppfyllda. Förutom detta ska systemet kontrolleras huruvida det fungerar via olika webbläsare, vilket betyder att exempelvis en massa scrollande blir ett irritationsmoment för användarna och det är något som behöver upptäckas samt åtgärdas. Beslut om standardiseringar och innehåll kan förhindra senare ilska och frustration hos användarna. Som Barnum (2011) talar om är effektivitet och duglighet viktigt för att gynna användarens anspråk på att åstadkomma vissa saker eller att nå olika mål med precision och snabbhet. Som ett exempel kan det tänkas att användaren blir frustrerad om det kräver lång tid av musklick, scrollande eller letande innan önskad information hittas. Fungerar inte systemet effektivt och dugligt ledsnar användaren och i värsta fall vill personen inte alls bruka systemet. Slutligen måste det poängteras hur betydelsefull träning är, det vill säga att det inte kan överskattas eftersom vissa användare kommer att vara helt ovana vid systemets utformning och dessa individer återfinns ofta i toppen och botten av en organisation (Wagner et al., 2002). Likaså anser Tredinnick (2006) att det finns vissa risker med intranät. Såsom exempelvis att dålig information som inte är autentiserad kan användas som bas för kritiskt beslutsfattande och att auktorisera användarna till att kunna skapa innehåll till intranät kan vara ett hinder för att implementera webb 2.0-teknologi framgångsrikt inom organisationer (Tredinnick, 2006).

Lee och Kim (2008) menar att användandet av intranät påverkas av teknisk support, webberfarenhet, uppgifters beroendeförhållanden och hur enkel användningen upplevs. I takt med att utvecklingen av intranät går framåt blir dess funktion alltmer som ett hjälpmedel för kommunikation och uppgiftsprocessande. Enligt Turner et al. (2010) är människors val av interaktioner på arbetsplatsen gällande kommunikationsteknologi styrd av deras kommunikationsekologi, vilket stödjer en skiftande mångfald av verktyg för att möta användarnas behov. En effektiv kommunikation är en kritisk komponent för ett framgångsrikt samarbete (Turner et al., 2010).

Tredinnick (2006) varnar dock för att det finns en fara med intranät eftersom katastrofala misslyckanden kan uppstå gällande användardeltagande. Det som avses är att teknologi inte ensam kan ändra en organisations kultur och användarnas engagemang i intranät, bloggar och liknande är beroende av en existerande organisationskultur i vilken individer känner sig fria från möjliga konsekvenser av den information som de bidrar med (jmf Hill et al. 2005; Ackerman, 2000). Det behövs därför en förståelse för dessa företeelser från ledningens sida för att skapa en god organisationskultur och för att få alla medarbetare att dra åt samma håll. Proportionen är 1:100 kring de personer som bidrar med innehåll till deltagande webbsidor, vilket är förödande för de flesta organisationer. Enligt Tredinnick (2006) är organisationskulturen avgörande för om en implementation av ett användarbyggt intranät blir en succé eller inte. En kultur där deltagande användare bidrar behöver göras till norm, inte en avvikelse (Tredinnick, 2006). Sambandet mellan den forskning som skildrats här är att olika sorters kulturer påverkar individers uppfattning om skilda företeelser och det är något viktigt att ha i åtanke.

2.2 CSCW

Enligt Ackerman (2000) existerar det inom domänen CSCW/datorstött samarbete ett glapp mellan de sociala krav som finns inom fältet och vad som är teknologiskt möjligt. Det finns därmed en skiljelinje mellan det sociala och det tekniska, det vill säga mellan kunskapen om vad som behöver stödjas socialt sett och vad som kan stödjas teknologiskt. Att undersöka,

förstå och eventuellt kunna minska det här gapet är en central utmaning för CSCW som forskningsområde. I enlighet med Ackerman (2000) ser man traditionellt inom CSCW på mänsklig aktivitet som en synnerligen flexibel, mångsidig och kontextualiserad företeelse. Datoriserade entiteter eller system såsom informationsöverföring, policys eller roller måste också vara lika anpassbara, allsidiga och kontextualiserade som mänsklig aktivitet. Ackerman (2000) hävdar att vi inte kan konstruera system som fullt ut stödjer dessa sociala aspekter. Framsteg har visserligen gjorts när det gäller att försöka överbrygga detta sociotekniska gap genom exempelvis *computer-mediated communication* (CMC), eller datormedierad kommunikation, men dessa teknologiska system är fortfarande alltför stela och oangenäma enligt Ackerman (2000). Senare studier visar också att gapet finns kvar och det är ett brett problem som även påverkar den organisation som är föremål för denna studie. Exempelvis menar de Souza et al. (2007) att gapet mellan teknologiska och sociala beroendeförhållanden behöver reduceras, vilket då skulle underlätta koordinationen hos arbetet med mjukvaruutveckling. Lyytinen och Newman (2008) hävdar att socio-tekniska system har förmågan att generera gap som triggar ingripanden i fokala (centrala) system, vilket emellanåt leder till avbrott. Whitworth (2006) menar att arkitektur, oavsett om den är fysisk eller elektronisk, påverkar allting och sociala system kräver generella förändringar som innebär en översyn för att möta de sociala behoven hos det virtuella samhället. För att kunna upplösa det socio-tekniska gapet måste systemdesigners erkänna sociala koncept såsom integritet, frihet och demokrati. De behöver specificera sociala krav precis som de gör med tekniska sådana, vilket kan verka som en skrämmande uppgift. Alternativet är dock ett antisocialt cybersamhälle som de flesta skulle se som oangenämt (Whitworth, 2006). Burmeister et al. (2011) menar att det finns fyra universella moralvärden som är viktiga för internetbaserad social interaktion: jämlikhet, respekt, förtroende och frihet. Deras bidrag är att inkludera frihet som det fjärde värdet. Betydelsen av de fyra moralvärdena är överförbar till andra kontexter där interaktion sker direkt. Mer forskning om dessa värden kan berika och fördjupa insikten angående dem samt hjälpa designers till en ökad förståelse för kontextuella nyanseringar hos värdena. Då kan de införliva dem i designen på ett lyckat sätt (Burmeister et al., 2011). Detta borde även gälla intranät.

Warkentin et al. (1997) menar att fördelarna med datormedierad kommunikation inte alltid överväger dess nackdelar. Teknologin har kapacitet att skapa en kommunikationsmiljö för virtuella partners som är separerade via tid och/eller avstånd, men tekniken kan även hindra utvecklingen av sammanhållning och tillfredsställelse i grupperns interaktionsprocess. Styrkan hos relativa länkar är positivt associerade med effektiviteten hos informationsutbyte (Warkentin et al., 1997).

Enligt Bullen och Johansen (1988) kan man benämna CSCW med *groupware* (sv. gruppvara) eftersom det är kort, enkelt att uttala och ganska beskrivande. Behoven hos affärsteam kan delas in i fyra grundläggande kategorier, vilket framgår av figur 2 (Bullen & Johansen, 1988, s. 21). CSCW-system beskrivs vanligen genom en tids- och platsmatris som den som visas i avbildningen. Intranät är ett exempel på verktyg i en av kategorierna: synkron eller asynkron interaktion samt på samma plats eller vid olika platser. Figur nr. 2 tillhandahåller ett exempel på områden av behov där *groupware* kan göra en skillnad (Bullen & Johansen, 1988).

	SAMMA TID	OLIKA TIDER
SAMMA PLATS	BEHOV: Möten öga mot öga <hr/> Lättnadstjänster Datorstödda möten	BEHOV: Administration, arkivering & filtrering <hr/> Presentationshjälpmedel Gruppenkalendrar Projektledning Integrerad analys Textfiltrering
OLIKA PLATSER	BEHOV: Fjärrdistansmöten <hr/> Konferenssamtal från högkvarteret Grafik & ljud Delad bildskärm Spontana möten	BEHOV: Pågående koordination <hr/> Gruppskrivning Elektroniska möten Datorkonferenser Samtalsstrukturering

Fig. 2. Källa: Matris över grundläggande gruppbehov och groupware-lösningar (Bullen & Johansen, 1988, modifierad).

Senare forskare såsom Skågeby (2012) menar att det aktuella uppsvinget för sociala medier har breddat synen på vad som kan benämnas socialt informationsbeteende, det vill säga hur individer uppför sig vid användandet av sådan teknologi som gör digitala interaktioner möjliga. Detta beteende karaktäriseras åtminstone delvis av en spänning mellan lyckträffar och upplösning. Lyckträffar är ett gynnat särdrag hos sociala medier och socialt informationsbeteende. Social upplösning kan däremot ses som dess ironiska motsvarighet.

Det är befogat att anta att socialt informationsbeteende också gäller intranät. Skågeby (2012) menar även att teknologier för sociala medier är kontextuellt bestämda och konstruerade av individer tillsammans med den kultur inom vilken teknologin används. Upplösningar sker i form av spänningar mellan olika krafter och påfrestningarna har huvudsakligen en analytisk dimension där en specifik instans kan ta position vartsomhelst längs ett kontinuum (Skågeby, 2012). Karunakaran et al. (2013) menar att CIB (*collaborative information behavior*, sv. informationsbeteende vid samarbete) är en täckande term för att omfatta samspelet av informationssökning, återfinnande och användning av information. Organisatoriskt arbete har tidigare upplevts som en serie av individuella aktiviteter med mindre tonvikt på samarbete. Organisationer som har intensiva informationsmiljöer är dock komplexa system med åtskilliga synliga och osynliga beroendeförhållanden. För att på ett effektivt sätt kunna stödja samarbete behöver förståelsen för komplexiteten i arbetsmiljöns helhet öka. Det kan forskning inom CIB bidra med (Karunakaran et al., 2013).

Bull och Brown (2012) menar att effekten av kommunikationen inom personalens nöjdhetsnivåer, det vill säga att tillhandahålla lämplig och relevant information och kommunikation via olika medier samt behovet att garantera möjligheten att delta i meningsfull feedback, är betydelsefull. Enligt Damian et al. (2013) saknar fortfarande

allmänpraktiker inom OSS (*organizational social structure*, sv. organisatorisk socialstruktur) ett systematiskt sätt att välja, analysera och stödja till exempel mjukvaruutveckling. Skapande inom mjukvaruutveckling borde ske i det inre av projektteam och fenomenet bör utforskas mer med blicken på sociala nätverk (Damian et al., 2013).

Ur ett ämneshistoriskt perspektiv påtalar Ackerman (2000) att det har gjorts en mängd sociala undersökningar som visar att detaljerna hos interaktionen är av betydelse samt att individer hanterar dessa detaljer med stor flexibilitet. Människor lägger tonvikten på vilka specifika detaljer de ska reflektera över eller handla efter och det varierar beroende på den särskilda kontexten. Utöver detta saknar ofta människor en delad historia eller meningar med individer i olika grupper och därför måste informationen skiljas ut från den ursprungliga kontexten och infogas i en ny kontext (eng. *recontextualization*) för att återanvända erfarenheter eller kunskap. Systemen är ofta konstruerade med ett antagande om att det finns en sådan delad förståelse kring informationen. Om en delad historia eller mening saknas mellan individer måste istället innebörden förhandlas fram. Ibland är det enklare att förstärka teknologiska mekanismer med sociala mekanismer för att kontrollera, styra eller uppmuntra beteenden (Ackerman, 2000). En annan aspekt är att individer som ingår i organisationer ibland har avvikande och olika mål, vilket kan innebära att konflikter är lika viktiga som samarbete när det gäller att uppnå lösningar på diverse problem. Enligt Olsen et al. (2012) finns det många olika nivåer inom intressenternas hierarkier i ett projekt där kommunikationen kring ett systems mål kan felas. Det finns flera lager av grupperingar av människor som är involverade i en sådan utvecklingsprocess. Olsen et al. (2012) hävdar att det som saknas i den kontexten är kommunikativa artefakter som kan användas i flera eller alla lager av hierarkier vid designen av system; artefakter som är både strukturerade och specifika samt att de även kan "måla" en lös bild av systemet och dess delar för att skapa en sammanhållen betraktelse och mental modell av systemet. Dessa artefakter är gränsobjekt och de kan sammanlänka gapet mellan HCI och mjukvaruingenjörskonstens processer. Gränsobjekten är först och främst informativa artefakter inom och över sociala världar (samhällen och skiftande grupperingar) där de har olika innebörd tvärsöver gemenskaperna, men de har tillräckligt med allmän struktur för att kommunicera och översätta mellan grupper av individer (Olsen et al., 2012). Information förlorar sin kontext när den går över gränser, vilket kan vara positivt eftersom det döljer onödiga detaljer om andras arbete. Enligt Ackerman (2000) innebär gränsobjekt (eng. *boundary objects*) informationsartefakter som spänner över två eller flera grupper, där varje grupp bifogar olika insikter och innebär till informationen. Gränsobjekt låter grupper samordnas genom att detaljerna hos informationen som används i en viss grupp inte behöver förstås till fullo av andra grupper. Avvikelse är normala i arbetsprocesser och mycket av kontorsarbetet som utförs hanterar sådana exceptionella förhållanden. Därtill är de olika rollerna fria och flytande.

Beträffande utmaningar för domänen CSCW anser Ackerman (2000) att individer föredrar att veta vilka andra personer som är närvarande i en delad kontext och de använder den medvetenheten för att guida deras arbete, vilket fortfarande gäller (jmf Gross & Prinz, 2004). Att tillföra medvetenhet om vem eller vilka som är närvarande eller har perifer (marginell) medvetenhet, det vill säga lågnivåövervakning av andras aktivitet vid delade kommunikationssystem, är värt att beakta. Även forskning om kompromisser som är inneboende i medvetenhet kontra privatliv samt medvetenhet kontra att störa andra individer är av intresse. Synligheten hos utbyten av kommunikation och information möjliggör inläring och större skicklighet är ytterligare en utmaning. Men synligheten gör också att individens arbete blir mer öppet för kritik eller förvaltning, vilket kan göra arbetet mer formellt och minska delningen (Ackerman, 2000). Det finns även utmaningar i att koordinera uppgifter och processer (Bayerl & Lauche, 2010).

Normer kring användandet av CSCW-system borde ha möjligheten för användarna att förhandla fram normerna, vilket då leder till ökad flexibilitet. Det förefaller finnas ett kritiskt massproblem (eng. *critical mass*) hos CSCW-systemen, nämligen att det behöver finnas tillräckligt många individer som börjar använda systemet för att det ska bli ett använt system (Markus, 1987). Det är svårare att få användarnas godkännande av ett CSCW-system än för ett enanvändarsystem eftersom grupper av människor måste köpa konceptet snarare än enskilda individer. Därtill anpassar sig människor inte enbart till systemen, utan även till att rätta systemen efter sina behov. Systemdesigners borde anta att användarna kommer att försöka skraddarsy sitt brukande av systemen. Enligt Ackerman (2000) är motiv av kritisk betydelse på det sättet att arbetsgivarna och de anställda eventuellt har olika motiv och då kommer användningen av systemet att minska på grund av det. *Human-computer interaction* (HCI) (sv. människa-datorinteraktion, MDI) och CSCW behöver ha sin fundamentala förståelse för hur individer verkligen arbetar och verkar i olika grupper och organisationer. Annars kommer det att produceras oanvändbara system som är undermåligt konstruerade och som leder till ett försämrat samarbete samt att andra sociala aktiviteter då blir lidande (Ackerman, 2000). Enligt Grundén och Ranerup (1998) är det fullt möjligt att initiera implementation av CSCW även vid lokala och regionala nivåer av centraliserade och hierarkiska organisationer. Traditionellt sett är centrala nivåer initiativtagare till IT-baserade system och organisatorisk turbulens förefaller influera processen av implementation och användandet, som exempelvis omställningar gällande chefer eller IT-avdelningar. Dessutom influerar teknologiska problem processerna, men inte i samma utsträckning. Viktigast är förväntade eller reella utfall av duglighet och kvalitetseffekter. För att studera dessa fenomen kan det vara bra med användardeltagande, men det är inte nödvändigt om användarnas behov är välkända av experterna (Grundén & Ranerup, 1998). Grundén och Ranerup (1998) hävdar detta, men andra vidmakthåller andra ståndpunkter och synen har delvis svängt. Det finns därmed olika uppfattningar om användarmedverkan och exempelvis Gulliksen och Göransson (2002) menar att användbara system kräver en användarcentrerad systemdesign. Det är ett förlopp som fokuserar på användare och användbarhet genom hela utvecklingsprocessen och vidare över hela livscykeln (Gulliksen & Göransson, 2002).

En aspekt av CSCW-system är att stödja kommunikation. Fiske (1993) menar att kommunikation är något högst skiftande och mångfacetterat, vilket gör denna mänskliga aktivitet svår att definiera tillfredsställande då den innefattar en ändlös lista på handlingar. I dagens samhälle kan det naturligtvis röra sig om allt möjligt från exempelvis samtal mellan individer, sättet vi klär oss på och olika former av elektronisk kommunikation. Enligt Fiske (1993) finns det förenklat sett två huvudskolor beträffande sättet att se på kommunikation ur ett teoretiskt perspektiv. Den ena skolan ser kommunikation som kodning, överföring och avkodning av meddelanden i syfte att skaffa sig kunskap om hur kommunikationen kan förbättras och se om dess metoder är empiriska och vetenskapliga. Den andra skolan betraktar kommunikation som skapandet av betydelser och inriktar sig på interaktionen mellan kommunikator, text och åhörare. Det finns även flera olika varianter på dessa huvudskolor (Fiske, 1993). Enligt Monteiro de Carvalho (2013) tar ett kommunikationsintegrerat ramverk (eng. *communication integrated framework, CIF*) hänsyn till olika perspektiv från det individuella till det organisatoriska, vilket påverkar kommunikationen vid IT-projekt genom ett integrerat systemsynsätt. Det finns en inkonsekvens här på det sättet att vikten av kommunikation är upphöjd av intressenter och samtidigt är kommunikationsprocesserna och de av PMO (eng. *project management office*) föreslagna praktikerna formaliserade i organisationernas PM-metodologi (eng. *project management*), men de varken följs eller prioriteras av projektledarna (Monteiro de Carvalho, 2013). Bosua och Venkitachalam (2013) gör gällande att kunskapshantering (eng. *knowledge management, KM*) har blivit en

nyckelfaktor beträffande organisationers prestation. Många organisationer misslyckas dock med att rikta in sina KM-strategier på kunskapsprocesser inom verksamheten.

Det finns ett gap i förståelsen av hur en organisations KM-strategi och KM-processerna i arbetsgrupper kan ställa sig på samma sida. Att alliera organisationen med tanken på KM är viktigt och det stödjer förbättringar av KM-processer inom organisationer (Bosua & Venkitachalam, 2013). Här finns en tydlig koppling till CSCW eftersom teknologin är avgörande för diverse organisationers verksamhet. Enligt Fikry och Mukhtar (2012) har informations- och kommunikationsteknologin utvecklats hastigt vilket har medfört att användarnas förväntningar ökat och gjort affärskommunikationen mycket komplex. Det krävs av dagens medarbetare inom affärsvärlden att de kommunicerar med varandra nästan omgående oavsett deras geografiska position samt att de även behärskar diverse olika teknologiska hjälpmedel, applikationer och interaktioner öga mot öga. Individer som arbetar med information blir alltmer mobila och kan arbeta nästan varsomhelst, närsomhelst och över gränser. Kravet på att de också ska kunna kommunicera med nyckelpersoner på samma sätt och uppfylla deras fordringar på ett lämpligt vis ökar ständigt. Om kommunikationen brister under en kritisk period resulterar det i flera förseningar och därmed reduceras produktiviteten (Fikry & Mukhtar, 2012). Som en lösning på sådana problem beträffande kommunikationen inom organisationer föreslår Fikry och Mukhtar (2012) att betydelsen av förenad kommunikation (eng. *unified communication, UC*) får större fokus, vilket innebär en lösning för ledningskommunikation och tjänster över geografiska gränser och nätverk baserade på regler samt policys som tillhandahåller sömlös integration mellan tjänster. I nästa avsnitt presenteras paradigmet att eftersträva en hög grad av användbarhet hos intranät, vilket kan stärka en förenad kommunikation inom organisationer om det tillämpas.

2.3 Användbarhet

Gulliksen och Göransson (2002) menar att användarcentrerad systemdesign innebär en iterativ process där grundelementen består av analys, designförslag, utvärdering och återkoppling. Den iterativa processen fäster avseende vid användarmedverkan, grundar sig på upprepade användartester och har prototyping (tekniken att ta fram prototyper/modeller) som ett fundament (Gulliksen & Göransson, 2002). I enlighet med Barnum (2011) kan användbarhet, bland andra gångbara begreppsbestämningar, definieras som att konceptet består av tre kritiska element. Nämligen att ett system ska vara designat för att fokusera på de specifika användare som det är avsett för, specificerade mål ska vara gemensamma för användarna av produkten vars mål representerar deras mål och att systemet är designat för att brukas i den särskilda kontext där användarna arbetar. Likaså finns det enligt Barnum (2011) tre kritiska mått på användbarhet; närmare bestämt effektivitet, duglighet och tillfredsställelse. Gulliksen och Göransson (2002) väljer att kalla dessa aspekter för ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse samt att de tillfogar användningssammanhanget. De olika författarnas kriterier är begrepp som framställs utifrån lite olika betraktelsesätt, men de handlar om liknande företeelser på det sättet att de skildrar användbarhetsaspekter på ett besläktat vis. Effektivitet och duglighet handlar enligt Barnum (2011) om att stödja användarens behov av att uppnå vissa mål med systemet med exakthet och hastighet, vilket även innebär att produkten gynnar användaren i sitt arbete på ett bättre sätt än vad individen tidigare åstadkom i arbetet före införandet av systemet. Måttet på tillfredsställelse å andra sidan härstammar helt och hållet från användarnas perception (uppfattning) av tillfredsställelse med avseende på användningen av systemet. Om användaren anser att ett specifikt system är tillfredsställande att bruka innebär det ofta att deras intresse att nyttja

produkten övertrumfar erkända problem som påverkar både dess effektivitet och duglighet. Det beror på att tillfredsställelse är analogt med önskvärdhet (Barnum, 2011). Här kan det ses som att om användaren upplever ett intranät som önskvärt är individen tillfredsställd med systemet och lär återkomma frivilligt. I enlighet med Gulliksen och Göransson (2002) definieras tillfredsställelse som frånvaro av obehag samt närvaro av positiva attityder vid användningen av en produkt. Enligt Sundström (2005) har en produkt eller tjänst ingen egentlig användbarhet utan endast en kapacitet att kunna användas av specificerade användare som utför särskilda uppgifter i ett speciellt sammanhang, därför behöver även kontexten studeras för att man ska kunna värdera användbarheten.

För att uppnå användbara system krävs en användarcentrerad systemutvecklingsprocess. ISO 9241-11 anger att begreppet användbarhet omfattar följande aspekter: ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse samt att användningssammanhanget (kontexten) ska möjliggöra en interaktion mellan människa och dator. Därtill är användbarhet en mätbar storhet (Gulliksen & Göransson, 2002). I enlighet med Benyon (2010) kan aspekten tillfredsställelse mätas ur ett användbarhetsperspektiv genom att undersöka hurvida användarna är nöjda med den övergripande användbarheten, om systemet möter deras behov, om det bemöter deras spontana användning, om det spelar mot deras behov av icke-frekvent och periodiskt återkommande användning samt om produkten har lärbarhet. För att återanknyta till vad de olika forskarna anser om hur man bör mäta användbarhet är de som synes tämligen överens, men det finns kosmetiska skillnader i hur de väljer att beteckna begreppen. Dock är de ense om betydelsen av aspekten tillfredsställelse, det vill säga att de erkänner relevansen av att användarna känner sig nöjda med ett system för att frivilligt vilja använda det. På grund av att kriteriet tillfredsställelse har en betydande roll inom användbarhetsdesign utgör den aspekten huvudfokus för den här studien. Det är rimligt att anta att beroende på hur tillfredsställande användarna upplever ett system påverkar deras benägenhet att vilja återvända till produkten.

Enligt Barnum (2011) hävdar många forskare att tillfredsställelse är det mest viktiga måttet på användbarhet därför att användarna numera förväntar sig att ett system ska vara användbart. Pearson et al. (2007) påtalar att användare av ett system skattar enkelheten med att använda produkten som det mest betydelsefulla kriteriet för dem när det gäller att värdera användbarheten. Samtidigt är personifiering av systemet samt kundanpassning av produkten de minst viktiga aspekterna av användbarhet ur deras synvinkel. Det finns även en noterbar könsskillnad här gällande hur kvinnor och män betraktar användbarhet. Det vill säga att män generellt sett har en mer positiv attityd inför användandet av Internet än kvinnor har och att könen föredrar att utnyttja olika tjänster på Internet (Pearson et al., 2007). I överensstämmelse med Babbar et al. (2002) är det inte tillräckligt att ett system har en teknologisk förträfflighet, utan produkter ska vara enkla att använda och passa in i arbetsuppgifterna, aktiviteterna och kontexten för användarna. Ett system lockar användare om det är välfungerande, möter individernas behov och är lättanvänt. Dock är många vanligt förekommande system svårbegripliga och förvirrande att använda, vilket leder till frustration. Att öka användbarheten borde vara ett mål inom produktdesign och det kan ske genom input och feedback från verkliga användare av systemet (Babbar et al., 2002).

Enligt Ou et al. (2010) innebär ögonblickliga teknologiska meddelanden (eng. *instant messaging, IM*), såsom exempelvis mejl eller SMS, att det möjliggör för anställda att bli auktoriserade. IM bemyndigar arbetsgrupper genom att forma de sociala nätverk som finns och underlättar kunskapsdelning på arbetsplatsen, vilket resulterar i en höjning av teamets prestation (Ou et al., 2010). Wallace et al. (2013) menar att när det gäller användbarhetsmål finns det kulturella skillnader som varierar mellan individer med olika nationaliteter.

Användbarhetsattribut graderas inte lika i olika länder, utan duglighet och tillfredsställelse varierar signifikant medan effektivitet inte skiljer sig åt. Det finns utmärkande samband mellan betydelsen som tillmäts duglighet och tillfredsställelse inom kulturer som värderar målorientering högt (vilket särskilt påverkar uppfattningen om duglighet). Kulturer som däremot inte värderar målorientering högt influerar istället hur användarna bedömer tillfredsställelse (Wallace et al., 2013).

När det gäller användbarhetsaspekter hos ett intranät hävdar Hill et al. (2005) att exempelvis färgförändringar hos olika element i gränssnittet kan vara en succé. Överensstämmelse kan gynna intranät genom att implementera en färgförändring hos både bakgrunden och navigationen. Däremot bör man ha i åtanke att färgen hos navigationsverktyg kan skapa förvirring angående vad som är framhävt och inte. Ett primärt motiv med att ändra färg på bakgrunden är att upphöja användbarheten. Kommonen (2011) förklarar att det existerar ett fenomen som kallas för *colour culture* (sv. färgkultur), vilket betyder en kulturell uppsättning av innebörder som är investerade i färger. Det finns en stark tendens mot att dessa innebörder är högt värderade i Kina. Visuella manifestationer av färgvärden är dynamiska och beroende av kontexten. Exempelvis betraktar kineserna färgen svart som representant för den mörka sidan av människans natur (Kommonen, 2011). Patel et al. (2013) visar även att det finns skillnader mellan hur amerikaner och indier i synnerhet ser på illustrationer, grupper av individer och information i visuella bilder. En organisation kan förmedla sin egenbild via visuella bilder för att väcka intresse och få uppmärksamhet. Då är visuell applicering en viktig kommunikationsprocess (Patel et al., 2013). Leidner och Kayworth (2006) menar att en förståelse för skilda kulturer är betydelsefullt vid studerandet av informationsteknologier därför att kultur på olika nivåer såsom nationell, organisatorisk och gruppnivå kan influera en lyckad implementation samt användande av IT. Likaså kan förändringar av bildstorlekar och objektens former gynna följdriktigheten i utseende och känsla. En korrekt benämning på länkar underlättar en snabbare informationshämtning och den hämtningen kan även förbättras genom att integrera justerbara verktyg i gränssnittets design.

Enligt Hill et al. (2005) bör det tas i åtanke att när ledningen tillämpar förändringar i ett intranät kan det mötas av motvilja från medarbetarna som ofta behöver vänja sig innan de accepterar omställningarna. En orsak till det kan vara att ledningens kommunikation har varit bristfällig när det gäller de förändringar hos de anställdas beteende som krävs för att göra ändringarna mer framgångsrika (Hill et al., 2005). Här finns det en parallell till Ackerman (2000) som menar att motiv är av en avgörande betydelse på så sätt att arbetsgivarna och personalen möjligen har olika bevekelsegrunder och då kommer användningen av systemet att avta på grund av det (jmf avsnitt 2.2).

Enligt Krug (2006) behövs det endast att man fokuserar på några få aspekter för att göra ett system tillgängligt för de flesta användarna; nämligen att åtgärda användbarhetsproblem som förvirrar alla, observera hur individer använder systemet, läsa på inom domänen, använda *cascading style sheets* (sv. sammanhängande formatmallar) vid kodskrivning och förenkla HTML-koden. Langston et al. (2008) gör också ett betydelsefullt iakttagande då de poängterar att den fysiska omgivningen även påverkar användarens upplevelse av ett system. Det finns betydande skillnader i aspekter som luftkvalitet, temperatur, utrymme, flexibilitet, användbarhet och kontrollerbarhet i arbetsmiljön. Dessa perspektiv får inte åsidosättas utan de har en märkbar inverkan på användarens upplevelse och prestation (Langston et al., 2008). Enligt Ware (2008) kan design anses vara ett verktyg för kognition såsom en utvidgning av en betraktares hjärna på ett liknande sätt som en hammare är en förlängning av användarens hand. Det går att förstärka kraften hos sådana informationsverktyg och grafisk design ses som

ett kognitivt verktyg. Visuellt tänkande är en komplex process som kan stödjas via specifika designtechniker (Ware, 2008).

I överensstämmelse med Rosenbaum et al. (2002) kräver metoder för användbarhet och UCD (*user-centered design*) (sv. användarcentrerad design, ACD) i praktiken både *top-down* och *bottom-up*-stöd. En iterativ design och utvärdering försäkrar att innovationer verkligen fungerar och tillhandahåller en berättigad valuta för pengarna. Involvera hela utvecklingsgrupper och deras chefer i praktiker såsom användarcentrerade *workshops* (sv. arbetsgrupper/arbetsmöten) så att det finns ett forum för frågeställning och diskussion kring olika åskådningar om design och utveckling. Tänk brett och på styrkeförstärkare i egenskap av att utbilda alla medarbetare i ACD-metoder. Användbarhetsexperter behöver förstå att de som designar system kommer att bestämma dess användbarhet, vilket betonar vikten av att förmedla det essentiella hos ACD till hela teamet (Rosenbaum et al., 2002).

Enligt Sundström (2005) är det ett mycket vanligt misstag vid utveckling av ett system att man missar vad produkten ska göra för användaren. Istället ligger fokus ofta på själva handlingen. Bieffekter av systemet kan vara viktiga, det vill säga att exempelvis småprat kan utgöra kärnan i en organisations *knowledge management*. I småpratet kan det verkliga kunskaps- och erfarenhetsutbytet ske, medan den erfarenhetsdatabas som ligger på intranätet ekar tom (Sundström, 2005). Här kan man föreställa sig att ett intranät med en hög grad av användbarhet stimulerar organisationers *knowledge management*.

3. Problemprecisering och frågeställning

Undersökningen förväntas ge svar på hur man kan bidra till en hög grad av användbarhet genom förslag som vid ett implementerande ska kunna förbättra intranät ur ett användbarhetsperspektiv. Forskning inom domänen CSCW visar på ett glapp mellan de sociala krav som finns inom fältet och den teknologiska potentialen (se kapitel 2.2). Med det avses mellan kunskapen om vad som kräver stöd socialt och vad som kan stödjas teknologiskt. Att studera, förstå och möjligen vara kapabel att minska gapet är ett incitament för CSCW som forskningsområde. Enligt Ackerman (2000) är synen på mänsklig aktivitet inom CSCW att det är något anpassbart, varierande och kontextualiserat. På liknande sätt behöver teknologiska system för exempelvis informationsöverföring vara lika smidiga, mångsidiga och kontextualiserade. Ackerman (2000) menar att vi inte kan skapa system som helt bistår sociala aspekter (se kapitel 2.2). Till följd av det finns alltså gapet kvar. Även Olsen et al. (2012) rör sig i samma område och hävdar att det finns åtskilliga olika nivåer inom intressenternas hierarkier i ett projekt där kommunikationen kring ett systems mål kan brista. Flera skikt av fraktioner av människor är involverade i en sådan utvecklingsprocess och det som saknas i den kontexten är informativa artefakter som kan användas i skikten vid designen av system (se kapitel 2.2). Exempelvis kan det understrykas att Masrek et al. (2007) fastställer att det vetenskapliga arbetet om intranät och dess användbarhet är synnerligen knaper, fastän progressionen av intranät är både skyndsam och förfinad (se kapitel 1). I överensstämmelse med Hill et al. (2005) demonstrerar vetenskapligt studium inom användbarhet att implementationer för intranät möjliggör att strukturer för intern elektronisk affärskommunikation ökar inom organisationer (se kapitel 2.1). Användarnas tillfredsställelse med ett system betraktas vara en väsentlig faktor av den orsaken att en missbelåten individ inte gärna lär ha lust att arbeta med systemet. Enligt Casaló et al. (2008) är tillfredsställelse och en webbsidas användbarhet viktiga beståndsdelar beträffande användarnas trofasthet och deras goda omdömen om systemet (se kapitel 1). Tredinnick (2006) varnar emellertid för att det existerar en risk med intranät av den orsaken att ytterst ogynnsamma fiaskon kan uppkomma angående användardeltagande. Det som avses här är att ingenjörskonst inte ensam kan modifiera en organisations kultur, och användarnas motivation i förhållande till intranät, bloggar och liknande är avhängigt en befintlig organisationskultur vari personer känner sig fria från tänkbara följder av den information som de medverkar till att skapa och sprida (se kapitel 2.1). Härvidlag finns det en tydlig förbindelse till Hill et al. (2005) och Ackerman (2000) som anser att arbetsgivarsidan och personalen kan ha olika motiv samt att arbetsstyrkan är i behov av någon slags stimulans för att vilja engagera sig i ett aktuellt tillämpat system. Det krävs en insikt om detta faktum från ledarskapets sida för att alstra en angenäm organisationskultur, för att alla kollegor ska kunna inkluderas i teamandan och därigenom ro i samma båt. Målet är sålunda att urskilja aspekter som kan skapa en hög grad av användbarhet i intranät.

Givet detta är det relevant att undersöka intranät som ett effektivt stöd för informationsöverföring. Därmed faller frågeställningen naturligt på plats: *vad krävs av ett intranät för att det ska upplevas som användbart med avseende på informationsöverföring från en organisations ledning ut till medarbetarna?* Syftet är att analysera intranäts förmåga som ett verktyg och för informationsöverföring samt att komma underfund med en väg till specificerade mål för en hög grad av användbarhet.

För att få svar på frågeställningen genomförs en undersökning på organisationen VikingGenetics intranät. Då de har sitt säte i tre länder (Sverige, Danmark och Finland) samt dessutom ytterligare kontor i andra länder, ställer detta extra höga krav på en fungerande

internkommunikation. Dock är det endast den svenska falangen av organisationen som avses i den här aktuella studien. Olika företagskulturer råder i de skilda länderna och språken som talas skiljer sig också åt, men koncernspråket är förvisso engelska. En tanke med en fungerande kommunikation och informationsspridning är att sammansvetsa medarbetarna och därigenom stimulera företagskulturen så att personalen drar åt samma håll. Avgränsningen är således att organisationen VikingGenetics svenska avdelnings intranät är föremål för studien (där 38 medarbetare har access till intranätet) samt det anlagda perspektivet på informationsöverföringen. De övriga sektionerna inom korporationen är följaktligen helt exkluderade i denna undersökning. Det som för övrigt inte ska undersökas är intranät ur andra synvinklar än de beskrivna, problem för organisationer förutom i fråga om informationsöverföring samt användbarhet ur andra aspekter än med avseende på intranäts förmåga att främja en god transmission av information från ledningen ut till personalen inom ett samfund.

4. Metoder

Kapitlet redogör för de metoder som har använts i det här arbetet för att kunna besvara frågeställningen som definierats. Genomförandet av dessa metoder skildras också. Valda metoder är en heuristisk utvärdering som utförs av expertutvärderare och en enkät till användare, vars mål och syfte är att dessa metoder ska göra det möjligt att besvara frågeställningen. Valet av metoder motiveras av att de ger en djup bild av vad som krävs av ett intranät för att det ska upplevas som användbart med avseende på informationsöverföring från en organisations ledning ut till medarbetarna. Expertutvärderarnas perspektiv kompletterar användarnas uppfattningar. Dessutom är metoderna beprövade och genomförandet kan ske inom de givna tidsramarna. Ännu en aspekt är att metoderna kunde genomföras på distans då det fysiska avståndet till organisationen uteslöt en studie på plats. Den insamlade informationen triangulerades sedan.

4.1 Heuristisk utvärdering

Enligt Patton (2002) är den heuristiska utvärderingen i en kvalitativ studie en vetenskaplig metod som anses vara utmärkt för att fånga forskarens och andras upptäckter, personliga insikter och reflektioner kring det fenomen som studeras. Heuristiker handlar om mening, essensen hos fenomenet, kvalitet och erfarenheter. Patton (2002) menar på samma sätt att den heuristiska undersökningen är en form av fenomenologisk studie, det vill säga att den för fram forskarens personliga erfarenheter och insikter. Fenomenologin ställer frågan vad meningen, strukturen och essensen är hos upplevelsen av ett visst fenomen för en individ eller en grupp av människor? Det finns två fokus hos en heuristisk undersökning, nämligen att forskaren måste ha en personlig erfarenhet och ett eget intresse av objektet för studien samt att eventuella ytterligare forskare som ingår i undersökningen även de ska ha samma kunnighet och engagemang gentemot fenomenet. Kombinationen av personlig erfarenhet och intensitet ger en förståelse för det innersta väsendet hos en företeelse (Patton, 2002). Genom den heuristiska metoden kan det underförstådda hos ett fenomen, såsom ett intranät, synliggöras. Systematisk observation, dialoger och djupintervjuer med möjliga medforskare bidrar till metodens rigorösa och avslöjande natur där forskaren själv är det primära instrumentet. Ytterligare ett skäl till valet av denna metod är att den karaktäriseras av en unik förmåga att legitimera och placera utvärderarens originella inblick i förgrunden (Patton, 2002). Den heuristiska utvärderingen är lämplig därför att den kommer att avslöja hur intranätets användbarhet är beskaffad och det sker ur forskarens perspektiv, antyder Patton (2002). En informell heuristisk utvärdering kan också genomföras, vilket inte kräver experter utan bara en person eller flera individer med erfarenhet av det som ska undersökas. Även den informella utvärderingen har en hög framgångsfaktor (Barnum, 2011).

Inom området MDI återfinns också heuristisk utvärdering, då i betydelsen heuristiker för utvärdering av användbarhet. Barnum (2011) menar att Nielsens tio heuristiker (tumregler) för användbarhet är (något förenklat): synlighet, matchning, kontroll och frihet, överensstämmelse och standard, felförebyggande, igenkännande, flexibilitet och duglighet, estetik och minimalism, felmeddelanden samt hjälp och dokumentation. De här tio heuristikerna är numera vitt spridda, kan anpassas efter kontexten och är lämpade för en mångfald av olika produkter (Barnum, 2011). Även Benyon (2010) skildrar fördelarna med den heuristiska utvärderingen. Det lyfts fram att det är en effektiv, enkel och relativt snabb metod som särskilt bör användas tidigt i en designprocess. Det rekommenderas även att det

sker en tillämpning av en skala över allvarlighetsgraden i de brister som upptäcks. Skalan kan se ut på olika sätt (Benyon, 2010).

4.2 Enkät

Benyon (2010) menar att det finns flera sätt att erhålla information på distans och bland dessa metoder är enkäter mest vanligt förekommande. Det är viktigt att ha i åtanke att utformandet av en bra enkät som lockar fram relevanta svar kan vara svårt att göra. Frågorna ska vara specifika och en hel del arbete kan krävas innan frågorna blir såsom det önskas. Enkäter är idealiska för att samla in stora mängder information och för att involvera individer som inte kan delta vid exempelvis intervjuer (Benyon, 2010).

Enligt Barnum (2011) är det bra att skapa en enkät för att få strukturerad feedback från före, under och mot slutet av ett test. Enkäter tar inte lång tid att administrera och de ger både kvantitativ och kvalitativ återkoppling som kan klargöra eller höja förståelsen för användarnas upplevelse. Dock är det så att man bör tänka på att enkäter tar dyrbar tid från användarnas vardagliga sysslor (Barnum, 2011). Samtidigt menar Langemar (2008) att den största fördelen med enkäter är att man hinner med flera deltagare på kortare tid än om intervjuer hade använts. Ytterligare fördelar är att känsliga frågor kan vara enklare att besvara anonymt och att deltagarna får mer tid på sig att svara. Ännu en fördel är att risken för otillbörlig påverkan och andra oönskade effekter av intervjuer är minimal. Emellertid kan frågornas utformning påverka svaren. Nackdelen är att informationen som insamlas inte är lika omfattande och uttömmande som vid muntliga intervjuer. Kontakten kan inte heller utvecklas efteråt, även om det går att skicka ut enkäter i omgångar. Om enkäten ska besvaras enskilt är det viktigt att den inte är alltför tidskrävande och att ämnet engagerar, annars är risken stor att många svar uteblir. Kravet att väcka deltagarnas intresse är större vid en kvalitativ enkät än vid en kvantitativ sådan, därför att den senare bara har graderingar att bocka i (Langemar, 2008).

Frågorna kan enligt Langemar (2008) vara mer eller mindre öppna och allmängiltiga eller specifika. Enligt Bell et al. (2005) kan frågorna i en undersökning vara bekräftande, strukturerade, guidade eller öppna. Noor (2008) menar att semistrukturerade frågor erbjuder en tillräcklig flexibilitet för att möta olika respondenter olika medan man ändå täcker samma områden av datainsamling. Langemar (2008) anser att frågorna oftast är standardiserade, alltså att varje respondent besvarar likadana frågor i undersökningen. Enkäter som administreras elektroniskt är bra då deltagarna har datorvana och de kan ge mer detaljerade, konkreta samt känslofullare svar än vad vanliga enkäter kan (Langemar, 2008).

Barnum (2011) menar att om en studie är stor kan respondenternas svar representeras som kvantitativa procentenheter som medelvärden, medianvärden eller typvärden. I mindre formativa studier presenteras fynden som siffror såsom att exempelvis ”tre av fem deltagare tyckte att de var missnöjda” med någon av systemets aspekter, förslagsvis på en Likertskala 1-7 eller 1-5 (Barnum, 2011). Likertskalan används för att be deltagarna att ange deras nivå av överensstämmelse eller oenighet med enkätens påståenden. Man bör dock tänka på att det kan finnas en partiskhet hos deltagarnas svar. Individer tenderar att undvika de lägsta och de högsta svarsalternativen, de har en benägenhet att gradera sina svar konsekvent och tidpunkten för när de svarar kan också påverka deras svar. Det bästa sättet att analysera resultaten av enkäten är att notera när deltagarnas svar skiljer sig markant från de övrigas upplysningar (Barnum, 2011). Graziano och Raulin (2010) menar att Likertskalan används vid enkäter för att arrangera svarsalternativ på ett kontinuum (en gradvis övergång från ett stadium till ett annat) där de extrema alternativen placeras vid vardera änden. Det kan

exempelvis röra sig om att deltagarna ombeds svara på hur mycket de håller med om ett visst påstående (Graziano & Raulin, 2010). Enligt Benyon (2010) är Likertskalan den mest vanliga förekommande metoden, bland många andra, för att locka fram individers omdömen. Svansfrekvensen ökar om deltagarna har någon insats eller morot i projektet (Benyon, 2010).

Kvalitativa frågor med öppna svar innebär enligt Barnum (2011) att deltagaren svarar med sina egna ord. Analysen av dem kan ge extra information och en ökad förståelse för användarnas upplevelse. Antingen går man igenom svaren och letar efter representativa kommentarer för att fundera över räckvidden av kommentarer eller så låter man andra personer undersöka svaren genom att inkludera dem i ett appendix i rapporten, arkivera dem i deltagarnas foldrar eller att man distribuerar dem digitalt (Barnum, 2011). Benyon (2010) anser att enkäter måste designas, provas som prototyp och utvärderas precis som annan interaktionsdesign. Benyon (2010) menar att en bra enkät ska vara begriplig, tydlig, insamla data som besvarar utvärderingsfrågorna och är enkel att analysera. Benyon (2010) har åsikten att analysen av enkätens data kräver både reflektion och tid. Det kanske mest viktiga rådet vid skapandet av en enkät är att låta ett utkast av den besvaras av en liten grupp människor som liknar de slutgiltigt avsedda deltagarna. Då framgår det ofta att en till synes simpel fråga kan missförstås och man får chansen att korrigera den (Benyon, 2010).

4.3 Triangulering

Enligt Barnum (2011) är triangulering en undersökning av sammanförd data från olika källor för att berika analysen av fynden och det är en vanlig metod inom kvalitativ forskning. Patton (2002) menar att genom triangulering, där flera olika undersökningsmetoder kombineras, kan partiskhet förhoppningsvis undvikas. Det är viktigt att ha i åtanke att en enda metod inte kan täcka hela bredden av problemet som undersöks. Triangulering minskar även risken för att fel begås och olika perspektiv uppnås då flera källor bistår med data. Det är emellertid viktigt att vara uppmärksam på motsägelser i insamlad data (Patton, 2002). Både överensstämmelser mellan mönster hos data och information från olika källor kan bidra med trovärdighet. Ett vanligt missförstånd angående triangulering är enligt Patton (2002) att poängen med den skulle vara att visa hur olika datakällor eller synsätt pekar på samma resultat. Istället är funna motsägelser något som ger en djupare insikt i förhållandet mellan studiens synsätt och fenomenet som studeras.

Triangulering kan exempelvis uppnås genom att mixa olika metoder, meningsfulla stickprov eller diverse teoretiska perspektiv samt att ha en design där både kvalitativa och kvantitativa metoder kan kombineras. Patton (2002) menar att kvalitativa metoder tillåter studier av valda ämnen på en djup nivå där stor vikt läggs på detaljer, nyanser och kontexter. Kvantitativa verktyg å andra sidan ställer frågor som är standardiserade och det begränsar svaren till förutbestämda kategorier, vilket ger mindre bredd och djup. Fördelen med kvantitativa metoder är att det går att mäta reaktionerna från många respondenter via ett begränsat antal frågor, medan kvalitativa metoder producerar detaljerade svar från ett mindre antal individer och situationer (Patton, 2002).

Av dessa ovan nämnda skäl har strategin intagits att använda två olika metoder i undersökningen (en heuristisk utvärdering och en enkät). De sammantagna fynden från den heuristiska utvärderingen och enkäten (som huvudsakligen är kvalitativ, men innehåller kvantitativa inslag) kommer att trianguleras.

Samtliga metodval har utgått från frågeställningen och var lämpliga för att besvara frågan eftersom de kan ge en djup bild av det undersökta fenomenet. Målet var att uppnå en helhetsbild av hur organisationens intranät kan förmedla interninformation på ett funktionellt och tillfredsställande sätt för alla anställda. Syftet var att utvärdera intranätets förmåga som ett verktyg och en metod för en ändamålsenlig internkommunikation samt att finna en väg till specifika åtgärder för en ökad nivå av användbarhet. Studien har rört sig om en utvärdering av organisationens interna kommunikation där intranätet har en nyckelfunktion. Patton (2002) menar att syftet är den kontrollerande kraften inom forskningen, vilket betyder att alla viktiga beslut härrör ur det.

Studien har även tagit hänsyn till eventuella överensstämmelser och skillnader mellan den heuristiska utvärderingen och enkätsvaren. Expertutvärderarnas perspektiv har jämförts med användarnas uppfattning, vilket innebar att metoderna kompletterade varandra och det gav en djupare och bredare bild ur ett användbarhetsperspektiv. Då har det framkommit huruvida experterna och användarna sett samma problem och fördelar med intranätet som ett verktyg för informationsöverföring.

5 Genomförande

Från organisationens sida ansåg de att det fanns ett uppenbart problem när det gällde hur den interna informationsöverföringen fungerade. För att undersöka hur intranätet fungerade som ett verktyg för informationsöverföringen från organisationens ledning ut till medarbetarna i Sverige gjordes en användbarhetsstudie. Metodvalen bestod av en heuristisk utvärdering (eller s.k. expertutvärdering) som utfördes av tre MDI-experter (författaren samt två individer till) eftersom det var möjligt och knappast innebar någon nackdel. Snarare medförde det fördelar då experterna hade erfarenheter av metoden. Upplägget strukturerades på det sättet att alla utvärderare följde samma riktlinjer, nämligen Nielsens tio heuristiker (tumregler) för användbarhet (Barnum, 2011). Se bilaga 1 för detaljerad information. Följande graderingar användes för att avgöra allvarlighetsgraden bland de fynd som gjordes vid utvärderingen av intranätets gränssnitt:

- 4. Katastrof
- 3. Ett stort användbarhetsproblem
- 2. Ett mindre användbarhetsproblem
- 1. Kosmetiskt problem
- 0. Inget användbarhetsproblem alls

Tillstånd att studera intranätet erhöles från organisationens representant. Arbetet ägde rum från olika håll där angreppssättet nådde flera nivåer för tolkning av systemet. Inledningsvis kom fokus att läggas på skapandet av en allmän bild kring huruvida gränssnittet kunde ställa till problem för användarna och därmed påverka deras tillfredsställelse negativt. Den samlade bilden av systemet kunde eventuellt peka ut ifall några heuristiker skulle vara mer framträdande än andra eller om alla tio var lika relevanta i sammanhanget.

Proceduren utfördes inte på plats, utan på distans då en VPN-uppkoppling mot intranätet hade etablerats med hjälp av organisationen. Detta möjliggjorde för utvärderarna att genomföra studien på distans då TeamViewer användes av författaren för att via fjärrservice dela sin skärmbild med de övriga experterna som därmed kunde kontrollera systemet hemifrån. Förfarandet utfördes av en utvärderare åt gången som instruerades av författaren som under testet höll sig passiv i bakgrunden. Kommunikationen sköttes via Skype. Utvärderarna gjorde anteckningar under testet och dessa sändes sedermera till författaren via mejl.

Barnum (2011) förespråkar att om forskaren vill vara formell bör Nielsens riktlinjer för att dirigera en heuristisk utvärdering följas. Därför kom detta att ske. Intranätet undersöktes först för att bli bekant med systemet och sedan för att inspektera intranätet gentemot uppsättningen av heuristiker. Resultaten av testet samlades in och analyserades. Koderna 0-4 för att gradera allvarlighetsgraden i fynden implementerades baserade på den troliga påverkan de hade på användarnas upplevelse av systemet. Fynden dokumenterades, presenterades och förklarades i rapporten. Rekommendationer till åtgärder redovisades slutligen i enlighet med Barnum (2011). Det var tre riktlinjer som följdes vid testet och de lydde:

1. Hitta information som överförs från ledningen till medarbetarna och beskriv problem, om några finns, med detta.
2. Vad minskar, eventuellt, tillfredsställelsen/nöjdheten med systemets förmåga att överföra information *top-down*?
3. Leta efter potentiella användbarhetsproblem hos intranätet generellt sett.

Antal utförda utvärderingar var 3. Av MDI-experterna var 2 kvinnor och 1 man. Kvinnorna var födda 1989 respektive 1988 och mannen 1971. Att riktlinjerna sedan inte fullt ut följdes av de inbjudna utvärderarna står bortom författarens kontroll.

Utvärderarna blev initierade i de tio heuristikerna och utvärderingens karaktär. Utvärderingen utfördes individuellt där problem redovisades för författaren. Valet av en individuell utvärdering grundades på att denna form var enkel att utföra via Internet och fler brister kunde hittas än vid en grupputvärdering, men metoden är mer tidskrävande. Efter att ha gått igenom uppgifterna, utvärderat dem gentemot de tio heuristikerna och tillhandahållit de andra utvärderarnas synpunkter, så analyserades resultaten. Detta kompletterades med en kontinuerlig dialog med organisationens representant, vilket gav möjligheten att ställa spontana frågor som rörde systemet.

Den heuristiska utvärderingens insamlade data analyserades genom att samtliga svar jämfördes för att se huruvida eventuella överensstämmelser och avvikelser förekom. I enlighet med Patton (2002) behandlades all data likvärdigt och tillmättes samma betydelse vid analysen. Inslagen av kvantitativ data i den heuristiska utvärderingen, nämligen expertutvärderarnas bedömning av allvarlighetsgraden hos fynden på skalan 0-4, omfattades också av det ovan nämnda tillvägagångssättet. Informationen spreds ut för att undersökas och faktas olika perspektiv samt dess varierande element vägde lika tungt vid utredningen. Data organiserades sedan i meningsfulla kluster och avgränsades till att åsidosätta information som var uppreppande, överlappande eller irrelevant. Därefter identifierades oföränderliga teman för att finna variation för varje tema. Det handlade om att se objekten från olika synvinklar. Genom detta förfaringssätt uppnåddes en utökad variationsrikedom utifrån de varaktiga ledmotiven. Ett textuellt abstrakt porträtt av temana skapades som bestod av erfarenheter fyllda av innebörd och belysande exempel. Sedan följde en strukturell beskrivning av den sammantagna helhetsbilden för att förstå hur den samlade erfarenheten var beskaffad gällande vad utvärderarna hade upplevt. En djupare bild av utvärderarnas upplevelse eftersträvades. Slutligen gjordes ett montage av de erfarna kunskaperna för att framkalla betydelser och själva essensen hos fenomenet (Patton, 2002).

När den heuristiska undersökningen var avslutad påbörjades arbetet med enkäten. Alla frågor konstruerades för att öka förståelsen för användarnas syn på intranätet som ett verktyg för informationsöverföring. Samtidigt var avsikten att fördjupa bilden av hur väl intranätet fungerade ur ett användbarhetsperspektiv med avseende på frågeställningens karaktär. I likhet med den heuristiska utvärderingen var enkätfrågorna också strukturerade så att samtliga anställda inom organisationen besvarade samma frågor. Dock med reservation för att inget hindrade en deltagare från att självmant välja att inte svara på alla frågor. Däremot var frågorna organiserade på det sättet att somliga var slutna och svaren inmatades på en Likertskala från 1-7 (där ytterligheterna 1 innebar aldrig/inte alls och 7 betydde alltid/extremt), medan andra frågor hade olika svarsalternativ och ytterligare möjligheter till deltagarnas egna öppna motiveringar erbjöds också. Det skedde för att varje enskild respondent skulle kunna lämna sina egna personliga omdömen som ett individualiserat bidrag till studien för att få en så omfattande uppfattning som möjligt om användarnas åsikter.

Enkäten skapades iterativt där samtal förekom frekvent mellan författaren, de andra två involverade MDI-experterna och organisationens representant. Idéer bollades fram och tillbaka. När frågorna slutligen föll på plats testades de av ovan nämnda individer för att om möjligt lokalisera eventuella frågor som kunde riskera att misstolkas. Ytterligare korrigeringar ledde till att frågorna justerades. Att begränsa antalet frågor minskade risken att respondenterna inte ville besvara enkäten. När frågorna hade utarbetats skapades den slutliga

enkäten i Google Drive. Länken vidarebefordrades till organisationens representant som distribuerade ut den till medarbetarna. En deadline sattes för respondenternas enkätsvar för att strukturera arbetet på ett sådant sätt att det skulle finnas tid för en grundlig sammanställning och analys av insamlad data. De elektroniska svaren registrerades sedan per automatik i ett formulär där data kontinuerligt uppdaterades i takt med att svaren inkom. Endast författaren hade access till den elektroniska enkäten som var lösenordskyddad. De aspekter som här var mest viktiga att lyfta fram i enkäten var användarnas personliga uppfattning om intranätets kapacitet som ett verktyg för informationsöverföring och att få svar på vilka dimensioner av systemet som fungerade tillfredsställande respektive vilka synpunkter användarna hade på vad som inte fungerade bra. Den elektroniska enkäten erhöll en blandning av slutna och öppna frågor för att fånga medarbetarnas åsikter och idéer om intranätets användbarhet i kontexten. Se bilaga 2 för utförlig information.

Organisationens representant ombesörjde att informationen om enkätens existens gick fram till samtliga medarbetare hemmahörande i Sverige. Enkätsvaren behandlades därefter i studien. Antal inkomna svar var 19. Av de svarande var 14 (74 %) kvinnor och 5 (26 %) män. Åldersspannet löpte mellan födelseår 1979-1949, alltså var respondenterna mellan 35-65 år.

Därpå triangulerades insamlad data från den heuristiska utvärderingen och enkäten för att berika analysen av upptäckterna som gjorts. Slutligen vill det understrykas att aspekter i fråga om etiska principer följdes i enlighet med de riktlinjer som Vetenskapsrådet (2002) har utarbetat. Utvärderarna och de anställda som besvarade enkäten upplystes om att de skulle förbli anonyma och hade rätten att när som helst avbryta sin medverkan om de så önskade.

6. Analys och resultat

Det här kapitlet beskriver studiens analys och resultat. Således ska det tas reda på om något inte fungerar bra med informationsöverföringen via intranätet. Enligt Graziano och Raulin (2010) finns det en risk med att ha ett alltför smalt fokus inledningsvis i processen vid den här typen av studier, nämligen att man vid insamlandet av information kan bli blind inför kritiska aspekter och det kan då leda till dåliga rekommendationer. Därför hålls ett tydligt, men inte alltför snävt, fokus.

Författaren går igenom svaren, letar efter representativa kommentarer och funderar över räckvidden av synpunkter. I den här studien är det ändå mer praktiskt, ekonomiskt och tidsbesparande att välja att använda en elektronisk enkät på distans eftersom det fysiska avståndet till organisationen är så pass stort. Det finns en morot och det är att deltagarna kan se en möjlighet till att organisationens intranät och dess problem lyfts fram, vilket kan bidra till en lösning på dem.

Trianguleringen implementeras genom att de olika datakällorna jämförs och överensstämelsen mellan informationen undersöks. Även motsägelser beaktas. Generellt visar studiens resultat att användarna måste känna en hög grad av tillfredsställelse med systemet för att det ska upplevas som användbart i fråga om informationsöverföring från en organisations ledning ut till medarbetarna.

6.1 Utfall av heuristisk utvärdering

Resultaten av utvärderingen, i enlighet med Nielsens tio heuristiker, ska nu redovisas. Inledningsvis återger figur nr. 3 en skärmdump av startsidan som möter användarna av IntraVik.

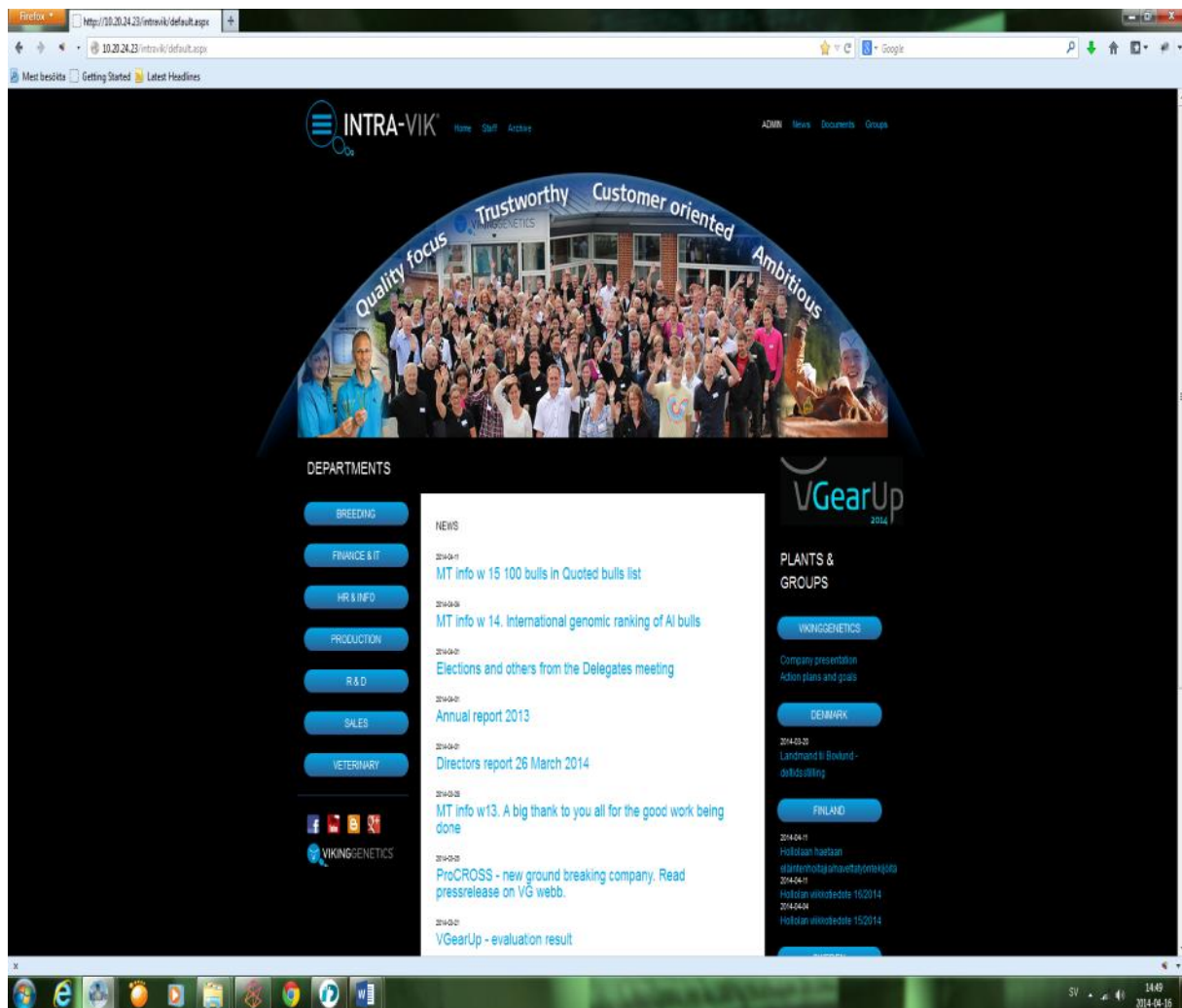


Fig. 3. Källa: VikingGenetics (2014, med tillstånd).

Här följer Niensens tio heuristiker enligt Barnum (2011), något förenklat och i fri översättning. Siffrorna är författarens egna för att underlätta hänvisningar i texten och de har alltså ingen betydelse alls för de olika heuristikernas inbördes relevans.

- 1) Synlig systemstatus (informativt, feedback, eng. *Visibility of system status*)
- 2) Matchning mellan systemet och omvärlden (språk, konventioner, eng. *Match between system and the real world*)
- 3) Användarkontroll och frihet (nödutgång, support, eng. *User control and freedom*)
- 4) Konsekvens och standard (konventioner, eng. *Consistency and standards*)
- 5) Felprevention (design, felmeddelanden, eng. *Error prevention*)
- 6) Igenkänning istället för kom-ihåg (avlasta minnet, synlighet, eng. *Recognition rather than recall*)
- 7) Flexibilitet och effektivitet i användning (acceleratorer, skräddarsy, eng. *Flexibility and efficiency of use*)
- 8) Estetik och minimalistisk design (inga irrelevanta dialoger, eng. *Aesthetic and minimalist design*)
- 9) Hjälpt användaren identifiera, diagnostisera och komma tillbaka från fel (eng. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*)
- 10) Hjälpt och dokumentation (eng. *Help and documentation*)

Dataanalysen av insamlad fakta från den heuristiska utvärderingen gick till så som nu ska beskrivas i korthet. Inledningsvis gjordes en fördjupning i stoffet, sedan togs en paus för att begrunda fynden, därefter söktes en medvetenhet och en djupare innebörd hos råmaterialet. Sedan avslöjades andra dimensioner av innebörder hos informationen innan en kreativ analys tog vid. Det som därefter emergerade fram var en helhetsbild av upplevelsen från utvärderarna som deltog. Följande avsnitt återger ordagrant vad de enskilda utvärderarna inrapporterade till författaren, som förbehöll sig rätten att korrigera stavfel och liknande misstag för läsbarhetens skull.

Här redovisas vad de enskilda utvärderarna fann (för en mer detaljerad bild hänvisas till bilaga 1). Expertutvärderaren född 1989 kom fram till det som följer: gränssnittet ser ganska strukturerat ut; intranätet är som helhet översiktligt; den svarta bakgrundsfärgen är jobbig; menyn längst upp är inte särskilt tillgänglig (svårläst, liten text); intranätet ger inte användaren tillräcklig feedback; osäkert om viss text på bilden på startsidan är klickbar; ”nyheterna” bör visa användaren vilka nyheter som är lästa; språket är användarnas; svårt för utomstående att förstå intranätets syfte; osäkert om det är bra att nyheterna dyker upp i ett nytt fönster; användarkontrollen är bra då det gäller åtkomsten till startsidan; *Home*-rubriken borde visas vara aktiv då startsidan är synlig; inga pilar för navigering framåt och bakåt; det finns en viss konsistens (röd tråd); språket är genomgående detsamma; rubriken *R & D* är död (obegripligt felmeddelande); somliga rubriker ger förfrågan om ett Word-dokument (otydlighet); jobbiga begrepp (stödjer inte minnet, borde visa var användaren senast befann sig); borde framgå vilka nyheter som användaren har läst; viktiga nyheter borde indikeras (för vilket land som avses); finns ingen onödig information; obefintlig interaktion; inte särskilt estetiskt gränssnitt; dålig struktur på nyheterna (ser tråkigt ut); menyn och bakgrunden är relativt tilltalande; heuristik nr 9 är knappast tillämpbar; heuristik nr 10 saknas eller gick inte att hitta (är sannolikt inte relevant); vissa nyheter kan upplevas som onödiga och läses därför kanske inte; jobbigt att läsa nyheter från andra länder och läses då eventuellt inte; tråkig design gör möjligen att användandet minskar eller upphör helt; gradering 4 (katastrof): länken *R & D*; gradering 3 (ett stort användbarhetsproblem): oattraktivt och ineffektivt gränssnitt; gradering 3 (ett stort användbarhetsproblem): lästa nyheter indikeras inte.

Expertutvärderaren född 1988 kom fram till det som följer: för ljusblå färg används (inte läsbar); Inne på *News* – för stor text som inte passar in och dåligt färgval; att man måste söka efter nyheter; nyheter står inte utifrån deras väsentlighet; nyheterna är inte användbara; nyheterna är inte uppdaterande; *News* – de blå knapparna är alldeles för oläsbara; fel färgblandning av blått och vitt; inne på *Documents* – man måste veta allt för att kunna hitta (dåligt för minnet); rutan i mitten (bakgrunden) ger känslan av 90-tal (otidsenligt); all text behöver markeras mer (göras mer läsbar); 3D-knapparna behöver markeras mer (svårlästa); inte blanda 2D-knappar och 3D-knappar; färgerna blått, vitt och svart är snygga ihop; symbolerna ”*VGearUp*” och ”*IntraVik*” är snygga; länken *R & D* är en bugg (fungerar inte alls); inga tecken på interaktion mellan människor; när man trycker ”*Home*” på kommer helst plötsligt alla nyheter upp (konstigt); när man trycker ”*Archive*” på kommer helst plötsligt alla nyheter upp (samma länk kopplad); ”*Staff*”-sidan för personal ser bra ut (förstår direkt vad som ska göras för att hitta en person); borde gå att klicka på *headern* (bilden överst) för att komma ”*Home*” (inte klickbar); ”*Administrate Groups*” - händer inget när grupp skapas (förstår inte vad man ska ha det till); språket på sidan känns mest som stödord (inte mycket att gå på); bra med koppling till *Facebook* och *Youtube*-kanal (skapar en sorts interaktion); bra med länkar till nyheter i högermenyn (ger en bra återkoppling); det tar några minuter innan man ens lägger märke till menyn till höger; bra länkar.

Expertutvärderaren född 1971 kom fram till det som följer: alla länkar är inte klickbara (leder ingenstans och det står ”test”); vissa länkar tar väldigt lång tid att ladda upp (t ex ”*Delegation*”).

of *Authorities: Presentation*” går inte att se); olika program krävs för att läsa info (t ex Excel, PowerPoint, Word eller PDF); ganska avancerad engelska; några sidor leder till *Inloggning* (IT-support, vilket är otydligt); alla dokument/länkar borde finnas på samtliga språk samt engelska; *R & D* – leder till: ”Serverfel i tillämpningsprg./IntraVik.” (obegripligt felmeddelande); synliggör viktig info; det tar tid att öppna länkar (man måste också ibland tillåta öppning av vissa länkar); *SWEDEN – Fredagsinfo*: bristfälligt skrivet (kan minska intresset för innehållet i texten); det saknas hjälp och support synligt på startsidan (ligger under *Finance & IT*); att söka på *Staff* kräver att man vet vilken person som ska sökas; blå text på vit bakgrund är inte optimalt.

Användbarhetsaspekter som hittades vid ytterligare utvärdering av expert född 1971, i enlighet med de kriterier som lyfts fram av Sundström (2005), återges här: använder inte mått som ger användaren kontroll över textstorleken; liten text finns ibland; ger inte användaren färdiga alternativ att välja mellan gällande textstorlek; använder ett lättläst typsnitt för den löpande texten; låter inte användaren själv ställa in typsnittet; ger inte användaren färdiga typsnittsalternativ att välja mellan; använder ett radavstånd som underlättar läsning.

Det som här nedan följer redovisar det som framkom av den heuristiska undersökningen. I stort sett var de tre utvärderarna eniga. Hur ense eller oense experterna var kommer också att behandlas, det vill säga att graden av överensstämmelse eller avvikelser i de enskilda bedömningarna också nämns. Det gjordes även en samlad bedömning utifrån allvarlighetsgraden hos de gjorda fynden. Resultaten visas fallande efter deras bedömda allvarlighetsgrad. Här redovisas bara de funna problem som har en allvarlighetsgrad 4-2, eftersom graderingarna 1-0 knappast innebär några användbarhetsproblem. För komplett lista se bilaga 1.

Allvarlighetsgrad 4: buggen på rubrik *R & D*. Alla utvärderare var överens om detta.

Allvarlighetsgrad 3: att användaren måste söka efter nyheter och därmed veta exakt vilken nyhet de söker efter. Att nyheterna inte är sorterade efter deras väsentlighet. Att användaren inte ser vilka nyheter som redan lästs. Att färgvalet inte gör texten tillräckligt läsbar. Interaktionen är nästan obefintlig på intranätet. Viktig information synliggörs inte. Omedelbar hjälp eller support är inte tillgänglig. Inga acceleratorer eller andra verktyg finns för att skraddarsy intranätet. Nyheterna är ostrukturerade och presenteras på ett tråkigt sätt.

Allvarlighetsgrad 2: för stor text inne på *News*. De blå knapparna inne på *News* är svårlästa. Inne på *Documents* måste användaren leta sig fram. Mycket text är inte markerad. 3D-knapparna borde markeras. När man trycker på *Home* dyker nyheter upp. Syftet med *Administrate Groups* är oklart då ingen grupp kan skapas. Kontrasten mellan svart bakgrund och det vita. Svårt att hitta viss information. Alla länkar är inte klickbara. En del länkar ger långsam respons. Olika program krävs för att kunna ta del av all information. Ibland är engelskan ganska avancerad. Några sidor leder till *Inloggning* (IT-support) och är svårhittade. Användaren måste ibland tillåta öppning av länkar. Ingen feedback om var användaren befinner sig. Det syns inte alltid om något är klickbart. *SWEDEN – Fredagsinfo* har ett bristfälligt språk och är slarvigt skrivet. Det går inte att navigera mellan sidor med hjälp av pilar. Bakgrunden förblir densamma oavsett den sida man befinner sig på. Inte estetiskt tilltalande.

I diagram nr. 1 visas de 51 fynd som gjordes under den heuristiska utvärderingen och som uppnår en allvarlighetsgrad mellan 4-0. Allvarlighetsgrad 1-0 utgör inte annat än ett kosmetiskt problem respektive inget användbarhetsproblem alls. Flest antal (21 stycken) fynd graderas som allvarlighetsgrad 2.

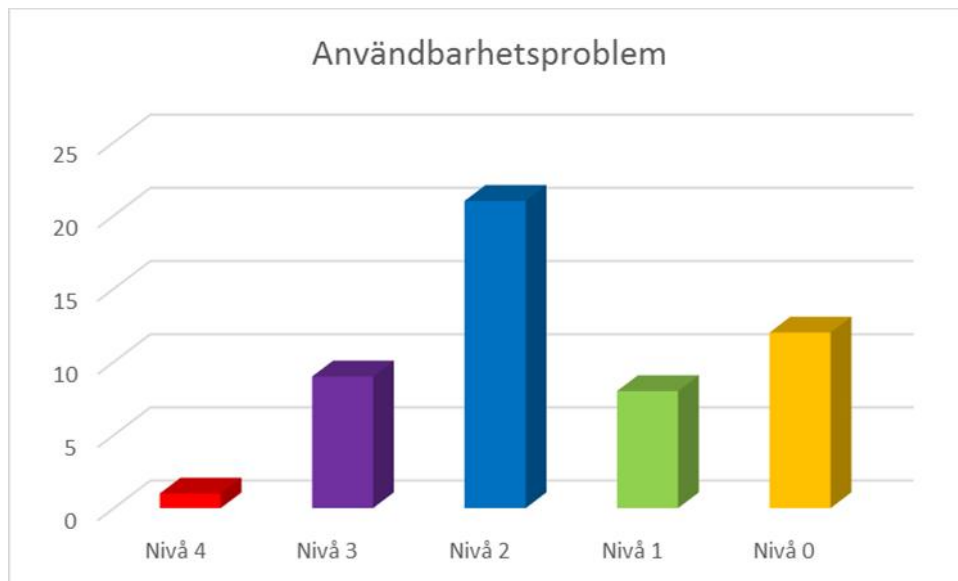


Diagram 1.

Nedan visas en skärmdump av det mest allvarliga felet (gradering 4 på skalan, katastrof) som framkom under den heuristiska utvärderingen. Bilden skildrar det felmeddelande som möter användaren då länken till *R & D* följs:

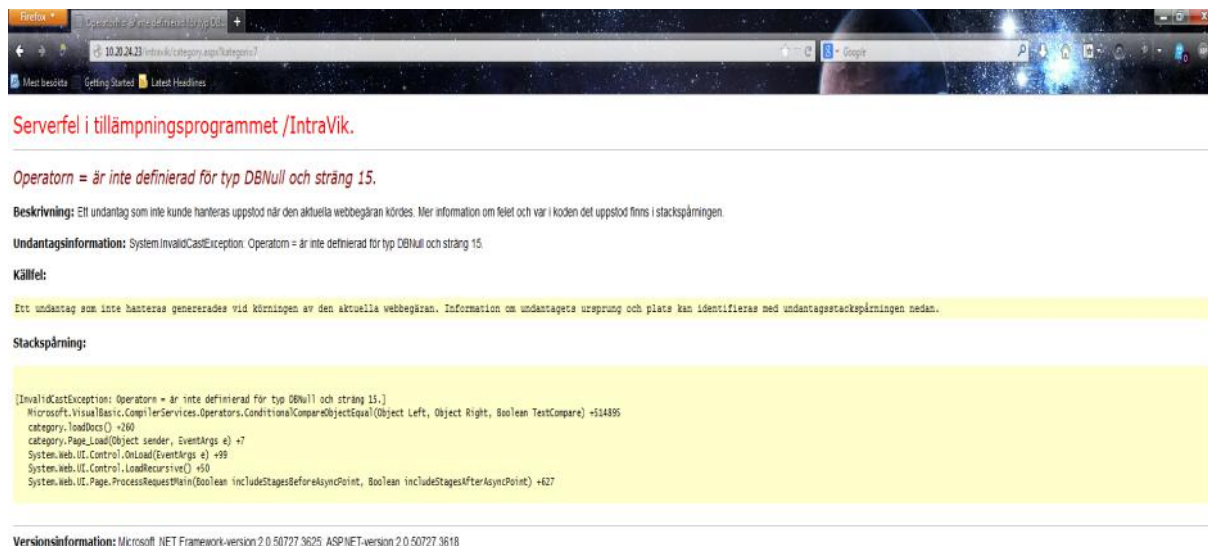


Fig. 4. Källa: VikingGenetics (2014, med tillstånd).

6.2 Utfall av enkät

Sammanlagt inkom 19 svar, vilket innebär en svarsfrekvens av 50 %. Ingenting är ändrat, fabulerat eller på annat sätt omskrivet förutom att stavfel och liknande missar har korrigerats från originalenkäten. Nedan följer en sammanfattning av insamlad data. Analysen av enkätsvaren tar sin utgångspunkt först och främst i vad som är mest överensstämmande samt vad som sticker ut mest. Det finns en avsikt att belysa vad som respondenterna i huvudsak är mest otillfredsställda med, men även vad de anser vara fungerande element hos intranätet som ett verktyg för informationsöverföring lyfts härmed fram. Gällande målet med frågornas utformning kan det påpekas att en heltäckande bild för ökad förståelse eftersträvas. Denna förståelse avser användarnas upplevelse av intranätet som ett verktyg för informationsöverföring. Frågorna 1, 2, 3, 5, 6, 8, och 11 syftar till att uppnå en insikt i medarbetarnas relation till den information och de nyheter som publiceras på intranätet. Frågorna 4, 7, 9 och 10 ämnar kasta ljus över användarnas uppfattning om intranätets användbarhet. Möjligheten till att avlägga egna personliga motiveringar till svaren erbjuds också deltagarna, med avsikten att erhålla mer personliga reflektioner som kan skänka ett större djup till det insamlade materialet. För ytterligare detaljer se bilaga 2.

Materialet från enkäten visar i huvudsak det som följer. Tre användare (16 %) anger gradering 3 på skalan gällande om de läser den information som ges ut via IntraVik och som skäl anger några att de inte hinner. Åtta användare (42 %) svarar alternativ 7 angående hur viktigt det är för dem att läsa information/nyheter som är avsedd för samtliga medarbetare i Sverige, alltså tycker många att det är extremt viktigt. Två användare (11 %) anger gradering 1 och fyra (22 %) svarar gradering 7 på hur viktigt det är för dem att läsa information/nyheter från avdelningar (vänstra spalten) och här finns olika åsikter samt att några svarar att de inte har tid. Åtta personer (47 %) anger *inget*, tre (18 %) svarar *uppdateringar* och tre (18 %) *annat* på om de saknar något hos IntraVik och i så fall vad. Åtta (44 %) svarar *mejl* och fem (28 %) anger *möten* på varifrån de får intern information/nyheter om VikingGenetics, förutom via IntraVik. Elva (58 %) svarar *ja*, två (11 %) svarar *nej* och sex (32 %) svarar *vet inte* på om de har möjlighet att själva ge information till kollegor via IntraVik och här anger några att de inte har behov av det. Två (13 %) anser *nej*, fem (31 %) svarar *modernisera* och fem (31 %) svarar *annat* på om IntraVik kan förbättras/förändras och i så fall hur och en motivering hos några är att de saknar struktur. Tre (16 %) svarar *ja* och sexton (84 %) *nej* på om de tycker att en del information/nyheter är onödig och de därför avstår från att läsa dem och här går åsikterna isär. Ingen svarar gradering 1, 2 eller 7, men sex (32 %) anger gradering 6 och fyra (21 %) svarar gradering 3 på hur tillfredsställda/nöjda de är med IntraVik som helhet och här skiljer sig svaren åt en del. Arton (95 %) svarar *nej* och en (5 %) *ja* på om det finns något som de anser inte behövs (och därför kan tas bort) ifrån IntraVik och här påpekar några att intranätet har potential, men att fler funktioner behöver läggas till. Sexton (84 %) svarar *ja* och tre (16 %) anger *nej* på om de är positiva till att få aktuell information/nyheter publicerade på en bildskärm placerad på plats där många medarbetare passerar och här kan tilläggas att någon inte förstår frågan och att någon annan inte har någon åsikt.

Diagram nr. 2 illustrerar att 87 % av medarbetarna som svarade på enkäten anser att intranätet kan förbättras eller förändras, men deras syn på hur det bör ske går tydligt isär.

7. Kan IntraVik förbättras/förändras - i så fall hur i första hand?



Nej 2 (13 %)

Förenklas 1 (6 %)

Moderniseras 5 (31 %)

Kompletteras 3 (19 %)

Annat 5 (31 %)

Diagram 2.

När det gäller hur många respondenter som väljer att avstå från att svara på vissa frågor så följer nu specifik data kring det: två deltagare uppger inte sitt födelseår. Fjorton deltagare motiverar sitt svar på fråga ett. Nio deltagare motiverar sitt svar på fråga två. Nio deltagare

motiverar sitt svar på fråga tre. Sju motiverar sitt svar på fråga fyra. Tolv deltagare motiverar sitt svar på fråga fem. Åtta deltagare motiverar sitt svar på fråga sex. Nio deltagare motiverar sitt svar på fråga sju. Fem deltagare motiverar sitt svar på fråga åtta. Fem deltagare motiverar sitt svar på fråga nio. Åtta deltagare motiverar sitt svar på fråga tio. Tio deltagare motiverar sitt svar på fråga elva.

6.3 Sammanfattning av resultat

Sammanfattningsvis visar undersökningen att intranätet har brister i användbarheten, vilket både expertutvärderarna och medarbetarna som svarar på enkäten konstaterar. Dessa brister kan orsaka fördröjningar för användarna eller möjligen så kan en motvilja till att använda systemet uppstå. En länk är död och visar upp ett obegripligt felmeddelande. Annars lyser felprevention helt med sin frånvaro. Interaktionen är obefintlig och designen av gränssnittet är oestetisk, vilket ger ett omodernt intryck enligt expertutvärderarna. Medarbetarna inom organisationen har visserligen åsikter som ibland går isär, men resultaten visar att 16 % av användarna inte särskilt ofta läser information som läggs ut på intranätet. 42 % av användarna anser att det är oerhört viktigt att läsa informationen. 47 % av dem tycker att intranätet inte saknar något. 84 % av respondenterna anger att all information är viktig. 95 % anger att det inte finns någon onödig information som därför kan tas bort. Annars är en anmärkningsvärd sak att åtta av de svarande inte kan eller inte vet om de själva har möjlighet att ge information via intranätet.

Expertutvärderarna anser att systemet ger dålig feedback, att det är svårt att veta var man är och att det inte är informativt. Dessutom ser inte användaren vilka nyheter som är lästa. Språket är användarnas anser en utvärderare medan en annan finner att engelskan bitvis är avancerad. Annars förekommer många konventioner, vilket upplevs som bra. Pilar för snabb navigering saknas, men *Home*-knappen är en fungerande nödutgång. Det finns en slags "röd tråd", men med vissa brister. Alla utvärderare är överens om att länken till *R & D* är en katastrof med dess obegripliga felmeddelande. För övrigt finns ingen felprevention. Det är inte synligt var användaren senast befann sig eller var man för stunden är. Annars finns en god synlighet hos objekten tyckte en utvärderare medan en annan ansåg att färgkombinationen gör att läsbarheten är dålig, vilket även torde gälla för både text och andra objekt. Viktiga nyheter synliggörs inte och det går inte att skraddarsy intranätet. Onödig information finns inte. Interaktionen är obefintlig, vilket utvärderarna är helt eniga om. Det finns en viss oenighet om färgvalen hos gränssnittet, men alla är överens om att det ser omodernt ut och inte är estetiskt tilltalande. Det finns ingen ögonblicklig hjälp att få och funktionen för dokumentation är omständlig, vilket upplevs som dåligt.

Fråga 9: "*Hur tillfredsställd/nöjd är du med IntraVik som helhet?*", visar att användarna som svarar på enkäten anger alternativ 3-6. Det innebär att det finns olika åsikter om intranätets förmåga att tillfredsställa medarbetarna. Ingen anser således att intranätet är uselt i det hänseendet, men ingen tycker heller att det är förträffligt ur den aspekten. Expertutvärderarna är eniga om att intranätet inte är optimalt när det gäller dess funktion som ett verktyg för informationsöverföring, men bara en heuristik (nr 5) klassificeras av dem som en katastrof.

Arbetets frågeställning är *vad krävs av ett intranät för att det ska upplevas som användbart med avseende på informationsöverföring från en organisations ledning ut till medarbetarna?* Resultaten visar att det som krävs är en högre grad av användbarhet. Genom att göra intranätet mer estetiskt tilltalande, ge användarna feedback, tydliggöra orienteringen, förenkla navigeringen, synliggöra informationen, skapa interaktion, infoga felprevention, öka

läsbarheten, ge chansen att skraddarsy gränssnittet, förbättra dokumentationsmöjligheterna och generera hjälpfunktioner så kan användbarheten öka och medarbetarnas tillfredsställelse med intranätet tilltar till följd av det. För mer detaljerad information hänvisas till bilagorna 1 och 2.

Resultaten kan relateras till tidigare forskning (jmf kapitel 2.3) där exempelvis Gulliksen och Göransson (2002) menar att en användarcentrerad systemdesign är avgörande för att kunna skapa användbara system och där Barnum (2011) hävdar att tillfredsställelse kanske är det mest viktiga måttet på användbarhet. Eftersom undersökningen visar på att intranätet har användbarhetsbrister och inte tillfredsställer vare sig expertutvärderarna eller medarbetarna fullt ut så antyder det att konceptet användbarhet inte uppmärksammats tillräckligt vid skapandet av intranätet IntraVik, vilket tas upp till närmare diskussion i kapitel 7.

6.4 Förbättringsförslag

För att ytterligare förbättra intranätet IntraVik rekommenderas, baserat på undersökningens samlade resultat, följande förbättringsförslag:

Allvarlighetsgrad 4 (katastrof), åtgärdas omgående

- Buggen på rubrik *R & D* behöver repareras.

Allvarlighetsgrad 3 (ett stort användbarhetsproblem), bör åtgärdas omgående

- Låt inte användaren söka efter nyheter och behöva veta exakt vilken nyhet de söker.
- Sortera nyheterna efter deras väsentlighet.
- Synliggör vilka nyheter som redan lästs.
- Strukturera nyheterna och presentera dem på ett mer attraktivt sätt.
- Ändra färgval av text för ökad läsbarhet.
- Öka interaktionen på intranätet.
- Öka synligheten av viktig information.
- Ge omedelbar hjälp eller support.
- Skapa acceleratorer (kortkommandon) eller andra verktyg för att skraddarsy intranätet.
- Få fler att läsa informationen som publiceras (en del hinner inte).
- Modernisera intranätet och komplettera, strukturera samt förenkla det också.

Allvarlighetsgrad 2 (ett mindre användbarhetsproblem), åtgärdas

- Minska textstorleken inne på *News*.
- Läsbarheten hos de blå knapparna inne på *News* behöver ökas.
- Låt inte användaren behöva leta sig fram inne på *Documents*.
- Markera all viktig text.
- Markera 3D-knapparna.
- När man klickar på *Home* ska inte nyheter dyka upp.

- *Administrate Groups* behöver ses över så att en grupp kan skapas.
- Kontrasten mellan svart bakgrund och det vita behöver ökas för läsbarheten.
- Åtkomst av relevant information behöver förenklas.
- Alla länkar ska vara klickbara.
- Alla länkar ska ge snabb respons.
- Antalet program som krävs för att kunna ta del av all information behöver minskas.
- Engelskan behöver förenklas där den är avancerad.
- Åtkomst till *Inloggning* (IT-support) behöver förenklas.
- Att användaren ibland måste tillåta öppning av länkar behöver ses över.
- Språkbristerna i *SWEDEN – Fredagsinfo* behöver ses över.
- Feedback om var användaren befinner sig behöver infogas.
- Synliggör när något är klickbart.
- Navigering mellan sidor med hjälp av pilar behöver skapas.
- Bakgrunden bör inte förbli densamma oavsett var man befinner sig (för lokaliseringen).
- Intranätet behöver göras mer estetiskt tilltalande.
- Fler uppdateringar, ökad tydlighet, förbättrad manövrering, ökad relevans, inlägg från fler än ledningen, skicka ett mejl om att något är uppdaterat plus en länk, tillhandahåll mer material och skapa ett internt diskussionsforum är sådant som medarbetarna önskar särskilt mycket.
- Om medarbetarna kan eller inte kan ge info via intranätet behöver förtydligas.
- Fler möjligheter såsom t ex personalaktiviteter, en bytesmarknad etc. behöver skapas.

Allvarlighetsgrad 1 (kosmetiskt problem), bör åtgärdas

- 3D-knappar och 2D-knappar bör inte blandas.
- Språket bör tillföra mer.
- Designen bör uppdateras.
- All information bör finnas på engelska och de andra aktuella språken.
- Man bör inte behöva veta vem man söker på *Staff*-sidan.
- Nyheter bör inte öppnas i ett nytt fönster.
- Alla begrepp som kan uppfattas som svåra att förstå bör ändras eller förklaras.
- Vad syftet med intranätet är bör förtydligas för en utomstående.
- Att mejl är ungefär lika viktigt som intranätet för intern infospredning bör beaktas.
- Att ingen användare är helt tillfredsställd/nöjd med intranätet bör beaktas.

Implementationen av förbättringsförslagen är ett utvecklingsprojekt i sig, som kräver kunskaper om MDI/gränssnittsdesign. Det behövs förståelse för en lämplig utformning av olika gränssnittelement, kombinationer, *trade-offs* etcetera. Punktlistan med förbättringsförslag beskriver vad som behöver eller bör göras, men inte hur.

Förbättringsförslagen ska ses i sitt sammanhang och i relation till varandra. En bra utgångspunkt är således att förverkliga förbättringsförslagen enligt vedertagen människa-datorinteraktion (MDI) och användbarhetskunskaper.

7. Sammanfattande diskussion

I den tidigare forskningen om intranät som informationsöverförare beskriver bland annat Schraeder et al. (2008) att systemen alltmer används till både planering och utveckling inom organisationer. Intranät ökar medarbetarnas deltagande, gör arbetet tids- och rumsberoende, tillgängliggör samt underlättar spridandet av information (Schraeder et al., 2008). Benyon (2010) menar att intranät designas för att tillfredsställa vissa krav och därför passar de inte alla användare. Enligt Riedl och Betz (2012) finns det tre ting som utgör hinder för kreativa aktiviteter runt intranät. Nämligen organisatoriska, kulturella och teknologiska barriärer. Hindren inverkar på varandra och medarbetarna kämpar mot en ambiguitet (flertydighet) mellan krav från nya arbetsformer och traditionella organisatoriska strukturer (Riedl & Betz, 2012). Loiacono och Djamasbi (2010) menar att en användares kognition utövar inflytande på personens beteende vid användandet av ett system och att ett gott humör ibland kan öka individens prestation. Det kan styras om systemen designas med det i åtanke (Loiacono & Djamasbi, 2010). Enligt Martini et al. (2009) anses intranät vara en pågående evolutionär process. Om ett intranät ska bli effektivt avgörs av strategiska, organisatoriska och teknologiska val. Betydelsen av organisatoriska aspekter bagatelliseras ofta och det leder till dåliga system. Intranät introduceras vanligen ur ett teknologiskt perspektiv och projekt runt intranät befinner sig mestadels i ett dödläge. Det beror på en tröghet i arbetet som utgör en barriär mot utvecklingen. Trögheten kan ha sin grund i vaga visioner, utebliven entusiasm, konflikter runt ansvarsområden, avund samt dålig förståelse för roller och grupper (Martini et al., 2009). Enligt O'Boyle et al. (2009) växer organisationers intranät främst på grund av deras förmåga att möta affärsmål. Det äger rum genom ökad produktivitet och effektivitet hos personalen. Med hjälp av internkommunikation, samarbete, kunskapshandling och iterativ processdesign kan intranät ge fördelar. Kunskap är en åtrådd tillgång och intranät har betydande förtjänster att ge organisationer. Vinsterna kan bara skapas då användarna ses som kunder till organisationen och om intranätet designas med användbarhet i fokus (O'Boyle et al., 2009).

Enligt Meroño-Cerdan et al. (2008) finns det ett positivt förhållande mellan e-information och organisatoriska framgångar. Denton (2012) menar att det är enkelt att implementera ett intranät i en organisation, men svårt att få systemet effektivt. Barnum (2011) hävdar att effektivitet och duglighet är betydelsefullt för att främja användarens krav på att uträtta något eller att nå olika mål med exakthet och snabbhet. Lee och Kim (2008) menar att då utvecklingen av intranät avancerar blir dess uppgift alltmer som ett redskap för kommunikation och uppgiftsprocessande. Enligt Turner et al. (2010) är individers val av interaktioner på arbetsplatsen beroende av deras kommunikationsekologi och den består av en brokig mångfald av verktyg för att möta användarnas krav. En effektiv kommunikation är ett avgörande element för ett lyckosamt lagarbete (Turner et al., 2010).

Ett intranät som tillfredsställer användarnas krav på användbarhet kan fungera som ett effektivt verktyg för informationsöverföring från en organisations ledning ut till medarbetarna. Därigenom minskas både det socio-tekniska gapet och avståndet mellan organisationens ledning och medarbetarna. Då förstärks lagandan och själva företagskulturen kan på det sättet tillåtas att blomstra. Därmed utplånas eller åtminstone reduceras vad Ackerman (2000) kallar ett glapp mellan sociala krav och de teknologiska möjligheterna inom CSCW. Såsom Whitworth (2006) påpekar måste sociala koncept som integritet, frihet och demokrati erkännas av systemdesigners. Sociala krav behöver alltså noggrant anges exakt som de gör med tekniska sådana (Whitworth, 2006). Därför ska ett användbart intranät också ta hänsyn till värden som individens okränkbarhet, självständighet och jämlikhet för att

användarna ska känna delaktighet och meningsfullhet i den organisatoriska kontexten vari alla medarbetarna ingår.

Det finns flera tydliga paralleller mellan den här aktuella undersökningens resultat och den tidigare forskningen inom domänen. Exempelvis menar Denton (2012) att det är enkelt att förverkliga ett intranät i en organisation, men desto svårare att få systemet effektivt (jmf kapitel 2.1). Det är något som enkätsvaren i studien också påvisar då medarbetarna överlag anser att intranätet kan förbättras eller förändras för att tillmötesgå deras krav. Ytterligare en koppling finns emedan Martini et al. (2009) menar att strategiska, organisatoriska och teknologiska val bestämmer om ett intranät blir produktivt eller inte. Besluten måste planeras noga och en vanlig anledning till att det misslyckas är att betydelsen av organisatoriska perspektiv värderas för lågt. De flesta organisationer hanterar införandet av ett intranät ur ett rent teknologiskt perspektiv utan att konsekvent möta aspekter av det organisatoriska och hanterandet av förändringar. Martini et al. (2009) menar att intranätprojekt mestadels befinner sig i en återvändsgränd, alltså att det finns en inackorderad tröghet i arbetet som medför ett hinder för utvecklingen mot en mer fullvuxen nivå. Orsakerna till trögheten är främst målinriktningen: brist på visioner och engagemang, tvister om ansvarsområden, avundsjuka samt dåligt omdöme kring roller och team (jmf kapitel 2.1), vilket kan ses i relation till enkätsvaren som insinuerar att respondenterna upplever en viss tröghet i användandet av IntraVik. Enkäten låter även påskina att det existerar ett glapp hos intranätet mellan de sociala krav som finns inom organisationen och vad som är teknologiskt möjligt, ett förhållande som både Ackerman (2000) och de Souza et al. (2007) menar behöver minskas (jmf kapitel 2.2). Enkätsvaren visar att det bland användarna finns en tydlig önskan om att den sociala interaktionen behöver öka hos intranätet och det föreslås bland annat att ett forum för medarbetarna bör implementeras. Laqua et al. (2011) menar att organisationer ofta saknar ett tillförlitligt sätt att förvissa sig om att medarbetarna uppmärksammar information som eventuellt är relevant för dem (jmf kapitel 1), och undersökningens resultat demonstrerar att det även gäller för VikingGenetics.

För att lösa eventuella problem kan ett intranät undersökas med avsikten att finna potentiella användbarhetsproblem. Det metodologiska valet föll i den här studien på att utföra en kvalitativ undersökning. Huvudskälet till det ställningstagandet är i enlighet med Patton (2002) att kvalitativa metoder medger studier av valda ämnen på en djup nivå där fokus läggs på detaljer, nyanser och kontexter. Mer specifikt utvaldes två kvalitativa metoder till att ingå i undersökningen. En heuristisk utvärdering med utgångspunkt i Nielsens 10 heuristiker och en enkät. Den heuristiska undersökningen är enligt Patton (2002) en vetenskaplig metod som är förträfflig för att fånga iakttagelser, originella inblickar och forskarens observationer kring det fenomen som studeras. Heuristiker behandlar innebörd, kvalitet och lärdomar samt det innersta väsendet hos fenomenet. Valet av att genomföra en enkät grundade sig på att insamla information från användarna på distans och enligt Benyon (2010) är enkäter den mest gängse metoden i sammanhanget. Enkäter är också utmärkta för att fånga stora mängder information och nå personer som inte kan delta öga mot öga (Benyon, 2010). Barnum (2011) menar att enkäter ger strukturerad återkoppling, de går fort att administrera och kan ge både kvantitativ och kvalitativ respons. Langemar (2008) anser att enkäter gör det möjligt att hinna med många deltagare på kort tid, känsliga frågor kan vara lättare att besvara anonymt, deltagarna får mer tid på sig att svara och risken för otillbörlig påverkan samt andra oönskade effekter är ytterst liten (Langemar, 2008). Metoderna fungerade väl för att ge svar på frågan och svarsfrekvensen gällande enkäten var högre än vad som på förhand förväntades. En nackdel var att tidsramarna inte tillät att den heuristiska utvärderingen kunde upprepas, vilket hade varit att föredra då möjligen fler användbarhetsproblem och en djupare förståelse hade kunnat åstadkommas via frekventa utvärderingar. Dessutom hade det varit önskvärt om fler

utvärderare hade kunnat delta för att få ytterligare perspektiv, men försöken att engagera fler MDI-experter var tyvärr fruktlösa. Som helhet var dock metoderna fullt tillräckliga för studien. Vad som påverkat undersökningen kan i den stora kontexten i första hand sägas vara de aktuella tidsramarna för projektet. Alla aktiva val av mer betydande karaktär har noga avvägts och gjorts med avseende på tillgänglig tid. Med andra ord har en rigorös planering varit ett honnörsord under hela arbetet.

Resultaten som insamlades från metoderna triangulerades därefter. Skälen till det förfarandet var att exempelvis Barnum (2011) menar att triangulering är ett vanligt sätt att berika analysen då data från olika källor förenas. Patton (2002) anser att via triangulering kan partiskhet möjligtvis undvikas, risken för att fel begås avtar och olika perspektiv uppnås. Trianguleringen gav en utökad förståelse för fynden så att en djup bild av både experternas och användarnas uppfattningar erhöles, vilket härigenom stärkte resultaten.

Om möjligheten hade funnits att göra om undersökningen från början hade samma metodval återigen använts, men vissa små justeringar skulle ha ägt rum. När det gäller den heuristiska undersökningen skulle fler expertutvärderare ha anlåtats eller åtminstone borde ytterligare omgångar med utvärderingar ha skett med de befintliga MDI-experterna. Som det nu var fanns varken tid eller rent praktiska möjligheter att få till stånd fler utvärderingar. Om vi sedan betraktar hur enkäten utformades kan det påpekas att om chansen hade funnits att implementera några förändringar i dess utformning hade smärre korrigeringar gjorts beträffande somliga frågors utformning för att erhålla ytterligare information som inringade studiens frågeställning på ett ännu mer kärnfullt sätt än vad som nu blev fallet. Däremot upplevs svarsfrekvensen på 50 % som betydligt högre än förväntat, vilket uppfattas som bra. Att hoppas på en ännu bättre uppslutning bland deltagarna ses som en övermäktig uppgift inom ramarna för det här arbetet.

När det kommer till resultatet av den heuristiska utvärderingen fastslogs att intranätet har brister i användbarheten. Visserligen upptäcktes endast ett användbarhetsproblem med allvarlighetsgraden 4 (katastrof), men gradering 3 uppmättes 9 gånger och nivå 2 återfanns vid 21 tillfällen. Allvarlighetsgrad 1 återfanns 8 gånger och nivå 0 vid 12 tillfällen. Utvärderarna var tämligen överens om det mesta, men exempelvis när det gäller hur estetiskt tilltalande gränssnittets färgkombination är så gick åsikterna något isär. Annars rådde stor enighet om systemets brister angående feedback, orientering, navigering, informationens synlighet, interaktion, felprevention, läsbarhet, estetik, möjligheten att skraddarsy, dokumentation och hjälpfunktioner. Expertutvärderingen visar alltså att det finns en hel del att göra beträffande intranätets förmåga att tillfredsställa användarna. Samstämmigheten mellan utvärderarna ger stöd för att de identifierade bristerna är reella användbarhetsproblem, som går att åtgärda.

Om vi istället ser till utfallet av enkäten så kan det konstateras att det finns en tydlig minoritet av medarbetarna som sällan eller aldrig läser den information som finns tillgänglig och berör dem. Huvudskälet till att de avstår från att ta del av informationen är att de upplever en tidsbrist som hindrar dem från att läsa meddelandena. Vidare kan sägas att en egendomlig uppgift är att knappt hälften av respondenterna inte vet eller säger sig inte själva kunna publicera information via intranätet. Det är visserligen fullt möjligt att somliga individer inte kan göra inlägg på IntraVik (till exempel på grund av att de saknar den behörighet som krävs), men att personer inte vet om de har den befogenheten eller att de inte ens vet hur man gör det rent konkret är märkligt. Det kan eventuellt tyda på att information om vilka möjligheter som erbjuds de anställda saknas eller är otydlig. Annars kan det påpekas att medarbetarna överlag varken har starka eller svaga synpunkter med avseende på hur tillfredsställda de är med

intranätet. Ingen utdelar de lägsta eller den högsta graderingen på skalan. Åsikterna skiljer sig följaktligen åt, men det borde oroa organisationen att 21 % av deltagarna utdelar betyg 3 på skalan. Här finns det således en hel del att reflektera över.

Det finns förmodligen ingen uppenbar risk att resultaten kan tolkas på ett diametralt annorlunda sätt än vad som har gjorts här, men det är likväl på sin plats att lägga till en passus. Som berörts tidigare finns det alltid en risk att enkätfrågor misstolkas. Huruvida respondenterna förstod frågorna på det sättet som de vara avsedda att förstås kan inte författaren avgöra annat än i de fall där deltagarna förklarade att de inte begrep en viss fråga. Tidsramarna tillät inte heller att göra en uppföljning kring det här. Följaktligen kan det inte helt uteslutas att somliga svar därmed inte är kvalificerade i egentlig mening (jmf kapitel 6).

Av etiska skäl förblir samtliga deltagare i enkäten anonyma och de blev informerade om det i ett inledningsskede. De frågor som ställdes var alla helt valfria att svara på och individerna upplystes också om att de när som helst ägde rätten att avbryta enkäten. En del deltagare utnyttjade sin rätt att hoppa över vissa frågor eller lät bli att motivera vissa svar (jmf kapitel 6), vilket även framgår av bilaga 2.

När organisationen njuter frukterna av det användbara intranätet kan hela samhället möjligen vinna på det när företaget går bra och följdeffekterna sprider sig likt ringar på vattnet. I bästa fall innebär det en ökad ekonomisk vinning för organisationen, stegrade skatteintäkter för samhället, fler arbetstillfällen och fördelar för medarbetarna personligen. Då värden som (kostnads)effektivitet, konkurrens och förändringsbenägenhet premieras i en alltmer globaliserad värld, passar ett användbart intranät in ypperligt i den rådande ideologin. Eftersom sociala dimensioner av samhället ständigt förändras eller försvinner uppstår luckor i den gamla samhällsordningen. De här luckorna behöver fyllas och det sker huvudsakligen med hjälp av teknologiska innovationer där intranät förmodligen har en betydelsefull roll att spela. Globaliseringen innebär också att mångfalden i olika bemärkelser får ett ökat inflytande i hela samhällsstrukturen. Det påverkar även organisationer som, om de tar tillvara på de fördelar pluralismen medför, kan vinna förmåner gentemot sina konkurrenter. Mångfalden handlar inte enbart om människor och deras etnicitet, språk, religionstillhörighet eller kultur utan lika mycket om andra företeelser såsom teknologi. Olika former av teknologi kompletterar varandra och blir kontextoberoende. Medarbetarna kan hålla sig uppdaterade med den information som sprids för jämnan via olika kanaler. Här kan därför intranät som har en hög grad av användbarhet, fäster avseende vid olikheter och drar nytta av dem, bli vinnande verktyg i jakten på framgång och överlevnad för organisationer.

Det hade varit intressant att studera intranätet IntraVik på ett ännu mer grundläggande sätt för att behandla den frågeställning som presenteras i det här arbetet. Exempelvis genom att komplettera det här arbetet med fältstudier eller intervjuer. Dock tillät varken tidschemat eller det geografiska avståndet ett sådant komplement. Istället föreslås att framtida forskning bland annat undersöker huruvida intranät på det mest lämpliga sättet möter de krav som globaliseringen och de rådande samhällsströmningarna ställer på organisationerna. Man kan också tänka sig att utföra kontextualiserade undersökningar som ett verkkningsfullt komplement, det vill säga studier på plats för att erhålla en mer heltäckande bild ur ett användarperspektiv. Att se användningen av intranät i dess rätta kontext kan förmodligen ge ett kompletterande djup. Det kan undersökas huruvida Internet kontra intranät inverkar på medarbetarnas teamwork inom organisationer och om dessa företeelser stärker individernas inbördes relationer eller om det under vissa omständigheter snarare fjärrar de anställda från varandra. Även studier kring om intranät kan bistå förstärkningen av lagandan och företagskulturen vore skäligt att undersöka. I synnerhet rekommenderas att forskarna tar

hänsyn till hur intranät kan bli verkningsfulla redskap för informationsöverföring inom organisationer i en alltmer föränderlig omvärld. Här ses alltså ett behov av framtida forskning och den kan med fördel utföras genom att använda de metoder som föreslås i den här rapporten.

Referenser

- Ackerman, M.S. (2000) The Intellectual Challenge of CSCW: The Gap Between Social Requirements and Technical Feasibility. *Human-Computer Interaction*, 15, 179-203.
- Antunes, P., Herskovic, V., Ochoa, S.F. & Pino, J.A. (2012) Structuring Dimensions for Collaborative Systems Evaluation. *ACM Computing Surveys*, 44, 1-28.
- Arnowitz, J. (2013) Taking the Fast RIDE: Designing While Being Agile. ACM: Forum Evaluation and Usability: *Interactions*, 76-79.
- Babbar, S., Behara, R., & White, E. (2002) Mapping product usability. *International Journal of Operations & Production Management*, 22, 1071-1089.
- Barnum, C.M. (2011) *Usability Testing Essentials: Ready, Set... Test!* Burlington, MA: Elsevier Inc.
- Bayerl, P.S. & Lauche, K. (2010) Technology Effects in Distributed Team Coordination-High-Interdependency Tasks in Offshore Oil Production. *Computer Supported Cooperative Work*, 19, 139-173.
- Beekman, G. & Beekman, B. (2014) *Digital Planet: Tomorrow's Technology and You*, 10th Edition. Essex: Pearson Education Limited.
- Bell, R.L., Smetana, L. & Binns, I. (2005) Simplifying Inquiry Instruction. *NSTA: The Science Teacher*, 10, 30-33.
- Benyon, D. (2010) *Designing Interactive Systems: A comprehensive guide to HCI and interaction design*. Essex: Pearson Education Limited.
- Bosua, R. & Venkitachalam, K. (2013) Aligning strategies and processes in knowledge management: a framework. *Journal of Knowledge Management*, 17, 331-346.
- Bruno, V., Tam, A. & Thom, J. (2005) Characteristics of web applications that affect usability: A review. *Proceedings of OZCHI 2005*, Canberra, Australia. November 23-25, 2005.
- Bull, M. & Brown, T. (2012) Change communication: the impact on satisfaction with alternative workplace strategies. *Facilities*, 30, 135-151.
- Bullen, C.V. & Johansen, R.R. (1988) *Groupware: a key to managing business teams?* Massachusetts: Sloan School of Management.
- Burmeister, O.K., Weckert, J. & Williamson, K. (2011) Seniors extend understanding of what constitutes universal values. *Journal of Information*, 9, 238-252.
- Casaló, L.V., Flavián, C. & Guinalú, M. (2008) The role of satisfaction and website usability in developing customer loyalty and positive word-of-mouth in the e-banking services. *The International Journal of Bank Marketing*, 26, 399-417.
- Chat, C. & Nahaboo, C. (2006) Let's Build an Intranet at ILOG Like the Internet! *Proceedings of WWW2006*: Edinburgh, UK, May 22-26, 2006.
- Cooper, A., Reimann, R., & Cronin, D. (2007) *About Face: The Essentials of Interaction Design*. Indianapolis: IN. Wiley Publishing, Inc.
- Damian, A.T., Lago, P. & van Vliet, H. (2013) Organizational Social Structures for Software Engineering. *ACM Computing Surveys*, 46, 1-35.
- Denton, D.K. (2012) Corporate intranets place information on the dashboard: Big-picture feedback puts HR in the driving seat. *Human Resource Management International Digest*, 20, 31-35.
- Denton, K. & Richardson, P. (2006) Team-building webs. *Team Performance Management*, 12, 17-22.
- De Souza, C.R.B., Quirk, S. Trainer, E. & Redmiles, D.F. (2007) Supporting Collaborative Software Development through the Visualization of Socio-Technical Dependencies.

- Proceedings of the international symposium, ACM Conference on Supporting Group Work (GROUP' 07)*, Sanibel Island, FL, ACM Press, November 4 – 7, 2007.
- Dourish, P., Graham, C., Randall, D. & Rouncefield, M. (2010) Theme issue on social interaction and mundane technologies. *Springer-Verlag London Limited*, 14, 171-180.
- Edenius, M. & Borgerson, J. (2003) To manage knowledge by intranet. *Journal of Knowledge Management*, 7, 124-136.
- Feinberg, M. (2013) Beyond Digital and Physical Objects: The Intellectual Work as a Concept of Interest for HCI. *Proceedings of the international symposium, ACM: CHI 2013*, April 27- May 2, 2013, Paris, France.
- Fikry, A. & Mukhtar, Z.A.G. (2012) Unified communication: it's all between you and me. *Business Strategy Series*, 13, 168-172.
- Fiske, J. (1993) *Kommunikationsteorier: En introduktion*. Borås: Wahlström & Widstrand.
- Graziano, A. M. & Raulin, M. L. (2010) *Research Methods: A process of Inquiry*. Boston: MA. Pearson Education, Inc.
- Gross, T. & Prinz, W. (2004) Modelling Shared Contexts in Cooperative Environments: Concept, Implementation, and Evaluation. *Computer Supported Cooperative Work*, 13, 283-303.
- Grundén, K. & Ranerup, A. (1998) Implementation of CSCW in the Swedish social insurance board, *Human IT*, 4, 1998.
- Gulliksen, J. & Göransson, B. (2011) *Användarcentrerad systemdesign – en process med fokus på användare och användbarhet*. Lund: Studentlitteratur.
- Gulotta, R., Odom, W., Forlizzi, J. & Faste, H. (2013) Digital Artifacts as Legacy: Exploring the Lifespan and Value of Digital Data. *CHI 2013*, April 27- May 2, 2013, Paris, France.
- Hill, S., Acton, T. & Scott, M. (2005) Intranet Redesign: Management and Employee Perspectives on Usability. *18th Bled eConference eIntegration in Action*, Bled, Slovenia, June 6-8, 2005.
- Janes, S.H., Patrick, K. & Dotsika, F. (2014) Implementing a social intranet in a professional services environment through Web 2.0 technologies. *The Learning Organization*, 21, 26-47.
- Karunakaran, A., Reddy, M.C. & Ruma Spence, P. (2013) Toward a Model of Collaborative Information Behavior in Organizations. *Journal of the American society for information science and technology*, 64, 2437-2451.
- Kommonen, K. (2011) Narratives on Chinese colour culture in business contexts: The *Yin Yang Wu Xing* of Chinese values. *Cross Cultural Management*, 18, 366-383.
- Krug, S. (2006) *Don't Make Me Think!: A Common Sense Approach to Web Usability* 2nd Edition. New Riders Publishing: Berkeley, CA.
- Langemar, P. (2008) *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi – att låta en värld öppna sig*. Stockholm: Liber.
- Langston, C., Song, Y. & Purdey, B. (2008) Perceived conditions of workers in different organizational settings. *Facilities*, 26, 54-67.
- Laqua, S., Sasse, M.A., Greenspan, S. & Gates, C. (2011) Do you KnowDis? A User Study of a Knowledge Discovery Tool for Organizations. *Proceedings of the international symposium, ACM: CHI 2011*, May 7-12, 2011, Vancouver, BC, Canada.
- Lee, S. & Kim, B.G. (2008) Factor affecting the usage of intranet: A confirmatory study. *Computers in Human Behavior*, 25, 191-201.
- Lehmuskallio, S. (2008) Intranet editors as corporate gatekeepers and agenda setters. *Corporate Communications: An International Journal*, 13, 95-111.

- Leidner, D.E. & Kayworth, T. (2006) Toward a theory of information technology culture conflict. *MIS Quarterly*, 30, 357-399.
- Loiacono, E. & Djasasbi, S. (2010) Moods and Their Relevance to Systems Usage Models within Organizations: An Extended Framework. *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, 2, 55-72.
- Lyytinen, K. & Newman, M. (2008) Explaining information systems change: a punctuated socio-technical change model. *European Journal of Information Systems*, 17, 589-613.
- Markus, M.L. (1987) Toward a "Critical Mass" Theory of Interactive Media. *Communication Research*, 14, 491-511.
- Martini, A., Corso, M. & Pellegrini, L. (2009) An empirical roadmap for intranet evolution. *International Journal of Information Management*, 29, 295-308.
- Masrek, M.N., Karim, N.S.A. & Hussein, R. (2007) Antecedents and Impact of Intranet Utilization: A Conceptual Framework. *Journal of Information Technology Impact*, 7, 213-226.
- Meroño-Cerdan, A.L., Soto-Acosta, P. & López-Nicolás, C. (2008) Analyzing collaborative technologies' effect on performance through intranet use orientations. *Journal of Enterprise Information*, 21, 39-51.
- Mlekov, K. & Widell, G. (2003) *Hur möter vi mångfalden på arbetsplatsen?* Lund: Studentlitteratur.
- Monteiro de Carvalho, M. (2013) An investigation of the role of communication in IT projects. *International Journal of Operations & Production Management*, 34, 36-64.
- Nilsson, P., Wallo, A., Rönnqvist, D. & Davidson, B. (2011) *Human Resource Development – att utveckla medarbetare och organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Noor, K.B.M. (2008) Case Study: A Strategic Research Methodology. *American Journal of Applied Sciences*, 5, 1602-1604.
- Nov, O. & Arazy, O. (2013) Personality-Targeted Design: Theory, Experimental Procedure, and Preliminary Results. Social Media Analysis and Interventions. *Proceedings of the international symposium, CSCW February 23-27, 2013, San Antonio, TX, USA*.
- O'Boyle, P., Acton, T., Campion, M., Conboy, K. & Scott, M. (2009) Towards a Toolset for Intranet Evaluation. *22nd Bled eConference eEnablement: Facilitating an Open, Effective and Representative eSociety*, June 14-17, 2009; Bled, Slovenia.
- Olabarriaga, S.D., de Boer, P.T., Belloum, A., Maheshwari, K., Snel, J.G., Nederveen, A.J. & Bouwhuis, M. (2006) Virtual Lab for fMRI: Bridging the Usability Gap. Amsterdam, *Second IEEE International Conference on e-Science and Grid Computing*, December 04, 2006.
- Olsen, B.I., Windfeld Lund, N., Ellingsen, G. & Hartvigsen, G. (2012) Document theory for the design of socio-technical systems: A document model as ontology of human expression. *Journal of Documentation*, 68, 100-126.
- Ou, C.X.J., Davison, R.M., Zhong, X. & Liang, Y. (2010) Empowering employees through instant messaging. *Information Technology & People*, 23, 193-211.
- Patel, N., Vila-López, N. & Kuster-Boluda, I. (2013) Differences between American and Indian consumers' visual images. *Cross Cultural Management*, 20, 50-67.
- Patton, M. Q., (2002) *Qualitative research and evaluation methods, 3d edition*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pearson, J.M., Pearson, A. & Green, D. (2007) Determining the importance of key criteria in web usability. *Emerald*, 30, 816-828.
- Pervez, A. (2013) Computer Mediated Communication: Disseminating Information. *Global Journal of Computer Science and Technology Network, Web & Security*, 13, 1-7.

- Richardson, P. & Denton, D.K. (2007) Using the intranet to build teamwork. *Team Performance Management*, 13, 184-188.
- Riedl, D. & Betz, F. (2012) Intranet 2.0 Based Knowledge Production: An Exploratory Case Study on Barriers for Social Software. Proceedings of the international symposium, IARIA, *eKNOW 2012, The Fourth International Conference on Information, Process, and Knowledge Management*.
- Rosenbaum, S., Wilson, C.E., Jokela, T., Rohn, J.A., Smith, T.B. & Vredenburg, K. (2002) Usability in Practice: User Experience Lifecycle – Evolution and Revolution. *CHI 2002*, April 20-25, 2002, Minneapolis, Minnesota, USA.
- Schraeder, M., Matuszek, T., Morrison, R. & Self, D.R. (2008) Enhancing development and planning efforts: benefits of leveraging technology. *Business Strategy Series*, 9, 185-189.
- Skågeby, J. (2012) The irony of serendipity: disruptions in social information behaviour. *Library Hi Tech*, 30, 321-334.
- Sundström, T. (2005) *Användbarhetsboken: Bästa sätten att göra fungerande webb*. Lund: Studentlitteratur.
- Tredinnick, L. (2006) Web 2.0 and Business. *Business Information Review Copyright*, 23, 228-234.
- Turner, T., Qvarfordt, P., Biehl, J.T., Golovchinsky, G. & Back, M. (2010) Exploring the Workplace Communication Ecology. *CHI 2010: User Characteristics and Large-Scale Tracking*, April 10-15, 2010, Atlanta, GA, USA.
- Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Elanders Gotab.
- Wagner, W.P., Chung, Q.B. & Baratz, T. (2002) Implementing corporate intranets: lessons learned from two high-tech firms. *Industrial Management & Data Systems*, 3, 140-145.
- Wahl, A., Holgersson, C., Höök, P. & Linghag, S. (2011) *Det ordnar sig: Teorier om organisation och kön*. Lund: Studentlitteratur.
- Wallace, S., Reid, A., Clinciu, D. & Kang, J-S (2013) Culture and the importance of usability attributes. *Information Technology & People*, 26, 77-93.
- Ware, C. (2008) *Visual Thinking for Design*. Morgan Kaufmann Publishers Inc.: San Francisco, CA.
- Warkentin, M.E., Sayeed, L. & Hightower, R. (1997) Virtual Teams versus Face-to-Face Teams: An Exploratory Study of a Web-based Conference System. *Decision Sciences*, 28, 975-996.
- Whitworth, B. (2006) Socio-Technical Systems. *Idea Group Inc.*, 533-541.
- Yuan, Y., Fulk, J., Shumate, M., Monge, P.R., Bryant, J.A. & Matsaganis, M. (2005) Individual Participation in Organizational Information Commons: The Impact of Team Level Social Influence and Technology-Specific Competence. *Human Communication Research*, 31, 212-240.

Del 1. Heuristisk utvärdering – tre expertutvärderares bild av intranätet IntraVik

1. En samlad bild av gränssnittet (såsom den presenterades i sin helhet för utvärderarna och de instruktioner som de delgavs)

Vid första anblicken ser gränssnittet ganska så strukturerat ut med menyn till vänster där det enkelt går att hitta rätt avdelning för sitt syfte. Intranätet är som helhet översiktligt och har en bra uppdelning med ländernas egna nyheter på högersidan. Tittar man dock en längre tid på sidan kan det kännas jobbigt med den svarta färgen i bakgrunden som tar över sidan väldigt mycket och kontrasten till det helvita där nyheterna kommer upp. Gränssnittet är en aning primitivt. Gränssnittet ser ut att vara designat för länge sedan. Färgkombinationen av svart, blått och vitt är visserligen snygg, men opraktisk då det är svårt att läsa blå text mot vit bakgrund. Det är inte optimalt. Det är för ljus blå färg, vilket inte är tillräckligt läsbart. Färgkombinationen är inte användbar generellt sett.

En del information är svår att hitta och interaktionen är nästan obefintlig. Alla länkar är inte klickbara, de leder ingenstans och där står det "test". En del länkar tar väldigt lång tid att ladda upp, såsom t ex "*Delegation of Authorities: Presentation*" eller så går de inte att se. Olika program krävs för att läsa informationen; t ex Excel, PowerPoint, Word eller PDF. Bitvis är texten skriven på ganska avancerad engelska. Några sidor leder till Inloggning (IT-support). Alla dokument/länkar borde finnas på samtliga representerade länders språk samt engelska. Alla individer är inte bra på engelska!

Det finns en bugg inne på *R & D* som leder till: "Serverfel i tillämpningsprg./IntraVik.", vilket är ett svårtolkat felmeddelande. Sidan fungerar inte alls. Det tar tid att öppna länkar. Användaren måste också ibland tillåta öppning av länkar. *SWEDEN – Fredagsinfo*: är bristfälligt skrivet, vilket kan minska intresset för innehållet i texten då det förekommer särskrivning, felaktig meningsuppbyggnad och annat slarv samt att användaren då kan tappa sitt fokus. Det saknas hjälp och support synligt på startsidan, utan det ligger istället under *Finance & IT*. Att söka på *Staff* kräver att man vet vilken person som ska sökas då namn, position eller plats behöver anges. Det är inte bra om man exempelvis har glömt bort namnet på en individ som man vill kontakta.

Inne på *News* är det för stor text, det passar inte in. Varför ska man behöva söka efter nyheter? Nyheter vill man väl ha efter väsentlighet? Det är inte användbart eller uppdaterande. De blåa knapparna är alldeles för oläsbara på *News*. Fel blandning av färg (blå/vit). Samma sak gäller inne på *Documents*. Man måste veta vad allt heter för att hitta det. Inte bra för kognitionen (minnet). Rutan i mitten av sidan, "bakgrund", ger känsla av 90-tal. Ligger inte i tiden. All text behöver markeras mer för att göra det mer läsbart. 3-D knapparna behöver även de markeras mer. Inte så läsbara. Antingen bör man hålla sig till endast 2D-knappar på en sida, eller endast 3D. Inte blanda! Annars är det snyggt med färgerna blå, vit och svart. Symbolerna "VGearUp" och "Intravik" är också snygga.

Det syns inga tecken på interaktion mellan människor. När man trycker på *Home* kommer helt plötsligt alla nyheter upp. Varför? Varför ligger inte de på *News*? Konstigt. Samma sak när man tycker på *Archive*, samma länk är kopplad. *Staff*-sidan för personal ser bra ut. Man förstår direkt vad som ska göras för att hitta en person. Det borde gå att klicka på intranätets *header*, alltså bilden som ligger överst, för att komma till *Home*. Den är inte klickbar just nu. När man använder *Administrate Groups* så händer inget när en grupp skapas. Man förstår inte vad man ska ha det till. Språket på sidan känns mest som stödord. Inte mycket att gå på. Det är bra med koppling till Facebook för att komma till deras sida och en Youtube-kanal. Det skapar en sorts interaktion. Bra med länkar till nyheter i högermenyn. Ger en bra återkoppling. Även om det tar några minuter innan man ens lägger märke till den menyn. Bra länkar. En annan iakttagelse är att viktig information borde synliggöras!

2. Ska några heuristiker vara mer framträdande?

Menyn längst upp är inte så tillgänglig, det är en svåräst text då den är så liten men frågan är hur tillgänglig den behöver vara. Det verkar inte vara något som användarna dagligen går in på som arkivet eller dokumenten, men det kan ändå vara bra att det finns.

3. Gå igenom gränssnittet flera gånger och inspektera de olika dialogelementen och jämför dem med heuristikerna:

- Synlig systemstatus (informativt, feedback)
- Matchning mellan systemet och omvärlden (språk, konventioner)
- Användarkontroll och frihet (nödutgång, support)
- Konsekvens och standard (konventioner)
- Felprevention (design, felmeddelanden)
- Igenkänning istället för kom-ihåg (avlasta minnet, synlighet)
- Flexibilitet och effektivitet i användning (acceleratorer, skraddarsy)
- Estetik och minimalistisk design (inga irrelevanta dialoger)
- Hjälp användaren identifiera, diagnostisera och komma tillbaka från fel
- Hjälp och dokumentation

Synlig systemstatus (informativt, feedback)

Intranätet ger inte användaren feedback gällande vilken rubrik den är inne på. Exempelvis så markeras inte rubriken som är aktiv med annan färg och användaren får då endast feedback var den är med rubriken på sidan som kommer upp. Det hade varit ännu bättre om rubriken på menyn bytte färg eller på något sätt visar att det är just på den rubriken som användaren är inne på. Dock är det bra att rubrikerna "hovrar" med ett understreck. Man blir först även osäker på om texten på bilden på startsidan är klickbar. Likaså med rubrikerna "Denmark, Finland och Sweden" eftersom de ser likadana ut som menyn så antar man att det även går att klicka sig in på dessa. Nyheterna bör visa användaren vilka nyheter som är lästa, så att användaren inte själv behöver komma ihåg vilken nyhet den läste senast. Annars rör det sig mest om konventioner. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 3.

Matchning mellan systemet och omvärlden (språk, konventioner)

Webbsidan använder sig av samma språk som eventuella användare kan använda sig av. Det är svårt för en utomstående att förstå vad intranätet innebär, men dock borde det vara ännu tydligare. Det kan vara svårt även för användarna som inte är vana vid sådana här företag att förstå vad organisationen vill förmedla i deras nyheter. Konventioner dominerar annars här och inget fackspråk syns. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 1.

Användarkontroll och frihet (nödutgång, support)

Det går att diskutera huruvida det är bra att nyheterna kommer upp i ett nytt fönster när man klickar in sig på dem. Förstod först inte varför de skulle göra det men å andra sidan kan det vara behändigt om användarna vill skriva ut nyheterna och sätta upp det någonstans, men samtidigt bör de inte behöva göra det om alla anställda ändå ska gå in på intranätet och läsa alla nyheter. Användarkontrollen är bra gällande att det finns många möjligheter att återkomma till startsidan genom både rubriken och *Home*-rubriken. *Home*-rubriken borde visas vara aktiv när startsidan är framme så användaren inte tror att det är något annat. Däremot syns inga möjligheter att komma fram eller tillbaka på sidan. Det hade varit önskvärt om det funnits några pilar på intranätet som kunde ta användaren till exempel från en nyhet till en annan istället för att användaren måste klicka sig runt och gå tillbaka till startsidan för att titta på nästa nyhet. *Home*-knappen finns alltid tillgänglig som en omedelbar nödutgång. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 2.

Konsekvens och standard (konventioner)

Uppfattningen är att det finns en konsistens på webbplatsen med undantag för vad som skrivits angående ländernas rubriker och möjligheten att klicka in sig på dem. Det finns en genomgående "röd tråd" på respektive undersida på webbplatsen och uppfattningen är att det är samma språk som används genomgående. Konventioner existerar och en *Home*-knapp finns åtkomlig överallt. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 1.

Felprevention (design, felmeddelanden)

När man klickar in på rubriken *R & D* kommer det upp en ny sida, men då visas information om felmeddelande: "Serverfel i tillämpningsprogrammet/Intravik." osv. Ett svårförståeligt felmeddelande, vad kan användaren göra? Exempelvis när man går in på rubriken *Production* och klickar på *competence development* och den klickbara länken så kommer förfrågan om ett Word-dokument upp utan någon indikation på att det var detta som skulle hända när det såg ut som att den skulle följa nyheternas design, vilket man då tror skulle leda till ett nytt fönster med en beskrivning av nyheten. Då det nedanför står exempelvis PDF så bör det även stå Word-dokument.

Upptäckt felprevention är således endast länken *R & D* som inte leder någonstans, utan bara till det obegripliga felmeddelandet. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 4.

Igenkänning istället för kom-ihåg (avlasta minnet, synlighet)

Eftersom intranätet innehåller en hel del jobbiga begrepp så underlättar det inte för användaren att minnas var information fanns för man kanske inte ens minns vad nyheten exempelvis handlade om. Därför är det bra om det tydligt visas var användaren senast var; exempelvis att det står vilka nyheter som är lästa. Synligheten hos objekten är god. Hjälpen är dock inte tillgänglig. När länkar används byts endast den vita centrerade delen ut med ny rubrik för att förtydliga vilken sida som för tillfället besöks. Däremot förblir bakgrunden densamma, vilket kan upplevas som förvillande likt startsidan oavsett vart användaren befinner sig. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 2.

Flexibilitet och effektivitet i användning (acceleratorer, skraddarsy)

Se ovan. Man sparar tid på att veta vilka nyheter som är lästa. Det bör kanske även finnas någon slags indikation på nyheter som är viktiga för vilket land eller exempelvis visa på att en nyhet är superviktig för alla att läsa, om det nu finns de som inte har tid att läsa igenom alla nyheter. Inga acceleratorer eller liknande verktyg för att skraddarsy intranätet finns att tillgå. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 3.

Estetik och minimalistisk design (inga irrelevanta dialoger)

Kan inte säga att det finns någon onödig information. Interaktionen med sidan är dessutom nästan obefintlig (mest information som visas). Däremot är sidan inte särskilt estetisk. Den svarta färgen som kontrast till den vita bakgrunden med blå text är lite jobbig att titta på, vilket är dumt om nyheterna är så viktiga att inte göra det mer tilltalande. Nyheterna hade nog kunna struktureras på ett mycket bättre sätt, det ser väldigt tråkigt ut i dagsläget när menyn och bakgrunden ändå är relativt tilltalande. Intranätet får knappt godkänt när det gäller estetik och design, men blå text på vit bakgrund är inte optimalt utan försvårar läsningen en hel del. Det ser även ganska omodernt ut. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 2.

Hjälpen användaren identifiera, diagnostisera och komma tillbaka från fel

Är detta tillämpligt här? Känns som att detta är mer aktuellt i system/webbplatser som innehåller mer interaktion. *R & D* leder som sagt till ett felmeddelande som är fyllt av teknologisk jargong och kod. Som helhet omöjligt att begripa felmeddelandet för vanliga användare. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 3.

Hjälpen och dokumentation

Ser inget som antyder att det finns någon omedelbar hjälp och dokumentation, men vet inte hur relevant det är för sidan heller? Hjälpen går att få via *Finance & IT* och sedan "*IT support*", där ytterligare länkar finns benämnda "*Raise new IT support issue*" för hjälp och "*IT support log*" för dokumentation. Men länkarna leder till dialogrutor som heter "Autentisering krävs", vilket är oklart vad det innebär. Hjälpfunktionen sker alltså via ett formulär som innebär att ingen ögonblicklig hjälp finns att tillgå. Den samlade allvarlighetsbedömningen för den här heuristiken värderas till 3.

4. Hitta information som överförs från ledningen till medarbetarna och beskriv problem, om några finns, med detta.

Det går säkert att strukturera upp nyheterna på ett sätt som gör det mer attraktivt för användaren. Exempelvis att visa vilka nyheter som är lästa eller att visa vilka nyheter som är väldigt viktiga för alla osv.

5. Vad minskar, eventuellt, tillfredsställelsen/nöjdheten med systemets förmåga att överföra information top-down/från ledningen ut till medarbetarna?

Kan det vara så att de tycker att vissa nyheter är onödiga för dem och på så sätt inte läser några? Jobbigt att ta sig igenom alla nyheter för alla länder om man inte känner att det berör en (men studien avser här bara Sverige)? Kan se tråkigt ut och på så sätt används det inte heller.

6. Leta efter potentiella användbarhetsproblem hos intranätet generellt sett och gradera det du hittar enligt skalan:

- 0. Inget användbarhetsproblem alls**
- 1. Kosmetiskt problem**
- 2. Ett mindre användbarhetsproblem**
- 3. Ett stort användbarhetsproblem**
- 4. Katastrof.**

Det var egentligen inga katastrofala problem med sidan (möjligtvis förutom serverfelet!). Dock finns det säkerligen mycket som kan förbättras genom att göra det mer attraktivt och effektivt för användarna. Att nyheter som är lästa inte anges på något sätt är exempelvis ett stort användbarhetsproblem.

Resultat (fallande efter allvarlighetsgrad):

4. Buggen på rubrik *R & D*.

3. Att användaren måste söka efter nyheter och därmed veta exakt vilken nyhet de söker efter.

Att nyheterna inte är sorterade efter deras väsentlighet.

Att användaren inte ser vilka nyheter som redan lästs.

Att färgvalet inte gör texten tillräckligt läsbar.

Interaktionen är nästan obefintlig på intranätet.

Viktig information synliggörs inte.

Omedelbar hjälp eller support är inte tillgänglig.

Inga acceleratorer eller andra verktyg finns för att skraddarsy intranätet.

Nyheter är ostrukturerade och presenteras på ett tråkigt sätt.

2. För stor text inne på *News*.

De blå knapparna inne på *News* är svårlästa.

Inne på *Documents* måste användaren leta sig fram.

Mycket text är inte markerad.

3D-knapparna borde markeras.

När man trycker på *Home* dyker nyheter upp.

Syftet med *Administrate Groups* är oklart då ingen grupp kan skapas.

Kontrasten mellan svart bakgrund och det vita.

Svårt att hitta viss information.

Alla länkar är inte klickbara.

En del länkar ger långsam respons.

Olika program krävs för att kunna ta del av all information.

Ibland är engelskan ganska avancerad.

Några sidor leder till *Inloggning* (IT-support) och är svårhittade.

Användaren måste ibland tillåta öppning av länkar.

Fredagsinfo är slarvigt skrivet.

Ingen feedback om var användaren befinner sig.

Det syns inte alltid om något är klickbart.

SWEDEN – Fredagsinfo har ett bristfälligt språk.

Det går inte att navigera mellan sidor med hjälp av pilar.

Bakgrunden förblir densamma oavsett den sida man befinner sig på.

Inte estetiskt tilltalande.

1. 3D-knappar och 2D-knappar borde inte blandas på sidorna.

Språket tillför oftast inget.

En primitiv och omodern design.

All information borde finnas på engelska och de andra aktuella språken.

Staff-sidan fungerar bra, men kräver att man vet vem man söker.

Att nyheter öppnas i ett nytt fönster.

En del besvärliga begrepp förekommer.

Det kan vara svårt för en utomstående att förstå syftet med intranätet.

0. Symbolerna är snygga.

Kopplingen till Facebook Youtube skapar en slags interaktion.

Länkarna till nyheter i högermenyn ger återkoppling, men är svårfunna.

Intranätet är som helhet översiktligt.

Bra uppdelning med ländernas egna nyheter på högersidan.

Bra att rubrikerna hovrar med ett understreck.

Home-knappen är alltid tillgänglig som en omedelbar nödutgång.

Det finns en röd tråd på undersidorna.

Samma språk används konsekvent.

Konventioner används.

Synligheten hos objekten är god.

Det finns ingen direkt onödig information.

Del 2. Enkät (såsom den presenterades för respondenterna samt insamlad data därur)

Den här enkäten handlar om hur tillfredsställda/nöjda medarbetarna inom VikingGenetics är när det gäller hur information/nyheter från ledningen överförs till de anställda via intranätet IntraVik. Enkäten är en del av ett examensarbete i kognitionsvetenskap vid högskolan i Skövde våren 2014 av Joacim Nilsson.

Skulle du vilja vara vänlig och svara på enkätfrågorna? Samtliga frågor gäller intranätet IntraVik och frågorna ska besvaras enskilt. Dina svar kommer att behandlas anonymt.

Svaren 1-7 betyder att: 1 = aldrig/inte alls, 4 = ibland/ganska och 7 = alltid/extremt.

Siffrorna däremellan avser graden av överensstämmelse.

Tack för din medverkan!

Är du kvinna eller man?

Svar: Kvinna 14 Man 5

Vilket år är du född?

Svar: Respondenterna var födda mellan 1949-1979.

Vilken avdelning tillhör du?

Svar:

- Production barn
- Production lab
- Breeding
- Sales/Marketing
- Finance & IT
- Stab functions (R&D, Vet, HR)
- Annat

1. Läser du den information som ges ut via IntraVik?

Svar: 1-7

Motivera ditt svar:

2. Hur viktigt är det för dig att läsa information/nyheter som är avsedd för samtliga medarbetare i Sverige?

Svar: 1-7

Motivera ditt svar:

3. Hur viktigt är det för dig att läsa information/nyheter från avdelningar (vänstra spalten)?

Svar: 1-7

Motivera ditt svar:

4. Saknar du något hos IntraVik – i så fall vad?

Inget Struktur Tydlighet Relevans Uppdateringar Annat

Motivera ditt svar:

5. Varifrån får du intern information/nyheter om VikingGenetics, förutom via IntraVik?

Inget Mejl Möten Av kollegor Annat

Motivera ditt svar:

6. Har du möjlighet att själv ge information till kollegor via IntraVik?

Svar: Ja, Nej eller Vet inte

Motivera ditt svar:

7. Kan IntraVik förbättras/förändras - i så fall hur?

Nej Förenklas Moderniseras Kompletteras Annat

Egna förslag:

8. Tycker du att en del information/nyheter är onödiga och du därför avstår från att läsa dem?

Svar: Om Ja vilken, om Nej vilken?

Motivera ditt svar – i så fall vilken, vilka?:

9. Hur tillfredsställd/nöjd är du med IntraVik som helhet?

Svar: 1-7

Motivera ditt svar:

10. Finns det något som du anser inte behövs (och därför kan tas bort) ifrån IntraVik?

Svar: Om Ja vad, om Nej varför?

Motivera ditt svar:

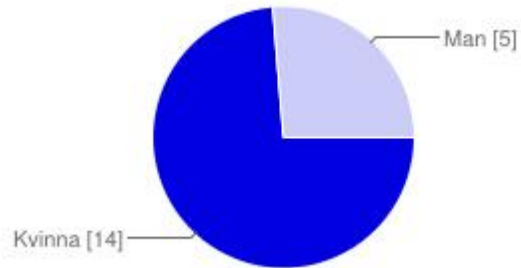
11. Är du positiv till att få aktuell information/nyheter publicerade på en bildskärm placerad på plats där många medarbetare passerar?

Svar: Om Ja varför, om Nej varför?

Motivera ditt svar:

Här följer utfallet av ovan redovisade frågor.

Är du kvinna eller man?



Kvinna 14 (74 %)

Man 5 (26 %)

Vilket år är du född?

1979 (1)

1972 (1)

1971 (2)

1968 (2)

1967 (4)

1966 (1)

1964 (1)

1959 (1)

1958 (1)

1953 (2)

1949 (1)

Två deltagare valde att inte uppge sin ålder.

Vilken avdelning tillhör du?

Production barn 2 (11 %)

Production lab	3 (16 %)
Breeding	4 (21 %)
Sales/Marketing	3 (16 %)
Finance & IT	2 (11 %)
Stab functions (R&D, Vet, HR)	3 (16 %)
Annat	2 (11 %)

1. Läser du den information som ges ut via IntraVik?

- 1 0 (0 %)
- 2 0 (0 %)
- 3 3 (16 %)
- 4 2 (11 %)
- 5 4 (21 %)
- 6 6 (32 %)
- 7 4 (21 %)

Motivera ditt svar till fråga 1.

IntraVik kommer upp när jag öppnar internet. Kollar och läser det nya då. Läser alltid veckobreven från Claus. Mycket bra information. Så ofta jag hinner. Bra när information är samlad på ett ställe. Viktigt att hålla sig så informerad som möjligt. Inte allt under avdelningar, glömmer oftast. Hinner inte. Det ligger i eget intresse att följa med i vad som händer på företaget och att själv kunna bidra med det material som publiceras där. Om någon säger att det ligger något intressant där så går jag in och kollar. Jag försöker kontrollera om det finns ny information varje morgon ifall det är något som direkt påverkar dagens arbete, men det händer att jag inte har möjligheten. Ja, det som är gemensamt och det som rör Sverige. Har inte tid att sitta och läsa. För långa veckobrev. Kommer upp när jag startar datorn.

14 deltagare valde att motivera fråga 1.

2. Hur viktigt är det för dig att läsa information/nyheter som är avsedd för samtliga medarbetare i Sverige?

- 1 0 (0 %)
- 2 0 (0 %)
- 3 0 (0 %)
- 4 1 (5 %)
- 5 6 (32 %)
- 6 4 (21 %)

7 8 (42 %)

Motivera ditt svar till fråga 2.

Annars vet man inte vad som händer och kan heller inget säga om att man aldrig får reda på något. Det är vår fysiska arbetsplats! Viktigt naturligtvis, då slipper man onödiga frågor. Allt hinner man inte, men det är viktigt att vara uppdaterad i vad som rör nyheter och förändringar. Vi får den viktiga informationen muntligt eller via mail, varför IntraVik spelar en sekundär roll i sammanhanget. Om informationen är avsedd för alla ska den också komma alla till del. Jag har dessutom ett ansvar att se till att den kommer ut till alla på avdelningen. Vi är *one company*, så i de flesta fall vill man ju läsa tvärsöver länder, men såklart om något enbart har med Skara och göra så är ju det också intressant. Eftersom det är sagt att all viktig info ska vara där så är detta nödvändigt. Det är bra att veta så mycket som möjligt om företaget.

9 deltagare valde att motivera fråga 2.

3. Hur viktigt är det för dig att läsa information/nyheter från avdelningar (vänstra spalten)?

1 2 (11 %)

2 2 (11 %)

3 0 (0 %)

4 7 (39 %)

5 1 (6 %)

6 2 (11 %)

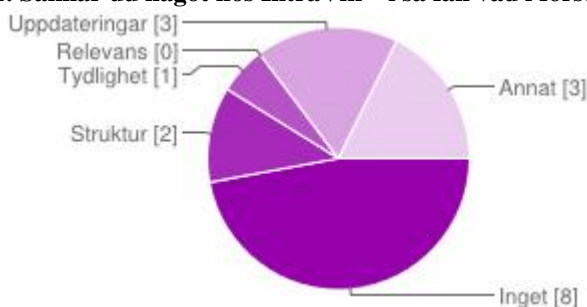
7 4 (22 %)

Motivera ditt svar till fråga 3.

Jag jobbar inte ihop med någon annan avdelning. Vi har för hög arbetsbelastning för att hinna hålla oss informerade om vad de andra sysslar med. Jätteviktigt, det handlar ju om arbetet man ska utföra. Inom egen avdelning ett måste. För andra avdelningar vid behov och för kännedom. Läser inte alltid om alla avdelningar. Det är viktigt med den egna avdelningens information, men då informationen oftast är avdelningsspecifik är det vanligtvis mindre relevant att läsa den som finns för de andra avdelningarna. Det finns dock tillfällen man behöver ha även sådan information (avseende pågående projekt, HR-info, osv). Där är det svårare att se om det kommit något nytt. Mycket viktigt. Hinner inte kolla och man vet ju inte när något är uppdaterat.

9 deltagare valde att motivera fråga 3.

4. Saknar du något hos IntraVik – i så fall vad i första hand?



Inget 8 (47 %)

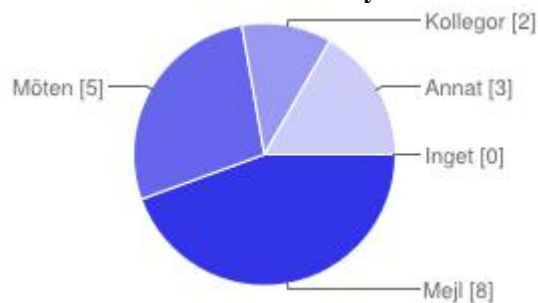
Struktur	2 (12 %)
Tydlighet	1 (6 %)
Relevans	0 (0 %)
Uppdateringar	3 (18 %)
Annat	3 (18 %)

Motivera ditt svar till fråga 4.

Inlägg från fler än ledningen. IntraVik fungerar väl för mig - det finns alltid fler saker man skulle kunna ha med, men det kan också bli för mycket underhåll. Ur min synvinkel fungerar den nuvarande formen väl som komplement till andra informationsvägar. Lite svårt att manövrera ibland. Du har inte tid och rita och kolla ifall något är uppdaterat. Ett mail om att något är uppdaterat till alla samt en länk vore bra. Saknar både struktur, relevans och uppdateringar. Material överhuvudtaget. Saknar filstruktur. Internt diskussionsforum. Tydlighet, uppdateringar och struktur.

7 deltagare valde att motivera fråga 4.

5. Varifrån får du intern information/nyheter om VikingGenetics, förutom via IntraVik i första hand?



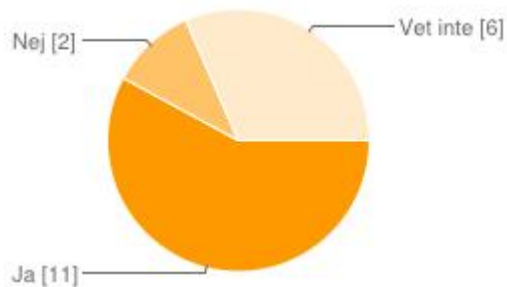
Inget	0 (0 %)
Mejl	8 (44 %)
Möten	5 (28 %)
Kollegor	2 (11 %)
Annat	3 (17 %)

Motivera ditt svar till fråga 5.

Fredagsinfot. Möten och mail. Vi har öppen dialog mellan oss. Det är både via mejl, möten samt kollegor. Mejl och kollegor. Samtliga ovanstående. Möten och kollegor. Avdelningsmöten. Fredagsfikat. Mejl, kollegor, möten och muntlig info. Kollegor och möten. Mejl, möten och kollegor.

12 deltagare valde att motivera fråga 5.

6. Har du möjlighet att själv ge information till kollegor via IntraVik?



Ja 11 (58 %)

Nej 2 (11 %)

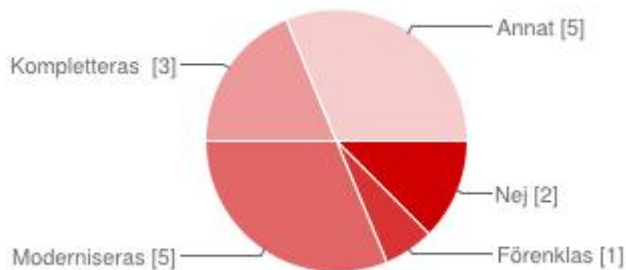
Vet inte 6 (32 %)

Motivera ditt svar till fråga 6.

Vi mejlar varandra inom gruppen. Är en av administratörerna. Går via den som lägger ut. Går förmodligen att göra via chefen, men har inget behov av det. Har inget behov av det. Det är väl kanske inte så mycket att motivera... En av flera "inläggare". Jag är ansvarig för *breedings* material på hemsidan. Det är jag som ska ladda upp informationen. Dock är det de anställda på avdelningen som ska förse mig med den information som ska laddas upp.

8 deltagare valde att motivera fråga 6.

7. Kan IntraVik förbättras/förändras - i så fall hur i första hand?



Nej 2 (13 %)

Förenklas 1 (6 %)

Moderniseras 5 (31 %)

Kompletteras 3 (19 %)

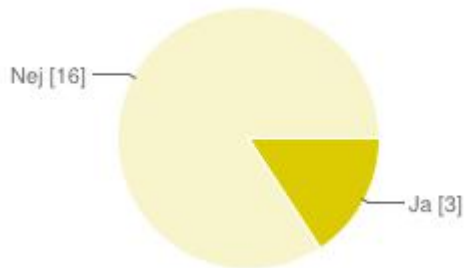
Annat 5 (31 %)

Motivering eller egna förslag till fråga 7.

Mer interaktivitet mellan anställda, t.ex. diskussionsforum. ? Med filmer vore kul. Tycker det är ganska bra. Vet inte. För mig räcker det med veckobrevet från Claus. Reseräkningen använder jag också. Har inte något förslag. Rent tekniskt behövs en filstruktur i flera nivåer. Som det är nu kan man bara skapa en lista med olika dokument - inte sortera dem i olika mappar. Informationen skulle behöva sorteras landsvis. En mapp för Finland, en för Sverige, en för Danmark etc. Detta skulle göra informationen mer riktad, mer aktuell och öka motivationen till att använda IntraVik. Det är självklart att sidan både kan förenklas, moderniseras och kompletteras. Hur det ska gå till och vilka förändringar som ska göras däremot...

9 deltagare valde att motivera fråga 7.

8. Tycker du att en del information/nyheter är onödig och du därför avstår från att läsa dem?



Ja 3 (16 %)

Nej 16 (84 %)

Motivera ditt svar till fråga 8 – i så fall vilken, vilka?

Ingen information är onödig, frågan är bara hur man tar till sig allt. Som sagts tidigare - får informationen på annat håll, samt brist på tid. Jag berörs inte direkt av all information som presenteras, men den är fortfarande relevant då den ger en vidare inblick i vad som försiggår i andra delar av företaget. Läser inte något jag inte måste. Man läser det som är viktigt och det andra kan man ju välja om man vill läsa eller låta bli. Får den muntligt och på mail så det blir dubbelt.

5 deltagare valde att motivera fråga 8.

9. Hur tillfredsställd/nöjd är du med IntraVik som helhet?

1 0 (0 %)

2 0 (0 %)

3 4 (21 %)

4 4 (21 %)

5 5 (26 %)

6 6 (32 %)

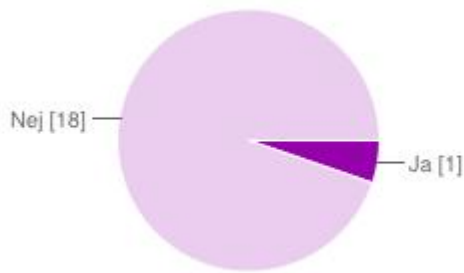
7 0 (0 %)

Motivera ditt svar till fråga 9.

Det som berör alla kommer upp direkt, annat kan man ju leta efter. Vi har inte fått igång avelsavdelningen så bra än. Inte så kul precis! För lite aktivitet - för få aktiva! Redundans. Allt kan bli bättre, men jag har i nuläget inga klagomål.

5 deltagare valde att motivera fråga 9.

10. Finns det något som du anser inte behövs (och därför kan tas bort) ifrån IntraVik?



Ja 1 (5 %)

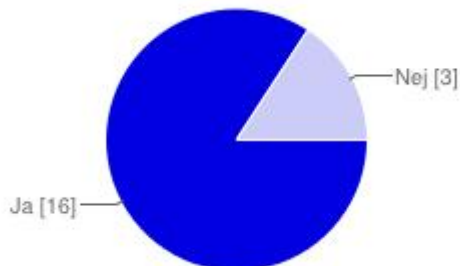
Nej 18 (95 %)

Motivera ditt svar till fråga 10.

Det inte jag behöver veta kan vara viktigt för någon annan. Vet inte egentligen så jag inte kollar särskilt ofta p.g.a. tidsbrist. Det finns delar jag inte alls utnyttjar av sidan, men eftersom de finns utgår jag från att andra har nytta av dem. Tror faktiskt få har tid att varken lägga ut information eller läsa information. Vet inte. Det finns säkert ett värde för någon det som står där. IntraVik har mycket stor potential, om den piffades upp lite och man kunde lägga till sådant som inte bara angår arbetet i sig, utan även att det fanns sidor för personalen (personal aktiviteter, bytesmarknad etc.). I dagsläget är IntraVik väldigt strikt och stelt. Snarare läggs till fler möjligheter.

8 deltagare valde att motivera fråga 10.

11. Är du positiv till att få aktuell information/nyheter publicerade på en bildskärm placerad på plats där många medarbetare passerar?



Ja 16 (84 %)

Nej 3 (16 %)

Motivera ditt svar till fråga 11.

Kan vara bra för de som inte har tillgång till egen dator. Tillgänglig dagsinfo på trevligt sätt. Dock inte enbart för interinfo - också synlig för gäster och besökare. Nyheter spelar väl ingen roll om förbipasserande ser? Ja, då måste man sitta ner och lyssna och inga andra arbetsuppgifter som stör. Bättre att få den till sin egen dator. Alla får ju det på sin dator. Mer korrekt vore att säga att jag inte är negativ till det - som det är har jag svårt att se vad den stora behållningen skulle vara. Den information som skulle visas där kan lika gärna nås via IntraVik. Såg detta på kontoret i Danmark och det såg trevligt ut och det är lättläst. Man vet vad som händer den veckan. Ingen åsikt. Förstår inte frågan. Tycker väl att arbetsplatsens storlek inte motiverar detta.

10 deltagare valde att motivera fråga 11.

Antal dagliga svar

