



UPPSALA
UNIVERSITET

Medarbetarportalen

En kvalitativ studie om användarnas relation till intranätet på sin arbetsplats

Karl-Adam Granskog & Carl Wennerström

Författare/Authors: Karl-Adam Granskog och Carl Wennerström

Svensk titel: Medarbetarportalen: En kvalitativ studie om användarnas relation till intranätet på sin arbetsplats

English Title: Medarbetarportalen: A Qualitative Study of Users' Relationship to the Intranet at work

Handledare/Supervisor: Annika Waern

Examinator: Franck Tétard

Abstrakt

Syfte:

Syftet med denna studie är att undersöka användares relation till intranät på sin arbetsplats för att identifiera vilka faktorer som kan leda till underanvändning. Studien baserar sig på en undersökning vid Uppsala Universitet där deras intranät Medarbetarportalen inte uppnår den grad av användning som var önskad.

Metod:

Detta är en kvalitativ studie där det empiriska materialet samlats in genom semistrukturerade intervjuer. Bearbetning av empiri och analys har tillämpats genom metoden Meningskategorisering.

Material:

Nio semistrukturerade intervjuer genomfördes totalt. Åtta stycken intervjuer gjordes med medarbetare från två institutioner vid Uppsala Universitet och en med en representant för universitetets IT-avdelning.

Resultat:

Resultatet visar att det finns stora brister i utvecklingsprocessen och förankringsprocessen av intranätet. Uppsala Universitet har inte utfört ett gediget förarbete och inte använt behovsanalyser eller kravspecifikationer i utvecklingen. Detta har inneburit att systemutvecklarna inte har kunnat fastställa ett tydligt mål för vad intranätet ska syfta till. Otillräcklig eller obefintlig utbildning, uppmuntran och motivering har lett till brister i förankringsprocessen. Detta har medfört att de anställda inte ser nyttan eller fördelarna med intranätet och att de inte har motivationen att använda det annat än i en mycket begränsad utsträckning. I resultatet ingår även förslag på hur universitetet bör arbeta med förändringen av intranätet och förankringen hos de anställda.

Nyckelord:

Intranät, portal, integrering, implementation, management, internkommunikation, MKIT, användning, kommunikation, Uppsala Universitet.

Abstract

Purpose:

The purpose of this study is to identify factors that may lead to insufficient utilisation by examining users' relationship to the intranet at their place of work. In order to do this the research is based upon a case at Uppsala University concerning their employees' poor relationship to their intranet Medarbetarportalen.

Methodology:

This is a qualitative study where the empirical data has been collected through semi-structured interviews. Processing of empirical data and analysis has been applied by the method of Meaning Categorisation.

Data:

Nine interviews were conducted in total. Eight of the interviews with employees from two different departments at Uppsala University and one with a representative from the IT department of the university.

Findings:

The results show major problems in the developing process as well as in the user acceptance process. Uppsala University has not performed a thorough preparation work, neither used needs assessments nor demand specifications in the development process. Because of this, the developers of the system have not been able to establish a clear goal and aim of the implemented intranet. Inadequate or non-existent training, encouragement and motivation have created problems in the user acceptance process. This implies that the employees do not understand the benefits or advantages of the intranet and therefore have no motivation to use it more than to a very limited extent. Recommendations are presented based on the findings and the analysis in order to increase the usage of the intranet.

Key words:

Intranets, Portal, Integration, Implementation, Management, Intercommunication, MKIT, Use, Communication, Uppsala University

Tack till

Annika Waern, Annika Alvéén, Else Nygren samt de respondenter och opponenter som bidragit till denna studie.

Innehållsförteckning

1. Introduktion och problemställning	6
1.1 Uppdragsbeskrivning	7
1.2 Syfte	7
1.3 Mål	8
1.4 Frågeställning	8
1.5 Avgränsning	8
1.5.1 Projekt	8
1.5.2 Inriktning	8
1.5.3 Relaterade ämnen	9
2. Bakgrund – Projekt	10
2.1 Uppsala Universitet	10
2.2 Medarbetarportalen	10
3. Litterär bakgrund	12
3.1 Strategi för internkommunikation	12
3.2 Intranät	13
3.3 Intranätets syfte	15
3.4 Från anslagstavla till interaktivt verktyg	15
3.4.1 Informationskanal	15
3.4.2 Arbetsverktyg	16
3.4.3 Fulländat processtöd	16
3.5 Intranätets struktur	16
3.6 Portalfilosofin	18
3.7 Push & Pull	18
3.8 Publicering	19
3.9 Förankring hos de anställda	20
3.9.1 Motivation	20
3.9.2 Maslow + Palm	21
3.9.3 Vad är nyttan?	21
3.9.4 Belöning och bekräftelse	22
3.9.5 Förebilder	22
3.10 Stöd och support	23
3.11 Vad användare uppskattar och inte uppskattar	23
3.11.1 Vad användare inte uppskattar	23
3.11.2 Vad användare uppskattar	24
3.12 Tidigare forskning (Wallenstam - fallstudie)	25
3.12.1 Användningsparadoxen	25
3.12.2 Faran med en obeslutsam organisation	26
3.12.3 Inkonsekventa riktlinjer för användning	26
3.12.4 Genvägar hämmar användarfrekvensen	26
3.12.5 Brist på stöd och uppmuntran	27

3.12.6 Inget egenintresse - inget behov	28
4. Teoretiskt ramverk	29
4.1 Föreslagna riktlinjer för förankring av intranät	29
4.2 Vad användare uppskattar respektive inte uppskattar	30
5. Metod och tillvägagångssätt	32
5.1 Metodval	32
5.1.1 Semistrukturerade intervjuer	32
5.1.2 Datainsamling	32
5.1.3 Analysmetod	33
5.2 Urval	34
5.3 Förberedelser	34
5.3.1 Intervjumanual	34
5.3.2 Val av intervjuplatser	35
5.3.3 Etiska aspekter	35
5.4 Genomförande	36
5.4.1 Pilotintervju	36
5.4.2 Intervjuerna	36
5.4.3 Kumulativ förståelse	36
5.4.4 Bearbetning av empiri	36
5.4.5 Tillämpning av analys	37
5.5 Validitet och reliabilitet	37
5.5.1 Validitet	37
5.5.2 Reliabilitet	38
6. Resultat	39
6.1 Respondenternas uppfattning om Medarbetarportalens syfte	39
6.2 Användning och attityd	40
6.2.1 Användningsfrekvens	40
6.2.2 Frekvent använda funktioner	40
6.2.3 Infrekvent använda funktioner	42
6.2.4 Information och målgrupper	45
6.3 Användarvänligheten	47
6.3.1 Information och struktur	47
6.3.2 Funktioner och funktionalitet	50
6.3.3 Inloggning	52
6.3.4 Sökmotor	52
6.4 Verktyg för samarbete	53
6.5 Alternativ till Medarbetarportalen	54
6.6 Uppmuntran, utbildning och stöd	57
6.6.1 Kunskap och stöd	57
6.6.2 Motivation	61
6.7 Synpunkter om utvecklingsarbetet	62
6.8 Respondenternas förslag till förbättring	64
7. Analys	68
7.1 Ogenomtänkt innehåll	68
7.1.1 Inte behov för mer	68
7.1.2 Inte tillräckligt anpassat för medarbetaren	68
7.1.3 För mycket information	68
7.1.4 Funktioner som inte används	69
7.2 Brist på uppmuntran och vägledning	70
7.3 Syftet inte helt uppfyllt	70

7.3.1 Ingen plattform för samarbete idag.....	70
7.3.2 Ett verktyg som underlättar ett fåtal arbetssituationer	71
7.4 Orsaksanalys	71
7.4.1 Förankringsprocess	71
7.4.2 Utvecklingsprocess	72
8. Slutsatser och rekommendationer	74
8.1 Inget definierat mål	74
8.2 Ingen motivation	75
8.3 I vilken utsträckning uppfyller intranätet sitt syfte?	75
8.4 Vilken roll spelar det i det dagliga arbetet?	76
8.5 Rekommendationer	76
9. Diskussion	79
9.1 Resultatets relation till tidigare studier	79
9.2 Bark och Heides faser	81
9.3 Studiens begränsningar	81
9.4 Slutsatsernas validitet och reliabilitet	83
9.5 Vidareforskning	84
Referenser	85
Bilagor	88
1. Intervjumanual	88

1. Introduktion och problemställning

I syfte att vilja kontrollera och modernisera det interna informationsflödet är ett intranät ett vanligt förekommande verktyg bland organisationer och företag idag (Falkheimer & Heide, 2003). Det som många företag däremot finner svårt är att få de anställda att aktivt använda mediet. I många fall väljer medarbetarna istället att använda andra, internetbaserade verktyg. Trots de stora mängder resurser och insatser som läggs ned på att utveckla och implementera kommunikations- och informationsverktyg faller många intranätsprojekt platt och resulterar i en halvhjärtad användning (Sjöman et al., 2001).

Falkheimer & Heide (2003) argumenterar att snarare än att förbättra kommunikationen inom en organisation leder ofta utvecklingen av kommunikations- och informationstekniken till fler missförstånd. De menar att det inte är tillräckligt att införskaffa ny teknik för att förbättra kommunikationen i verksamheten, det krävs ytterligare insatser.

IT-avdelningen vid Uppsala Universitet har arbetat med att utveckla och implementera ett nytt intranät vid namn Medarbetarportalen som ska vara ett gemensamt informations- och arbetsverktyg för samtliga institutioner. Efter implementeringen hösten 2013 har det framkommit att användandet av intranätet inte uppnått den nivå som varit önskad och det visar sig att de anställda istället använder sig av externa alternativ såsom genvägar och verktygen Dropbox och Googledocs. Användandet av externa alternativ är oönskat på grund av att det försvarar integreringen av intranätet eftersom dessa verktyg direkt konkurrerar med de interna.

Det finns en stor mängd litteratur och studier kring hur man tekniskt implementerar ett intranät. När man talar om tekniska aspekter inom IT brukar det hänvisas

till hårda faktorer. Denna uppsats ämnar till att belysa hur man bör beakta de så kallade mjuka faktorerna; innehåll, kommunikation, organisation, kultur, lärande och gränssnitt före och efter en implementering för att stärka användarnas relation till intranätet som arbetsverktyg.

1.1 Uppdragsbeskrivning

Studien grundar sig i ett uppdrag från Uppsala Universitet som går ut på att undersöka vilka faktorer som orsakar att de anställda inte använder universitetets nyimplementerade intranät Medarbetarportalen i den utsträckning som ledningen önskar. Genom informationen som den här studien bidrar med kommer Uppsala Universitet få en mer djupgående förståelse i hur användarna anser att det nya systemet är anpassat till dem för att underlätta deras vardagliga arbete, vad som uppskattas och vad som saknas i den aktuella versionen av Medarbetarportalen för att på så sätt utveckla portalen mer i rätt riktning.

Uppdragsgivaren beskriver uppdraget på följande sätt:

- *Utreda vägar att nå en ökad användning av Medarbetarportalen.*
- *Identifiera problem och anledningar till detta tapp, samt föreslå åtgärder (i gränssnitt, tjänsteportfölj, tilltal etc.) för att Medarbetarportalen skall utgöra ett alternativ väl värt att använda mer i den dagliga verksamheten.*

1.2 Syfte

Syftet med studien är att finna anledningar till varför intranät riskerar att under användas inom stora organisationer samt identifiera vad användarna vill ha ut av dem för att använda dem mer. Studien är baserad på ett fall inom Uppsala Universitets intranät Medarbetarportalen.

1.3 Mål

Målet med studien är att identifiera orsaker som kan leda till att ett intranät under används genom att specifikt undersöka Medarbetarportalen som exempel på ett underanvänt intranät. Som en del av studien presenteras även rekommendationer som skulle kunna öka användningen.

1.4 Frågeställning

- Vilka faktorer kan påverka intranätets användning i en organisation?
 - I vilken utsträckning uppfyller intranätet sitt syfte?
 - Vilken roll spelar det i det dagliga arbetet?

1.5 Avgränsning

1.5.1 Projekt

Studien är avgränsad till att endast beröra användningen av intranätet vid två institutioner vid Uppsala Universitet. De institutioner som studeras har valts på rekommendation av universitetets IT-avdelning. Rekommendationen baserar sig på att de institutionerna har kommit långt i implementeringen av intranätet men att användningen är lägre än ledningens önskemål.

1.5.2 Inriktning

Den genomförda studien har fokuserats på intranätet efter implementeringen med fokus på mjuka faktorer som innehåll, organisation, kultur och gränssnitt eftersom studien är ämnad att undersöka användarnas relation till systemet. Därmed kommer den inte att gå in djupare på de hårda faktorerna som tekniken bakom eller hur man rent tekniskt implementerar ett intranät.

1.5.3 Relaterade ämnen

Användningen av vissa externa tjänster strider mot universitetets IT-policy och sekretessregler. Säkerhetsfrågor kring användandet av externa verktyg är ett stort ämnesområde i sig. Detta har inte berörts i studien.

2. Bakgrund – Projekt

2.1 Uppsala Universitet

Uppsala Universitet är ett svenskt statligt universitet i Uppsala. Det grundades 1477 och är nordens äldsta universitet. Universitetet har cirka 6200 anställda varav cirka 4000 är lärare. De två institutionerna som är involverade i det här arbetet har cirka 96 respektive 33 personer anställda eller verksamma i dagsläget.

2.2 Medarbetarportalen

Medarbetarportalen (i fortsättningen även kallad MP) är det nya intranätet som ledningen för Uppsala Universitet låtit utveckla. Projektet att utveckla Medarbetarportalen har sträckt sig över tre år och har kostat cirka 60 miljoner kronor. Det lanserades under hösten 2013 och sattes i förvaltning vid årsskiftet 2013-2014. Uppgifterna om projektiden, kostnaderna och lanseringen har lämnats av den representant för IT-avdelningen som har deltagit i intervjuerna i vår studie. Projektiden är att skapa en webbplats i form av en portal för universitetets medarbetare och deras kontaktnät för att:

- Bidra till en enklare vardag för universitetets medarbetare
- Skapa en starkare medarbetaridentitet
- Förbättra förutsättningar för intern och övrig kommunikation
- Underlätta samarbete mellan medarbetare vid universitetet och deras kontaktnät.

Portalen ska på så sätt bidra till att medarbetarna enklare hittar relevant och korrekt intern information, att underlätta och stödja samarbete emellan medarbetarna

och deras kontaktnät samt att förenkla åtkomsten till universitetets interna IT-tjänster. (Öberg, 2011)

Medarbetarportalen är tänkt att fungera som en kanal för intern, digital information och kommunikation samt att erbjuda standardiserade ingångar till befintliga och framtida IT-tjänster inom universitetet.

3. Litterär bakgrund

3.1 Strategi för internkommunikation

För att nå ut med sin kommunikation till både den interna organisationen och den externa organisationsmiljön är det viktigt att fastställa på vilket sätt man ska gå tillväga. En lyckad kommunikation kräver att organisationen har en budskapsstrategi som visar hur kommunikationen ska nå den rätta målgruppen; vilka kanaler som ska användas, var målgruppen finns och vad för sorts information som målgruppen finner relevant (Palm, 2006).

När det kommer till strategin för internkommunikation hos ett företag är kanalerna i många fall givna. Det vanligaste är att man går via mail eller intranät för att nå ut med informationen (Falkheimer & Heide, 2003). Vilken målgruppen är och var man finner den är också rätt klart; de anställda i företaget. Det som kan vara svårare är att fastställa rätt budskapsstrategi i syfte att uppnå organisationens kommunikationsmål. Det finns ingen universalstrategi för att internkommunikationen ska uppnå målen. Budskapsstrategin måste därför styras av kommunikationsmålet (Palm, 2006).

Internkommunikationen hos en organisation har i flesta fall ett mål. Den kan exempelvis vara syftad till att uppmuntra till handling, leda till attitydförändring eller överföring av kunskap. Vilken strategi man väljer beror på avsikten med kommunikationen. Palm (2006) har lagt fram en modell för vilka typer av budskapsstrategier som passar till olika kommunikationsmål, se Figur 1.

Kommunikationsmål	Budskapsstrategi
Alarmering, agenda-sättning, intresse	Personifiering, problematisering
Kunskapsöverföring	Individualiserande fakta
Attitydpåverkan	Anknytning till värden och normer
Intentionspåverkan	Förebilder
Handlingsutlösning	HUR-information
Vidmakthållande	Materiella och symboliska belöningar

Figur 1. Lars Palms modell.

Modellen är anpassad för att bättre passa in i studiens forskningsområde.

Internkommunikationen hos en organisation har i flesta fall ett mål. Den kan exempelvis vara syftad till att uppmuntra till handling, leda till attitydförändring eller överföring av kunskap. Vilken strategi man väljer beror på avsikten med kommunikationen. Palm (2006) har lagt fram en modell för vilka typer av budskapsstrategier som passar till olika kommunikationsmål.

3.2 Intranät

I Intranätboken beskriver Bark & Heide (2002) ett intranät som ett organisationsinternt Internet, skyddat från det externa Internet genom brandväggar. Bark & Heide (2002) försöker finna en mer omfattande och specificerad definition. De anser att litteraturen som finns är mest av teknisk karaktär och vill därför även inkludera en beskrivning av hur intranätet inverkar på organisationen, kommunikationen och ledarskapet. Deras mer syftesorienterade definition lyder:

“[e]tt www- och TCP/IP-baserat organisationsnätverk med möjlighet till ett enhetligt användargränssnitt, oberoende av datorplattform och servermiljö anpassat för att stärka och utveckla den interna informationen/kommunikationen, underlätta tillgången till och utbytet av kunskap/data inom organisationen, samt fungera som ett interaktivt arbetsredskap för att förenkla och stödja processer och arbets-situationer.” (Bark & Heide, 2002)

Kort historia

Användningen av intranät slog igenom stort i slutet av 90-talet. En undersökning av Wallström (2000) visade att vid sekelskiftet hade hälften av alla svenska företag någon form av intranät, något som enligt Falkheimer & Heide (2003) tre år senare ökat till att finnas i stort sett alla medelstora till stora företag. Förklaringen till den snabba utvecklingen kan bero på att tekniken blivit mer lätthanterlig och förhållandevis billig samt att företag sedan tidigare bekantat sig med Internets möjligheter och funktioner. (Bark & Heide, 2002)

Det moderna intranätet - Enterprise 2.0

Enterprise 2.0 (E2.0) är ett av flera begrepp som vuxit fram i samband med att Web 2.0 under de senaste åren kommit att dominera diskussionerna i World-Wide-Web-sammanhang (Treninick, 2006). Begreppet E2.0 myntades av Harvardprofessorn Andrew McAfee och beskriver användandet av Web 2.0-teknik för intern hantering av information och samarbeten (Epicor, 2008). Tanken är att organisationer ska använda sociala mjukvaruplattformar med möjlighet att koppla samman ett större antal anställda från alla olika delar i företaget.

Syftet med tekniken är inte att styra arbetsflöden, roller, ansvar eller beroendeförhållanden utan istället låta de olika faktorerna växa fram organiskt genom att låta användarna nyttja de typiska Web 2.0-applikationerna sökfunktioner, länkar samt möjlighet att redigera innehåll (McAfee, 2011). McAfee samlar dessa funktioner under förkortningen SLATES (Search, Links, Authorship, Tags, Extensions, Signalling) (McAfee, 2006).

De tydligaste exemplen på Web 2.0-funktioner är Facebook, Twitter, Youtube och Wikipedia som har blivit några av webbens populäraste resurser (McAfee, 2011).

E2.0 kan alltså ses som en strävan efter att spegla dessa funktioner enligt organisationens behov i sitt intranät.

3.3 Intranätets syfte

Syftet med ett intranät är att användaren ska få tillgång till en plattform med stöd för att hjälpa och effektivisera det dagliga arbetet för att bidra till organisationens välfärd.

“Informationssystem hos organisationer är primärt till för att understödja förmedlingen och ökandet av organisationens kunskap.” (Daft, 2006)

Informationen, kommunikationen och att användarna förstår mervärdet är de viktigaste grundpelarna för att ett intranät ska fungera effektivt (Ljungberg & Larsson, 2001). Således är det inte användandet av intranätet i sig som är det enda viktiga utan att användandet skapar ett mervärde hos de anställda och på så vis även skapar ett mervärde för organisationen (Bark, 2002). För att uppnå ett användarvänligt intranät är det därför A och O att utvecklingen baserar sig på en grundlig analys av vilka behov och förutsättningar de anställda har. Likaså bör vidareutvecklingen av kritiska applikationer ske under en kontinuerlig dialog med användarna (Bark, 2002).

3.4 Från anslagstavla till interaktivt verktyg

I Intranätboken talar Bark och Heide (2002) om att intranätet i många fall utvecklas genom tre mer eller mindre definierade faser; fas ett där intranätet är en renodlad informationskanal, likt en digital anslagstavla, fas två där intranätet utvecklas mot att bli ett arbetsverktyg och fas tre där intranätet blivit ett fulländat processstöd.

3.4.1 Informationskanal

Den första fasen i utvecklingen av ett intranät är att utveckla en renodlad informationskanal som kan ses som en elektronisk anslagstavla där nyheter och informa-

tion som berör organisationen publiceras. Denna fas kan ses som en förstärkning av de redan etablerade informationskanalerna som till exempel allrummets anslagstavla, månadsbrev och olika resultatrapporter. (Bark & Heide, 2002)

Intranätet bidrar i det här stadiet med att tillhandahålla de anställda snabb, aktuell och ständigt tillgänglig information kring vad som sker, skett och kommer att ske i organisationen.

3.4.2 Arbetsverktyg

Fas två är den fas då utvecklingen går vidare mot att bli ett arbetsverktyg. I den här fasen börjar intranätet erbjuda information och applikationer som bidrar till att den anställdas dagliga arbete underlättas och effektiviseras. Sådan information och sådana applikationer kan till exempel vara manualer, projektplaner, presentationer och blanketter för beställningar eller administration av tjänsteresor (Bark & Heide, 2002).

3.4.3 Fulländat processtöd

Den tredje fasen är när intranätet blivit ett fulländat processtöd. Denna fas innebär en ökad mängd information och applikationer samt ambitionen att stödja den så kallade tvärfunktionella kommunikationen. Detta innebär att intranätet i den här fasen ska, utöver information och personanpassade verktyg, även ge stöd för att hålla ihop organisationen genom diskussionsforum där till exempel projektgrupper och tekniska specialister kan kommunicera och diskutera med varandra (Bark & Heide, 2002).

3.5 Intranätets struktur

Bark (2002) konstaterar att i takt med att intranätet växer så blir det svårare att bibehålla en överblick över nätets struktur och innehåll. På grund av detta menar Bark (2002) att man hos organisationer, på seminarier och i artiklar kan se en ökad fokusering på att försöka få ordning på struktur och innehåll. Enligt Bark (2002) har vissa organisationer gjort det kloka draget att från början utveckla en

intranätsstruktur som klarar av att växa medan andra organisationer kämpar hårt med att få bukt med sina anarkistiska nät som i början såg lovande ut men senare vuxit okontrollerat. Bark har valt att kalla den senare typen av nät för anarkistiska.

Bark (2002) exemplifierar med ett case hos telebolaget Ericsson där de anställda inte väntat på att den centrala enheten skulle komma med riktlinjer om strukturen eller den grafiska profilen för företaget. Istället hade de anställda valt att själva utveckla egna användbara sajter lokalt. Egenutvecklingen ledde till att det uppstod ett problem då övriga delar av företaget inte kunde ta del av de olika systemen. Detta problem fick sedan Ericsson att sätta igång med att börja forma en gemensam ram för hur intranätets struktur och grafiska profil skulle se ut för att anpassas till majoriteten av de anställda. Problemet ledde till att det i dagsläget är många tekniskt begåvade och intresserade anställda som jobbar intensivt med att koppla samman ett flertal separata intranät.

När det kommer till att strukturera informationen på ett intranät finns det flera sätt att gå tillväga. Ofta struktureras informationen på ett sätt som efterliknar strukturen i själva organisationen. I artikeln *Intranet Architecture* (Schneider & Davis, 2000) förklaras att information kring ett visst moment sällan finns samlad på ett och samma ställe. Användaren är på så sätt tvungen att med hjälp av olika funktioner samla ihop det som behövs. Schneider & Davis (2000) tar i artikeln upp ett alternativ eller komplement till den annars mer traditionella hierarkiskt uppbyggda strukturen. Alternativet är en processororienterad struktur. De menar att en processororienterad struktur skiljer sig från en hierarkiska genom att den processororienterade fokuserar på uppgifter istället för på dokument. Deras tanke är att intranätet skall sammanfoga alla processer som en specifik uppgift består av. Skillnaderna mellan de två strukturerna kan exemplifieras genom processen budgetarbete. Istället för att som i en hierarkisk struktur ha kalkylblad, miniräknare och det föregående årets budget liggande under olika kategorier, så samlar man i en processororienterad struktur dessa dokument och applikationer intill varandra. Vidare menar Schneider och Davis (2000) att först då intranätet länkar samma de aktuella

processerna i det dagliga arbetet blir intranätet det arbetsverktyg som de anställda behöver.

3.6 Portalfilosofin

Ett ytterligare steg för att skaffa sig en bättre struktur är att utveckla en organisationsportal. Innebörden av portalfilosofin är att på en begränsad yta tillhandahålla information och applikationer som just en specifik användare eller en specifik grupp användare behöver. Portalen erbjuder användaren att med hjälp av en enda inloggning automatiskt hämta information och applikationer genom ett enhetligt gränssnitt från underliggande system och databaser (Bark, 2002).

En organisationsportal erbjuder även möjligheten för användarna att personifiera sin egen sida. Bark (2002) exemplifierar i Intranätboken bland annat med nyhetskanalen CNN och tidningen New York Times. Dessa två organisationer var tidigt ute med att låta användarna själva anpassa vad som skulle visas på deras portalsidor. Till exempel anpassa väderfunktion genom att ställa in vilka städer man är intresserad av att få väderrapporten för eller anpassa börsfunktionen efter vilka börsers utveckling som är intressanta att följa.

3.7 Push & Pull

Enligt Simonsson (2002) har organisationer tidigare försett sina anställda med den information som de ansetts behöva efter en så kallad Push-modell. Införandet av ett intranät leder till att huvuddelen av informationen hos en organisation blir tillgänglig och sökbar för de anställda (Heide et al., 2005). Tillgängligheten gör att det ställs ett högre krav på att de anställda själva söker upp den information de behöver enligt en så kallad Pull-modell (Simonsson, 2002). Pull-modellen är något som de anställda efterfrågar enligt White (2007) som antyder att anställda inte bara vill ha informationen serverad utan även aktivt välja vilken information som de inhämtar.

En omställning mellan dessa två modeller ställer krav på ett nytänkande hos de anställda och Heide et al. (2005) belyser att det är viktigt att de får den tid och de resurser som krävs för att komma in i den nya arbetsmodellen eftersom många anställda fortfarande är vana vid att bli matade med information (Heide, 2002).

3.8 Publicering

Att organisationer matar de anställda med information, är enligt Stenmark (2002) en orsak till att intranäten inte används i en önskad utsträckning. Han påpekar även att det endast är ett fåtal användare som har rätten att publicera information, information som ofta dessutom har fokus på officiell företagsinformation av administrativ typ. Stenmark (2002) problematiserar att användarna huvudsakligen inte efterfrågar denna typ av information utan är mer intresserade av information som konkret hjälper dem i det dagliga arbetet.

För att öka engagemanget hos de anställda i en organisation menar Stenmark att organisationer inte kan hålla sig till en liten grupp anställda som publicerar allt på intranätet, utan istället släppa på kontrollen och göra det möjligt för alla anställda att publicera det som de anser vara relevant. Han menar även att om organisationen låter alla anställda publicera information kan det få en positiv effekt genom att ny kunskap skapas och insikter förmedlas.

”I organisationer interagerar människor med varandra genom information och med information. När organisationen inte tar till vara på detta sociala interaktionsmönster i sitt intranät finns det en risk att mycket information och kunskap som skulle kunnat spridas i organisationen går förlorad.” (Stenmark, 2002)

Stenmark påpekar även att man i många organisationer lägger mycket energi på att lagra och kontrollera information men att det ofta glöms att fråga varför en viss information ska publiceras. Han menar att detta synsätt inte fungerar i en organisk organisation där det är viktigt att användare får tillgång till den information som behövs (Stenmark, 2002).

3.9 Förankring hos de anställda

Palm (2006) menar att ett vanligt misstag som organisationer gör i samband med förändringsarbete är att de inte förankrar förändringarna innan de genomförs. Ledningen måste förklara varför förändringarna behöver genomföras och vad det innebär för den enskilde individen på arbetsplatsen (Palm, 2006). Eriksson (2009) och Palm (2006) argumenterar att organisationen bör kommunicera skälen till att använda systemet genom att koppla till verklig affärsnytta samt till värden och behov hos medarbetarna. Se Palms modell om attitydpåverkan i avsnittet Strategi för internkommunikation.

3.9.1 Motivation

Nyckeln till en lyckad implementation av ett system är att väcka motivation hos medarbetarna (Angelöw, 1991). Utan att lyckas motivera de anställda kan man räkna med att systemet inte kommer användas som planerat. Motivation bygger på att tillfredsställa behov hos individer. En teori om mänskliga behov är framtagen av psykologen Abraham Maslow som i form av en hierarki klassificerat de nivåer av behov som finns hos människan. Hierarkin är uppbyggd av fem nivåer som i turordning är: *fysiologiska behov, säkerhet, kärlek och tillhörande, självsäkerhet* samt *självförverkligande*.

De *fysiologiska behoven* berör de grundläggande behov som människan har, som krävs för överlevnad såsom mat, luft, vatten, tak över huvudet och sexuell drift. Om dessa behov inte uppfylls kan inte den mänskliga kroppen fungera. *Säkerhetsbehov* handlar om att bygga upp en sorts säkerhet omkring sig. Det kan röra sig om ekonomisk säkerhet, fysisk säkerhet samt skydd för den psykiska och fysiska hälsan. *Kärlek och tillhörande* rör interaktion med andra människor; behovet av att tillhöra en grupp och känna acceptans. Detta behov uppfylls av olika grupper och konstellationer såsom klubbar, religiösa grupper, familjemedlemmar, intima partners och kollegor. Människan behöver känna sig älskad, både sexuellt samt icke-sexuellt för att upprätthålla en sund mental hälsa. *Självsäkerhet* handlar om behovet att känna sig värdefull och få erkännande av andra; sådant som bygger upp ens självförtroende och självrespekt. Människor behöver känna respekt

från andra för att känna egenvärde. *Självförverkligande* är den högsta nivån och behandlar behovet av att uppfylla ens fulla potential. Det är önskan att uppnå allting man kan och vill, att bli det mesta man kan bli, exempelvis att bemästra en sport eller konst. I många fall kan det även röra sig om aktiviteter vid sidan om de vardagliga som tillfredsställer personliga intressen, som att spela musik, måla, dansa och sporta.

3.9.2 Maslow + Palm

Genom att ta dessa behov i åkt kan man finna vad som motiverar människor till interaktion inom ett intranät. När man iakttar Palms matris kan man se hur dessa steg i hierarkin kan kopplas till kommunikationsmålen och strategierna. När kommunikationsmålet är attitydpåverkan till exempel, menar Palm (2006) att man ska anknyta till *värden* och *normer* hos de inblandade. Normer faller in i Maslows steg om *tillhörighet*. Likaså gör *förebilder*, vilket förespråkas när målet är intentionspåverkan. Principen kring förebilder handlar om personer i individens närhet som denne kan identifiera sig med och som, genom att uppta samma beteende som förebilden kan känna tillhörighet till gruppen som upprätthåller beteendet. Vidare om förebilder nämns senare.

Materiella och symboliska belöningar kan kopplas till två steg i hierarkin. Dels *säkerhetsbehov* där materiella belöningar som pengar anspelar på behovet av ekonomisk säkerhet, även om det inte rör sig om något vidare stora summor. De symboliska belöningarna som kan ta sig i uttryck som igenkänning och uppmuntran på olika sätt knyts till *självssäkerhet*. Det stärker individens självförtroende och känsla av egenvärde genom att deras agerande respekteras och uppmuntras.

3.9.3 Vad är nyttan?

Som tidigare nämnts är det viktigt att anknyta användning av intranätet till verklig nytta. De positiva effekterna av systemet måste förklaras, både för organisationen i stort samt för den enskilde medarbetaren (Palm, 2006).

Palm (2006) och Eriksson (2008) förklarar att det är viktigt att kunna motverka

motstånd till förändring genom att hantera medarbetare som är osäkra eller tveksamma till användning av intranätet. Enligt Palm (2006) finns personer som vill och har intentioner att övergå till ett visst beteende men som ändå fortsätter med sitt gamla beteende. Han menar att det krävs för mycket mental energi till att ta beslutet om att förändra sitt beteende. Palm har dock en lösning på detta som han kallar *HUR-information*, se Palms modell. HUR-information syftar till att avdramatisera beslutet till användning genom att vara av ren instruerande och handlingsutlösande natur (Palm, 2006). Det begränsar förändringsinformationen till att endast beskriva handlingen rätt och slätt utan argumenterande *VARFÖR-information*. På så sätt kan man minska beslutsinvolveringen, dvs. den mentala energi som går åt för att fatta beslutet, hos användaren (ibid).

3.9.4 Belöning och bekräftelse

Palm (2006) och Nygren (2002) argumenterar att en framgångsfaktor rörande användning är att erbjuda en morot till användarna i form av materiella eller symboliska belöningar. De menar att ett system för motivation och belöningar är en effektiv metod för att upprätthålla ett önskat beteende, som användning av ett intranät. Att visa att de anställda har något att vinna på användning och aktivitet leder till att motivationen ökar och bibehålls (Palm, 2006; Nygren, 2002). Utan en kultur av belöning och bekräftelse är risken stor att de anställda tappar motivation och faller tillbaka till sitt gamla beteende (Palm, 2006).

3.9.5 Förebilder

Förebilder handlar inte om filmstjärnor eller berömda idrottsmän utan snarare vanliga människor av kött och blod som liknar mottagaren och som denne kan identifiera sig med (Palm, 2006). Sådana förebilder hjälper mottagaren att minimera känslan av otillräcklighet, känslan att de inte klarar av att ändra sitt beteende, och hjälper mottagaren att få rätt attityd till beteendeförändringen.

Ett sätt att konkretisera principen kring förebilder är att tillsätta så kallade ambassadörer vid införandet av ett system (Eriksson, 2008). Ambassadörer är anställda med viss informell makt som hjälper ledningen med implementationsarbetet bland

de andra anställda. De lyssnar på och hjälper de anställda samt uppmuntrar dem till användning.

3.10 Stöd och support

Ytterligare ett sätt att upprätthålla användning och förhindra att medarbetarna faller tillbaka i sitt gamla beteende är att bistå med stöd och teknisk support. Bark (2002) argumenterar att det är viktigt att det finns en organisation kring intranätet med personer som är centralt ansvariga, dit de anställda kan vända sig när det uppstår problem eller när de har frågor. Det bör även vara klart hur man går tillväga för att komma i kontakt med dessa personer. Utan tillräckligt stöd riskeras motivationen för användning att sjunka (Bark, 2002).

3.11 Vad användare uppskattar och inte uppskattar

När det kommer till utformningen av ett webbsystem, t.ex. ett intranät, finns det enligt Lanz et al. (2000) vanligt förekommande aspekter som användare uppskattar respektive inte uppskattar.

3.11.1 Vad användare inte uppskattar

Kan inte finna det man söker

Det kan finnas flera skäl varför man inte finner det man söker inom ett system. Det kan röra sig om att man hamnat utanför systemet genom att ha följt en länk som leder till ett externt system eller en extern sida. Tvetydigt namngivna sidor kan också försvåra för användaren att hitta rätt. Ytterligare ett problem är information som ändras eller flyttas runt så att den finns på en sida dagen innan men en annan sida dagen efter. Detta skapar förvirring och leder till att navigationen blir dålig. (Lantz et al., 2000)

Ogenomtänkt utformning

Sidor med stora texttytor, mycket grafik eller länkar kan försvåra för användaren att finna det denne söker. Det bildar även disharmoni på sidan och kan leda till att

användaren tröttnas ut. Det är bättre att istället dela upp informationen på flera sidor med passande namn. (Lantz et al., 2000)

Olämpligt språk

Språket inom systemet bör vara anpassat till användargruppen. Man bör således inte använda facktermer eller tekniskt språk för att förhindra att användaren inte förstår. Om användargruppen även består av personer som talar ett helt annat språk bör det även finnas möjlighet att anpassa informationen efter användarens språk.

Under konstruktion

Sidor som inte är färdigutvecklade förekommer i vissa webbsystem. Det kan förefalla ointressant att komma till en sida som inte är färdig. Det är bättre att inte lansera sidan förrän den är färdig och fyller en funktion. Exempel på situationer när det kan vara passande att en sida är under konstruktion är när kritisk information ska publiceras. Då kan det vara viktigare *att* informationen publiceras, snarare än *hur*.

3.11.2 Vad användare uppskattar

När dålig design väcker irritation och frustration är bra design omärkbar och transparent. En lyckad design ska inte väcka uppmärksamhet eller reaktioner hos användaren; den ska endast finnas i bakgrunden och låta systemets funktioner och innehåll få första rummet. (Lantz et al., 2000)

Hög nytta

Centralt för att nå acceptans för ett webbaserat system är att dess funktionalitet upplevs göra nytta. Utan att ha någon nytta att erbjuda skulle användare inte finna skäl att bruka det. Hur bra funktionaliteten i dessa system är mäts i hur de uppfyller webbtjänstens mål. (Lantz et al., 2000)

Lätt att hitta

En välstrukturerad informationsarkitektur ger ett lättnavigerat system som underlättar för användaren att hitta vad denne söker. I stora och komplexa system är

detta extra viktigt. Samtidigt som navigationssystemet ska framhäva den relevanta informationen ska det även dölja den irrelevanta informationen som kan vara i vägen för användaren. (Lantz et al., 2000)

Personifiering

Ett sätt att uppnå hög kvalitet hos ett intranät är att inse att alla användare inte är likadana. Med denna medvetenhet kan utvecklare tillåta användare att skraddarsy innehållet genom att profilera intranätet efter sina egna intressen och behov. På så sätt slipper användaren söka bland och bearbeta information som denne anser vara irrelevant. Användaren kan då också anpassa utbudet av verktyg och funktioner så att de som är synliga är de som användaren behöver i arbetet. (Lantz et al., 2000)

“Less is more”

Utöver att låta användaren själv kunna anpassa vilken sorts information denne vill ha är det bra att så långt som möjligt särskilja nödvändig information från mindre viktig information. Nödvändig information innebär den information som krävs för att användaren ska kunna utföra sitt arbete. Onödig information kan distrahera användaren från den som denne bör ta till sig. Information som inte anses nödvändig kan placeras på en enskild sida dit användare kan gå om de vill. (Lantz et al., 2000)

3.12 Tidigare forskning (Wallenstam - fallstudie)

3.12.1 Användningsparadoxen

I en studie genomförd av Birgerstam & Lindberg (2013) undersöktes förvaltningsbolaget Wallenstams intranät Myrstacken med syftet “att undersöka hur medarbetarna på Wallenstam upplever intranätet samt identifiera möjliga förbättringar utifrån organisationens och medarbetarnas perspektiv”. Den går på djupet i en organisations användningsmönster av ett intranät. Ett exempel som framkom i just denna studie är att det finns en upplevd osäkerhet bland de anställda rörande hur mycket de egentligen *får* använda intranätet utan att det ses som arbetsundvikande. Birgerstam & Lindberg (2013) förklarar att de anställda vet att

de förväntas använda intranätet mer än de gör, särskilt de sociala funktionerna, men att det samtidigt finns en osäkerhet bland dem i hur stor utsträckning. De menar att vid aktivitet inom de sociala delarna, som kommentarfunktionen exempelvis, så lämnar de ett avtryck som visar att de lagt arbetstid på något annat än själva arbetet. För att motverka denna osäkerhet till användning trycker Birgerstam & Lindberg (2013) på vikten av att ledningen ger tydliga direktiv och riktlinjer. De menar att det är nödvändigt att ledningen är tydlig med att det är önskvärt att man kommenterar och diskuterar på intranätet för att det faktiskt ska ske.

3.12.2 Faran med en obeslutsam organisation

Wallenstam-studien visar även att det bildas osäkerhet när användandet av intranätet är inkonsekvent genom organisationen. Författarna menar att de anställda upplever det som att organisationen inte har bestämt sig rörande hur intranätet ska användas som informationskälla, eller om det överhuvudtaget ska användas som informationskälla.

3.12.3 Inkonsekventa riktlinjer för användning

Ett stort skäl till att det råder förvirring är att information går ut både via intranätet och via massmail, beroende på innehållet. "När någonting är extra viktigt, exempelvis när en brandövning ska äga rum, då mejlar man ut informationen." (Birgerstam & Lindberg, 2013). Även viss personalinformation, som om någon börjar eller slutar, skickas ut via mail. Detta trots att det finns en policy om att inte skicka ut massmail. Detta menar Birgerstam & Lindberg (2013) sänder ut signaler om att man egentligen inte behöver gå in på intranätet eftersom om det är någonting som är viktigt så kommer det på mailen ändå. Författarna förklarar att om en organisation vill att man ska använda intranätet krävs det att de är konsekventa med att lägga upp all information där. Faktumet att de inte gör så ger signaler att de inte bestämt sig för om intranätet är den informationskälla som gäller (Birgerstam & Lindberg, 2013).

3.12.4 Genvägar hämmar användarfrekvensen

Birgerstam & Lindberg (2013) argumenterar att om det finns alternativ till intra-

nätet så hämmar det implementeringen av det. Användarna uppfattar således inte vikten av intranätet som verktyg. På intranätet Myrstacken finns även länkar till externa verktyg som de anställda använder i deras arbete för vilka det går att skapa genvägar på datorns skrivbord. Faktumet att åtkomsten till dessa verktyg inte behöver vara beroende av intranätet är ännu ett skäl varför intranätets roll ifrågasätts. För att intranätet ska användas måste det fylla ett behov hos användarna. *“Ju fler saker som finns samlade där desto fler anledningar har medarbetarna att gå in på det och desto mer kommer de att använda det.”* (Birgerstam & Lindberg, 2013). Om funktioner, information och verktyg är utspridda och går att nå på andra platser är intranätet sjunker dess värde hos användarna.

Organisationen måste vara bestämd om att det är intranätet som gäller genom att göra det outhärligt för de anställda. Detta uppnår man genom att samla all viktig information, funktioner och verktyg på intranätet. Det måste uppfylla ett behov och ge verklig nytta i arbetet.

3.12.5 Brist på stöd och uppmuntran

Författarna berättar att några av deras respondenter upplevde att användningen av intranätet hade runnit ut i sanden på Wallenstam eftersom teknisk support och stöd hade stannat av. En respondent sade: *“... varken ordentlig support uppifrån eller teknisk support, vi hade inte den kunskapen i huset. Då kände vi att vi inte kan driva så mycket själva.”* (Birgerstam & Lindberg, 2013). Det var heller inte klart vart användare skulle vända sig om de hade frågor om intranätet. Birgerstam & Lindberg (2013) menar att det måste finnas en central person till vilken man kan få svar på enklare frågor och problem samt en större support för mer avancerade problem. En lösning de lyfter fram är att engagera s.k. ambassadörer eller “super users” som kan vara till stöd för de anställda vid enklare frågor samtidigt som de kan uppmuntra till användning.

Som förklarats i avsnittet “Förebilder” är det viktigt med dessa ambassadörer vid implementeringen av ett system. De hjälper de anställda att komma in i nya arbetssätt och bygger upp en säkerhet och stabilitet hos användarna (Palm, 2006;

Eriksson, 2008). Det finns en stor risk till nedsatt aktivitet på intranätet om de anställda inte får stöd och uppmuntran i deras intranätsanvändande (Palm, 2006; Eriksson, 2008). I studien av Birgerstam & Lindberg (2013) fastställdes att en tredjedel av respondenterna upplever att de får uppmuntran och uppmaningar att använda intranätet. De resterande två tredjedelarna känner att det överhuvudtaget inte får någon uppmuntran eller uppmaningar vilket ger intrycket av att kommunikationsavdelningen inte har något intresse av att intranätet används. Birgerstam & Lindberg (2013) menar att det också är viktigt att de som faktiskt är aktiva på intranätet får erkännande och bekräftelse för deras insatser för att upprätthålla användandet.

3.12.6 Inget egenintresse - inget behov

I studien om Wallenstams intranät (2013) framgår det att de som använde intranätet i mindre utsträckning saknar intresse för det eftersom de inte känner att de fyller något behov hos dem. En respondent förklarar: *"Jag har egentligen inte något behov av att använda intranätet mer. Jag hittar ju det jag behöver."* (Birgerstam & Lindberg, 2013). På grund av att den information de behöver går att nå via andra kanaler som mail samt att deras arbetsverktyg finns tillgängliga utanför intranätet ser de inte poängen med att använda det. Det största problemet var att de uppfattade att intranätet var formgivet för organisationen och inte för dem själva som individuella medarbetare. Birgerstam & Lindberg (2013) förklarar att anställda hellre går till mailen för att få information eftersom den är mer riktad till dem personligen. Respondenterna uttrycker att det inte endast vill höra att intranätet gynnar organisationen utan vidare antydning till att det fyller ett personligt behov. *"Intranätet måste utgå från individen. Man borde skapa en startsida som utgår från varje individ och dennes anställning, dennes dag och arbetsuppgifter."* (Birgerstam & Lindberg, 2013). Som tidigare nämnts är det avgörande att kommunicera den personliga nyttan av ett intranät om man vill att det ska användas. När man formger ett system som ska gynna organisationen får man inte glömma de individer som organisationen består av.

4. Teoretiskt ramverk

4.1 Föreslagna riktlinjer för förankring av intranät

Ramverket för denna studie kommer att baseras på de föreslagna riktlinjerna för förankring av intranät framtagna ur Palm (2006), Eriksson (2008), Bark (2002) samt Nygren (2002) som förklarats i avsnittet "förankring hos de anställda". Eftersom studien ämnar behandla åsikter och attityder gentemot användning av ett intranät är det lämpligt att använda ett ramverk som kan klargöra hur man uppnår och bibehåller användning och aktivitet. På så sätt kan man identifiera brister och styrkor i systemet och i organisationen kring det som kan ge upphov till användarnas beteende. Genom att relatera dessa riktlinjer till resultatet är detta möjligt. Riktlinjerna sammanfattas till en koncentrerad beskrivning och visualiseras i form av en matris i Figur 2. Analysen kompletteras även med de punkter rörande vad användare uppskattar respektive inte uppskattar som Lantz et al. (2000) presenterar i syfte att ge den en djupare inblick i användarnas relation till intranätet.

Motivation och förankring	
Kommunicera nyttan	Verklig nytta, organisatorisk samt personlig
HUR-information	Instruera och utbilda
Belöning & bekräftelse	Upprätthålla önskat beteende
Förebilder	Uppmuntran till användning
Stöd & support	Hjälp vid problem eller svårigheter

Figur 2. Motivation och förankring.

Matrisen är konstruktion som baseras på de föreslagna riktlinjerna för förankring.

Kommunicera nyttan - Att förklara de positiva effekterna med systemet i form av verklig nytta, både för organisationen i helhet samt för den enskilde medarbetaren.

HUR-information - Instruera medarbetarna hur de ska övergå från det gamla arbetssättet till de nya samt hur intranätet och dess funktioner ska användas.

Belöning & bekräftelse - Motivera medarbetarna att upprätthålla önskvärt beteende, exempelvis användning.

Förebilder - Metod att hjälpa medarbetarna att få rätt attityd till intranätet och att uppmuntra till användning.

Stöd & support - Att bistå med lättillgängligt stöd och hjälp vid tillfällen då problem eller svårigheter uppstår hos användaren.

4.2 Vad användare uppskattar respektive inte uppskattar

Aspekter som presenteras i Figur 3 fungerar som ett sekundärt ramverk och bidrar med att finna objektiva exempel från resultatet för att tydligare förklara orsakerna till användarnas beteende och attityd.

Vad användare inte uppskattar	Vad användare uppskattar
Kan inte finna det man söker	Hög nytta
Ogenomtänkt utformning	Lätt att hitta
Olämpligt språk	Personifiering
Under konstruktion	"Less is more"

Figur 3. Vad användare uppskattar/inte uppskattar.

En beskrivning av innehållet i Figur 3 finns att tillgå i förra kapitlet.

5. Metod och tillvägagångssätt

5.1 Metodval

Eftersom studien ämnar belysa och behandla respondenternas uppfattningar, attityder och åsikter till intranätet Medarbetarportalen lämpar sig en kvalitativ metod bäst. Detta innebär dock att resultatet inte kan generaliseras statistiskt men det är inte heller ambitionen. Det metoden ska resultera i är ett material som speglar respondenternas beteenden och åsikter där ett mönster kan identifieras.

5.1.1 Semistrukturerade intervjuer

Metoden för insamling av empiri är semistrukturerade intervjuer. Metoden går ut på att samla in information från intervjuer som kan bli jämförd och kontrasterad med andra intervjuer. För att kunna göra detta måste samma frågor ställas under samtliga intervjutillfällen. Däremot bör intervjun vara flexibel och uppmana till dialog snarare än "fråga-svar" för att komma åt djup i resultatet. (Dawson, 2002; Heide, 2002; Lantz, 2007)

Inför denna typ av intervju skapar forskaren en intervjumanual som kan bestå utav en lista av frågor eller en lista av ämnen som ska diskuteras. För att skapa kontinuitet ska denna manual användas under alla intervjutillfällen. Det kan vara till fördel att uppdatera intervjumanualen efter varje intervju för att ta vara på ämnen och aspekter som uppstått för att använda dem i senare intervjuer. (Dawson, 2002)

5.1.2 Dattainsamling

Som medel för insamling av data användes en digital bandspelare. Det är en effektiv metod då intervjun spelas in i sin helhet och kan därför återges på ett så komplett sätt som möjligt. Under intervjuerna togs det även anteckningar på sådant som bandspelaren inte kunde fånga upp: kroppsspråk, miner etcetera.

Primärdata

Primärdata för undersökningen utgörs av materialet från intervjuerna. Som medel för insamling användes en digital bandspelare med kompletterande anteckningar för att fånga upp sådant som bandspelare inte kunde som ansiktsuttryck, kroppsspråk och andra reaktioner.

Sekundärdata

Sekundärdata utgörs av litteraturen i studien som böcker, artiklar och digitala källor. De insamlades genom sökningar på Uppsala Universitets bibliotek, sökningar på Google samt Uppsala Universitets egen webbsida.

5.1.3 Analysmetod

Analysen av det empiriska materialet kommer att utföras med metoden meningskategorisering ur Kvale & Brinkmanns metodbok *Den kvalitativa forskningsintervjun* (2009). Metoden är en kvalitativ innehållsanalys med syfte att analysera text, visuell eller oral kommunikation. Fördelen med denna metod är dess förmåga att hantera stora mängder text och göra materialet hanterbart genom kodning och kategorisering av det. Detta gör att materialet blir lätt att förstå och förenklar analysprocessen.

Meningskategorisering går ut på att hantera det empiriska materialet genom att koda det i kategorier. Det innebär att långa uttalanden reduceras till mindre satser och struktureras upp i enklare kategorier som "+" eller "-" vilket speglar förekomst alternativt inte förekomst av ett fenomen. Det kan även kategoriseras enligt en nummerskala för att ange styrka inom ett fenomen eller enligt kategorier baserade på innehållet i intervjuerna för att visa samband i materialet. (Kvale (Brinkmann, 2009) Kategorisering gör det därmed möjligt att reducera stora mängder text till enklare tabeller och figurer.

5.2 Urval

Urvalet består av intervjupersoner från två stycken institutioner vid Uppsala Universitet. Institutionerna har rekommenderats av IT-avdelningen med motiveringen att dessa kommit längre i implementeringsprocessen än andra och har på så vis större insikt i sin användning av systemet som studeras.

För att få en mer heltäckande bild av de anställdas eventuellt olika perspektiv på MP valdes intervjupersonerna ut efter deras olika anställningsformer. Dessa former var administratör, redaktör, fastanställd lärare, forskare, tillfälligt anställd samt studierektor. Sammanlagt genomfördes nio intervjuer. Skälet att inga fler genomfördes var att resultatet kändes mättat efter dessa nio.

5.3 Förberedelser

5.3.1 Intervjumanual

Intervjumanualen byggdes upp genom övergripande teman baserade på studiens frågeställning. Under varje tema skapades sedan en lista med frågor ämnade till att skapa en djupare förståelse om respondenternas attityd och åsikter kring det specifika temat.

Styrkan med en semistrukturerad intervjumanual är att det ger stor flexibilitet till intervjun. Genom att checka av teman och frågor under intervjuns gång kan forskaren säkerställa att samtliga teman blir täckta. Ofta lyfter respondenten upp ämnen utan att ha blivit tillfrågad om dem vilka då kan bockas av från listan för att inte behöva repeteras. Respondenten kan även ta upp ämnen som forskaren inte tidigare tänkt på vilka kan adderas till intervjumanualen. Det förenklar även för forskaren att ställa följdfrågor för att låta klargöra respondentens svar. (Dawson, 2002)

5.3.2 Val av intervjuplatser

Eftersom respondenterna lade ner sin egen arbetstid på att ställa upp för intervjuerna var det viktigt att det skulle vara så smidigt för dem som möjligt. Intervjuerna hölls därför på en plats och vid en tid som respondenterna själva föredrog. Samtliga intervjuer genomfördes på eller nära respondenternas kontor, vilket innebar att de kände sig trygga nog att kunna reflektera ostört.

5.3.3 Etiska aspekter

De etiska överväganden som används i denna studie baseras på svensk lagstiftning. Där specificeras fyra aspekter vilka är: *Informationskravet*, *samtyckekravet*, *konfidentialitetskravet* samt *nyttjandekravet*. Total konfidentialitet är dock svårt att försäkra med tanke på att undersökningen genomförs på två relativt små avdelningar. *Informationskravet*: intervjupersonerna har fått förklarat vad syftet med undersökningen är, de har fått en övergripande beskrivning av hur intervjun kommer att genomföras samt försäkrats om att medverkan är frivillig och att resultatet inte kommer användas för andra syften än forskningen. *Samtyckekravet*: Eftersom ingen av de medverkande var under 15 år kunde de själva uppge samtycke om sin medverkan efter att det ovanstående förklarats för dem. *Konfidentialitetskravet*: För att försäkra deltagarna om att de behandlas med största möjliga konfidentialitet i undersökningen har de ombetts att inte uppge personligt känsliga uppgifter under tiden intervjuerna dokumenteras. Det enda som efterfrågats med beröring i deras personliga integritet är arbetsuppgifter, om de använder MP samt vilka andra eventuella verktyg de använder t.ex. externa. De försäkrades även om att det insamlade material som framkommit utav diskussionerna behandlas och förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte har möjlighet att få tillgång till det, samt att det heller ska gå att identifiera dem som enskilda individer av utomstående utifrån materialet. *Nyttjandekravet*: Det klargjordes för deltagarna att det insamlade materialet inte kommer att användas för andra ändamål än forskning.

5.4 Genomförande

5.4.1 Pilotintervju

För att säkerställa att intervjumanualen var välfungerade samt för att kontrollera att den höll de tänkta tidsramarna genomfördes en pilotintervju (Esaiasson et al., 2002). Den genomfördes framgångsrikt vilket innebar att den kunde inkluderas i det empiriska materialet.

5.4.2 Intervjuerna

Respondenterna tillfrågades först via telefon eller mail om de ville medverka i studien. De som var villiga fick själva besluta om den tid och plats som passade bäst. Under intervjun klargjordes vad studien handlar om och hur de som respondenter skulle bidra till resultatet. För att värma upp och skapa en avslappnad atmosfär inleddes intervjun med några allmänna och öppna frågor. Sedan följdes intervjumanualen metodiskt med tillkommande följdfrågor och förklaringar. När materialet ansågs täcka samtliga frågor och ämnen stoppades den digitala bandspelaren och intervjun avslutades.

5.4.3 Kumulativ förståelse

Varje intervju resulterade i att kunskap om och förståelse för de anställdas användning av intranätet samlades in. Denna kunskap och förståelse användes vid nästkommande intervjuer i syfte att ställa ytterligare frågor och därmed komma djupare in i ämnet. I många fall belyste även respondenterna aspekter som först inte behandlades i intervjumanualen. De som var intressanta nog för studien inkluderades i intervjumanualen för nästkommande intervjuer.

5.4.4 Bearbetning av empiri

Bearbetningen av det empiriska materialet gick till på så sätt att alla inspelade intervjuer transkriberades. Utfyllnadsord som “liksom”, “ba”, “alltså” och “typ” uteslöts så långt det var möjligt för att göra citaten mer läsvänliga (Larsson, 2011). Det transkriberade materialet lästes igenom ett antal gånger för att ge en känsla av helheten. Därefter kategoriserades meningarna ur ett bestämt färgsche-

ma där varje färg symboliserade ett av fem teman; *användning/icke-användning*, *substitut* (till MP), *attityd och åsikter*, *behov* samt *förslag till förbättring*. När allt material var strukturerat enligt färgschemat kodades varje färgstycke (ett stycke text med en viss färg) i mindre enheter som symboliserar styckets mening (meningsbärande enheter). På detta sätt reducerades all text till enstaka ord eller kortare meningar utifrån textstyckets innehåll. Samtliga meningsbärande enheter med övergripande teman skrevs ned i form av en lista. Bakom vissa enheter antecknades en siffra för att visa antalet respondenter som sade samma sak. Dessa skrevs ut på papper i syfte att ge en heltäckande bild av materialet. Utifrån enheterna kunde nya kategorier identifieras vilka utgör strukturen på resultatet.

5.4.5 Tillämpning av analys

Tillämpningen av analysmetoden går in i bearbetningen av det empiriska materialet men när resultatet var utskrivet var nästa steg att finna mönster i respondenternas svar. Med hjälp av ramverken sattes resultatet i en kontext som belyste vissa grundläggande mönster. Genom dessa mönster kunde resultatet koncentreras i några få ämnen i vilka frågeställningarna kunde ramas in. Dessa ämnen gav upphov till kategorierna i analysen.

5.5 Validitet och reliabilitet

5.5.1 Validitet

Validitet handlar om få svar på det som efterfrågas, alltså få svar på det som är relevant för studiens syfte. Vid en kvalitativ studie som denna finns det vissa saker som kan hota validiteten. Ett av dessa hot består av att respondenterna kanske inte alltid svarar som de tycker eller tänker utan istället anpassar sina svar efter till exempel vad det tror att ledningen eller forskaren helst vill höra. Intervjuerna i denna studie har därför genomförts i en neutral ton där respondenten varken dömts eller bedömts för sina uttalanden. En annan risk är gruppträck. I denna studie berörs två institutioner där en stor del av de anställda känner varandra väl vilket kan leda till att respondenternas svar påverkas av kollegorna. Detta är svårt att undvi-

ka men för att försöka få respondenternas egna åsikter ställdes följdfrågor där de fick förklara sina utlåtanden.

5.5.2 Reliabilitet

Reliabiliteten handlar om pålitligheten av studiens genomförande, alltså att det som undersöks mäts på ett tillförlitligt sätt. En faktor som påverkar reliabiliteten är hur miljön där intervjun genomförts. Faktorer som ljus, luftkvalitet eller buller kan påverka intervjuens kvalitet negativt. I denna studie har detta motarbetats genom att respondenterna själva valt den tid och plats de känner sig mest bekväma med. En annan faktor är dagsform som innebär respondenternas välmående, som humör, stress, sjukdom eller trötthet. Att respondenterna kände sig vid gott humör och god hälsa under intervjutillfället försäkrades genom att de deltog av eget intresse och ville bidra, samt att de fick välja tid och plats. Hur väl intervjun administreras och bearbetas samt frågornas kvalitet är också viktiga faktorer för att säkra ett reliabelt resultat. Inför varje intervju presenterades studien och dess syfte i kort, deltagarna försäkrades om deras anonymitet och att materialet endast skulle användas i denna studie. Intervjufrågornas kvalitet har säkerställts genom iterativ utveckling samt en testintervju och intervjumanualen var formgiven för att ge intervjun en logisk, metodisk följd. Intervjumanualen förenklade även sammanställningen av materialet genom att vara strukturerad efter bestämda teman och kategorier. Materialet från intervjuerna har sedan kunnat återges på ett så komplett sätt som möjligt genom användning av en digital bandspelare.

6. Resultat

De viktigaste orsakerna till underanvändning kan grovt klassificeras i åtta kategorier. Dessa kategorier utgör kapitlets avsnitt och är: *Respondenternas uppfattning om Medarbetarportalens syfte, Användning och attityd, Användarvänligheten, Verktyg för samarbete, Alternativ till Medarbetarportalen, Uppmuntran, utbildning och stöd, Synpunkter om utvecklingsarbetet och Respondenternas förslag till förbättring.*

6.1 Respondenternas uppfattning om Medarbetarportalens syfte

Intervjustudien visar på en viss samstämmighet mellan IT-avdelningen och de anställdas syn på MP. Under intervjun med representanten för IT-avdelningen berättade denne att syftet med Medarbetarportalen är “... att samla allt och få ett arbetsredskap för att göra vardagen enklare...”. När respondenterna besvarade frågan, *Vad upplever du själv att syftet med MP är?* varierade svaren, men stämde delvis in på vad representanten från IT-avdelningen påstått. “*ja det är väl en samlingsportal skulle jag säga, för våra system inom universitetet*” och “*underlätta att hitta information som rör mig, mitt jobb eller mitt arbete. Sådant som kan vara bra att veta.*” svarade två av respondenterna. En av respondenterna lyfte även fram känslan av tillhörighet; “... känns det som att jag tillhör Uppsala Universitet”.

Det visade sig vara svårt att klassificera vilken typ av system MP är menat att vara. Kommentarer som “... Jag tror att de har tänkt sig något slags intranät [...] med information men också med möjlighet att ha mer kontakt än så...” och “jag tror att en yta för samarbete [...] eller ska det vara ett intranät? Det är kanske det

som man borde bestämma sig, det är lite olika saker tycker jag”, tyder på att respondenterna inte har en helt klar bild av målet med och innebörden av MP.

6.2 Användning och attityd

6.2.1 Användningsfrekvens

Fem av åtta respondenter angav att de använder intranätet *ett par gånger i veckan* eller mer sällan. Två respondenter berättade att de använder det *dagligen* medan två andra sade att de använder det *knappt en gång per dag* eller *väldigt begränsat*. De som använder det varje dag har vanan att gå in på MP varje morgon antingen aktivt eller genom att ha ställt in MP som sin startsida i webbläsaren. Det kan då ligga som ett separat fönster under hela dagen eller stängas ned för att ibland återkomma alternativt hålla det nedstängt under resten av dagen. Vissa av dem som använder MP mer sällan går in endast inför möten eller särskilda händelser vilka hålls *varannan vecka* eller mindre. *“... inför studierektorsmötena och ibland inför lärarmötena. Så jag skulle inte ens säga att det nödvändigtvis är en gång i veckan, kanske mera varannan vecka”* (Respondent). De respondenter som arbetar administrativt eller redaktionellt verkar generellt vara de som använder MP mer frekvent än andra. *“... det ingår i min dagliga rutin att logga in på den så att jag loggar in på studentportalen, jag loggar in på Medarbetarportalen. Det är väl liksom de system som jag ligger online när jag jobbar så att säga”* (Respondent).

6.2.2 Frekvent använda funktioner

Utifrån intervjuerna framgår det att de delar som är mest använda på MP är *dokumenthantering, länkar till andra system, informationssökning* samt *kontaktlistor* för mail. Det är förhållandevis få funktioner som brukas mest bland användarna. *“Det finns ju en lång lista på de här verktygen man har på högersidan där. Det finns ju jättemånga där som jag inte använder. Det vet jag ju inte ens vad det är för något”* (Respondent). Många menar att de inte ser något värde eller nytta i att använda andra funktioner än dessa. En annan respondent satte sig framför sin datorskärm under intervjun, såg på listan av funktioner och utbrast: *“Det är ju inte ens en tiondel som jag använder här”* (Respondent).

En respondent berättade att hon nästan uteslutande använder MP för att ladda upp dokument och filer, *“Det kan ju vara så att jag inte riktigt kan se vad jag ska ha mer till”* (Respondent). Hon menade att det var det enda centrala behov som MP fyller i hennes arbete. Respondenternas åsikt rörande hur väl dokumenthantering fungerar var dock splittrad. Hälften av dem som uttalat sig om saken ansåg att det fungerar bra medan andra hälften tyckte att det fungerar dåligt. Många menar att det kan vara problematiskt då de inte använder MP tillräckligt ofta för att bygga upp en rutin och vana samtidigt som det inte alltid framgår hur man ska gå tillväga.

“Jag lade upp en ny folder idag, så hade jag lite svårt att lägga upp dokument i den och då kommer jag inte ihåg att jag måste gå tillbaka ett steg för att kunna lägga in dem igen. Jag [kom] ju på det efter ett tag men det är lite trial and error då så jag fick upp dem till sist. Det tog lite längre tid än om jag hade gjort det var och varannan dag.” (Respondent)

En respondent berättade att han tillsammans med en kollega hade skapat en filarea för en kurs de höll. Som test hade de då laddat upp några testdokument för att se om de båda som administratörer för filarean kunde komma åt och ändra bland dem. Men när de försökte radera dokumenten visade det sig att det inte gick. De var fortfarande kvar i filarean och till och med i papperskorgen. De var tvungna att kontakta administratörerna för själva MP och förklara deras problem. Det var tydligen så att dokumenten sparas i två år. Administratörerna fick manuellt gå in i systemet och ta bort dem.

“... det är ju något som jag verkligen vill kunna administrera själv. För nu när de här tio veckorna är slut så kommer jag ta bort alla mina sjuvton studenter och sedan kommer det dit tio nya studenter och jag kommer behöva ta bort de där femtio filerna och då kommer de nya studenterna ha tillgång till de gamla studenternas filer.” (Respondent)

De flesta respondenter ansåg att den största styrkan som MP har är att allting finns *samlad på ett och samma ställe*. Det fungerar som en portal till en mängd andra system vilka blir tillgängliga genom endast en inloggning genom MP. Däremot är man inte tvungen att gå via MP för att komma åt dessa system. Det går att gå di-

rekt till dem via browsern eller genvägar vilket minskar behovet och värdet av MP som portal.

Informationssökning är något majoriteten av respondenterna använder MP för. Det används mycket för att söka efter ytterligare information om något särskilt ämne, efter dokument och/eller kontaktinformation till personer och tjänster. “*Så det är ju liksom som en väg till andra kontakter och andra dokument egentligen så*” (Respondent).

Kontaktlistor för mail, så kallade Sympa-listor, är något de flesta tycker är användbart. De uppmärksammar fördelen med att inte behöva skapa egna kontaktlistor till vilken man vill skicka ett meddelande. De menar att de har möjligheten att välja ut listor med personer eller grupper på ett mer standardiserat och enkelt sätt genom att använda programmet Sympa.

6.2.3 Infrekvent använda funktioner

Bland de funktioner och delar av MP som respondenterna använder, så används de flesta sällan. De främsta av dessa är *gruppytor*, *förslagslådan*, *forumbloggar*, *nyhets- och aktivitetsfeed* samt den egna *profilsidan*.

Samtliga respondenter erkände att de känner till gruppytorna och de flesta är med i några men att de inte är aktiva där. “*Gruppfunktionen använder jag inte. Det har jag aldrig använt. Jag har aldrig postat någonting i grupp*” (Respondent). Flera berättade att de tror att ingen egentligen är aktiv i dessa gruppytor; “*Jag tror inte någon använder den här gruppfunktionen riktigt*” (Respondent). Att man skapar dem, bjuder in folk och sedan struntar i dem: “*Nä, nu har jag gjort det och nu glömmar jag det bara*” (Respondent). Flera som använder gruppytor använder dem främst i syfte som mail-listor eller dokumenthantering och inte för social interaktion eller samarbete. “*Jag får ingen känsla av att det är en kommunikation, vi chattar inte den vägen eller någonting sådant. Det fanns en blogg där också men jag har ingen känsla av att det används så mycket*” (Respondent). Det verkar

i allmänhet vara personer med administrativa arbetsuppgifter som använder gruppytorna mest:

“Jag är ju med i fem eller sex grupper men i huvudsak då tre grupper. Dels gruppen för den personal jag själv tillhör, teknisk administrativ personal och sedan då i och med att jag ingår som en resurs i de båda stora ämnena IS och MK-vetenskap [...] särskilt i lärargrupperna använder vi det väldigt flitigt, och mer och mer för att inte säga, liksom egentligen allt läggs där.” (Respondent)

En respondent medgav att han inte använder gruppytorna i dagsläget men han tror att det kan finnas anledning till att göra det. Han har bara “*inte kommit till skott med det*”.

När respondenterna utfrågades om deras möjlighet att föra fram åsikter till utvecklarna svarade samtliga negativt. En berättade att han hört att det finns en *förslagslåda* att skriva till men att han inte har undersökt saken vidare:

“Ja, jag tror när jag pratade med en utvecklare eller när han pratade med mig rättare sagt så tror jag att han nämnde att det fanns någon förslagslåda på Medarbetarportalen så att man faktiskt kan skicka förslag direkt till utvecklarna. Jag har inte tittat på det så mycket.” (Respondent)

Forumbloggar var en annan funktion som de flesta inte ansåg sig använda i någon vidare utsträckning. Många menade att det inte framgår vad nyttan med bloggen är. “*Bloggen där kanske är jätteanvändbar men jag har inte sett nyttan med det*” (Respondent). Även här utgör administrativa anställda majoriteten av dem som använder verktyget mest. De som använder forum och blogg tycker att det är bra verktyg, framför allt eftersom det går att prenumerera på ämnen eller trådar och få epost-meddelanden om det kommit ett nytt inlägg.

Representanten för IT-avdelningen verkade vara medveten om att blogg- och forumfunktionen inte nått ut till användarna. Hon berättade att utvecklingen av funktionerna är ett fortsatt pågående arbete: “*Det är ju väldigt mycket som behöver göras. Det [...] kommer fortsätta att utvecklas under väldigt lång tid.*” (Representant för IT-avdelningen). Hon förklarade att hon misstänker att det finns många oklarheter hos användarna angående funktionerna trots det arbete som lagds ned

på dem, “... jag tror, det blev lite förvirrande det här med vad man ska använda blogg och forum till, många vet inte riktigt, det här har vi inte riktigt behovet av.”

Vidare spekulerade hon om att de som använder funktionerna kanske känner igen sig från andra sociala medier.

Det visade sig även att det inte bara är respondenterna som är förvirrade. Representanten för IT-avdelningen berättade att det även råder oklarheter hos henne och hennes kollegor om hur man ska hantera dessa funktioner optimalt. “ska vi lägga in det som lokalt tillägg eller ska vi lägga in det på en gruppyta, vad ska vi använda gruppytan till? [...] ska det ligga som dokument eller, det ska vara en nyhet [...] det är råddigt även för oss som jobbar med nyheter och information så, vad ska de inte vara för alla andra?”

Representanten antydde att dessa oklarheter leder till att ansvaret idag ligger på användaren själv för hur hanteringen av gruppfunktionen sker.

Majoriteten av respondenterna upplever att det som publiceras på nyhets- och aktivitetsfeeden är ointressant och ofta irrelevant för dem. “Jag upplever dem som ganska generella och det kan nog vara lite spridda skurar” (Respondent). Ett konkret exempel från en respondent var att det borde gå att välja vilken sorts information man får. Andra har överhuvudtaget inget intresse av nyhets- eller aktivitetsfeeden; “Jag har aldrig tittat på det. Senaste händelser tycker jag är helt värdelösa, jag har inget som helst intresse av att titta där...” (Respondent). Åter igen får man se till de administrativa anställda för att finna något intresse.

Till sist är det väldigt få som aktivt går in på den egna profilsidan och uppdaterar. Endast en av de åtta respondenterna sade sig aktivt arbeta med sin profil; “... jag har en profilsida där jag skriver lite om mina pedagogiska idéer, det tycker jag är bra...” (Respondent). Andra som nämner profilsidan talade om den med antydan till dåligt samvete; de vet att de borde gå in och uppdatera men att de inte gör det. En respondent förklarade att hon har haft problem med sin profilsida. Hon är mentor på universitetsnivå och blev i januari ombedd att lägga upp sin mentorsinfor-

mation på MP istället för att ha det på en webbsida som det förut gjorde. Detta har hon jobbat med sedan dess och var ännu inte helt färdig. Det visade sig att den information hon laddat upp inte syntes på hennes profil. Endast en av tre kurser hon undervisade i syntes, de artiklar hon laddat upp fanns inte med och det var inte klart hur hon skulle gå tillväga. *“Jag fick trassla rätt ordentligt för att det skulle kännas av det där och jag är inte säker att jag lyckades helt och jag tyckte inte att det var helt självklart vad jag behövde göra [...] för att få in det. Vissa syntes men inte alla, på min profilsida.”* (Respondent).

Till skillnad från personalen ser representanten för IT-avdelningen väldigt positivt på profilsidorna: *“profilsidorna var jättebra, tycker jag fungerar hur bra som helst och att man hittar folk som man letar efter.”* (Representant för IT-avdelningen)

6.2.4 Information och målgrupper

En åsikt som många respondenter delade var att innehållet på MP känns väldigt administrativt och inte riktat till dem. En respondent berättade om hennes upplevelse av MP när det var nytt. Hon förklarade att hon först var väldigt positivt inställd till det nya intranätet som skulle innebära att innehållet var mer anpassat till henne själv i hennes yrkesroll. Designen var snyggare och hon kände att det verkligen var något för henne. Men när hon loggat och sett sig omkring ändrade hon sin uppfattning.

”Men problemet är att när jag kommer in på metarbetarportalen så finns det en massa teman och underteman också och det är kanske fem procent som är relevant för mig. Så jag kommer dit och tänker ’nä’. Alltså då tänker man först att det är ju för mig som medarbetare så då känns det som att jag tillhör Uppsala Universitet. Men sedan är det så, nej men inte riktigt för det känns som om informationen är mer för administrativa anställda.” (Respondent)

Hon tyckte att det fanns allt för mycket information för informationens skull och önskade att informationen varit mer anpassad för henne som medarbetare. *”Ibland skulle jag önska att jag vill ha mycket mer information som är verkligen bra för mig”* (Respondent). Hon sammanfattade saken kort och gott: *”Just nu känns det inte som att systemet är för mig”*.

Denna upplevelse var hon inte ensam om. Som tidigare nämnts tyckte majoriteten av respondenterna att bl. a. nyhets- och aktivitetsfeeden inte var särskilt relevanta för dem. De ansåg att informationen som publiceras där var *ganska generell* och av mer *administrativ* typ. De upplever inte att informationen är riktad till dem personligen och finner den ofta ointressant eller irrelevant. Endast tre av åtta respondenter berättade specifikt att de anser att informationen som publicerat där är relevant.

Representanten för IT-avdelningen var medveten om problemet och berättade att det har funnits en dålig tradition hos avdelningar att bara lägga ut information utan eftertanke. *“Inte minst det här stuprörstänket som har funnits, att avdelningar bara man lägger ut någonting, utan att förklara riktigt, utan att målgruppsanpassa, så lägger man ut det under sin avdelning, och det har varit liksom en tradition...”* (Representant för IT-avdelningen). Samtidigt belyste hon strävan efter att MP ska vara till gagn för medarbetarna: *“... men just att ha det för ögonen att det här ska vara något för medarbetarna, jag skall lätt hitta något, det behöver jag för mitt arbete, samlat helst på en, i samma portal och gärna på samma sida i den mån det går.”* (Representant för IT-avdelningen).

En annan bidragande faktor till att informationen kan uppfattas som opersonlig är att anställda i dagsläget har svårt att förstå till vilken målgrupp informationen riktar sig åt. *“Som det var tidigare var det liksom lite blandat. Så när man läste texter så visste man inte riktigt vem, vilka man vänder sig till...”* berättar representanten för IT-avdelningen, något grundar sig i att organisationen inte har bestämt riktlinjer för hur publicering av information bör hanteras, information som antingen bara ska visas internt eller även synas externt.

6.3 Användarvänligheten

6.3.1 Information och struktur

När respondenterna fick uttrycka sig om vad de tycker om mängden information som MP presenterar ställde de sig tveksamma. Fem av åtta respondenter tyckte att det finns för mycket information på intranätet. En respondent berättade: *”Till exempel reseräkningar var jag in och tittade på [...] men alltså det var hur lång sida som helst och [...] det gick ju inte ens att hitta ‘hur gör jag en reseräkning?’”* (Respondent). En annan respondent uttryckte sig: *”... så fort du söker, försöker hitta information så är det ett virrvarr av olika undertexter och ‘hitar och ditar’ och man hittar ingenting. Jag blir bara förbannad så jag undviker att gå in på MP.”* Den stora mängden information får användare att tappa motivationen att läsa. En respondent menar att man inte har orken att arbeta sig igenom stora mängder text: *”Det är också så att det är för mycket och man är lite för lat för att verkligen läsa igenom allt...”* (Respondent).

Det är inte bara mängden information som är ett problem. Två av våra respondenter anmärkte något som de ansåg vara ett akut problem; att informationen inte finns på engelska. Den ena respondenten uttryckte sig på följande sätt: *”Varför finns det inte på engelska? Det är inte okej, det är bara pinsamt för Uppsala Universitet [...] Innan det gör någonting annat måste de göra det på engelska först”*. Samma respondent exemplifierade sedan problemet med att internationella forskare som söker sig till Uppsala Universitet får arbeta med ett intranät som inte är anpassat till engelska. Respondenten passade även på att jämföra MP med Kungliga Tekniska Högskolans intranät: *“... om man tittar på andra universitet till exempel KTH, som är ett stort forskningsuniversitet så har de mest information bara på engelska”*. Den andre respondenten instämde på följande sätt: *”... den centrala information, otroligt viktigt och att det finns engelska texter...”*. Hon lyfte sedan fram en synvinkel som berör strukturen och innehållet av MP:

”... att det inte finns på engelska är ett jätteproblem därför då genom att man inte jobbar mer med att de centrala enheterna lägger ut den engelska, då är ju alla tvungna att skriva en engelsk, då har du i varje fall alla institutioner gör sin egen dubbel information” (Respondent)

Utöver att majoriteten av respondenterna anser att det finns för mycket information så tycker även lika många (fem av åtta) att informationen är dåligt strukturerad. Även om åsikterna om hur innehållet i MP presenteras varierar lite mellan respondenterna berör de oftast att texterna känns oplanerade och svåröverskådliga.

En respondent förklarade att MP känns som en stor telefonbok. Hon berättade att hon försökt arrangera en konferens via MP, som hon antog var en funktion, men möttes av något hon inte väntat sig.

”Då klickar man på ‘arrangera konferens’ så förväntar jag mig att jag direkt kommer till, ‘här kan jag arrangera det’. Istället får jag en annan länk till en helt annan organisation [...] och jag får bara kontakter så det betyder att jag måste skriva ett mail till. Då verkar det som om hela MP är mer som en stor telefonbok för hela universitetet.” (Respondent)

Två av respondenterna förklarade att beskrivningar ofta är konstiga och att vissa titlar känns otydliga. Deras åsikter handlar om att vissa rubriker är relativt brett och ogenomtänkt formulerade vilket lämnar användaren till att spekulera i vad som finns var och vad rubriker ämnar betyda. En respondent exemplifierade: *”Till exempel om jag letar efter en powerpoint-presentation, vilket händer ganska ofta, eller någon mall för något brev, så tittar jag på ‘Kommunikation’, men för mig kan det också vara ‘IT-tjänst’ för att powerpoint är ju IT”*. Hon fortsatte: *”De förväntar sig bara att man vet vad ‘PrimulaWeb’ och ‘Tur och Retur’ betyder och särskilt för de som inte pratar svenska är det ju jättesvårt”*. Den andra respondenten gav ett exempel på ett begrepp som hon anser vara rent av missvisande *”..lokal information, lokal AI som dem kallar det, vilket jag inte tycker att är ett bra begrepp. AI för mig är Artificiell Intelligens.”*

En av respondenterna menade att IT-avdelningen måste tänka mer utifrån användarens synvinkel *”..det måste styras att den centrala informationen, administrativ och HR, att de blir duktiga kommunikatörer som vet hur man skriver för webb och tänker utifrån användaren.”*

Att det är för mycket information var IT-avdelningen väl medvetna om, *“Dels är det ju hitta den här bra strukturen, vad har de för bra information, väldigt mycket*

information en del och en del onödigt information, en del saknar information. Då krävs det ju mycket att mycket ska skrivas om, göras om helt enkelt.“ berättade representanten för IT-avdelningen. Hon förklarade sedan tre orsaker till varför det i dagsläget är problem med hur information och struktur presenteras för användaren. En av orsakerna är att man tidigare, gällande den centrala information, bara skapade sidor och la ut dokument utan eftertanke, ”*..ibland la man bara ut en sida, dokument som ingen förstod någonting på...*” och att få ordning på detta är ett arbete som fortfarande pågår, “*det krävdes göras om en del av den här centrala informationen. Den är fortfarande inte riktigt klart och det finns delar som saknas så det håller vi också och rullar ut*”.

Den andra orsaken är att universitetet är en myndighet och på grund av det får inte skribenter uttrycka sig hur som helst, “*Att jobba på ett universitet, ja så är det väl att med allting kanske när man jobbar med texter, det här är en myndighet, vi måste skriva på ett korrekt sätt [...] det behöver inte vara klarspråk alltid tycker en del utan det ska vara juridisk, väldigt omständigt många gånger*”. Den tredje orsaken är oklarheter med ledningen för universitetet om vilken information som ska finnas på portalen, “*Det ska inte bli något arkiv är själva idén vilket är ett problem i och med att universitet ‘vill ha kvar allt’.*”

Respondenten lyfte även fram att information kanske även behöver läggas ut på två sätt, då viss information även måste skrivas utifrån ett mer PR-mässigt perspektiv “*ja vi har ju forskarutbildningen typ, att man vill berätta mer hur, och då blir det ju två olika texter ‘det här är vi bra på’. I MP ligger mer så här gör du när du ska bli forskare, forskar eller ska ansöka så där*”. Slutligen lyfte hon även upp problematiken med att en väldigt bra kort text tar tid att skriva “*... att man ska skriva en text på ett väldigt enkelt sätt kan ta många möten...*” men att de idag har ett väldigt bra samarbete med de som i dagsläget är inblandade, “*men jag tycker vi har ett jättebra samarbete i den här redaktionen nu för de är ju lite av ambassadörer ut till avdelningarna. Personalavdelningen träffade jag idag senast...*”.

6.3.2 Funktioner och funktionalitet

Utöver problem gällande informationen så är det även fem av åtta respondenter som tycker att det finns för många funktioner och lika många tycker även att de inte känner till alla funktioner som intranätet erbjuder. *"De flesta", "Jag kan svara på vilka funktioner jag inte använder när jag vet vilka funktioner som finns."* och *"... på min lista har jag bara en fjärdedel eller en femtedel av alla verktyg som finns. Så det är ganska få."* är exempel på svar från respondenterna på frågan *Vilka funktioner använder du inte?* På samma fråga beskrev en av respondenterna hur han försökte hänga med till en början men att utvecklingen sedan gick för snabbt.

"Jag var ganska tidig med att sätta mig in i MP när det lanserades, jag ville hänga med i svängen i början och satt mig in hyfsat då. Men sedan dess har det ju vuxit väldigt mycket, så nu har vi inte koll på alla funktioner eller hur utvecklingen sker" (Respondent)

Samma respondent fortsatte med att förklara att den kraftiga utvecklingen kan vara problematisk: *"Ja det är nog inte bara en fördel. Det tror jag inte, för nu börjar det bli lite svåröverskådligt."* Han exemplifierar med en situation där han letat efter en kurs:

"... jag letade efter en kurs [...] det var inte helt lätt att hitta. Jag fick lägga, det här låter som ett extremt lyxproblem men det tog 5 minuter att hitta den där kursen. Det gör att man som användare kanske inte tar sig den tiden. Så MP expanderar kanske för fort för sitt eget bästa och då blir det tröganvänt istället" (Respondent)

Trots en del skepsis är det dock två respondenter som anser att inget av det som MP erbjuder är överflödigt. Dessa två menar att allt som finns på intranätet inte är tänkt för en specifik användare, *"För min egen del är det säker bara en liten delmängd av allting jag behöver, det är säkert andra som behöver annat"* samt att den information de ser är den information som denne behöver *"Det är okej, för jag ser bara det jag behöver se"*.

När respondenterna fick frågor om MP:s funktionalitet var det en majoritet, sex av åtta, som tyckte att navigationen var dålig. Respondenterna exemplifierade pro-

blem som inkonsekvent utformning och att vissa sidor inte ens är fullständiga. När det gäller inkonsekvens i navigationen var det speciellt menysystemet som de lyfte fram, en av respondenterna uttryckte sig lite kortare ”... om man klickar här på 'Stöd och Service' och så har man här 'Kommunikation' [...] sedan har allt förändrats [...] det är en ny form av meny. Det är inte okej...” medan en annan beskrev problemet lite mera utförligt;

“Jag tycker de kan se över den [...] om du till exempel klickar på 'Stöd och service' så får du upp navigeringen till vänster [...] då står det inte 'Stöd och service' då kan det stå 'Ekonomi' så då klickar jag kanske på 'Ekonomi' om det nu heter det så får jag upp en massa undermenyer och då står det ekonomi ovanför navigeringsmenyn, hela alltihop. Då tänker jag 'varför är arbetsgivarfrågor under ekonomi', för då är helt plötsligt har rubriken över navigationskolumnen ändrats till det jag har klickat på [...] Så navigeringen tycker jag att de har en stor anledning till att se över faktiskt, att försöka få någon konsekvens...” (Respondent)

Detta var ett problem som även uppmärksammades under intervjun med representanten för IT-avdelningen, “... det finns en hel del navigeringsproblem. Jag tycker att det är svårt ibland, veta var man är när man står...” säger hon och exemplifierar: “... går in på vänstermarginal och går in på en undersida, ibland är det ljusgrått ibland är det mörkgrått och sen är det lite rubriker som ska bort...” Hon fortsätter med att berätta att de arbetar för en lösning på problemet och exemplifierade även med fler justeringar som bör ses över “... vi ska försöka få bort en del att de ska bli tydligare och enklare, trycka ihop en del ut av texterna [...] kanske inte texterna men mellanrummen [...] Det finns en del att göra där också.”

Problemet med ofullständiga sidor uppstod när en av respondenterna under intervjun använde sig av navigationsmenyn för att ta sig till E-postfunktionen;

”... E-post, var är det? Då kommer man kanske till [...] ja 'de här sidorna är inte fullständiga ännu men länkarna här nedan hjälper dig hitta rätt information' seriöst?! [...] när jag klickar på e-post så förväntar jag mig att jag kommer till e-post.” (Respondent)

Trots att det är en majoritet som var negativa till navigationen fanns det ändå respondenter som hade en annan åsikt. Det var tre respondenter som tyckte att den fungerar ganska eller riktigt bra. En av dessa framförde hur smidigt denne når sina

funktioner: *”Jag tycker det är ganska bra navigering [...] alla de här funktionerna som är specifika för mig, de finns ju till höger där. Det är ofta dem jag går till”.* Medan en annan fokuserade mer på själva designen av layouten: *”Jag skulle definitivt ge navigationsdesignen tummen upp [...] färger, mellanrum, typsnitt etc. är väldigt smidig och jag tycker inte alls att navigationssystemet är svårt.”*

När det sedan gällde det övergripandet utseendet på MP fanns det lite skilda åsikter, men ingen av respondenterna tyckte att utseendet ställde till något större problem. Två av respondenterna uttryckte specifikt att MP såg omodernt ut medan två andra tyckte att systemet såg bra ut.

6.3.3 Inloggning

Hos två av åtta respondenter dök det upp åsikter kring hur inloggningssystemet fungerar. Dessa respondenter tyckte att det nuvarande systemet var jobbigt av två orsaker. Den första orsaken är att lösenord inte kan sparas, *”... den här inloggningen, det är superjobbigt. För mig så är det största problemet, för det går inte snabbt. Man måste alltid slå in lösenord istället för att bara trycka ‘enter’ och så kommer man in.”* (Respondent). Den andra orsaken är att man blir utloggad ganska fort, *”Problemet är i vilket fall att du kommer få göra det flera gånger därför att är du inte aktiv så kopplar den ju ner dig efter ett tag...”* (Respondent).

6.3.4 Sökmotor

När det gällde sökmotorn fanns det några av respondenterna som ifrågasatte verktyget. Hälften av respondenterna tyckte att sökmotorn var krånglig och en av dem svarade att denne inte ens använder den. Med krånglig menade respondenterna att funktionen inte presenterar information så bra som de önskar och att det ibland är förvirrande. *”Sökfunktionens filtrering och presentation av saker är väldigt förvirrande ibland”* säger en av respondenterna och exemplifierar sökande med hjälp av nyckelord som en orsak till sitt problem, *“om jag skriver ett namn, vad kommer jag då få för svar? en anställd? eller kan jag skriva ett namn ‘+student’”* En annan respondent tog upp ett problem med hur resultaten prioriteras *“... grafisk service, när jag söker på det får jag veta att det finns en webb-direktör på IT-avdelningen som tycker om sådana saker.”*

De resterande respondenterna höll sig neutrala och ansåg sig inte ha använt sökmotorn tillräckligt för att uttala sig om saken, *”det var någon som sa att sökfunktionen var väldigt bra”, ”Det känns som att den är mer heltäckande än så länge men jag har inte gett den ett ärligt försök”*.

Representanten för IT-avdelningen höll sig positiv till sökmotorn, *”Medarbetarportalen generellt är väldigt bra, när du ska söka på någonting.”* men instämde med respondenterna om att presentationen av resultaten inte är optimal, *”däremot kan det vara lite råddigt att söka på namn.”*. Hon fortsatte sedan att spekulera kring orsakerna men avslutade med att säga: *”Det där ska vi försöka reda ut vad det beror på...”*

6.4 Verktyg för samarbete

MP som ett verktyg för *samarbete* var något som respondenterna inte fått klarhet i ännu. Fem av åtta tyckte att MP inte känns som en social-, kommunikationsplattform och fyra av de fem respondenterna sade att de överhuvudtaget inte samarbetar med andra på MP. Två av respondenterna uttryckte sig: *”Jag skulle inte säga att jag samarbetar med någon...”* och *”För mig känns inte MP som en kommunikationsportal. Egentligen ska ju intranät vara något som kopplar alla anställda, men det gör det ju inte”*.

Under intervjuerna dök det upp två faktorer som bidrog till att respondenterna uppfattar intranätet som asocialt. Den första faktorn var att informationsflödet känns som en envägskommunikation, något som två av respondenterna belyst. *”Så som jag ser MP så är det väl mycket som är envägskommunikation från de som vet saker om administrativa saker till mig som medarbetare. Så jag har inte sett på det som att jag kommunicerar med någon”* (Respondent).

Den andra faktorn var att det inte finns någon möjlighet att bjuda in externa personer till någon av de arbetsytor som intranätet erbjuder, *”Det är inte möjligt, på*

grund av att MP är endast för de som jobbar här eller för de som är registrerade studenter. För att kommunicera med kolleger utanför UU är jag beroende av min mail". En majoritet av respondenterna efterfrågade just denna möjlighet och det var de även medvetna om på IT-avdelningen, "Önskan är ju då att vi ska kunna bjuda in externa också och det är ju på gång. Så att om någon annan som inte alls är anställd vid universitetet ska kunna vara med i en forskargrupp till exempel. Det är ett starkt önskemål." (Representant för IT-avdelningen)

De få som faktiskt samarbetar på MP är involverade i någon form av grupp där de hämtar och laddar upp information, "när vi hade utvärdering skapade vi en grupp och då lade vi upp material där. Studierektorsmöten lägger upp sitt material där nu och det var faktiskt på förslag från mig".

6.5 Alternativ till Medarbetarportalen

På frågan om vad respondenterna hade för externa alternativ till Medarbetarportalen visar det sig att samtliga använde sig av någon form av alternativt verktyg. De två vanligaste alternativen var extern mail och personlig kontakt, ansikte mot ansikte. Alla respondenter använder sig av någon form av mailtjänst som Gmail, Hotmail och Microsoft Exchange. Sex av åtta använder sig av personlig kontakt via möten, fikarum eller på kontoret.

Dropbox och Googles tjänster som kalender och dokumenthantering är populära externa tjänster som respondenterna använder. Fem av åtta använder sig av Dropbox och fyra av åtta använder någon av Googles tjänster. Dessa användes på grund av att MP i dagsläget inte erbjuder någon motsvarande tjänst eller kapacitet. Frågan om hur säkra dessa externa verktyg är var något som kom fram under intervjuerna och respondenterna insåg att det finns risker: "Det spelar ingen roll hur säker Gmail eller Dropbox är, när motsvarande kommer skulle jag prioritera MP i och med säkerheten" sade en respondent och en annan uttryckte: "Jag tror vi har en ganska bra rågång på vad som är känslig information som då ska hållas i

våra interna system och vad som är lite mera bullrecept eller något annat som kan gå med lägre sekretess”.

Google Docs används till exempel på grund för ett flertal användare ska kunna ha tillgång till samma dokument, *”Google Docs använde vi när vi gjorde utvärderingen för högskoleverket så alla i lärargruppen hade tillgång till den”* exemplifierade en av respondenterna. En annan respondent nyttjar Google för kalenderfunktionen *”Jag har min kalender i Google Calendar...”* samma respondent fortsatte sedan, *”... och Dropbox också emellanåt när det är stora filer och så, så kan det bli aktuellt”*. Stora filer var en orsak som flera respondenter hade för att använda Dropbox, en orsak som utvecklarna även vet om, *”Jag har lyft den frågan, då fick jag svaret att MP inte har den kapaciteten som vi behöver. Vi har en del kurser som ligger på 4 eller 8 gb”* (Respondent)

Det är dock inte endast till filhantering som Dropbox används, tjänsten användes även som en kommunikationskanal, *”Ja Dropbox använder vi till exempel inom avdelningen om det är något som ska anmälas till...”*

Att använda externa alternativ hade representanten för IT-avdelningen förståelse för *“... det är väl att de, dels kan det vara en viss vana då, och att man inte känner till vilka funktioner som finns...”* och speciellt för Dropbox då MP inte erbjuder en motsvarande funktion idag *“... men dropbox, du har ju ingen motsvarighet riktigt, du kan ju dela saker i en grupp, men då måste du vara medlem, så att dropboxen är väl kanske inte riktigt utbyggt då på det sättet, vi har ju vissa funktioner som inte är riktigt utbyggda faktiskt.* Hon fortsatte med att ta upp fördelen med att Dropbox är tillgängligt för alla parter och att det enkelt går att dela filer med dem, något som troligen är en orsak till att anställda använder det istället för MP

En stor anledning till att respondenterna inte anser att MP är ett nödvändigt verktyg är att de har möjlighet att nå information och andra system de behöver på andra sätt än via intranätet. Den information som anses viktig sänds ut via mail

samtidigt som det publiceras på MP, subsystem och verktyg kan de nå genom genvägar eller att söka direkt på browsern. Ifall de följer något forum eller aktivitet på en gruppyta får de notiser och meddelanden om det på mailen. Således behöver de överhuvudtaget inte gå till MP för att ta del av det som sker och de verktyg de behöver.

Under en av intervjuerna dök det även upp att det pågår lokal utveckling av arbetsstöd. Detta är något som de på IT-avdelningen har jobbat mycket för att förhindra eftersom det försvårar att nå målet med att hela universitetet ska jobba under ett och samma intranät. Under intervjun med representanten för IT-avdelningen berättade hon att anställda skapat miniatyrer av MP och gruppytor:

“ja det var kanske flera som hade gjort sitt eget intranät under en gruppyta där de hade lagt in det de visste efterfrågades på den institutionen utav generell information, eftersom man förmodligen saknade en del av det som inte lagts in än.” (Representant för IT-avdelningen)

Vidare berättade denne hur kollegor lagt ner mycket arbete för att få bukt med den typen av utveckling

“Det var ju någon som, ja det var kanske flera som hade gjort sitt eget intranät under en gruppyta där de hade lagt in det de visste efterfrågades på den institutionen utav generell information, eftersom man förmodligen saknade en del av det som inte lagts in än. Då la man ju in och skapade ett eget litet MP i miniatyr i en gruppyta. Men de var vi i kontakt med, eller inte vi utan två kollegor och successivt har de fått, men det var ett jättejobb för en sådan grej bara.” (Representant för IT-avdelningen)

Hon fortsatte sedan att spekulera kring att det kanske finns fler sådana situationer, men att det är en risk som kommer att finnas så länge inte allt finns på MP och presenteras på ett godtyckligt sätt.

“Det kanske finns fler som, man får ju vara rädd, eller den risken är ju då att så länge det inte finns allt det som man efterfrågar så kanske man skapar en, man har en enhetsyta för en institution och så lägger man in det som man behöver för institutionen istället för att hitta det ute i stora MP. Så det är väl en lite tid där att försöka få in det så snart som möjligt.” (Representant för IT-avdelningen)

6.6 Uppmuntran, utbildning och stöd

6.6.1 Kunskap och stöd

Ett skäl som många respondenter menar leder till mindre användning är att de *inte känner till allt* som finns på MP. De nämnde också att de har problem med att veta *hur man ska gå tillväga* för att utföra vissa aktiviteter och sex av åtta respondenter förklarade att de inte fått någon *utbildning* inför införandet av MP.

En respondent som generellt ställde sig positiv till MP berättade om ett problem han finner med systemet, nämligen att han inte vet allt som finns att tillgå; *“Tyvärr, som jag nämnde tidigare, känner vi inte till allt som är möjligt att göra med portalen.”* (Respondent). När han frågades vilka funktioner han inte använder på MP gav han svaret: *“Vilka funktioner jag inte använder kan jag svara på när jag vet vilka funktioner som finns där ute”*. Samtidigt som respondenten inte haft koll på alla funktioner från början menade denne att systemet vuxit, och växer, i sådan fart att det blir svårare och svårare att få en överblick av innehållet. Men det är inte hos systemet i sig respondenten tyckte felet ligger, snarare hos de som är ansvariga för det;

“... utvecklarna och de som sköter systemet kunde inte informera oss om systemets fulla kompetens. Detta avspeglar sig negativt på systemet självt vilket säkert inte visar systemet rättvisa. [...] Vad är meningen med att använda ett system om vi inte kan använda dess fulla potential?” (Respondent)

En annan respondent hänvisade till verktygslistan på sin profil och förklarade att det är väldigt många han inte använder, de flesta känner han inte ens till; *“Det finns ju en lång lista på de här verktygen man har på högersidan där. Det finns ju jättemånga där som jag inte använder. De vet jag ju inte ens vad det är för något.”* (Respondent). Samma respondent förklarade även att skälet att han inte använder gruppytorna är på grund av att han inte tycker det är *“tillräckligt uppenbart”* hur man hittar dit. Han har inte heller tyckt sig ha behovet att ta sig tid för att leta reda på det. Flera av respondenterna ansåg att det i många fall inte är uppenbart hur man hittar till vissa funktioner eller hur det ska användas på rätt sätt. Detta ansåg de kan leda till felanvändning;

”... om jag då vill skicka kallelser via MP så måste jag nästan lägga upp det på ett forum [...] för samtidigt blir det lite fel att använda forum som en sådan funktion [...] för forum är till för att du ska posta en tråd och så ska man diskutera.” (Respondent)

Representanten för IT-avdelningen instämde i att användningen av gruppytorna inte är optimal. *“Det är lite råddigt måste jag säga”* berättade hon för att sedan förklara att det idag inte finns några tydliga riktlinjer för vad som bör ligga var. Avsaknaden av riktlinjer gör att det idag är svårt att veta vilken information som bör ligga i till exempel en gruppyta eller institutionsyta.

Majoriteten av respondenterna ansåg att det heller inte finns någon vidare kommunikation mellan systemets utvecklare och dem själva, något de finner svårt när de stöter på problem eller har förslag på förbättringar.

Under intervjuerna visade det sig att majoriteten av respondenterna, sex av åtta, inte har fått någon form av utbildning. När respondenterna fick frågan om hur utbildningen var svarade två av dem med: *”jag har inte hört något om träning i hur man använder MP”* och *”Det har vi nog inte fått någon, har några fått det?”*. En respondent sade till och med att hon först nyligen fick reda på att det fanns, *”Jag visste inte ens om att det fanns till typ för ett tag sen”*. Flera av dessa skulle gärna se större möjlighet att tillgå instruktioner för hur användningen av MP bör gå till, men två av respondenterna påstod sig tillräckligt kunniga. En av dem sade att det räcker med att vara en *”normal datoranvändare”*, *”Jag vet att man kan gå kurser men som normal datoranvändare så är strukturen lätt att förstå sig på”*, den andre lyfte även in ett en alternativ lösning som hon föredrar;

”Alltså nej, jag kan tänka mig att det verkligen finns folk här på universitetet som skulle behöva någon kurs eller någonting, men jag kan ju hantera datorer [...] det skulle vara tråkigt om någon förklarar för mig och sedan kan jag bara googla det istället och det går mycket snabbare.” (Respondent)

De två respondenter som har fått utbildning tyckte att den har varit bra. Det visar sig även att utbildning vanligtvis endast erbjuds till nyanställda vid universitetet, vilket är orsaken till att den ena av dessa två fick det.

”Jag tycker det har varit jättebra. Först fick jag en introduktion när jag började som nyanställd [...] då var det en av utvecklarna, tror jag, av MP som höll en presentation [...] han förklarade vad det ska användas till och vad det kan användas till. Sedan har man haft när vi har bytt reseräkningssystemet, så fanns det också utbildningar på det [...] Så jag är nöjd!” (Respondent)

Den andre respondenten som redan hade jobbat vid universitet ett par år tog saken i egna händer, *”När det gäller kursmässigt hade jag väldigt bra, fick nog en eller två timmar på en sådan här introduktionsutbildning, som de egentligen har för de nyanställda.”* (Respondent)

Representanten för IT-avdelningen var väl medveten om situationen gällande utbildning; *“... det är väldigt mycket och det återstår jättemycket jobb med att utbildna avdelningarna, hur man lägger in information, vad är det för information som ska ligga där”*. Men deras fokus ligger främst på att utbilda administrativ personal, med ett undantag för IT-avdelningen. *“De här utbildningarna, ja det är ju de som vi, som ska lägga in eller publicera material då, till och börja med har vi sagt. [...] nu vart det lite undantag att IT fick vara så många för, så, ett par stycken då, per institution, beror på hur stora institutioner de är”*.

Målet är dock att de resterande anställda ska erbjudas utbildningen efterhand, *“Sen kan man väl tänka sig att det blir fler men det måste ändå vara hanterbart”*, men att de i dagsläget inte har mäktat till att ta sig dit.

“... så har vi ju, ska vi gå ut till alla institutioner har vi inte riktigt mäktat med än, men vi ska gå ut till alla institutioner och fråga så att de får gå den här kursen och då får de liksom en första introduktion i MP och vad som gäller och så, för de som ska bli lokalredaktörer. Dem ser vi ju som någon slags ambassadörer för att använda MP.” (Representant för IT-avdelningen)

IT-avdelningen har ändå försökt att delta vid tillfällen där nyanställda och administratörer träffas, berättade representanten; *“Vi har varit med vid tillfällen nyanställda och administratör-träffar och lite sådant där vi försöker informera och*

visa vad MP kan vara bra för.” Vid dessa tillfällen har de märkt att attityden hos de anställda har förändrats med tiden, *“Jag tycker att de jag har träffat på, men var det ju inte klart, det var mycket mer kritik och sådär motstånd innan men jag tycker det, jag tycker det verkar bra, positivt nu liksom.”* samt att IT-avdelningens närvaro på fältet också gett resultat *“Ju mer man träffar folk och sätter sig bredvid och visar så tycker de ‘åh finns den här möjligheten’ och då blir det ju på ett helt annat sätt.”*

Representanten för IT-avdelningen berättade även att de i dagsläget inte har några renodlade ambassadörer för MP och att väldigt få institutionerna har egna informatörer eller kommunikatörer *“... det är ofta någon administratör eller kanske en lärare på deltid eller så som har uppgiften att lägga in material och så.”* Hon berättade vidare om hur de tänkte få bukt med problemet genom att låta intresserade att få möjlighet att få ägna sig åt en ambassadörsroll på deltid.

“... vi har gjort en uppdragsbeskrivning där vi vill att prefekterna ska godkänna de här redaktörerna, lokalredaktörerna, oavsett om det är administratör eller lärare eller informatör, att få ägna sig åt en deltid till att jobba med information för institutionen. Då är det ju också dem lite grann som behöver utbildas i hur hela MP fungerar.” (Representant för IT-avdelningen)

Representanten fortsatte sedan med att berätta att det under våren kommer att hållas en utbildning i hur man skriver texter åt de som är intresserade, *“Vi ska ha en utbildning under våren här, hur man egentligen skriver texter, det är väl inget kanske, men man får lite råd och riktlinjer som ska erbjudas åt de som vill gå”.*

När det gällde det stöd som finns till hands idag ställde sig representanten tveksam till det aktuella upplägget. Hon ansåg att dagens upplägg känns ostrukturerat, som att upplägget inte riktigt har hittat sitt rätta medium, något som hon gärna tar emot förslag på åtgärder till. *“... det skulle behövas någon form av enkel presentation för hur MP fungerar [...] det finns ju hjälpsidor idag men de är hjälpsidor man kanske inte fattar att är hjälpsidor [...] men mer en introduktion väldigt kort”* representanten för IT-avdelningen fortsatte sedan med att fundera i vilket format stödet skulle presenteras och exemplifierade med instruktioner genom film eller

på papper. Representantens tankar kring olika format slutade med att hon uttryckte en önskan om förslag.

Slutligen lyfte representanten för IT-avdelningen fram förhoppningar om och att utvecklingen ska ses och fortsätta ses som ett universitetsgemensamt projekt; *“Vi har ju alltid förhoppningar om att man ska se det här som ett universitetsgemensamt projekt. Så även andra avdelningar bidrar, de bidrar ju med sina redaktörer. Vi har ju skapat en redaktion med alla de här avdelningarna, det är flera stycken som är med”*. Hon fortsatte sedan med att förklara att redaktionen träffas och diskuterar en gång i månaden kring behov och frågor som finns ute på Universitetet, vad som behöver göras och hur de kan göra det.

6.6.2 Motivation

Något som framgår väldigt tydligt bland intervjuerna är att det råder en *brist på motivation* hos de anställda för MP. Sju av Åtta känner att det inte finns någon vidare *uppmuntran* till att använda MP och när information går att nås på andra sätt än genom MP blir respondenternas uppfattning om *nyttan* med systemet svagare.

En respondent berättade att när MP var nytt fick han ett mail från den centrala administrationen som uppmanade till användning. *“Detta hände en gång”*, förklarade han och avslutade med att han definitivt inte känt någon uppmuntran. En åsikt han delar med majoriteten.

Faktumet att användarna kan ta del av information på andra sätt än genom MP innebär att systemet inte har något vidare stort värde som informationskälla. I många fall väljer respondenterna bort MP när de söker efter befintlig eller tar del av ny information. Som sagt får användarna viktig information, meddelanden och nya inlägg på forum eller i gruppytor direkt till mailen och behöver därför inte gå in i MP. Respondenterna tycker kort sagt att de inte missar någon relevant information genom att inte vara aktiva på MP.

Representanten för IT-avdelningen berättade att de genomförde en s.k. roadshow när profilsidorna, som var det första i MP som lanserades, var klara. Det var meningen att denna presentation skulle motivera medarbetarna att börja använda intranätet. “... då gjorde vi en roadshow, då var vi ute på campus och visade upp vad det var och talade om att de skulle gärna gå in och anmäla sig och varför och så” (Representant för IT-avdelningen). Efter det så har de successivt utnyttjat de kanaler som de haft till förfogande när de har släppt nya funktioner.

“Sen har vi skrivit och informerat, det var både, då var det väl lite affischer, men i interntidningen Universen [...] vi har ju en nyhetsfunktion som vi ansvarar för på startsidan där vi också lägger in nyheter som rör de anställda, de ska ju också vara ett sätt för att få folk att läsa, om man är intresserad.” (Ibid)

Hon berättade sedan om att de även har gjorts en film i samband med att funktionen med gruppytorna släpptes “*Sen har det gjorts, när gruppytor släpptes som är lite mer komplicerat så har det gjorts en film som ligger också internt på nätet.*”

6.7 Synpunkter om utvecklingsarbetet

Under intervjuerna belystes åsikter som direkt riktar sig mot utvecklarna. Respondenterna ifrågasatte utvecklarnas grundarbete, “... känns inte som en usability-study är gjort” och “... det känns inte som att utvecklarna har jobbat tillsammans med ett fast mål” sade två enskilda respondenter. Under intervjun med representanten för IT-avdelningen kom det dock fram att det har gjorts ett flertal olika undersökningar och behovsanalyser, men att dessa bara har blivit liggande, “*Jag tror det är sex, sju olika undersökningar som inte riktigt har lett någonstans kan man säga. Så det här har legat, låg och väntade länge, det var ingen som riktigt ville ta tag i det här. Det var ett stort projekt och det handlar ju om en halv miljon webbsidor som ska hanteras på olika sätt...*” (Representant för IT-avdelningen)

En av respondenterna ifrågasatte även relationen mellan utvecklare och användare; “*Utvecklarna vet inte hur vårt arbetssätt påverkas*”. Vidare så dök det också upp frågetecken hos respondenterna som grundade sig i oklarheter kring riktlinjer och policys. De frågetecken som lyftes fram handlade mestadels om dubbel in-

formationshantering. Respondenterna exemplifierade med att avsaknaden av regler för hur man på institutionsnivå ska hantera olika typer av information gör att varje institution självmant skapar en lösning, vilket leder till att det kan bli många versioner av samma information. Detta har bland annat exemplifierats tidigare i studien då en respondent berättade om att information inte finns tillgängligt på engelska gör att varje avdelning skapar sina egna versioner av den information de anser behöva på engelska.

Hanteringen av mailen var också något som togs upp under en intervju. Information som skulle kunna finnas endast på MP skickas även på mail, något som gör att användaren bygger upp en vana att vänta på informationen istället för att gå in i MP och aktivt hämta den.

”... man får väldigt mycket dubbel information. Man får väldigt mycket mail och jag skulle ha en önskan om att minska mailmängden. Det belastar lite det dagliga arbetet och det tar tid och energi när man ser en mailbox som är full. Den informationen finns ju någonstans och den är väl rätt bra samlad tror jag, i MP, bland annat. Men MP används ju inte så länge man fortsätter att skicka ut mail, utan det är ju bekvämt att få ett mail [...] för det är ett ganska stort steg att leta reda på saker själv än att få det serverat.” (Respondent)

Många av dessa oklarheter i riktlinjer och användning som respondenterna tog upp speglar sig i oklarheter inom utvecklargruppen. Representanten för IT-avdelningen berättade att ett skäl till detta är att MP var tvunget att komma i bruk efter nyåret, trots att systemet inte var helt redo. Detta på grund av att budgeten endast sträckte sig så långt. Bristen på pengar ledde även till att flera personer inte heller kunde få vara kvar efter årsskiftet, en av dessa var projektledaren för MP. Vidare under intervjun berättade hon även att de under projektets gång har bytt projektledare, något som självklart inte är till en fördel i ett sådant stort projekt. *“Jag har varit ganska kritisk när det har varit så många människor som bara försvann under, vid nyåret här då.”*

Utöver svårigheterna med att människor kommer och går så har projektet även arbetats mycket utifrån en enda “stark grupp” berättar respondenten; *“Hela det här projektet [...] det har jobbats väldigt mycket efter en grupp, väldigt stark*

grupp [...] det blir ju trots allt en grupp, en mindre grupp som är väldigt intresserad och som tycker saker, det här borde vi utveckla”. Hon fortsatte sedan med att problematisera detta arbetssätt med att man kan gå miste om grundläggande saker; “... man har lyssnat väldigt mycket på medarbetare och det är ju kan man tycka är jättestpositivt, men risken är att kanske andra grundläggande saker har kanske försvunnit under resan”.

Ett annat skäl till att oklarheter uppstått är att de inblandade inte alltid har talat “samma språk”. Representanten för IT-avdelningen berättade om hur hon och en kollega haft rollen som länk mellan användarna och utvecklarna och att det inte har gått helt felfritt; “... ibland har vi pratat lite olika språk och ibland har det inte prioriterats. Så det har väl, kanske ramlat mellan stolarna i vissa saker.”

6.8 Respondenternas förslag till förbättring

6.8.1 Information

När det gäller förbättringar av den information som MP erbjuder efterfrågade ett par respondenterna mer relevant information. Det är framför allt mer relevant information för den specifika användaren som eftersöks. För att förbättra situationen framför respondenterna förslag som:

- **Att den information som finns ska anpassas mer för användaren.** Respondenterna önskar att de som ansvarar för de texter som publiceras ska ha mer kunskap för hur de anpassar informationen för webb och att de skapar sig en bättre förståelse kring användarens perspektiv. Detta är något som IT-avdelningen arbetar med och representanten därifrån berättar att det under våren ska hållas utbildning i hur man skriver texter.
- **Möjligheten att reglera informationsflöden.** Respondenterna önskar att själva kunna reglera de informationsflöden som nyhets- och aktivitetsfeed efter sina egna intressen. De önskar även möjligheten att “städa” startsidan

till exempel genom stängbara flikar för att förminska menyer och informationsflöden som inte är relevanta för dem.

- **En standardiserad anpassning utifrån yrkeskategorisering.** Respondenterna önskar att på ett enkelt sätt kunna rensa ut oväsentlig information genom att kunna välja förprogrammerade yrkeskategorier som automatisk filtrerar information så att den blir mer specifikt inriktad för varje yrkesgrupp. Detta är något som IT-avdelningen redan arbetar med att utveckla men för tillfället är det endast riktat mot prefekter och chefer.
- **Möjligheten att kunna välja om informationen ska visas intern eller externt.** Denna funktion har diskuterats fram och tillbaka både hos anställda och utvecklarna. Funktionen är något som de respondenter som deltagit i den här undersökningen efterfrågar, men under en av intervjuerna berättas det om att inte alla delar samma syn. Samma tvist råder hos utvecklarna men representanten för IT-avdelningen berättade att det som ligger i fas nu är möjligheten att kunna välja.
- **Information måste finnas på engelska.** Två av respondenterna ställer krav på att information måste finnas på engelska i samma utsträckning som svenska i och med att Uppsala Universitet är ett internationellt universitet som arbetar med personer från hela världen.

6.8.2 Kommunikation och samarbete

För att MP ska kunna förbättras som kommunikationsplattform efterfrågade respondenterna både förbättring av nuvarande tjänster och förslag på nya. Respondenterna efterfrågade möjligheter som;

- **Att tydliggöra vilka specifika diskussionsfora användaren följer.** Respondenterna problematiserade att det är i dagsläget är svårt att se vilka diskussionsforum de är delaktiga i. Detta leder till att de kan bli inbjudna

till diskussioner som de inte är intresserade av att följa och på så sätt får information som de inte vill ha.

- **Att tydliggöra vilka som följer ett visst ämne.** Respondenterna problematiserade att de inte kan se vilka som nås av den information som de skickar via diskussionsytorna.
- **Möjligheten att koppla studenter till MP.** Två respondenter önskade möjligheten att koppla studenter till MP för att underlätta informationsförmedling och samarbete under projektarbeten genom att t.ex. kunna tillhandahålla en gemensam arbetsyta.
- **Möjligheten att kunna koppla in personer utanför universitetet.** Flera respondenter efterfrågade möjligheten att koppla in externa personer för att på så sätt effektivisera sociala samarbeten med till exempel andra lärare eller forskare utanför universitetets gränser.
- **Möjligheten att länka direkt till dokument.** Respondenterna problematiserade att det i dagsläget inte går att direkt länka till ett specifikt dokument i ett meddelande.
- **Motsvarighet till Google docs.** Ett par av respondenterna efterfrågade en dokumenthanterings-funktion likt Google docs, där användarna kan arbeta samtidigt i samma dokument.

6.8.3 Navigation och layout

Några av respondenterna önskade att navigationen blir mer intuitiv och lättnavigerad men de hade inte några direkta förslag på hur detta ska uppnås. En av respondenterna påpekade att det inte finns någon uppmuntran i MP som uppmanar användaren att komma tillbaka och använda systemet igen.

6.8.4 Övriga funktioner

Övriga funktioner som respondenterna efterfrågade är:

- **En kalenderfunktion.** Respondenterna efterfrågade en kalenderfunktion för att slippa använda externa tjänster och för att underlätta planering och strukturering av sitt arbete.
- **En pollingfunktion.** Ett par av respondenterna efterfrågade en pollingfunktion för att smidigt kunna skicka ut en förfrågan eller liknande och samla in svar från kollegor. Detta för att till exempel underlätta för ansvariga att ta reda på hur många som kan delta inför ett möte.
- **Större kapacitet för filhantering.** Ett par av respondenterna ville att MP ska erbjuda större kapacitet för filhantering av till exempel filmer eller stora kursmappar med mycket innehåll och på så sätt samtidigt fylla det tomrum som idag fylls av Dropbox.
- **En mobilapplikation.** Ett par av respondenterna ville gärna se att MP kompletteras med en mobilapplikation. Detta för att underlätta åtkomsten av de vanligaste funktionerna utan att gå via browsern när man inte har tillgång till en dator.

6.8.5 Motivation

För att öka motivationen hos respondenterna efterfrågade de framförallt mer utbildning men även en förbättrad kontakt med utvecklarna. Respondenterna har önskemål om utbildning i form av workshops, användningsguider användningsexempel. En respondent föreslog även att IT-avdelningen ska försöka hitta olika sätt att "tvinga in" användarna till MP.

7. Analys

7.1 Ogenomtänkt innehåll

7.1.1 Inte behov för mer

A och O med ett intranät är att det ska bidra med ett innehåll som underlättar användarens arbetsdag. I resultatet framgår det att innehållet i MP idag är ogenomtänkt och bidrar inte till bättre informationsflöde, bättre funktionalitet eller ökat samarbete mellan de anställda jämfört med andra eller tidigare alternativ. Idag lider MP av ett kraftigt överflöd av information och funktioner som användarna antingen låter bli att ta del av eller inte ens vet vad är till för.

7.1.2 Inte tillräckligt anpassat för medarbetaren

Först och främst är informationen som presenteras i form av nyheter och aktiviteter inte tilltalande för majoriteten av respondenterna. Detta på grund av att informationen uppfattas som för generell och statisk vilket får respondenterna att tycka att systemet känns ointressant och opersonligt. Systemet erbjuder i dagsläget inte användaren något sätt styra nyhetsflödena efter sina personliga intressen. Vad som visas i aktivitetsfeeden är till stor del beroende av hur användaren själv deltar i olika aktiviteter som grupper blogg och forum. Problemet här är att respondenterna finner det svårt att överskåda vilka aktiviteter de följer samt vilka som följer deras aktiviteter vilket gör det svårt för användaren att nyttja de olika informationsflödena.

7.1.3 För mycket information

Respondenterna tycker att det i dagsläget finns alldeles för mycket information. De känner att de ibland måste läsa en större mängd text eller klicka sig igenom ett flertal sidor för att hitta det de söker. De hittar heller inte alltid det de söker efter-

som användaren ibland endast blir hänvisad vidare till andra, externa informationskällor.

Vidare möts användarna av ett system som är inkonsekvent och inte alltid fullständigt. Framför allt vid navigation är menyrubrikerna inte alltid logiska och ger inte användaren några indikationer på var i menystrukturen denne befinner sig. Det händer också att användaren möts av sidor som inte är fullständiga och lämnas till sin besvikelse åter igen med en hänvisning till en annan informationskälla för hjälp.

7.1.4 Funktioner som inte används

När det sedan kommer till alla de funktioner som MP erbjuder är det endast en bråkdel av dessa som respondenterna egentligen använder, resten vet de inte vad de är till för. De flesta av de funktioner som respondenterna använder är dessutom externa system som integrerats i MP i ett försök att samla alla system under ett och samma tak. Dessa system kan användarna däremot nå via genvägar som inte leder genom MP, vilket leder till att användarna ibland känner att det tar onödigt lång tid att gå via intranätet. Genvägarna skapas genom att respondenterna själva sparar länkar via flikar i browsern, som de sedan byggt upp en vana kring att använda. Detta är ett beteende som hämmar användningsfrekvensen av MP.

I ett försök att förbättra samarbetsmöjligheterna erbjuder MP kommunikationsfunktioner som fora och bloggar. Det verkar dock som att varken respondenterna eller utvecklarna vet hur det är tänkt att nyttja dessa funktioner optimalt vilket innebär att funktionerna inte kommer till sin rätt, men även som några respondenter påpekar att de dessutom används fel. Detta leder i sin tur till egna initiativ hos användaren att använda dessa efter eget behag, som till kallelser, informationsutskick eller som egna små intranät, något som IT-avdelningen lagt ner mycket jobb för att förhindra.

7.2 Brist på uppmuntran och vägledning

Det framgår att en anledning till varför de anställda inte använder Medarbetarportalen mer är att de inte får någon uppmuntran till det. De känner varken något tryck uppifrån eller någon vidare stimulans bland kollegorna gällande användning. Det har inte funnits något planerat system för att uppmåna de anställda till användning, så som förebilder eller ambassadörer. Inte heller har organisationen kring intranätet lyckats etablera någon känsla av krav på användning.

Ett annat problem är mängden information och funktioner som leder till att de anställda inte får överblick över vad som finns att tillgå. De är helt enkelt inte medvetna om allt man kan göra på MP eller hur funktionerna är menade att användas vilket grundar sig i otillräcklig eller obefintlig utbildning och vägledning rörande intranätet och dess funktioner. Det har inte erbjudits någon HUR-information för att instruera de anställda hur de ska övergå till intranätet eller hur de ska använda det. I dagsläget erbjuds endast nyanställda, redaktörer och administratörer en enklare form av utbildning. Ett stort problem med att de övriga anställda inte fått tillräckligt med vägledning och uppmuntran är att de heller inte blivit uppmärksammade på vad de har att vinna av att använda MP; vilka nyttor som finns och hur intranätet kan underlätta arbetet. Detta har bidragit till att de anställda helt enkelt inte har någon vidare motivation till att använda det. Att de även kan ta del av information och nyheter samt nå verktyg och system utan att gå in i MP leder i sin tur till att intranätets värde urvattnas ytterligare.

7.3 Syftet inte helt uppfyllt

7.3.1 Ingen plattform för samarbete idag

En del av syftet med Medarbetarportalen var att stödja samarbetet mellan medarbetare vid universitetet och deras kontaktnät samt att underlätta intern och övrig kommunikation. I dagsläget kan man dock konstatera att MP inte uppfyller detta syfte fullt ut. Respondenterna anser att det inte finns någon vidare interaktion medarbetare emellan på MP. Inte heller finns möjlighet för dem att upprätthålla

kontakt och samarbete med personer utanför universitetet.

De funktioner som är ämnade att stödja samarbete och interaktion som gruppytor-
na och forumbloggarna används inte in någon större utsträckning och responden-
terna känner inte av att det pågår någon kommunikation på intranätet. IT-
avdelningen är medveten om att det finns mycket att göra i det här området och
menar att en bidragande faktor är att det finns oklarheter hos dem själva för vad
dessa funktioner ska bidra med samt hur de ska vara utformade. Representanten
för IT-avdelningen förklarar att dessa oklarheter har resulterat i att det idag ligger
på användarna själva att ta ansvar för hur hanteringen av dessa samarbetsverktyg
sker. Något som också påvisar brister inom vägledning och stöd.

7.3.2 Ett verktyg som underlättar ett fåtal arbetssituationer

I dagsläget är det endast ett fåtal arbetssituationer som underlättas med hjälp av
MP. Respondenterna exemplifierade att MP endast underlättar hantering av mind-
re dokument, sökning av kontaktinformation och att skicka mailutskick genom att
tillhandahålla mail-listor åt användaren.

Skapar ingen känsla av samhörighet

När det gäller syftet med att skapa en känsla av samhörighet var det endast en av
respondenterna som beskrev att denne fick en ökad känsla av samhörighet genom
MP.

7.4 Orsaksanalys

De grundläggande faktorerna som bidragit till bristerna hos MP har kopplats till
två processer; förankringsprocessen och utvecklingsprocessen. Dessa behandlas
nedan.

7.4.1 Förankringsprocess

På grund av att de ansvariga för intranätet inte genomfört något organiserat för-
ankringsarbete bland de anställda, med välplanerad utbildning, en etablerad upp-

muntranskultur eller tillräckliga argument för att övertyga medarbetarna om intranätets värde, har systemet inte heller kunnat få tillräckligt fäste hos dem.

När man ser till ramverket Motivation och förankring (Figur 4) kan man se att förankringsarbetet brustit på samtliga punkter.

Motivation och förankring	
Kommunicera nyttan	Verklig nytta, organisatorisk samt personlig
HUR-information	Instruera och utbilda
Belöning & bekräftelse	Upprätthålla önskat beteende
Förebilder	Uppmuntran till användning
Stöd & support	Hjälp vid problem eller svårigheter

Figur 4. Motivation och förankring.

IT-avdelningen har inte lyckats att tillräckligt förklara den verkliga nyttan med MP för att få den enskilde användaren att förstå vilka positiva effekter intranätet kan ge. Det har, som sagt, varit och är en stor avsaknad av HUR-information för att hjälpa medarbetarna att frångå sitt gamla beteende och övergå till det nya intranätet samt för att instruera dem hur systemet bör användas. Så långt studien kunnat visa finns det inte heller någon kultur för att motivera användaren med hjälp av bekräftelse eller belöningar. Principen kring förebilder för att leda medarbetarna in till MP har inte heller praktiserats i tillräcklig utsträckning. Till sist konstateras att det inte är uppenbart hur man går tillväga för att få stöd och support, även om det finns att tillgå.

7.4.2 Utvecklingsprocess

Orsakerna till att respondenterna tycker som de tycker och faktumet att intranätet inte kunnat uppnå den önskade graden av användning har sin grund i själva utvecklingsprocessen. Inledningsvis genomfördes ett grundläggande förarbete genom enkäter, behovsanalyser och kravspecifikationer. Dessa förarbeten visade sig

dock innehålla brister till den grad att de i slutändan helt övergavs och användes således inte i utvecklingsprocessen överhuvudtaget. Som respondenten för IT-avdelningen förklarar har det varit många oklarheter i utvecklingsgruppen för hur intranätet ska formges. Det har inte funnits ett enhetligt mål mot vilket de arbetat.

Under projektets gång har personer i utvecklingsgruppen kommit och gått vilket inte är bra för kontinuiteten och sammanhållningen i gruppen. Dessutom var projektledaren tvungen att lämna projektet innan det var färdigt eftersom anställningstiden tog slut. Intranätet var även tvunget att lanseras innan det var färdigutvecklat på grund av att budgeten tog slut och att slutdatumet nåtts.

Eftersom utvecklarna inte haft en samlad bild över hur intranätet ska vara formgivet har de inte heller kunnat ta fram riktlinjer för vilken text som är nödvändig eller hur det ska presenteras. Detta har lett till att stora mängder text skapats och publicerats utan ett bestämt syfte eller målgruppsinriktning. Därför upplever användarna informationen som irrelevant, krånglig och opersonlig.

Det finns heller inte några riktlinjer för hur samarbetsfunktionerna ska användas vilket i det här fallet har fått både IT-avdelningen och användarna att ifrågasätta hur och varför de egentligen ska användas. Något som kan förklaras genom att utvecklarna vill ha systemet som ett samarbetsverktyg medan användarna mer ser på det som ett informationsverktyg. Denna splittrade bild av intranätet är en indikation på att utvecklarna inte har bestämt sig för syftet med systemet, vilket är en stor faktor i att användarna kan känna sig osäkra och förvirrade.

Att den utbildning som genomförts främst har varit för de administrativa, tillsammans med respondenternas kommentarer om att systemet mest verkar vara till för den administrativa personalen **och** att dessa faktiskt använder systemet mest, visar på en systematisk bias i hur det utformas och används. Som det är nu är ges intrycket att det **inte är ett system för alla**.

8. Slutsatser och rekommendationer

- *Vilka faktorer påverkar intranätets användning i en organisation?*
 - *I vilken utsträckning uppfyller intranätet sitt syfte?*
 - *Vilken roll spelar det i det dagliga arbetet?*

Utifrån det som presenteras i analysen finns det en mängd faktorer som kan påverka användningen av ett intranät. I denna studie rörande Medarbetarportalen har de påverkande faktorerna sin grund i *utvecklingsprocessen* och *förankringsprocessen*.

8.1 Inget definierat mål

De allra största orsakerna till att det kan uppstå problem vid användning av ett system har sin grund i brister i utvecklingsprocessen. **Ett illa utfört förarbete innebär att utvecklarna inte får en specificerad riktning eller mål att arbeta mot.** Förarbetet ska kartlägga vilka behov och krav som finns för att veta vad systemet ska innehålla och bidra med. Utan att ha fastställt det blir projektet dödsdömt. Avsaknaden av ett klart mål innebär även att det blir svårt att fastställa en definition för hur systemet ska vara när det är klart. Det skapar svårigheter att bestämma ett tidsschema och relevanta krav på slutprodukten inom det tidsspänn som ges. Det uppstår därmed oklarheter längs hela arbetets gång vilket kan dra ut på tiden och riskera att resurserna används ineffektivt. Att inte utgå från en kravspecifikation och behovsanalys innebär också att utvecklarna inte kan bygga funktioner eller skapa information anpassat till användarnas **verkliga behov**.

8.2 Ingen motivation

För att uppnå användning måste man kommunicera syftet med intranätet och nytan det ger till medarbetarna. Det måste också ges vägledning för hur man övergår till systemet och hur det ska användas. För att sedan upprätthålla användning måste det finnas en kultur av uppmuntran och stöd av olika typer. Om detta inte har uppnåtts finns en stor risk att intranätet kommer att underanvändas eller till och med överges.

8.3 I vilken utsträckning uppfyller intranätet sitt syfte?

Utifrån underlaget som studien presenterat går det att konstatera att Medarbetarportalen i dagsläget inte fyller sitt syfte. Uppsala Universitet presenterar intranätets syfte som att:

- Bidra till en enklare vardag för universitetets medarbetare.
- Skapa en starkare medarbetaridentitet.
- Förbättra förutsättningar för intern och övrig kommunikation.
- Underlätta samarbete mellan medarbetare vid universitet och deras kontaktnät.

Med tanke på att respondenterna använder Medarbetarportalen så sällan och så lite som de gör så går det inte direkt att säga att det bidrar till en enklare vardag. Om så var fallet, så skulle Medarbetarportalen användas mer än den gör. Det respondenterna främst har sagt är att Medarbetarportalen underlättar enklare typer av dokumenthantering. Den funktionen erbjuds även genom programmet Dropbox på ett mer flexibelt och mer ändamålsenligt sätt.

Respondenterna anger att de anser att informationen på intranätet inte är riktad till dem samt även att informationen är anpassad för andra delar av personalen än dem själva. Detta medför att intranätet inte bidrar till att skapa en starkare medarbetaridentitet.

Medarbetarportalen används i mycket begränsad utsträckning för kommunikation och samarbete medarbetarna mellan och förbättrar således inte förutsättningar för intern och övrig kommunikation. Portalen används inte heller för kommunikation med utomstående eftersom funktionalitet för den typen av kommunikation inte ännu har utvecklats.

Som en informationskälla har den stora brister då mycket information är krångligt strukturerad eller irrelevant. För att ta del av information som användare vill ha behöver de överhuvudtaget inte gå till Medarbetarportalen. Inte heller behöver de gå via intranätet för att komma till andra system de behöver i arbetet. Medarbetarportalen ses således inte som viktig bland de anställda.

8.4 Vilken roll spelar det i det dagliga arbetet?

Medarbetarportalen spelar en mycket blygsam roll i det dagliga arbetet. De flesta respondenter använder systemet ett par gånger i veckan eller ännu mer sällan. De största användningsområdena som intranätet fyller idag är som uppslagsverk för att finna personer samt för att hantera mindre dokument och filer.

8.5 Rekommendationer

Tydlig organisation kring intranätet

Det måste finnas en tydlig organisation kring intranätet som är synlig för medarbetarna. Behöver användarna stöd eller framföra åsikter måste det vara klart vart man ska vända sig. Organisationen bör visa medarbetarna att de finns där för dem och uppmuntra till dialog.

Bestämna att MP ska vara det centrala verktyget

Organisationen måste bestämma sig för **hur** intranätet ska användas och **varför**; vad det ska syfta till att bidra med i verksamheten. De måste bestämma sig för att Medarbetarportalen ska vara det centrala verktyget genom att vara konsekventa och att inte skicka ut information i massmail som annars finns på intranätet, eller

tillåta genvägar eller alternativa sätt att nå information eller andra system och verktyg.

Ge klara direktiv för hur intranätet ska användas

Organisationen ska ge medarbetarna HUR-information för att instruera dem hur de kan övergå till intranätet från äldre arbetsformer och hur det ska användas.

Ge institutionerna mer inflytande

Ge varje institution mer frihet och inflytande att själv styra över innehållet och informationen som publiceras. Låt dem kunna anpassa nyhets- och aktivitetsflödet så att informationen blir mer relevant för deras anställda. Förutom att informationen anpassas till de anställda skulle detta även kunna förhindra att institutioner skapar egna mikrointranät.

Ta bort funktioner och information som inte används

Organisationen runt MP måste *avgränsa* intranätet och dess innehåll. I dagsläget ger de intrycket av att de vill att MP ska kunna klara av och innehålla allt. Det går inte. Det är nödvändigt att rensa upp och endast ha med sådan som är ändamålsenligt för de anställda. Ta bort funktioner och texter som inte används, förenkla informationsstrukturen och omarbeta texter så att de blir mer lättlästa.

Tillsätta förebilder och ambassadörer på institutionerna

Tillsätt förebilder på varje institution som aktivt arbetar med att få in medarbetarna till intranätet, uppmuntrar dem till användning och hjälper dem med enklare frågor och problem.

Anpassningsbar vy

Gör det möjligt för varje användare att kunna anpassa intranätet utifrån vad de vill ha och se. Inför standardinställningar skapta utifrån yrkeskategorier. Gör det möjligt att kunna anpassa aktivitets- och nyhetsflödet utifrån användarens intressen. Låt användaren kunna ”städa upp” startsidan t.ex. genom stängbara flikar och förminskningsbara menyer och informationsflöden.

Erbjud mer frekvent utbildning

Erbjud medarbetarna utbildningar och guider, för att på så sätt tillhandahålla dem aktuell information om hur systemets funktioner bör användas på ett korrekt sätt.

Belöna flitiga användare

Använd belöningar som incitament för att upprätthålla aktivitet. De kan vara materiella som exempelvis biljetter eller utmärkelser. Det kan även införas tävlingar av olika slag som hålls på intranätet.

Interaktivitet

Gör intranätet mer interaktivt genom att t.ex. göra det möjligt för medarbetare att själva kunna publicera nyheter i nyhets- eller aktivitetsflödet eller införa en ”gilla”-funktion till flödena.

Engelsk information

Den information som behövs för att sköta det dagliga arbetet måste även finnas på engelska för internationella medarbetare.

Möjliggöra samarbete på ett bättre sätt

Uppmuntra de anställda att samarbeta på intranätet. Förklara hur Medarbetarportalen kan underlätta samarbetet och kommunikationen samt om möjligt, införa en funktion liknande Google Docs så medarbetare kan arbeta i ett och samma dokument.

En applikation

En applikation för mobila enheter kan utvecklas för att förenkla åtkomsten till intranätet.

9. Diskussion

Denna studie har ämnat finna anledningar till varför intranät vid stora organisationer riskerar att underanvändas samt identifiera vad användarna vill ha ut av den typen av system för att använda dem mer. Studien är gjord vid Uppsala Universitet där ett intranät som benämns Medarbetarportalen infördes hösten 2013.

För att finna dessa anledningar skapades först en bild av användarnas relation till intranätet för att sedan koppla den till ett teoretiskt ramverk för att få en djupare förståelse för problemet. Från studien har framkommit att utvecklarnas vision inte stämmer med användarnas uppfattning om intranätet vilket har lett till komplikationer som har inneburit att intranätet idag inte uppfyller sitt syfte. När komplikationerna granskats närmare har det visat sig att dessa grundar sig i förarbetet till utvecklingsprocessen. Från studien har även arbetats fram och presenterats förslag och riktlinjer på åtgärder som Uppsala Universitet bör beakta för att öka användandet och effektiviteten hos Medarbetarportalen.

9.1 Resultatets relation till tidigare studier

Studien genomförd av Birgerstam & Lindberg (2013) angående förvaltningsbolaget Wallenstams intranät är den som mest liknar studien om Medarbetarportalen som funnits att tillgå. Mycket av det som presenteras av deras resultat kan ställas i relation med vad som presenteras här. Likt deras studie upplever respondenterna från Uppsala Universitet en osäkerhet rörande vad Medarbetarportalen egentligen är ämnad för. De reagerar på upplevelsen av att organisationen inte har bestämt sig för hur intranätet ska användas eller vad dess främsta syfte är; om systemet är en samarbetsplattform eller informationsplattform. Det är därför mycket viktigt att

organisationen från början bestämmer sig för vad intranätet ska vara ämnat för och att detta förankras hos medarbetarna.

En annan sak som framkommit i resultatet är att respondenterna inte känner sig nödsakade att använda Medarbetarportalen på grund av att viktig information som publiceras även kommer till deras mail. I denna studie dyker det dessutom upp att även funktioner på Medarbetarportalen som diskussioner eller fora skickar ut information till mailen vilken ger ytterligare signaler om att man egentligen inte behöver gå in på intranätet. Birgerstam & Lindberg (2013) menar att organisationen måste vara konsekvent i sättet att hantera information för att kunna påverka användningen bland personalen.

Birgerstam & Lindberg (2013) tar även upp vilka alternativ det finns till intranätet och hur det påverkar användningen negativt. Något som också berörs i studien om Medarbetarportalen. Att tillåta användare att skapa genvägar till verktyg och system hämmar implementationen av intranätet menar de. Detta blir ännu ett skäl till att inte använda intranätet. Om Medarbetarportalen ska ses som det främsta alternativet för den anställde, så ska de verktyg och system som behövs i det dagliga arbetet huvudsakligen och effektivast nås via portalen.

Brist på uppmuntran och stöd var ännu en faktor som Birgerstam & Lindberg (2013) belyste. Deras respondenter upplevde att användandet runnit ut i sanden på grund av obefintlig uppmuntran och otillräckligt stöd. Det var inte heller klart vart de skulle vända sig för teknisk support eller frågor. Birgerstam & Lindberg (2013) förklarar att respondenterna fick intrycket att kommunikationsavdelningen inte har något intresse av att intranätet används i och med att de inte erbjuder någon uppmuntran eller uppmaningar. En starkt stöttande organisation är nödvändig, med förebilder, erkännande och bekräftelse för att inte riskera att medarbetarna tappar intresset och motivationen.

Likt slutsatsen i studien om Medarbetarportalen berättar Birgerstam & Lindberg (2013) att alla dessa faktorer leder till att användarna inte känner något egenin-

trasse av intranätet. Eftersom information och verktyg går att nås på andra sätt än genom intranätet ser respondenterna inte poängen med det. Främst känner de att intranätet inte är utformat för dem, utan snarare för de anställda som arbetar med administrativa uppgifter. Inte heller har det kommunicerats ut vad intranätet kan ge dem som individer eller hur det underlättar för dem i deras yrkesroll.

9.2 Bark och Heides faser

Sett till de utvecklingsfaser som Bark och Heide (2002) presenterar kan det bekräftas att utvecklarna av Medarbetarportalen inte haft någon uppfattning om vilken typ av intranät som portalen egentligen ska vara. Underlaget i denna studie tyder på att utvecklarna inte har följt fasernas steg. Utvecklarna har velat skapa ett intranät motsvarande fasen Fulländat processtöd direkt från början utan att ta hänsyn till de två föregående faserna, Informationskanal och Arbetsverktyg. Således har de inte låtit intranätet få utvecklas på ett metodiskt och sekventiellt sätt vilket skapat oklarheter i processen. Representanten för IT-avdelningen berättade att utvecklarna haft en grupp omkring sig som kommit med förslag och idéer för vad intranätet ska innehålla och klara av under utvecklingsprocessen. Detta kan ha försvårat deras arbete och inneburit att vissa steg i utvecklingsfaserna har försumrats. Att utvecklarna av Medarbetarportalen har förbisett dessa steg kan vara en bidragande faktor till att integrationen hos användarna misslyckats.

9.3 Studiens begränsningar

9.3.1 Maslow behovshierarki

I studien används Maslows behovshierarki för att ge exempel på hur man kan tillfredsställa behov hos medarbetare. Teorin har blivit starkt kritiserad vilket kan ifrågasätta varför den används i studien. Den har däremot inte använts som någon grundläggande teori utan endast för att ge en bild av vad som kan spela in i motivation och benägenhet till att använda ett intranät genom att relateras till Palms teori.

9.3.2 Tidigare studier

För att sätta resultatet i denna studie i en kontext till andra studier och på så sätt identifiera likheter och skillnader har liknande undersökningar eftersökts. Detta har dock visat sig svårt och endast en studie var utförd på ett så pass liknande sätt att paralleller kunnat dras. Detta var Birgerstam & Lindbergs studie av intranätet Myrstacken hos Wallenstam. Detta talar för att det finns brist på studier av denna typ.

9.3.3 Empiriinsamling

Det beslutades om att genomföra nio intervjuer eftersom materialet då kändes mättat. Däremot är detta ingen garanti för att materialet täcker samtliga åsikter hos alla anställda. I och med att endast två institutioner inkluderades är det också svårt att uttala sig om vad de anställda inom de andra institutionerna tycker. I fall fler intervjuer genomförts och fler institutioner inkluderats kunde det ha framkommit ytterligare aspekter som denna studie inte behandlar. Det hade även styrkt resultatet ytterligare ifall en representant från utvecklingsgruppen för Medarbetarportalen hade kunnat medverka, såsom projektledaren. Detta var dock inte möjligt eftersom personerna inte fanns kvar vid universitet.

Faktorer som ålder, kön och anställningstid uteslöts i bearbetningen av materialet eftersom det inte ansågs ha någon relevans i resultatet. Detta kan dock anses vara en begränsning eftersom dessa variabler kan påverka IT-vana och inställning till förändring hos de anställda. Bland de respondenter som deltog var fyra män och fem kvinnor i olika åldrar och anställningstid och samtliga svar behandlade likvärdigt.

Gällande intervjuerna kunde det variera väldigt mellan hur utförligt respondenterna svarade på frågor. Detta kan leda till att studiens resultat blivit starkare påverkat av vissa respondenter än andra. Vissa forskare kritiserar metoden av att använda samtalsintervjuer för insamling av empiri i och med att respondenter inte alltid säger vad de tycker eller tänker (Heide 2002a:101). Detta kan ha sin grund i att respondenterna svarar som de tror att forskarna eller organisationen vill att de

ska svara. Man kan således inte säkerställa att respondenterna svarat helt utifrån deras egna synpunkter och åsikter. Ytterligare en faktor som kan ha påverkat deras svar är ifall konformitet skapats bland de anställda angående åsikter och attityder. Det kan vara så att respondenterna har färgats av vad deras kollegor tycker och tänker om Medarbetarportalen och organisationen kring det. Detta är ingenting man som forskare kan förhindra eller motarbeta utan endast ha i beaktande.

9.3.4 Analysen

Larsson (2011) argumenterar att analysarbete av kvalitativ data inte kan genomföras mekaniskt utan kräver ett tolkande subjekt. Detta innebär att analysmetoden inte är tillräcklig för att kunna genomföra den fullständiga analysen utan är snarare förberedande för att ge struktur åt tolkningen (Larsson, 2011). Som Kvale & Brinkmann (2009) och professor Annika Lantz (2007) menar finns det ingen förutsättningslös intervju. Forskarens egna föreställningar rörande ett visst fenomen färgar hur denne genomför intervjun och tolkar det empiriska materialet. Kvale & Brinkmann (2009) skriver: *Intervjuaren kan inte ställa sig utanför den egna förståelsen vare sig före, under eller efter intervjun och intervjuns värde beror just på kopplingen mellan det globalt upplevda fenomenet och teori.*

Den globala upplevelsen bildar tillsammans med teorin kring ämnet den ram inom vilken forskaren bildar sin egen uppfattning; förförståelsen. Att intervju- och analysarbetet färgas av forskarens egen förståelse, förnuft och teorier kan denne inte förhindra (Kvale & Brinkmann, 2009; Lantz, 2007). Detta innebär att denna studie antagligen skulle sett lite annorlunda ut om det var någon annan som genomfört den. För att kunna säkerställa viss reliabilitet i analysarbetet genomfördes det helt enligt analysmetoden.

9.4 Slutsatsernas validitet och reliabilitet

För att säkerställa slutsatsernas validitet har studien utförts helt enligt de metoder som presenterats. Det empiriska materialet har samlats in och bearbetats på ett sätt så att studiens frågeställning kan besvaras. Grundläggande är att materialet analy-

serats på så sätt att studiens syfte kunnat uppnås. Detta har säkerställts genom att identifiera de meningsbärande enheterna som varit relevanta för studiens frågeställning. Enheterna kategoriserades sedan i en tabell för att slutligen relateras till varandra.

Studiens slutsatser grundar sig i analysens kategorier som utgör en sammanställning av de delar av studiens material som varit relevanta för frågeställningen. Samtliga slutsatser är således baserade på det empiriska materialet som metodiskt bearbetats i nivåer av kategorisering utifrån frågeställningen. I och med detta metodiska tillvägagångssätt stärks studiens reliabilitet.

Slutsatsernas validitet har säkerställts genom att de grundar sig i en omfattande och relevant empiri tillsammans med välgrundad teori. Forskarna själva har därmed inte inverkat på resultatet. Validiteten av slutsatserna kan endast ha påverkats av eventuella misstolkningar av meningar eller ord vid empiribearbetningen. För att undvika tvetydigheter har de påståenden som grundar slutsatserna motiverats tydligt.

9.5 Vidareforskning

I studien framgår det att det finns alternativ till Medarbetarportalen som användarna nyttjar för stöd i sitt dagliga arbete. Alternativ i form av externa verktyg som konkurrerar med intranätet, men framförallt alternativa metoder att få tillgång till relevant information och system hotar Medarbetarportalens roll i verksamheten. Faktumet att användarna har möjlighet att skapa genvägar eller få information utan involvering av portalen lyfter frågan varför Medarbetarportalen överhuvudtaget ska fungera som en plattform där allt ska finnas samlat. Är hela konceptet kring en portal verkligen rätt för att formge ett intranät? Det vore intressant att undersöka detta vidare och se vad som är mest användbart och effektivt rörande utformning av ett intranät.

Referenser

Angelöw, B. (1991). *Det goda förändringsarbetet: Om individ och organisation i förändring*. Lund: Studentlitteratur AB.

Bark, M. (2002). Intranät – Strategiska vägval. I: M. Bark, M. Heide, M. Langen, E. Nygren (Red.). *Intranätboken - från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber AB.

Bark, M. (2002). Organisationen kring ett väl fungerande intranät. I: M. Bark, M. Heide, M. Langen, E. Nygren (Red.). *Intranätboken - från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber AB.

Bark, M. & Heide, M. (2002). En introduktion till intranätboken. I: M. Bark, M. Heide, M. Langen, E. Nygren (Red.). *Intranätboken – från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber AB.

Birgerstam, A. & Lindberg, E. (2013). Myrstack, ja tack: en studie om hur Wallenstams intranät används, upplevs och skulle kunna förbättras. Göteborg: Göteborgs Universitet.

Dawson, C. (2002). *Practical research methods: A user-friendly guide to mastering research*. Oxford: How To Books Ltd.

Epicor. (2008). Web 2.0: Sociala nätverk för affärssystem. Hämtad 2014-02-22, från http://www.dpu.se/download/web_2_0_sociala_natverk_for_affarssystem.pdf

Eriksson, P. (2008). *Planerad kommunikation*. Malmö: Liber.

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wägnerud, L. (2002). *Metodpraktiken: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 1:a upplagan, Stockholm: Erlands Gotab.

Falkheimer, J. & Heide, M. (2003). *Reflexiv kommunikation: Nya tankar för strategiska kommunikatörer*. Kristianstad: Liber AB.

Heide, M. (2002). *Intranät: en ny arena för kommunikation och lärande*. Lund: Sociologiska institutionen, Univ.

Heide, M., Johansson, C. & Simonsson, C. (2005). *Kommunikation & organisation*. Kristianstad: Liber AB.

Kvale, S. & Bringmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lantz, A., Ortman, M., Boivie, I. & Johansson, J. (2000). *Användbarhet på www*. Stockholm: Kungliga Tekniska Högskolan.

Lantz, A. (2007). *Intervjumethodik*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (2011). *Kvalitativ analys - exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur.

Ljungberg, A. & Larsson, E. (2001). *Processbaserad verksamhetsutveckling*. Lund: Studentlitteratur.

McAfee, A. (2006). *Enterprise 2.0: The dawn of emergent collaboration*. MIT Sloan Management Review.

Nygren, E. (2002). Olika ambitionsnivåer. I: M. Bark, M. Heide, M. Langen, E. Nygren (Red.) (2002) *Intranätboken - från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber AB.

Palm, L. (2006). *Kommunikationsplanering: En handbok på vetenskaplig grund*. Lund: Studentlitteratur.

Schneider, A. & Davis, C. (2000). Intranet architecture, Integrating Information Design with Business Planning. <http://www.intrack.com/intranet/iarchi.shtml>

Simonsson, C. (2002). Den kommunikativa utmaningen. Lund: Lunds Universitet.

Sjöman, C., Alerius, M. & Wettlegren, M. (2001). Från Intranät till EcoNet. Cap-Gemini Ernst & Young.

Stenmark, D. (2002). Designing the new intranet. Göteborg: Göteborgs Universitet.

Tredinnick, L. (2006). Web 2.0 and business: A pointer to the intranets of the future? London: Business Information Review.

Vetenskapsrådet. (1991). Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning. Stockholm: Elanders Gotab.

White, M. (2007). Developing a framework for your intranet strategy. Knowledge Management Review.

Öberg, E. (2011). Lösningbeskrivning för Medarbetarportalen: Dokumentet beskriver produkten som utvecklas i medarbetarportalsprojektet, Utkast& 24 augusti 2011. Utgåva P1.0-4. Uppsala: Uppsala Universitet.

Bilagor

1. Intervjumanual

Bakgrund

1. Namn
2. Yrkestitel
3. Huvudsakliga arbetsuppgifter
4. Avdelningstillhörighet
5. Antal år vid anställning

Användning

1. Hur ofta använder du MP?
2. Hur använder du MP?
 - I vilka sammanhang?
 - Vilka behov uppfyller MP in ditt arbete?/Vilka funktioner använder du, varför?
3. Vilka funktioner använder du inte? Varför?
4. Vad upplever du själv att syftet med MP är?
5. Hur tror du att du förväntas använda MP?
6. Använder du några externa/andra verktyg i arbetet? Vilka? Varför?
 - Vad gör att du använder dem istället för MP?
7. Upplever du att det finns risker med att använda externa verktyg? Vilka?
8. Hur var informationen och utbildningen inför MP? Hur är det idag?
9. Upplever du att det finns någon uppmuntran att använda MP?
10. Anser du att nyheterna är relevanta? Hur funkar nyhetslistan tycker du?
11. Tycker du att aktiviteterna i aktivitetsfeeden är relevanta? Vad tycker du om frekvensen på aktiviteterna?

12. Använder du gruppytorna?

- I vilka sammanhang?
- Hur tycker du de fungerar?

13. Hur upplever du att dokumenthanteringen fungerar?

Attityd och åsikter

1. Tycker du att MP är viktigt i ditt arbete? Varför/Varför inte?

2. Hur upplever du att navigeringen är på MP?

- Är det någonting som är svårt?

3. Vad tycker du är MP:s största svaghet?

4. Är det någonting du tycker MP saknar?

6. Finns det något som är onödigt/överflödigt?

7. Är det någonting som är problematiskt eller svårt i användningen av MP?

8. Anser du att MP uppfyller dina kommunikativa behov? Varför/Varför inte?

9. Hur tycker du att MP fungerar som en plattform för social interaktion?

10. Hur tycker du att MP fungerar med att jobba på distans (hemifrån, på resa)?

11. Hur tycker du att sökmotorn fungerar?

12. Hur tycker du att MP fungerar gällande samarbete med personer på universitet och från andra organisationer?

Förslag till förbättringar

1. Hur tycker du att MP ska vara uppbyggt för att bättre stödja ditt arbete?

- Vad skulle du ändra, lägga till, ta bort? Vad saknas?

2. Vad tycker du om utseendet?

3. Vilka tror du anledningarna är till varför du inte använder MP mer än du gör?

4. Vad tror du skulle få dig att använda det mer?