



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Företagskommunikation med mobila intranät

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informatik

Författare: Marcus Gedda

Handledare: Björn Svensson

Examinatorer: Benjamin Weaver
Umberto Fiaccadori

Företagskommunikation med mobila intranät

FÖRFATTARE: Marcus Gedda

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

FRAMLAGD: Maj, 2018

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 56

NYCKELORD: Intranät, Mobila Intranät, Företagskommunikation, Mobilitet

SAMMANFATTNING:

Människor är ständigt i rörelse och behöver tillgång till information som behövs för ett väl utfört arbete. Internkommunikation med mobila intranät undersöker hur användandet av det mobila intranät, ett medie som genom åren blir en del av organisationers val av kommunikation mellan de anställda. Detta betyder att företag använder sig av en delad plattform parallellt med internetet där endast anställda på företaget kan dela med sig av information och diskutera relevant information under arbetet. Informationen finns tillgänglig på mobiltelefoner, bärbara laptops samt stationära datorer på kontoret. Något som inte forskats på och som vi inte riktigt vet svaret på; hur de mobila intranäten används för internkommunikation. Mobila intranät växer sig större för var dag. Temat i uppsatsen är hur det mobila intranäten används inom organisationer för internkommunikation. Forskningen används i denna uppsats i form av intervjuer där fyra frivilliga deltagare blev intervjuade angående deras användande av intranät inom företaget mellan ledning och kollegor. Detta resulterade i att de mobila intranäten används för att dela och skapa idéer mellan anställda samt för att se vilka av de som har tillgång till informationen som har sett den information som har delats och skapa diskussioner.

Innehåll

1	Introduktion.....	1
1.1	Bakgrund	2
1.2	Problemformulering.....	2
1.3	Syfte.....	4
1.3.1	Forskningsfråga.....	4
2	Litteraturgenomgång	5
2.1	Intranät.....	5
2.2	Mobilt Intranät	7
2.3	Responsivt intranät	10
2.4	Företagskommunikation	10
2.5	Användning av digital kommunikation via intranät	11
2.6	Mobilitet	12
2.7	Mobila intranät för internkommunikation	13
2.8	Litteraturtabell	15
3	Undersökningsmetod	16
3.1	Val av metod.....	16
3.2	Empiriskdata.....	16
3.3	Intervjustruktur	17
3.4	Forskningsinstrument	18
3.5	Transkribering	19
3.6	Kodning	19
3.7	Undersökningskvalitet	20
3.7.1	Validitet och reliabilitet.....	20
3.7.2	Etik	20
3.7.3	Val av respondenter.....	21
3.7.4	Plats	22
4	Empiri	23
4.1	Företagskommunikation och intranät	23
4.2	Mobilitet och Mobila Intranät.....	24
4.3	Användning och Intranätet	25
5	Diskussion.....	26
5.1	Företagskommunikation och mobila intranät	26
5.2	Mobilitet och mobila intranät	26
5.3	Användning av digital kommunikation via intranät	27

6	Slutsats	28
6.1	Frågeställning och syfte	28
6.2	Slutsatser	28
6.3	Studiens begränsningar samt vidare forskning	29
	Bilaga 1: Intervjuguide	30
	Bilaga 2: Intervju 1	31
	Bilaga 3: Intervju 2	39
	Bilaga 4: Intervju 3	45
	Bilaga 5: Intervju 4	51
	Referenser	55

Figurer

Figur 1: Modell av Group Interaction with Smart Phones at Work Place (Tripathi, 2007).....	7
Figur 2: Beskrivning av Staffbase olika mobila intranät system (Wolf, 2018).....	9

Tabeller

Tabell 1: Litteraturtabell	15
Tabell 2: Forskningsinstrument.....	18
Tabell 3: Koder.....	19
Tabell 4: Översikt av de fyra användarna av mobila intranät som intervjuades.....	21

Ordbok – Förkortningar

ADK - Användning av digital kommunikation

CI - Contextual Inquiry

FK - Företagskommunikation

HR - Human Resources

HTTP - Hypertext Transfer Protocol

IP - Intellectual Property

LAN - Local area network

M - Mobilitet

SCM - School of Communication and Management

TCP - Transmission Control Protocol

VPN - Virtuellt Privat Nätverk

WSA - Web Service Award

1 Introduktion

Intranät har länge varit en stor del av företagskulturen för informationsspridning och möjliggör skapandet av samarbeten inom företaget genom att kunna dela information (WSA, 2015). Den moderna informationstekniken intranät används idag av de flesta medelstora och stora företagen och används främst för att kommunicera med de anställda, något som är fördelaktigt i mindre grupper eller vid projektarbeten (Bark et al. 2002). Intranät fungerar som en kommunikationskanal där företag har lättare att kommunicera ut information från Human Resources (HR) samt från chefer (Lengnick-Hall, Lengnick-Hall & Moritz, 2003). Grunden i de sociala relationerna är kommunikationen, kommunikation skapar förståelse, löser gemensamma problem och etablerar kontakter (Heide, Johansson, & Simonsson, 2005) vilket går att koppla till att intranät ska distribuera, kommunicera och lagra information inom organisationen (Morschheuser, Henzi & Alt, 2015).

Nyligen släpptes en rapport; 'Hur mår Sveriges intranät (WSA, 2017).', där Web Service Award undersökte och analyserade intranät och dess användning. En punkt och trend som kom fram i undersökningen var hur det mobila intranätet växer, detta är något som diskuterats tidigare där 17 procent uppger sig ha en mobilsajt för intranätet (WSA 2017). Detta är till skillnad från de tidigare 10procent från 2016 (WSA, 2017).

Mellan åren 2014 och 2016 sågs ingen ökning i användandet av mobila intranät i Sverige (WSA 2017). 2017 hade 11 procent en mobilapplikation för intranätet i jämförelse med 2016 samt 2015 då det endast var 4 procent som hade en applikation för intranätet (WSA 2017). De mobila enheterna ökar konstant. Enligt Morgan Stanleys research i sin rapport 2009 gick de ut med att 2014 möttes desktopenvändarna med de mobila användarna, och året därpå gick de mobila användarna om (Morgan Stanley, 2009). Dessutom, enligt Morgan Stanley, ser vi att det mobila användandet ökar mycket mer än desktopenvändandet. Om vi jämför mobila, surfplattor och desktopenvändare, kan man se att i mars 2017 låg procenten på mobilanvändande på 51.43 procent, desktop på 44.41procent och surfplatta på 4.16 procent (Statcounter, 2018). Statcounter är en mycket mindre aktör och har antagligen använt sig av så kallade cookies för att se vilken typ av enhet som används. Mycket pekar i vilket fall på stort mobilt användande. Hur vi kommunicerar och interagerar med varandra utvecklas ständigt. Den mobila datamängden ökar (Morgan Stanley 2009), något som vi inte sett konsekvensen av förrän 2017 där de mobila intranäten ökat i Sverige.

Gartners mätning visade att ett snitt på 27,5 procent 2009 arbetar mobilt på och utanför kontoret (Scheid, 2009). Därför ser vi hur anställda blir mer och mer mobila och med ett flexibelt arbetssätt som kräver dessa möjligheter till snabb kommunikation. Gartner Inc, gick ut med prognosen att 90 procent av företagen kommer stödja sina program på mobila enheter till sina anställda 2014 (Mars, 2014).

WSA framför i sin rapport from 2017 att 52 procent kommer förändra sina intranät till mobilt (WSA 2017). WSA tar dock inte upp om det betyder att företaget skapar responsiva intranät eller vad som innebär med mobilversion och fortsätter sedan att beskriva den totala intranät-populationen om att 29 procent kommer att ta fram en mobilversion eller mobilanpassa sina intranät under 2017 (WSA 2017). En anledning till att de till att flera organisationer väljer att gå mot mobila lösningar, kan vara att rapporten tar upp att för att komma åt intranätet utanför arbetsplatsen måste flera använda sig av så kallat *Virtuellt privat nätverk* (VPN). Enligt WSA loggar en stor del av användarna in via internet eller använder sig av VPN (WSA 2017).

1.1 Bakgrund

Gartner Group konstaterade i sin rapport skriven 2002 att snabb och lätt åtkomst av data bidrar till ett ledande och effektivt företag som kan stå som starka konkurrenter mot andra företag inom liknande branscher (Gartner Group, 2002). För att ett företag eller organisation ska förmedla värdefull information mellan de anställda behövs ett så kallat intranät (Morschheuser, Henzi och Alt, 2015). På grund av den ständiga tekniska utvecklingen som varje dag gör världen mer mobil och lätthanterlig behövs ett mobilt intranät för att mer effektivt och smart få fram och dela information mellan anställda på t.ex. de stora teknikföretagen.

För att förstå användandet av mobilt intranät måste vi redogöra för definitionen av vad ett mobilt intranät är. Till skillnad från ett intranät tillhandahåller företag med ett internt nätverk verktyg som bidrar till att organisationen får användning för internetteknologi (Wagner et al., 2002). Denna information används sedan slutet och begränsat inom och bland företagets anställda. Det mobila intranätet ger möjlighet för företagen att ta med deras intranät utanför kontorets gränser.

Mobila intranät, är mobila lösningar där användarna kan ändra och ladda upp information och filer på intranätet, från mobila enheter men även ta del av filerna och exempelvis deras nyhetsbrev (SCM, 2017). Det mobila intranätet kan vara en informationsplattform men utvecklas till en mobil plattform med funktionalitet och ha olika karaktärer beroende på vad användarna behöver (SCM, 2017). Mobila intranätet, kan vara en informationsplattform, för affärsnyheter, men också användas till olika diskussionsgrupper och kommunikation (SCM, 2017). Något som går att anpassa efter behov, då inte allt innehåll passar i den mobila formfaktorn (SCM, 2017).

1.2 Problemformulering

Världen förändras och organisationer går mot att bli allt mer världsomfattande. Detta påverkar kommunikationen och nya krav ställs hur informationsutbyte sker (Larsson, 2002). Det behövs en mer effektiv kommunikation inom organisationen för att kollegorna ska kunna kommunicera över avdelningsgränserna speciellt som avstånden ökar (Robinson & Stern, 1997). Därav lägger organisationer mer fokus på att utveckla och förbättra sättet de hanterar sina kunskapsstillgångar på (Offsey, 1997).

Under min praktik på ett IT-konsultföretag i Malmö så framkom det att de själva inte hade något mobilt intranät, samtidigt som det framkom missnöje angående deras aktuella intranät. Konsulter är ofta ute hos kunder eller på språng och i ett lösningsförslag tog vi upp att en möjlig lösning för att förbättra och deras intranät i deras onboarding-process skulle vara ett mobilt intranät. Tanken på ett mer effektivt och mobilt intranät gjorde dem intresserade.

I Tyskland genomfördes en liknande undersökning som WSA, där de såg över trender och hur marknaden såg ut för intranät. Studien sökte igenom 12 olika intranätslösningar, den kom bland annat fram till att av de interna kommunikatörerna i stora och medelstora företag ansåg 46procent att intranätet var en viktig central, digital arbetsform (SCM, 2017). En viktig framgångsfaktor enligt studien var även mobil åtkomst till intranäten. Studien tog även upp hur de olika intranätsutvecklarna utvecklar sina mobila intranät, exempelvis Staffbase fokuserar på deras mobila plattform så anställda kan arbeta utan vara stationära (SCM, 2017). SCM, anser att åren som kommer sätta press på intranäten och marknaden kommer utvecklas samtidigt som vi ser ett ökande av användande av mobila enheter. Samarbetet när det kommer till den sociala teknologin kommer bidra till en ökning i interaktionen mellan anställda från 20procent till 25procent tack vare den utvecklade kommunikationen (McKinsey, & Company, 2018).

En av framgångsfaktorerna idag är kundupplevelse. Gartner undersökte och kom fram till att 89procent av företagen anser att de främst konkurrerar med kundupplevelse 2016 (Sorofman, 2014). Något som stigit markant sedan fem år tillbaka då det endast var 36procent (Sorofman, 2014).

Att som företag tydligt kommunicera ut olika mål och information kan vara en framgångsfaktor (Sorofman, 2014). Organisationerna går mot att bli allt mer flexibla och decentraliseras. Därför krävs det kortare beslutsvägar för att agera snabbare mot kunder och konkurrenter. De platta organisationerna där hierarkierna bryts ner till minimum blir allt mer utbredda (Jacobsen, & Thorsvik, 1998). Vid olika beslut behöver beslutsfattare beslutsunderlag. Därmed har intranät som information och kommunikationskanal ökat i värde (Andersen, 2001).

En del företag karaktäriseras av hög komplexitet och dynamik som leder till en ökad kommunikation inom företaget och kombinerat med ett självständigt beslutstagande till en stegrad avkastning (Andersen, 2001). Andersen undersökte 360 företag för att med en kvantitativ metod mäta på vilket sätt internetanvändning för intranät gällande en intern kommunikation såväl som för extern kommunikation påverkar diverse organisationer rent finansiellt, bestående av försäljningsökning samt lönsamhet. Den påtagligt positiva förbindelsen mellan ett ökat nyttjande av informationsteknologi samt ekonomisk vinst, berättar hur ekonomin påverkas av moderna informations- och kommunikationssystem (Andersen, 2001). En fördel vid ökningen av mobila enheter som skapar snabbare beslutsvägar, leder till att möjligheter finns till att beslut kan tas vid resor (Andersen, 2001).

Dick Stenmark skriver i sin doktorsavhandling från 2002 om hur intranätet ska skapa bättre kommunikation och samarbeten i organisationen (Stenmark, 2002). Stenmark menar att en nyckel till bättre kommunikation och samarbete är att användarens roll måste förändras från en passiv informationsmottagare till en mer aktiv aktör på intranätet, kreativitet och mångsidighet måste främjas (Stenmark, 2002). Detta är något som även går att koppla till mobilitet då mobila intranät erbjuder användaren att kommunicera samtidigt som det inte behöver låsa användaren vid sitt skrivbord och på kontoret för att nyttja intranätet.

Intranät har förändrat mycket av vårt tidigare tänkande inom kommunikation, där ledningsinformation och kommunikation var skilda från de olika arbetsprocesserna (Heide & Mats, 2002). Intranät är en kanal där vi kombinerar olika källor, som ledningskommunikation samt den operativa kommunikationen exempelvis, något som tidigare aldrig existerat i det formatet (Högström et al., 1999). Det har alltså redan sett ett skifte via intranäten och kommunikation. Något som inte forskats mycket på, och som vi inte riktigt vet svaret på är vad som nu sker för användaren när allt fler väljer att implementera eller har mobila intranät. Således vet vi inte riktigt hur de mobila intranäten används för internkommunikation.

1.3 Syfte

Denna essän vill påbörja arbetet i att öka förståelsen för hur användningen ser ut på de mobila intranäten vid intern kommunikation, något som inte i större utsträckning forskats på tidigare i det mobila avseendet. Med denna undersökning ska mobila intranät och dess kommunikation belysas då det inte finns någon tidigare forskning i ämnet. Därmed avser detta arbetet att starta eller ligga till grund för en debatt eller att ny forskning undersöker för att se om det skiljer sig mot de traditionella intranäten.

1.3.1 *Forskningsfråga*

Hur används de mobila intranäten för internkommunikation?

2 Litteraturgenomgång

2.1 Intranät

Wagner et al., (2002) beskriver intranätet som ett mindre, isolerat och privat internet, avskärmat från det dagliga internetet som används varje dag. Intranätet används endast av de anställda på ett företag eller organisation vilket bidrar till att viss kommunikation mellan enheter har liknande lösningar i internetanvändningen. Detta betyder att webbt teknologier, TCP eller HTTP - webbläsare och webbserverar - utgör de olika byggstenarna i ett intranät. Wagner et al., (2002) fortsätter sedan att beskriva hur ett intranät är ett så kallat "lokalt nätverk", ett "Local area Network" (LAN), som därför bara är åtkomligt på en specifik fysisk plats utan koppling till andra kanaler och internetet själv. För att detta ska bli möjligt används lösenord och användarnamn som en säkerhetsmekanism för att på oberoende position få tillgång/åtkomst till företagets intranät och dess information. När två nätverksdatorer kommunicerar kan ett nätverk få kallas intranät samtidigt kan ett intranät bestå av hundratals datorer på olika platser runt om i landet. Olika organisationer och företag inklusive deras olika tjänster bidrar till att ett intranät kan variera i utseende och funktion baserat på dessa faktorer. Tillsammans i företaget är det de anställda som producerar och använder sig av intranätet och bestämmer därför dess faktorer. Enligt Myerscough, Richards och Becke (1997) anses intranät vara *plattformsberoende* då detta använder sig av liknande form och teknik som internetet.

Så Wagner et al., (2002) menar att två eller fler datorer, kapabla till internet, som är sammankopplade och utför någon form av kommunikation runt om i världen eller i samma byggnad, är vad som krävs för ett nätverk att kallas intranät, rent tekniskt. I en undersökning av Web Service Awards (2015) granskades användningen av intranät. Det visade sig att intranät används för att få tillgång till olika verktyg inom en organisation, nyheter, personalinformation och få tillgång till viktiga papper, blanketter och kontaktuppgifter. Intranät har även gett tillgång till forum för diskussion, kommentarsfält etc. som utökat de sociala aspekterna/faktorerna inom företagen och mellan personal. Intranät är till för att spara, fördela, förmedla och kommunicera information skriver Morschheuser B., Henzi C., & Alt R., (2015). Intranätets roll upp av Intranätverket (2012), detta beskrev hur det fungerar inom organisationer och att ett intranät tar mer och mer plats inom företag under det vardagliga arbetet. När man undersöker på vad intranät består av tidigare så har det dragits likheter till elektroniska anslagstavlor och även digitala personaltidningar. Detta har under åren som gått utvecklats så att samtliga system och service fungerar som från en utgångspunkt som är central i det arbete som utförs dagligen.

Intranät samt, mobila intranät som kommit på efterhand, är den största utgångspunkten i detta arbete. Fler anställda på olika arbetsplatser arbetar mer när de får möjlighet till en mobil enhet och blir mobila. Det mobila arbetet behöver resurser som kan leverera information, så kallade "informationsresurser". Den informationsresurs som används mest idag i det mobila arbetet och som har den största påverkan på våra vardagliga liv är mobiltelefonen. För att mobilt arbete ska utvecklas och bli mer åtkomligt måste andra informationsresurser som intranät förbättras och utvecklas. För att en utveckling ska ta plats så behövs undersökning av hur ett intranät i den fasta kontorsmiljön fungerar, detta inkluderar de fasta arbetsplatserna som används på kontoret. Dick Stenmarks doktorsavhandling från 2002 "Designing the new intranet" används som exempel för att beskriva intranät.

Det är från två olika faktorer och perspektiv som det intranät vi ser idag har historiskt utvecklats från. Först av faktorerna är att organisationer, företag, började använda internet vid information- och kommunikationsbehov (Stenmark, 2002). Det var här det första intranätet infördes. För att inte information från organisationerna skulle läcka och skyddas så fanns det så kallade *brandväggar* och detta bildade i sin tur automatiskt ett eget nätverk isolerat inom den organisationen och det företaget (Stenmark, 2002). Det fanns då möjlighet till att dela information som enbart skulle delas inom den slutna organisationen (Stenmark, 2002). Tack vare utvecklingen av att fler arbetsplatser utrustades med datorer och bildade en bas för ett nätverk så växte nätet och intranätet (Stenmark, 2002).

Den andra faktorn som stod bakom utvecklingen av intranät är möjligheten att effektivt och utan större komplikationer dela information mellan anställda och företagsledning, samtidigt som man kan använda sig av samma resurser (Stenmark, 2002). Tack vare intranäten och dess effektivitet så har det blivit möjligt att använda sig av ett digitalt bibliotek där all information som kan behövas inom företaget finns samlat. Ursprungsfaktorerna till intranätet är på många sätt olika varandra (Stenmark, 2002). När man använder sig av ett intranät som en del av internetet så är det ofta flexibilitet man söker då ett intranät på internet gör det lättare att dela och ta del av information. Detta gör det lättare för organisation och struktur av informationen (Stenmark, 2002).

Dick Stenmark (2002) i sin avhandling menar att det saknas delar i *internet ansatsen*, allt för många, i dagens intranät. Idag är det ofta företagen och organisationerna som anpassar intranätet, därefter så lämnas användandet över till personalen och de anställda (Stenmark 2002). Stenmark fortsätter sedan att han tycker det behövs ett större fokus på flexibilitet för att arbeta mot och bekämpa den otillräckliga användningen av ett intranät (Stenmark, 2002). Detta ska göras istället för att organisationsstrukturen ska vara en del av intranätet. Tillsammans med detta behövs aktiva användare enligt Stenmark (2002) för att fungera. Dessa användare av intranätet är själva med och bidrar med informationen som är tillgänglig, så kallade "*informationsproducenter*" där de sedan kan använda sig av intranätet för kommunikation mellan hela organisationen (Stenmark, 2002).

För att ett intranät ska fungera på bästa sätt så måste det föras diskussioner mellan användarna och gör att dess funktioner blir levande och höjer dess status. Tack vare intranät så finns det möjligheter för organisationer och anställda att föra konversationer och kommunicera oberoende av den geografiska placeringen och dess gränser (Stenmark, 2002).

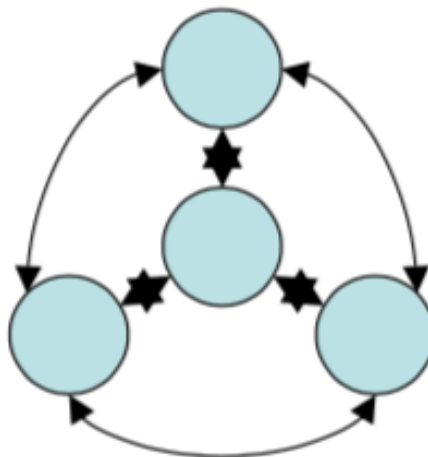
Men den tillgängliga informationen som delas mellan alla på organisationen kommer också med risker då alla har samma tillgång som kan leda till ett så kallat "*informationskaos*" inom systemet och inte minst mellan de anställda (Stenmark, 2002). Detta leder till att den struktur som tidigare funnits inom intranätet försvinner och dess information blir oanvändbar. Å andra sidan säger Dick Stenmark i sin avhandling från 2002 att tack vare den demokrati som idag finns inom systemen och intranäten så ska informationen regleras vilket leder till att informationen behåller sitt värde (Stenmark, 2002).

2.2 Mobilt Intranät

I arbetet att definiera mobila intranät var en del information gammal och fann därför ingen legitim definition av konceptet "mobilt intranät". Där av blev detta mer av en beskrivning och en förklaring där olika leverantörers beskrivning har satts ihop för att måla en bred bild, mot endast ta en utvecklades perspektiv. De tidigare kandidatuppsatser som skrivit om mobila intranät har snarare tangerat mobila intranät eller beskrivit mobila teknologier samt intranät.

Enligt Nielsen Norman Group var det 27 procent av företagen som hade samtliga funktioner i sitt mobila som i deras desktopversion (Nielsen, 2013). Främst erbjuds funktioner som speciellt behövs av de som arbetar mobilt eller de som inte använder stationära enheter, eller tillhandahålls en limiterad funktionalitet (Nielsen, 2013).

Mobila intranät, är mobila lösningar där användarna kan ändra och ladda upp information och filer på intranätet, från mobila enheter men även ta del av filerna och exempelvis deras nyhetsbrev (SCM 2017). Det mobila intranätet kan vara en informationsplattform men utvecklas till en mobil plattform med funktionalitet och ha olika karaktärer beroende på vad användarna behöver (SCM 2017). Mobila intranätet, kan vara en informationsplattform, för affärsnyheter, men en användas till olika diskussionsgrupper och kommunikation (SCM 2017). Något som går att anpassa efter vad som behövs, då inte allt innehåll passar i den mobila formfaktorn (SCM 2017). För att förstå det mobila intranätet och få en uppfatta dess funktion så kan man ta en djupare titt på dess arkitektur. Dr. Sanjay Tripathi på Tech Mahindra Limited Sharda Center i Indien gjorde en undersökning om grupperns interaktioner med smartphones på deras arbetsplats (Tripathi, 2007). De använde sig av följande modell för att förstå det mobila intranätets arkitektur genom följande punkter.



Figur 1: Modell av Group Interaction with Smart Phones at Work Place (Tripathi, 2007)

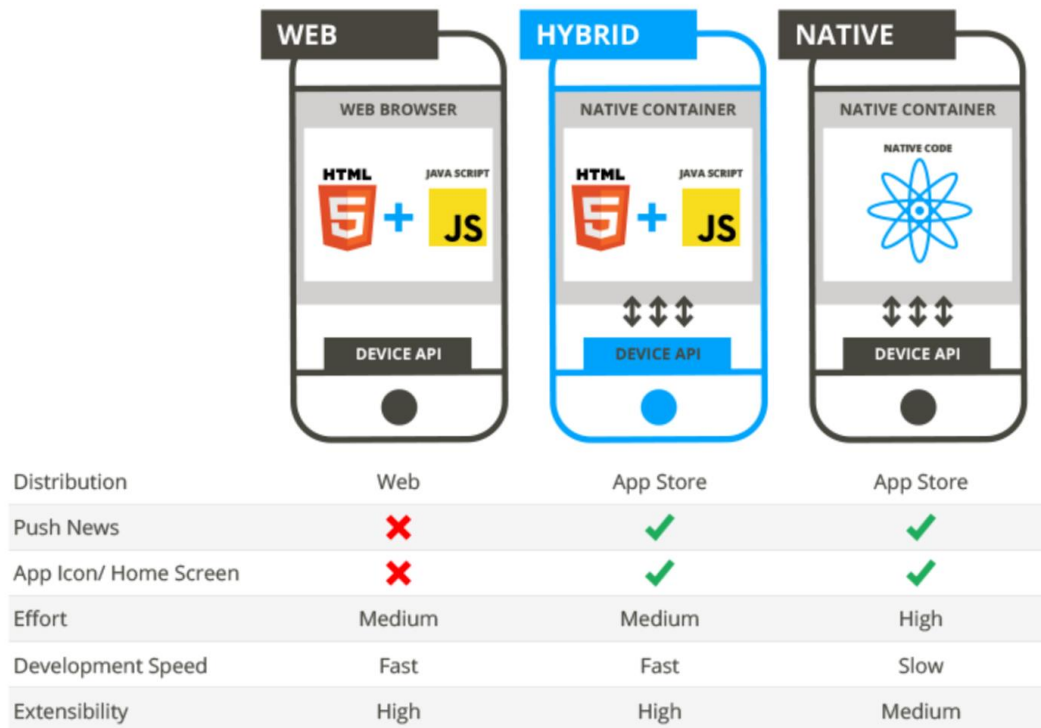
Arbetare nr 1, 2 och 3 är tillsammans sammankopplade med en central punkt, dessa är tillsammans kopplade genom det mobila intranätet (Tripathi, 2007). Genom denna sammankopplingen kan deras arbetsflöde arbeta genom webb och mobil (Tripathi, 2007). Genom användarnamn och lösenord så kan de anställda få tillgång till den information som befinner sig i den centrala punkten i det mobila intranätet (Tripathi, 2007). Genom att ange namn på kunder, nummer eller företagsadresser så får de anställda tillgång till värdefull information hos kunderna (Tripathi, 2007). Detaljer som behövs om arbetet måste finnas på den tilldelade webbplatsen (Modellen representerar schematiskt det mobila intranätet).

För att fördela tiden och resurserna så väljer och distribuerar den ansvarige, chefen, arbete till vald anställd tillsammans med de resurser som behövs för just det arbetet (Tripathi, 2007). Med användande av smartphones och med hjälp av login och lösenord på samma sätt som vid en stationär dator så får man samma tillgång till viktig information som krävs för arbetets utförande (Tripathi, 2007). När arbetet är slutfört och det är dags att skicka ut en komplett rapport om uppgiften så är skapandet och levereringen till den centrala databasen följd av att den skickas till samtliga medarbetare. Den som är ansvarig kan sedan se allt från sin skärm i den centrala databasen (Tripathi, 2007).

Det finns flera leverantörer och utvecklare av intranät, enligt SCM är Staffbase en av de större och de skapar en kanal för intern kommunikation, deras plattform har funktionalitet som kommentarer, betyg eller analys vilket innehåll som främst läst, som skapar interaktion och dialog. Det går även att automatisera innehåll för läsaren, alltså en form av delning/avskärmning, så de anställda får den informationen som är av intresse för hela företaget, platsen eller person. Staffbase finns nåbart på både iOS (Apple) och Android (Google), men även webbläsare där användaren även där kan ändra och redigera men på en större skärm.

Staffbase använder sig av vad de beskriver som ett personligt nyhetsflöde där det finns möjlighet att förmedla och dela nyheter som rör företaget (Staffbase, 2018). Detta ökar chansen att alla är uppdaterade och att anställda känner ett behov av att de kan dela med sig av det som de är med om och känner genom att publicera olika medier och layouter i olika format (Staffbase, 2018). Dashboarden ses som centrala delen av applikationen (Staffbase, 2018). Genom en algoritm visas den information som kan vara mest intressant för de anställda, hur många som är engagerade i olika projekt och vem som är online för att snabbt få kontakt (Staffbase, 2018). Tillsammans med dashboarden finns det möjlighet att göra en meny personlig (Staffbase, 2018). Detta gör det möjligt att organisera applikationen beroende på vad du behöver i stunden för att lätt få tillgång till olika program och rätt information (Staffbase, 2018). Push-notifikationer används för snabb och effektiv kommunikation vilken gör push-notifikationer till en viktig faktor (Staffbase, 2018). Genom dessa notifikationer finns det möjlighet för direkt respons av information som finns tillgänglig överallt och när du själv vill. Dokument, videos och bilder, funktionen att kunna ladda upp dokument så som bilder, videos eller bara checklistor eller manualer gör det lättare att organisera informationen och samtidigt dela med sig till sina medarbetare för att få en smidigare arbetskraft (Staffbase, 2018). Tillsammans med detta finns också chattfunktioner (Staffbase, 2018). En kontaktlista gör det lätt att få tillgång till information, dina arbetskamrater eller ledningen som t.ex. namn, telefonnummer och mailadress vilket gör det enkelt och effektivt att få iväg önskad information till önskat person (Staffbase, 2018). Precis som kontaktlistan för att få lätt tillgång till information om arbetskolegor eller ledning så används även kartor för att enkelt visa vägen till den rätta workshopplatsen, konferensrum eller deras nya kontor (Staffbase, 2018). Allt för att göra det så effektivt för de anställda som möjligt. Genom enkel statistik kan du se vem som sett dina inlägg och även hur många som läst det du ville förmedla. Detta gör det möjligt att lättare se hur det går för applikationen (Staffbase, 2018). För att din information ska vara publicerad på det perfekta sättet så används förhandsvisning, här kan användaren se hur inlägg ser ut på olika apparater såsom telefon, dator och Iphone, Ipad eller Android (Staffbase, 2018). När det kommer till anställda med olika bakgrunder och olika språkkunskaper (ett internationellt team) så finns det stöd för detta genom 30 olika språk och 8 av dessa, inklusive kinesiska finns att visa på interfasen. Detta är någonting som många team vill uppnå för att förbättra bättre kommunikation (Staffbase, 2018).

Gällande teknologin är det intressant, Staffbase och deras mobila intranät levererar både responsiva, hybrid och mobila system, det finns olika fördelar och nackdelar med de olika samt att viss funktionalitet inte funderar på alla.



Figur 2: Beskrivning av Staffbase olika mobila intranätsystem (Wolf, 2018)

Det mobila intranätet är ständigt i utveckling och Microsoft gick ut 2016 gick ut med “intranet in your pocket” och att detta var framtiden av SharePoint och intranätsystem (Teper, 2016). Sharepoints mobila applikationer och funktionalitet bottenar i “Sites, Links, People och Search“ teamsidor, organisation portal och överblick vad med medarbetare arbetar med (Microsoft, 2018). Microsoft Graph som använder maskininlärning för att hjälpa användaren med Office 365 med att exempelvis relevanta dokument (Microsoft, 2018). SharePoint mobil är tillgänglig för iOS, Android and Windows 10 Mobile (Resing, Plumley, & Hendrickson, 2018). Mobilapplikationen sammanlänkar de olika Office applikationerna, exempelvis om användaren öppnar ett dokument på en teamsida flyttas användaren till OneDrive applikationen för att kunna bearbeta filerna och dokumenten. Tidigare har det gått att nå SharePoint via browsern men för att förbättra upplevelsen kom mobila applikationen för bättre användarupplevelse (Haon, 2016) SharePoint mobile går att länka och användas om man kör en hybrid miljö eller om man kör fullfjädrad SharePoint integration. Applikationen tillåter att användaren kan logga in via flera konton.

SharePoint använder sig av sidor som anpassas efter behoven och det som används mest kommer högst upp och främst nåbara för användaren där Office Graph arbetar och gör det möjligt. Förutom att de funktioner som främst används kan användaren även följa olika sidor som sen är nåbara via app och web-SharePoint.

Användaren får en överblick vad som sker i applikationen, populära, senast ändrade och vem (check in check out funktionalitet) de vilka man arbetat själv på och kollegors arbete. För att organisera arbetet och informationen används länkar. Här kan organisationen välja att dela olika portaler och länkar som syns och är nåbara i appen och web exempelvis kan HR-sidor, policys och lunchmenyn delas. För att på enklast sätt få tag på den information om de anställda används ”grapher” som visar de kollegor som användaren arbetar med och här finns kontaktinformation på. Via en enkel sökfunktion får den som söker förslag i den pågående sökningen vad som användaren ev. söker efter. Här söker funktionen igenom alla de ovanstående funktionerna som sidor, kontaktlistor eller övrig information för att på bästa sätt få fram den korrekta informationen som den anställde letade efter (Haon, 2016).

2.3 Responsivt intranät

Enligt Nielsen Norman Group är ett intranät som implementerat med en responsiv design, tillåter användaren att ta del av intranätets innehåll och samtliga funktioner på till exempel valfri mobil, dator eller surfplatta. Ett intranät uppbyggt på responsiv design har bara en kodbas men olika användarutformningar beroende på skärmstorlek och hur det går att interagera med systemet (Nielsen, 2013).

En responsiv design i ett intranät bör ta i beaktning vilka speciella funktioner och innehåll som är viktigt för organisationen och användarna. Hur funktionerna och innehållet visas bör även prioriteras (Pernice, 2014).

2.4 Företagskommunikation

Information som sprids i företag via den enkelriktade uppifrån och ned i hierarkin av formell information, är dessutom idag en långsam kommunikation som inte fungerar i dagens organisationer där flexibiliteten är viktig (Simonsson, 2002). Idéstyrning kan menas med att ledningens kultur, mål, värderingar och idéer sprids mellan medarbetarna på en arbetsplats. Rikt-punkten bör vara att de ska interagera och fungera tillsammans (Sandberg, 2003). Att sprida nyheter och meddelande av dessa slag såsom policy och mål, fungerar inte det traditionella order från chef till medarbetare, utan vad som behövs är en aktiv dialog och samspel mellan (Simonsson, 2002).

Det finns flera varianter av kommunikation: Kommunikationen i ett företag, sker på flera olika plan, och har olika ändamål. Exempelvis diskussioner vid kaffemaskinen eller formella samtal från chefer. Den formella kommunikationen planeras samt följer en viss struktur.

Den informella är tvärtom, följer oftast inte den formella strukturen och planeras inte i förtur. Den formella kommunikationen är dessvärre inte tillräcklig för företagets anställdas informationsbehov (Kreps, 1989). Extern kommunikation menas med kommunikation utanför organisationen exempelvis marknadsföring, service eller besvara frågor angående produkt eller tjänst (Guffey & Loewy, 2008).

Intern Kommunikation är kommunikation inom organisationen som kan vara mellan medarbetare (Guffey & Loewy, 2008). Intern Kommunikation skapar relationer och kan bidra till

större engagemang bland medarbetarna (Mishra, Boynton, & Mishra, 2014). Exempel på intern kommunikation är, samarbete och meddela information (Guffey & Loewy, 2008). Konceptet "*intern kommunikation*" syftar därför på de formella och informella kontakter som finns inom företag. Formella kommunikationen inom företaget syftar på de olika mål som finns inom organisationen tillsammans med policys och specifika regler som ska följas samt information som publicerats. Den informella kommunikationen formen å andra sidan syftar på de samtal, diskussioner och meddelande och vad som sagts på det senaste mötet med arbetskolllegorna. Som en sammanfattning ser man att den informella kommunikationen är den som hålls utanför de mer formella kommunikationerna, vid sidan av det som kan anses som mer arbetsrelaterat (Larsson, 2014). Den informella kommunikationen har framkommit då all personal inte känner sig fullbordade av den formella kommunikationen (Quirke, 2008). Den informella kommunikationen förekommer på alla arbetsplatser, detta är eftersom att det förekommer vardagliga kommunikationen på alla arbetsplatser. Detta skapar en stark relation mellan ledning och arbetskamrater. Detta skapar ett ökat värde i informationen och kommunikationen får en viktig roll eftersom att de anställda oftast tycker denna information är mer intressant och blir därför mer värdefull påstår Quirke (2008). Författaren lyfter vidare fram att de interna kommunikationerna ska fungera ska de fungera på ett sätt som gör att de anställda har möjlighet att dela information och sina olika kunskaper för att förstå sin egna roll i företaget och den interna gruppen. Detta gör det lättare att förstå och att sedan ta beslut baserat på informationen (Quirke, 2008). Författaren föreslår fyra kriterier som denna kommunikation ska baseras på för att åstadkomma denna förståelse som nämndes i föregående meningar:

- Dela med sig av innehåll och information för att på så sätt ge medarbetare tillgång till samma information, idéer och koncept.
- För att skapa en tydligare förståelse av informationen så ska man sätta denna information i ett sammanhang för att på så sätt skapa relevans i förståelseprocessen.
- Att vara tillgänglig och öppen för konversation gör det möjligt för kollegorna att diskutera synpunkterna och prova de olika idéerna.
- Feedback gör det lättare att öka förståelsen så att informationen inte missuppfattas.

Quirke (2008) nämner även hur det produceras mängder av information som anses som så kallad "giftig information". Enligt författaren syftar denna information på olika faktorer som t.ex. memos, nyhetsbrev och andra mail. Detta ta mycket arbetstid och skapar förvirring och i andra fall irritation för att inte rätt information presenteras, detta är en följd efter att blickarna lagts på fel ställe i utvecklingen och företagen vill använda sig av fler appar och funktioner är vad som behövs (Quirke, 2008).

2.5 Användning av digital kommunikation via intranät

Intranät har flera funktioner, som informationskanal men även som ett arbetsverktyg och kommunikationskanal. Utöver vara ett verktyg för informationshämtning kan det på ett intranät också ha god funktionalitet för dialog och kommunikation (Heide, 2002). Något som stärker tesen om att när användarna går från en passiv informationsmottagare till en mer aktiv aktör så blir möjligheterna för bättre kommunikation och samarbete större (Stenmark, 2002).

Intranät består bland annat av flera sociala funktioner, för att sprida kunskap, ta kontakt och kommunicera. (Lundgren, Strandh & Johansson, 2012). Inom intranätet, finns det aktiva och passiva användare, med passiva och aktiva användare menas, användare som endast tar del av innehåll, eller användare som är med och läser och skapar (Lundgren, Strand & Johansson 2012). De aktiva användarna gynnar intranätet och som ser till att det skapas nytt material och informationen är 'up-to-date'. Något som det inte forskat mycket på är hur de mobila intranäten påverkar detta, blir användarna mer aktiva i och med de lättare kan interagera och skapa 'on the go', och ha mer flexibilitet (Lundgren, Strand & Johansson, 2012).

Aktiva användare behövs för att det ska produceras information på intranätet, tillsammans med så kallade passiva användare så konsumerar dessa informationen (Lundgren, Strand & Johansson, 2012). Lundgren, Strand och Johansson (2012) påstår att det kommer bli en ökning av de användare som är aktiva få därför kommer intranäten att utvecklas och bli mer sociala och hjälpsamma. Då fler användare bidrar till kommunikation och information inom intranätet. Trots (Lundgren, Strand & Johansson 2012) påstående så saknas forskning, studier och undersökningar som berättar hur funktionerna av de sociala aspekterna inom mobila intranäten fungerar och används, även vad dessa funktioner och användande får för konsekvenser. Vi har tidigare sett ett skifte när företag som infört sociala intranät, att kollegorna har utvecklats från 'informationssamlare' till 'informations deltagare, vilket i praktiken betyder att fler är med och skapar och influerar innehållet på intranätet (Bennet et al., 2010).

2.6 Mobilitet

Mobiliteten, något som oftast förknippas med kommunikations och formationsteknologi och mobilitet kan ibland definieras som fysiskt förflyttande (Lundgren et al., 2002) eller för avlägsen kommunikation via mobil teknologi (Weilenmann, 2002). Weilenmann beskriver några och kategoriserar bland annat att fysiskt förflytta eller interaktion där parterna förflyttar sig, rörlighet bör liknas den fysiska transporten samt mobilitet är sociala faktorn och användandet av mobil teknologi (Weilenmann, 2002). Mobilitet täcker flera aktiviteter inom den mobila teknologin. I ena spektrumet finns användare som nyttjar den mobila teknologin för att kommunicera när de transporterar och i det andra sidan finns de användarna som använder mobila enheter för att interagera lokalt men inte rör sig.

Vilket även är mobilitet, trots de inte förflyttas, utan exempelvis sitter och arbetar via mobilteknologi. Alltså är rörlighet fysisk förflyttning, och mobilitet är användandet av mobilteknologi och rörlighet (Weilenmann, 2002).

På frågan, vad är mobilt, går att kategoriseras som; individer, omgivningar, teknologier och information (Weilenmann, 2002). Undersökningen kommer fokusera på de mobila individerna, alltså de individer som befinner sig i transport, exempelvis till fots. Generellt är människor mobila, de mobila arbetare används oftast för att definiera de som är mycket i rörelse på grund av sitt arbete.

Mobil omgivning syftar på när omvärlden rör på sig och personer är stationära, t.ex. i bil eller flygplan. Elektroniska hjälpmedel kan benämnas som mobila, en stationär dator går att flyttas men är inte designad för det, något som är mobil teknologi är exempelvis mobiltelefoner och laptops. Tillgänglighet till information i ett mobilt tillstånd, mobilinformation, är att mobila individer har tillgång till information överallt.

2.7 Mobila intranät för internkommunikation

Via ett mobilt intranät kan användarna arbeta hemifrån eller på resande fot men fortfarande kommunicera med kollegor, dela information eller få tillgång till information som behövs (Weilenmann 2003). Intranäten för intern kommunikation används på olika sätt, såsom att publicera nyheter som kan leda till diskussioner, och där frågor kan besvaras. (Staffbase 2018) Mobilt intranät via check in check out kan man se när det senaste ändrats och då se om man missat något i exempelvis ett dokument man arbetar i (Microsoft, 2008). På så sätt få del av den senaste informationen eller kunna sprida snabbt till kollegor, som kan få en push notis om att nu har x ändrat i detta dokumentet eller när någon nyhet sprids (Staffbase, 2018). Inom företagets kommunikation visas det att det är viktigt att interagera tillsammans och ha en aktiv dialog, men när fler användare är i rörelse kan det påverka informationen att den saknas, via ett mobilt intranät kan användaren både nå information och sprida den (Simonsson, 2002). Eller vid frågor kommunicera med sin chef och ställa frågor.

Mobilitet behöver inte vara långa resor utan kan även bara kortare resor till och från arbetet eller under dagen och iväg och köpa lunch, via ett mobilt intranät kan användarna då kommunicera på sin 'dö-tid' och vid längre använda verktyg i intranätet för lära sig och utbilda sig (Kristoffersen & Ljungberg, 1999). Eller utnyttja dödtiden vid raster.

När man konstant är på språng och i rörelse så är det viktigt att kunna få tillgång till samma material och information som de som sitter vid en stationär källa. Detta berör ämnet "mobilitet" (Weilenmann, 2003) som menar på att man ska ha tillgång till den information man behöver var man än befinner sig. Andra faktorer som är viktiga att överväga när det kommer till mobilitet är mellan nuvarande plats i jämförelse med den avlägsna. I de tidiga försöken att definiera mobilitet i IT-användning karakteriserade Kristoffersen och Ljungbergs tre dimensioner av mobilt arbete, vandrande, besöker samt reser (Kristoffersen & Ljungberg, 1999). Vandra ansågs de till lokal rörlighet i kontor exempelvis gå till de allmänna områdena som kaffemaskinen eller gå till en kollega (Kristoffersen & Ljungberg, 1999). Besöka när person är gäst alltså en bestämd tid och på annan plats eller kontor (Kristoffersen & Ljungberg, 1999). Ett exempel på när användare använder teknik rörligt är när en säljare förflyttar sig till en annan plats och använder sin bärbara dator eller telefon och jobbar, alltså använda IT medan du besöker. Resande menas med ta sig från punkt a till b via ett fordon, exempelvis en journalist på väg på ett tåg och använder telefonen eller skriver en artikel (Weilenmann, 2003). Intranät började främst som anslagstavla och informationskanal (Intranätverk 2012), men i teorin har vi sett ett skifte där både användarna och systemen har gått mer mobila. Då det skett förändringar i intranät och vi går mot mer samarbeten och mobilitet i arbeten. Inom intranätanvändningen finns det många funktioner och tillägg, samtliga beror inte internkommunikation utan olika delar är till för utbildning, policys och samarbeten.

Ett exempel på hur de tre faktorerna mobila Intranät, mobilitet och internkommunikation arbetar tillsammans är när det inom det mobila intranätet finns funktioner som t.ex. Chattrfunktioner. När en anställd är på språng och behöver snabb och effektiv information från arbetskollegor kan de använda sig av en chattrfunktion. Genom att vara mobil och samtidigt en del av det mobila nätverket kan den anställde få den information som behövs i just den stunden via chatten med arbetskollegorna som använder chatten för att kommunicera med varandra, en form av internkommunikation (Haon, 2016).

Förutom alla verktyg och funktioner som finns i de mobila intranäten som delvis speglar de traditionella intranäten, den största skillnaden är just att via de mobila intranäten, är det mest direkta sättet att sprida information och få tag på samtliga medarbetare. Inom en organisation kan det finnas flera typer av anställda, kontorsbaserad, fältarbetare, konsult så har idag en smarttelefon och kan ta information eller sprida information eller hjälpa kollegor. Därför blir det mobila intranätet en viktig del för en effektivare kommunikation, därför anställda kan delta i diskussioner som är relevant för deras avdelning eller arbetsroll. Massutskick och "gift-information" via email eller lappar vid anslagstavla har avsändaren ingen information om vilka som läst eller vilka som fått meddelandet. Via mobila intranät kan användaren både försäkra sig att den fått sitt meddelande eller fråga läst och få svar på det (Quirke, 2008). Idag med mängder av notifikationer och informations som användare bombas med från olika kanaler är det därför viktigt att ha allt samlat så användaren vet var den ska leta efter eller att informationen är riktad till dess behov (Quirke, 2008). Inom internkommunikationen har det funnit problem att försöka interagera de arbetare som inte sitter på kontoren i de stora organisationer, de resande säljare, fältarbetare med flera är ofta borta även i fas där företag går ihop eller nya anställs har de kanske inte full tillgång till samtliga system i organisationer, där kan ett mobilt intranät knyta ihop alla anställda för att kunna kommunicera inom den bredare organisationen (Quirke, 2008).

Kunskap är idag en framgångsfaktor som förutom är en konkurrensfaktor kan leda till medarbetare blir mer produktiva och mer förberedda. God mobil internkommunikation kan vara en faktor till att förbättra kundrelationerna, till exempel om säljare är ute hos kund men behöver få tag på information om en produkt kan den via sitt mobila intranät få fram informationen. Därför kan de anställda inom support och försäljning kopplas till informationsflödet och medarbetare och anställda kan hjälpa till i ärendet för att ha möjlighet att respondera på kundens behov eller klagomål. Den närmaste länken till kund är just de anställda och om de kan interagera snabbare ökar chanserna för nöjdare kunder som ställer hårdare och hårdare krav (Hills 1997).

En funktion inom flera mobila intranät är att via platsbaserade tjänster kan meddelande anpassas till arbetskamraternas olika geografiska plats. Något som leder till kommunikation vid regional prissättning, möten och lokaliserad information kan bli en konkurrensfördel. På så sätt kan olika interna kommunikationsstrategier leverera rätt kommunikation till rätt person. Även lokala nyheter kan spridas till anställda som tar sig till platsen. Mycket pekar dock på att dels vis implementering av nytt mobilt intranät eller nuvarande måste dels följa organisationen och vara sammanflätat med vad som prioriteras av organisationens kommunikation (Lundgren, Strandh och Johansson, 2012). Men även sprida information från lager hur lagerstatus är eller produktinformation, när det behövs och då kan hjälpa kunderna bättre (Lundgren, Strandh och Johansson, 2012). Det är därför viktigt att se över från ledningen vad de olika avdelningarna och anställda behöver för bättre utföra sitt arbete (Lundgren, Strandh och Johansson, 2012). Mobila intranät har funktionalitet för av användarna feedback beroende på vad användarna har för behov. Feedback kan yttras i gillamarkeringar eller kommentarer lik på sociala medier vi ser dagligen utanför arbetet. På så sätt kan företagets interna kommunikation specialister, chefer och anställda begripa och ta till sig vad som är relevant för stunden. Feedback kan även fungera för medarbetare kan ge beröm eller kritik till kollegor (Lundgren, Strandh och Johansson, 2012).

Varje dag tillkommer mer och mer forskning och kunskap angående hur mycket den interna kommunikationen inom ett företag har för roll. Kim och Rhee (2011) gjorde forskning på förhållandet mellan de anställdas positiva eller negativa attityd där tillit till företagare och

arbetskamraterna. Där attityden är till stora delar positiv så ökar samtidigt prestationen och produktiviteten hos den anställda (Rita Men och Stacks, 2014). Kim och Rhee (2011) fortsätter med att positivt kommunikationsarbete mellan kollegor skapar bättre relationer med kunder.

2.8 Litteraturtabell

Tabell 1: Litteraturtabell

Kategori	Litteratur
Företagskommunikation	Simonsson, C. (2002). Sandberg, Å., & Alvesson, M. (2003). Kreps, G. L., (1990). Guffey, M. E., & Loewy, D., (2008). Mishra, K., Boynton, L. & Mishra, A (2014). Larsson, L. (2014). Quirke, B. (2008).
Användning av digital kommunikation via intranät	Heide, M (2002a). Stenmark, D., (2002). Lundgren, L., Strandh, K., & Johansson, C. (2012). Bennet, J., Owers, M., Pitt, M. & Tucker, M. (2010).
Mobilitet	Lundgren, H., D. Lundberg, J., Nielsen, E., Nordström, and C. Tschudin, (2002) Weilenmann, A., (2003). Kristoffersen, S. & Ljungberg, F., (1999). Lundgren, L., Strandh, K., & Johansson, C. (2012).
Mobilt Intranät	Nielsen, J., (2013). School of Communication and Management (2017). Tripathi, S. (2007, September). Teper, J., (2016). Microsoft 365. 2018. Staffbase 2018. Haon, A., (2018).

3 Undersökningsmetod

Forskningsfrågan och tesen som ska undersökas är av en deskriptiv karaktär, alltså att beskriva hur de mobila intranäten används för internkommunikation. Innan den behövda data samlas in för att besvara frågan måste val av metod göras. De två att väga på guldvägen vid empiriska studier är kvantitativ och kvalitativ metod.

3.1 Val av metod

Det finns flera parametrar i att välja mellan kvalitativ och kvantitativ, den mer generella skillnaden är att kvantitativ metodansats används för statistiskt verifierbara korrelationer därav kvalitativ har ett fokus för meningar och innebörder (Alvehus, 2013). Ytterligare en skillnad är att kontrollerbarhet i kvalitativa undersökningar är lägre kvantitativa granskningar (Recker, 2013). Hur de olika metoderna går till är att kvantitativa sker oftast via formulär av olika slag, där frågorna är fördefinierade, den kvalitativa metoden strävas det att ha öppna samtal inom ämnet som sker via undersökare och respondenter (Jacobsen, 2002).

Svaren analyseras men på olika sätt då kvalitativa främst är att se över och observera ett 'fenomen' i en organisation, det kan vara att se på användningen av mobila intranät för internkommunikation i en organisation, kvantitativa är när undersökaren skapar mått och mäter dessa via mätinstrument (Recker, 2013). Ett problem eller nackdel med kvalitativa studier är att det kan vara svårare att göra om studien och repetera den, i mindre grad föra deduktiva resonemang mot kvantitativa metoder (Recker, 2013). Kvalitativa styrker är snarare mer djupgående, nyanserade och mångfacetterade kunskapsbidrag, då de kvantitativa begränsas av sina mätinstrument och skapar sämre förutsättningar för explorativ forskning (Recker, 2013).

Essäns tes, är mer av deskriptiv karaktär då forskningsfrågan behöver svar på om människors uppfattningar, och därmed passar kvalitativ metod. Att försöka kvantifiera och skapa mätbara tal om användning anses inte vara nödvändigt då åsikter yttras bäst i ord mot siffor. Att skapa repeterbara studier är i sig närvarande i samhällsvetenskap (Bhattacharjee, 2012). Uppsatsen är ett steg att belysa frågan som tidigare inte forskats på, och därmed att inte begränsa med forskningsdesign skapar det fler möjligheter att belysa fler aspekter eller gå djupare i frågan där av är det kvalitativa tillvägagångssättet mer fördelaktigt då undersökningen ska se över sociala fenomen (Backman, 2008).

3.2 Empiriskdata

Vid genomförandet av en kvalitativ studie finns där främst två typer av metodval, intervjuer eller skicka ut enkäter med textruta för svar. Att använda sig av den senare kan ha fördelar som att den är mer tidseffektiv då intervjuerna inte behöver transkriberas. Däremot tappar man flera fördelar av den kvalitativa metoden där målet är att undersöka, hur det uppfattas, tänker och vad de anser. Via intervjuer kommer man dessutom närmare respondenterna (Alvehus, 2013).

En av de främsta fördelarna med fysiska intervjuer att de skapar dialog och möjligheter att utveckla eller förklara, som leder till att missförstånds minimeras eller att svaren blir otillräckliga (Alvehus, 2013). Något som är svårare att lösa via intervjuenkät med textsvar (Alvehus, 2013).

Intervjuerna var inspelade med tillåtelse av deltagarna med hjälp av iPhone 6+ samt i alla fall en annan enhet som back-up ifall något skulle hända. som hjälpmedel för inspelningen som bidrog med en bra inspelningskvalité för att tydligt och säkert först vad deltagarna sa och vad som svarades. För att på säkrast sätt komma ihåg och ha tillgång till de korrekta svaren från deltagarna så var inspelning ett bra alternativ. Detta undvek anteckningar vilket hade tagit bort fokuset från dialogerna och frågorna till deltagarna, detta kan ses i studien gjord av Alvehus år 2013. I en situation där deltagarna vet att de blir inspelade finns det en risk för att information blir tillbakahållet eller ändrat. För att undvika detta lades telefonen en bit ifrån och skärmen nedåt för att inte stressa deltagarna, av att se tiden ticka på skärmen eller se ljudvägen spelas in. Dessutom, de positiva egenskaper som fanns i att spela in samtalen vägde upp mer än vad de negativa aspekterna gjorde (Alvehus, 2013).

Ytterligare ett argument för att möta användarna på plats är systemdesign metoden Contextual Inquiry (CI), där användaren intervjuas i sin arbetsmiljö och ser över användarnas pågående arbete (Holtzblatt, Wendell, & Wood, 2005). En CI intervju innehar andra element såsom observera arbete och diskutera de olika momenten i realtid med användaren (Holtzblatt, Wendell, & Wood, 2005).

Fördelar med denna metoden är att det blir lättare att se vilka verktyg i systemet som används eller inte utnyttjas, och vad användaren tycker om systemet, det är därför viktigt att ställa frågor om detta vid intervjun (Holtzblatt, Wendell, & Wood, 2005). Efter intervjun kan den avlyssnas och analysera för bättre kunna förstå hur systemet används, tack varje intervjuerna sker i ett naturligt sammanhang kan då tillvägagångssätt som eventuellt sker undermedvetet kan då observeras. Däremot varken tid eller ett specifikt system som uppsatsen ska undersöka, men tåls att väga på guldvågen hur systemutvecklare arbetar för att förstå hur system används (Holtzblatt, Wendell, & Wood, 2005).

3.3 Intervjustruktur

Intervjuerna kommer ske på liknande sätt, då grunden i intervjuerna kommer botten i förutbestämda frågor, men diskuteras runt dessa för få ett mer samtalsliknande form. Eller utveckla frågorna för göra det tydligare för respondenter. Därför till vissa frågor finns det utvecklande del frågor eller ord, som "Hur?", "till vad", eller exemplifiering. Samtliga frågor har utgått från essäns teoretiska slutsats och teorin detta för vara relevans till forskningsfrågan, att undersöka hur mobila intranät används för internkommunikation. Likt många andra intervjuer har intervjuerna ett flöde och en startfas där det är mer generella frågor, om anonymitet. Även om det är möjligt att spela in intervjun för att ha ett bättre fokus på intervjun än ett hackigt format med att samtidigt anteckna ner respondentens svar. Intervjun utvecklas till respondentens roll och frågor som utgick från den teoretiska slutsatsen. För att inte ha bias eller lägga in värderingar i frågorna, låg fokus i att vara öppna frågor för att låta respondenten att ge sin bild och kunna uttrycka sig. Intervjun höll en struktur med olika kategorier för att gå att knyta an till det teoretiska slutsats, och alla teman är kopplade till användning av mobila intranät för internkommunikation.

3.4 Forskningsinstrument

Tabell 2: Forskningsinstrument

Kategori	Litteratur	Frågor
Företagskommunikation	Simonsson, C. (2002). Sandberg, Å., & Alvesson, M. (2003). Kreps, G. L., (1990). Guffey, M. E., & Loewy, D., (2008). Mishra, K., Boynton, L. & Mishra, A (2014). Larsson, L. (2014). Quirke, B. (2008).	<ul style="list-style-type: none"> - Hur ser den interna kommunikationen ut idag rent allmänt/generellt? - I vilka situationer använder du hellre intranät för att kommunicera? - I vilka situationer använder du hellre andra verktyg än intranätet som telefon eller mail? - Hur använder du mobila intranätet? (Vart går du in först?) <ul style="list-style-type: none"> o Läser du kommunikation från ledningen? o Svarar du eller kommenterar du på denna? o Kommunicerar du med kollegor på intranätet? - Kommunicerar ledning med dig via intranätet? (hur?) - Används intranätet för samarbete och utbyte av idéer? (ta hjälp och råd av varandra) - Har ert intranät sociala funktioner gilla markeringar eller kommentarer och används de? - Tycker du intranätet påverkar gemenskapen och iså fall hur?
Användning av digital kommunikation via intranät	Heide, M (2002a). Stenmark, D., (2002). Lundgren, L., Strandh, K., & Johansson, C. (2012). Bennet, J., Owers, M., Pitt, M. & Tucker, M. (2010).	<ul style="list-style-type: none"> - Varför går du in på mobila intranätet? (Varför inte?) - Hur håller du dig uppdaterad vad som sker på intranätet? (loggar du in flera gånger under dagen, eller vid notis) Är det möjligt att få notiser? - Är intranätet en del av ditt dagliga arbetsflöde? - Använder du mobila intranätet på pauser eller kortare perioder när du får tid över? - Diskuterar du ofta om vad som står på intranätet/om informationen där som du tagit del av, med dina kollegor? När och var i så fall/i vilka sammanhang?

Mobilitet	Lundgren, H., D. Lundberg, J., Nielsen, E., Nordström, and C. Tschudin, (2002) Weilenmann, A., (2003). Kristoffersen, S. & Ljungberg, F., (1999). Lundgren, L., Strandh, K., & Johansson, C. (2012).	<ul style="list-style-type: none"> - Använder du det mobila intranätet till när du är i rörelse? (till vad?) - Använder du intranät utanför kontoret och till vad? (exempelvis då vilka funktioner?) - Använder du intranätet, på mobilen, bärbar laptop eller annan teknik utanför kontoret? - Om du är utanför arbetsplatsen och du saknar information, vänder du dig till intranätet för få denna information? - När du är utanför arbetsplatsen använder du intranätet för att kommunicera med kollegor?
------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.5 Transkribering

Tidigare i empirikapitlet nämndes att intervjuerna spelades in. Det finns flera fördelar med att spela in, dels att under intervjun kan det skapas ett bättre flöde. Via ljudinspelning tar man bort elementet i att försöka komma ihåg och anteckna, utan kan istället fokusera på att utföra (Kvale & Brinkmann, 2005). Allt som sades skrevs ner förutom olika ljud som "ahh", "hm", "öh" och "um" och vikt i hur lång en paus var. Detta för att för göra det mer läsvänligt, dessutom valdes metoden att transkribera inom ett dygn efter intervjun för öka kvaliteten samt att inte bara sitta med att transkribera. Vid ord som var svårtolkade har de märkts ut. Verktyg som användes var oTranscribe där ljudfilen laddades upp och det fanns ett fält för att skriva text och funktionalitet för att spola framåt samt bakåt, utöver det gick det även att ändra hastighet. För att pausa trycktes ESC-knappen och vid att starta gång användes samma knapp och dessutom spolades tillbaka några sekunder för smidigare transkribering.

3.6 Kodning

Vilken typ av analys och hur den sker, förändras beroende på typ av data som insamlats (Recker, 2013). Den data som samlades in var i form av intervjuer, därav behövs analysmetoden anpassas efter detta. Fyra intervjuer transkriberades, därefter bearbetades en kodning fram för få en bättre helhetssyn. Kodning är ett vedertaget bruk för att knyta fast nyckelord i delar av text (Kvale & Brinkmann, 2009). Koderna bottnar i de temana från litteraturgenomgången.

Tabell 3: Koder

Tema	Kod
Företagskommunikation	FK

Användning av digital kommunikation	2.1.5.	ADK
Mobilitet	2.1.6.	M

3.7 Undersökningskvalitet

3.7.1 Validitet och reliabilitet

Vid genomförande av kvalitativa studier är det väldigt viktigt att det sker ett granskande förhållningssätt till kvaliteten på data som samlas in, alltså giltigheten (validitet) samt tillförlitligheten (reliabilitet) på data måste ses över (Jacobsen, 2002). Vid giltighet, skiljer Jacobsen (2002) på intern- och extern giltighet. Intern giltighet syftar på resultatets giltighet, därför diskuterades om vi fick korrekt data. En tydlig identifikation på att garantera giltigheten är när flera informanter anser samma sak (Jacobsen, 2002). Något som kan testas via, kontrollera undersökningen mot andra samt kritisk granska resultaten (Jacobsen, 2002). Extern giltighet syftar på i vilken grad kan studien resultat generaliseras, Jacobson menar att kvalitativa undersökningar har avsikt att generaliseras till en större grupp utan snarare förstå och fördjupa begrepp och företeelser. En risk med studien kan vara att informanterna inte delar med sig av all information, därför de vill inte ge ut sina arbetsmetoder eller framstå som okunniga. Intervjupersonerna kan förändra sina svar för att försöka gestalta ett visst sätt för en okänd forskare (Jacobsen, 2002). Ytterligare en faktor gällande intervjun som kan påverka studiens validitet är vad Jacobsen (2002) benämner som intervjuareffekten. Vilket är när intervjuarens fysiska närvaro kan påverka intervjupersonens beteende. Därför var målet att förutom att vara adaptiv till intervjupersonen, att hålla en neutral roll.

Tillförlitlighet borde det ses över om det är något i undersökningen som kan påverka resultatet, den som intervjuar kan påverka informanten eller hen kan påverka (Jacobsen, 2002). För att garantera validitet, var noggrannhet mycket viktigt vid transkribering, dessutom att transkriberingen skedde inom ett dygn. Dessutom fick ytterligare två personer dels lyssna och läsa igenom intervjuerna och det transkriberade materialet. Det fördes även diskussion och dialog efteråt vid eventuella oklarheter.

3.7.2 Etik

Jacobsen (2002) beskriver att olika sorters faktorer måste tas hänsyn till när det ska insamlas data som är empirisk för att skapa förtroende och vad Jacobsen beskriver tillförlighet

(Jacobsen 2002). Vid insamling av data finns det en sannolikhet att de som deltar in researchen uppträder olika och annorlunda jämför med vad de hade gjort i en vanlig vardaglig situation. Detta kan bero på att de känner sig pressade att ge de svaren som undersökningen vill ha eller strävar efter, nervösa eller inte vill avslöja någonting specifikt. I Jacobsens fallstudie 2002 talas det därför om att de som deltar i en studie måste vara frivilligt anmälda och veta om de potentiella risker som kan förekomma med studien. Jag valde därför att använda detta till min undersökning. De som deltog i undersökningen gjorde detta på frivilliga villkor och detta var viktigt att säkerställa tidigt i intervjun och i samband med intervjuerna bokades.

Den valda metoden för att samla data till denna undersökning va genom intervjuer. Begreppet intervju syftar på muntligt samtal mellan en deltagare och den som utför undersökningen i syfte att samla information om ett specifikt ämne. Den etiska aspekten är därför viktig då man kombinerar människorna och deras egna tankar utifrån mina frågor.

3.7.3 Val av respondenter

I valet för att välja ut informanter bottnade i forskningsfrågan. Således gick en stor del bort av intranätanvändare, därför en stor del inte har tillgång till ett mobilt intranät. Det undersöktes först möjligheter via intranätleverantörer för att se om det var möjligt att intervjua och undersöka olika företag och olika tjänster hur de användes. Något som inte fungerade på grund av för lite intresse av de tillfrågade samt mycket svårt att hinna avsluta arbetet rent tidsmässigt. Dessutom missförstod en del vad ett mobilt intranät är, och började gå in på nätverks termer. Via kontakter identifierades att en av nordens största tandvårdskedjor kunde ställa upp med intervjuer i Skåneregionen. Något som passar väl då vissa befattningar har ett mer mobilt arbete och se på deras användning. För att se på fler typer av användning valdes två kliniker ut som varierade i storlek och deras roller, varav två var platschefer.

Tabell 4: Översikt av de fyra användarna av mobila intranät som intervjuades

Intervju Objekt	Position	Intervju		
		Dag	Typ	Plats
IP1	Platschef/Operationstandsköterska	2018-05-08	Möte	Malmö
IP2	Tandläkare	2018-05-08	Möte	Malmö
IP3	Platschef	2018-05-08	Telefon	
IP4	Tandsköterska/Dataansvarig	2018-05-08	Telefon	

3.7.4 *Plats*

I val av plats för intervjuerna, blev det på de anställdas arbetsplats. Det finns flera fördelar med detta då det blir mer tidseffektivt för respondenterna samt att val av plats kan påverka innehållet i intervjun. Kontext effekten är alltså kan ge onaturliga svar på en onaturlig plats och därmed påverkar reliabiliteten (Jacobsen 2002). Dessutom gjordes två intervjuer via telefon.

4 Empiri

En överblick av resultaten från studien. Resultaten presenteras med stöd från kodning systemet som togs fram i 3.5. De transkriberade intervjuer med koder finns i bilagorna 2–5. Citaten refereras via exempelvis 6:66, vilket betyder intervju 6 och rad 66. Intervjuperson IP1 samt IP3 är båda platschefer, men där IP1 även arbetar som operationssköterska, IP2 är tandläkare samt IP4 tandsköterska. Ytterligare ett samband är att IP1 och IP2 jobbar i samma klinik och stad. IP3 och IP4 jobbar i annan stad och på samma klinik.

4.1 Företagskommunikation och intranät

Efter de inledande frågorna, började samtliga intervjuer först med att få en överblick hur internkommunikationen såg ut idag på de båda klinikerna, men även inom organisationen delvis. Samtliga informanter tog upp deras intranät, Smile express som de använde sig av för att kommunicera internt. Majoriteten av respondenterna tog upp e-mail. Men där en respondent även, tog upp andra former av kommunikation som;

“den interna kommunikationen idag består av muntliga möten, med arbetskamrater och chefer. jag sa chefer för vi har två olika nivåer. Består av klinikmöten. där man då inte träffas enskilt utan hela gruppen tillsammans och består av ett intranät, där vi har information hela tiden som kommer”. 2, 20.

Samtliga respondenter menade att Intranätet används främst till information och allmän informationsspridning för alla så ingen missar informationen. Exempelvis:

“Om det är allmän information, är det väl mest, jag lägger ut varje vecka planering inför kommande vecka till exempel. Så att alla anställda kan se det jag lägger ut om det är något någon rutinändring. Där läggs ju även nyheter från tandvårdsverket upp till exempel så här.” 3, 12

Intranätet har fördelar för informationsspridning men vid användning för att få svar och mer personlig kontakt används främst andra kanaler såsom personliga möten, telefonsamtal och email menar samtliga deltagare. Email används även främst för att ge mer tyngd i informationsspridningen:

“Om det även är något som jag känner har lite tyngd i sig till exempel om vi beslutar att vi har gått ut med en tjänst då mailar jag gärna den. så att det inte blir. jag upplever att det blir mindre surr bland personalen om det läggs ut på det viset. Det tas ju lite tyngre. Om det läggs på ett mail till alla istället för det skrivs ut allmänt.” 3, 14

Det förekommer kommunikation med ledning i samtliga intervjuer med deltagarna, men där respondenterna agerar lite olika, 2 av 4 av respondenterna är angelägna att svara och kommentera medan vissa endast läser information från ledning på det mobila intranätet. En av deltagarna svarade:

“Ja, ofta är det kommunikation med ledning, också inte bara arbetskamrater. ja absolut också via intranätet på det viset att man kommenterar inlägg eller skickar inlägg eller mail oftast.” 2, 64

De sociala funktionerna i intranätet används så alla respondenter. Intranätet har även utvecklats och anpassats efter användarna, då gilla markeringen inte räckte till en början därför det upplevdes som en del användare endast tryckte gilla för synas att de läst, därför implementeras så ledning och de som delar information kan se vilka som läst något. exempelvis:

“På Smile express så kan man gilla (det är ett hjärta, man kan klicka på). Dom har även lagt till så jag kan se hur många det är som har läst det. Det fanns inte innan. Om jag skriver någonting som är viktigt för alla så kan jag se om alla har sett det.” 1, 46

Intranätet används för utbyte av idéer och tankar emellan, det sker främst mellan samma roller, exempelvis platschefer delar eller om det är problem så söker de upp informationen om andra haft samma problem. Detta förekommer mellan samtliga respondenter:

“Exempelvis odontologiska nyheter, odontologiska trix om vi ska kalla det så här jag har kommit på att man kan göra så skriver någon, ja ett utbyte av idéer absolut.” 2, 34

4.2 Mobilitet och Mobila Intranät

Gällande mobilitet så uppskattade majoriteten av användarna att kunna ta del av informationen utanför kontoret för att hålla sig uppdaterade och förberedda vid eventuell frånvaro. Till exempel:

“Om jag har varit borta och då kolla upp någonting, eller om man har varit sjuk eller så, så kan man kolla innan man kommer tillbaka på jobb så man vet om det har varit något speciellt”. 4, 34

Enhet var varierande, men det framkom att det var främst telefon samt bärbar laptop, och det berodde delvis på vad som behövdes göras. 2 av 4 respondenter känner sig ännu inte bekväma med mobiltelefonen medan den andra halvan av deltagarna anser att detta är ett medel som fungerar för dem:

“Ja både, jag har en dator med mig hem för det mesta så det gör jag, och mobilerna också. hela tiden.” 1, 36 “Jag har inte börjat med mobilen utan kör enbart på bärbar laptops eller fast dator.” 2, 48

Om annan form av kommunikation inte framkommer (som personlig kontakt eller telefon) så förklarar majoriteten av användarna använde sig av intranätet om de hade varit borta, arbetat

på annat kontor eller varit på kurs med mera, för hålla sig uppdaterad vad som sker på kliniken. Exempelvis:

“Om jag inte kan få den personligen så gör jag det, jag vill gärna ha den personligen i första hand.” 2, 58

Kommunikation utanför arbetsplatsen via intranätet med kollegor varierande, även i svarsfrekvens där några respondenter använde det sällan eller då och då. Utan snarare att det används till att se och uppdatera sig om ny information. Användandet av mobila intranätet vid rörelse varierade det var 50/50, där ena platschefen ansåg sig alltid vara anträffbar och ansåg det var viktigt att vara uppdaterad. Där andra användare föredrog att inte förflytta sig och använda mobila intranätet samtidigt.

4.3 Användning och Intranätet

Det varierade hur användningen speglade när de loggade in, på intranätet målsättningen från ledning var en gång per dag som majoriteten loggade in, vilket uppfylls dessutom användes flera användare intranätet mobilt minst flera gånger per vecka. Detta beskrivs bland annat i citatet:

“Jag när jag befinner mig på arbetet där jag varje dag loggar in direkt på morgonen. Jag får notiser om någon har till exempel skrivit ett inlägg, om jag tidigare under dagen eller några dagar tidigare har skrivit ett inlägg och någon har kommenterat eller så här, så får jag en notis på min mail. och då kan jag, via den vägen, gå in och titta vad de har skrivit eller så, om jag känner att det är någonting som jag behöver göra.” 3, 22

Val av notiser var också en personlig sak Majoriteten av respondenterna uppskattade att kunna gå direkt in på inlägget och hålla sig uppdaterade med att få notis på mail. En minoritet av respondenterna uppskattade inte det utan valde istället att logga in minst en gång under dagen för ta del av informationen på intranätet. Det finns möjligheter att få notiser menar alla respondenter och hälften av de som intervjuades använder sig av det:

“när det händer någonting på vårt intranät så får jag det på mail, ett mail då om de olika grupperna som jag är med i. så får jag ett mail. Så jag vet ju om det är någonting”. 1, 40

Hos samtliga respondenter var Intranätet en del av det dagliga arbetsflödet men en ganska liten del, då de har andra arbetsuppgifter dels ta hand om patienter och dels föra journaler exempelvis. Detta sas vid frågan om intranätet var en del av ett dagligt arbetsflöde:

“Det vill jag säga fast en liten del”. 2, 56

När det gällde diskussion om informationen via intranätet så förekom det hos majoriteten av deltagarna, men ofta var det inte deltagarna själva som skötte diskussionen själva. Majoriteten av fallen var det ledningen som startade diskussion eller om en fråga hade förekommit:

“Jag sköter sällan diskussion på intranätet”. 2, 66

5 Diskussion

5.1 Företagskommunikation och mobila intranät

Kommunikation fått en allt större roll inom företag för att få en starkare förståelse och samband inom organisationen (Heide 2002). Kommunikationen och dess informationsbehandling är viktig för att skapa samhörighet och rätt förståelse inom de anställda. Många av de organisationer och forskare som Mats Heide, 2002 beskriver har infört intranät för att komma förbättra och effektivisera informationsbehandling processen och öka förståelse. I olika situationer inom intranät och nätverk används mobilt intranät för att kommunicera, det finns flera varianter av kommunikation: Kommunikationen i ett företag, sker på flera olika plan, och har olika ändamål. Krepes (1990) visar på hur endast den formella kommunikationen mellan anställda inte är tillräcklig utan utöver formella samtal från chefer behövs exempelvis diskussioner vid kaffemaskinen. Resultatet från empirin beskriver hur kommunikation som ska delas alla på företaget kommuniceras via intranätet generellt och senare person till person och via mail vid övriga. På samma sätt som använder sig av Smile express forumet, ett intranät, där information läggs ut som ska nås till alla anställda på företaget. Email och gruppsamtal är mer direkt till enskilda och specifika deltagare för delad information.

Simonsson (2002) beskriver hur information som sprids i företag via den enkelriktade uppifrån och ned i hierarkin av formell information, denna struktur spelar en central roll i den vikt som läggs vid kommunikationen mellan chef och dess anställda (Simonsson 2002). Detta skapar delaktighet mellan cheferna och de anställda. Via intervjuernas svar tog användarna del av informationen från ledningen. Resultatet från empirin beskriver hur kommunikation kommer in direkt från ledningen som sedan besvaras vid behov. Detta skedde både via intranät och muntliga möten, där intranätet främst användes för att dela stora delar information och säkerställa att användarna fått informationen. Där andra medium föredrogs för snabbare få svar eller en mer personlig kommunikation medan en av respondenterna påstår att kommunikationen inte är direkt med deltagaren utan förekommer som nyhetsbrev eller månadsbrev. Detta beror på att olika organisationer har ett större behov av att ledningen tar direkt kontakt med sina medarbetare och vid olika situationer behöver mer översikt över det arbete som görs medan andra organisationer som beskrivet av empirin där ledningen inte är lika engagerade i det arbete som görs och tillåter mer frihet hos de anställda. Olika ledningar känner att de behöver vara en aktiv del i arbetet och skapar en delaktighet och samhörighet mellan ledningen och de anställda.

5.2 Mobilitet och mobila intranät

Mobiliteten, något som oftast förknippas med kommunikations och teknologi, mobilitet kan därför ibland definieras som fysiskt förflyttande (Lundgren et al., 2002) eller för avlägsen kommunikation via mobil teknologi (Weilenmann, 2003). Vid mobil teknik använder respondenterna både av bärbar laptop och mobilen. Det berodde delvis på vad de skulle göra, om de behövde få fram information lättillgängligt eller se över om något hänt medan om de skulle göra inlägg eller kommentera så var det främst bärbar laptop som användes, även om de var filer då det blev smått att öppna i telefonen.

En av respondenterna effektiviserade den mobila faktorer genom att använda sig av dubbla mobiler för att ha tillgång till intranätet och mail när hen är ledig eller inte har tillgång till en dator eller kontoret. Detta skapar en tillgänglighet då en av respondenterna försöker att vara tillgängligt och lätt att få kontakt med som annars kan vara orolig över att viktig information måste svaras på direkt. En annan respondent är i andra spektretumet och inte använder av det mobila som föredrar att sitta framför en dator. Men samma respondent vill vara tillgänglig utanför arbetet på jour 50procent och därför möjlighet att ha tillgång till den informationen som delas på kontoret hemma men inte utnyttjar de mobila aspekterna i rörelse. Här har hen inte börjat med mobilen än utan håller sig till bärbar dator. Detta är en utvecklingsprocess där olika människor känner sig mer bekväma med en mobil till intranätet och kan anpassa denna efter behov. Weilenmann (2003) beskriver några och kategoriserar bland annat att fysiskt förflytta eller interaktion där parterna förflyttar sig, rörlighet bör liknas den fysiska transporten samt mobilitet är sociala faktorn och användandet av mobil teknologi (Weilenmann, 2003). Mobilitet täcker flera aktiviteter inom den mobila teknologin. I ena spektretumet finns användare som nyttjar den mobila teknologin för att kommunicera när de transporterar och i det andra sidan finns de användarna som använder mobila enheter för att interagera lokalt men inte rör sig. Vilket även är mobilitet, trots de inte förflyttas, utan exempelvis sitter och arbetar via mobilteknologi. Alltså är rörlighet fysisk förflyttning, och mobilitet är användandet av mobil teknologi och rörlighet (Weilenmann, 2003). Anledningen till att olika anställda använder sig av det mobila intranätet till olika grad kan bero på deras olika roller inom organisationen som kräver olika mängd av tillgänglighet.

5.3 Användning av digital kommunikation via intranät

Intranät består bland annat av flera sociala funktioner, för att sprida kunskap, ta kontakt och kommunicera (Lundgren, Strandh och Johansson, 2012). Utöver vara ett verktyg för informationshämtning kan det på ett intranät också ha god funktionalitet för dialog och kommunikation (Heide, 2002). De aktiva användarna gynnar intranätet och som ser till att det skapas nytt material och informationen är 'up-to-date'. Något som det inte forskat mycket på är hur det mobila intranätet påverkar detta, blir användarna mer aktiva i och med de lättare kan interagera och skapa 'on the go', och ha mer flexibilitet. Resultatet av empirin visar att det mobila intranätet är som en del av deras dagliga arbetsflöde. Detta skapa en flexibilitet och gör att det enkelt att vara en aktiv del av intranätet. Däremot visar empirin att inte samtliga respondenter använder det så då en av respondenterna som inte använder sig av mobila intranätet vid saknad information var andra respondenter öppna för att använda sig av intranätet för att ta del av information som saknas och kan därför kommunicera med kollegor som förekommer enstaka gånger. Guffey & Loewy (2008) förklarar hur kommunikation med medarbetare kan bidra till större engagemang och skapar det nya material som behövs för att intranätet ska vara aktuellt och innehålla rätt information (Weilenmann, 2003). Detta förklarar varför olika anställda använder sig av intranät mer eller mindre.

6 Slutsats

6.1 Frågeställning och syfte

Syftet var att påbörja arbetet för att öka förståelsen för hur användningen ser ut på de mobila intranäten vid intern kommunikation, något som inte i större utsträckning forskats på tidigare i det mobila anseendet. Med denna undersökning ska mobila intranät och dess kommunikation belysas då det inte finns någon tidigare forskning i ämnet. Därmed avser detta arbetet att starta eller ligga till grund för en debatt eller att ny forskning undersöker för att se om det skiljer sig mot de traditionella intranäten.

Denna uppsats är baserad på forskningsfrågan: *Hur används de mobila intranäten för internkommunikation?* Med hjälp av denna fråga har jag identifierat ett antal faktorer som förklarar hur det mobila intranätet används för kommunikation inom organisationer och dess anställda.

6.2 Slutsatser

Den empiriska researchen i form av intervjuer visade att mobila intranätet används som mest till att göra det möjligt för anställda att göra utbyte av idéer som sedan används som råd för att hjälpa varandra inom företaget. Samtliga deltagare i intervjun ansåg att det mobila intranätet förbättrade informationsspridningen och för att säkerställa att samtliga medarbetare fått tillgång till denna information. Användandet kan skilja sig från storleken på praktiken och vem som jobbar där. Vi har sett att olika personer känner sig mer bekväma med mobiltelefoner istället för datorer och bärbara laptops.

För alla som intervjuades har de varit en process, de som deltog i undersökningen hade sociala funktioner inom sina mobila intranät sen tidigare men det har skett en utveckling där det bland annat finns tillgång till att se vilka som läst och även lämnat sidan utan att ha tagit till sig den information som spridits. Mobila intranät underlättar kommunikationen utan att påverka gemenskapen. Ledningen är positiva till den möjligheten att det finns tillgång för dem att se vem som sett ett inlägg eller meddelande med viktig information, även vem som lämnat sidan eller inte tagit del av informationen och även ta bort den information som bara gör det svårare att få tillgång till den viktigaste informationen så som spam och "giftig information" så som skräppost och spam.

Det identifierades även i den empiriska data att om folk vill ha svar snabbare så används främst andra medier för detta än det mobila intranätet som mail och telefon då det mobila intranätet ofta skapar en känsla som är mer opersonlig eftersom det är digitalt och inte personliga möten där du står mitt emot den du pratar med. Det mobila intranätet används utanför kontoret genom både mobil och bärbar laptop men till skillnad från att det mobila intranätet används för att dela idéer och information och kommunikation med de på kontoren så visade resultaten att kommunikation utanför kontoret inte förekom via det mobila intranätet utan gjordes med hjälp av andra medel som tidigare nämnts så som mail och telefon.

Två av de som intervjuades i studien vad chefer på företaget och som beskrevs i diskussionen anledningen till att olika anställda använder sig av det mobila intranätet till olika grad kan bero på deras olika roller inom organisationen som kräver olika mängd av tillgänglighet. Chefs Perspektivet och användningen skiljer sig ofta från anställda på företag där de ofta behöver vara mer anträffbara och tillgängliga och därför använder sig av det mobila nätverket oftare och mer för att dela information medan de anställda oftast tar till sig informationen men inte startar diskussioner.

Slutligen kan vi konstatera att de mobila intranäten används men användningen skiljer sig inte mycket mot det traditionella intranätet, då enligt mina studier att de mobila aspekterna som i rörelse inte används i någon större utsträckning. Anledningen till att olika anställda använder sig av det mobila intranätet till olika grad kan bero på deras olika roller inom organisationen som kräver olika mängd av tillgänglighet. Ytterligare en anledning till detta kan vara att användarna inte har tid till det eller att de mobila intranäten är för outvecklade just nu eller att intranätens funktioner inte lämpar sig mobilt utan kräver exempelvis större skärm eller att behovet helt enkelt inte finns. Slutsatsen blir där med att de mobila intranäten används som de icke mobila intranäten.

6.3 Studiens begränsningar samt vidare forskning

Studien genomfördes på tandläkare, tandsköterska och platschefer inom tandvård, samtliga anses ha ett mobilt arbete och inte ett mer traditionellt kontorsarbete. Detta påverkar det slutgiltiga resultatet. För att höja pålitligheten i undersökningen hade intervju med fler personer med olika befattningar tillfört till denna pålitlighet och därefter jämföra och se om olika arbetsplatser använder mobila intranät för intern kommunikation olika dra slutsatser däriifrån. Jag har intervjuat fyra personer vilket skapar en svagare pålitlighet och snävt perspektiv. Två av dessa intervjuer skedde över telefon vilket kan ha gjort att svaren från deltagarna mindre utförliga. Detta gör intervjun även mindre personlig då man inte sitter med den man intervjuar och missar kroppsspråk eller lättare kan ske missförstånd. Eftersom att alla intervju-personer kommer från samma organisation finns det problem med att generalisera resultaten utanför organisationen. Däremot intervjuades personer från olika städer för få mer bredd. Det finns just nu ingen anledning att tro att mobila intranätanvändning är olika på olika ställen men det kan till stor grad vara så. Essän är en av de första i Sverige om mobila intranäts användning och resultatet pekar på att de direkta meddelandet funktionerna inte används, något som finns möjlighet att undersöka mer och se över om man kan öka användningen av det eller det är en onödig funktion. Därmed få reda på djupare varför den inte används.

Bilaga 1: Intervjuguide

Inledande - Bakgrundsfrågor

- Godkänner ni att jag spelar in denna intervju?
- Önskar ni vara anonyma i undersökningen?
- Vad är er roll i organisationen och vad har ni för arbetsuppgifter?

Företagskommunikation och mobilt intranät

- Hur ser den interna kommunikationen ut idag rent allmänt/generellt?
- I vilka situationer använder du hellre intranät för att kommunicera?
- I vilka situationer använder du hellre andra verktyg än intranätet som telefon eller mail?
- Hur använder du mobila intranätet? (Vart går du in först?)
 - a. Läser du kommunikation från ledningen?
 - b. Svarar du eller kommenterar du på denna?
 - c. Kommunicerar du med kollegor på intranätet?
 - Kommunicerar ledning med dig via intranätet? (hur?)
 - Används intranätet för samarbete och utbyte av idéer? (ta hjälp och råd av varandra)
 - Har ert intranät sociala funktioner gilla markeringar eller kommentarer och används de?
 - Tycker du intranätet påverkar gemenskapen och isåfall hur?

Mobilitet och Mobilt Intranät

- Använder du det mobila intranätet till när du är i rörelse? (till vad?)
- Använder du intranät utanför kontoret och till vad? (exempelvis då vilka funktioner?)
- Använder du intranätet, på mobilen, bärbar laptop eller annan teknik utanför kontoret?
- Om du är utanför arbetsplatsen och du saknar information, vänder du dig till intranätet för få denna information?
- När du är utanför arbetsplatsen använder du intranätet för att kommunicera med kollegor?

Användning och Mobilt Intranät

- Varför går du in på mobila intranätet? (Varför inte?)
- Hur håller du dig uppdaterad vad som sker på intranätet? (loggar du in flera gånger under dagen, eller vid notis) Är det möjligt att få notiser?
- Är intranätet en del av ditt dagliga arbetsflöde?
- Använder du mobila intranätet på pauser eller kortare perioder när du får tid över?
- Diskuterar du ofta om vad som står på intranätet/om informationen där som du tagit del av, med dina kollegor? När och var i så fall/i vilka sammanhang?

Generellt

- Skulle du säga att alla medarbetare tar del och använder det mobila intranätet lika mycket?
- Tar dem del av samma saker? Om nej: Vad tror du det beror på?
- Anser du att användningen av mobila intranätet mestadels är en individuell aktivitet eller en gemensam?

Bilaga 2: Intervju 1

Nr	Kod	Person	Innehåll
1		MG	Godkänner ni att jag spelar in denna intervju?
2		IP1	Absolut, Ja!
3		MG	Önskar ni vara anonyma i undersökningen?
4		IP1	Nej, det spelar ingen roll
5		MG	Vad är er roll i organisationen och vad har ni för arbetsuppgifter?
6		IP1	Jag är platschef, på kliniken 50procent och 50procent jobbar jag som operationstandsköterska
7		MG	Hur ser den interna kommunikationen ut idag rent allmänt?
8	FK	IP1	Vi använder och har någonting som heter Smile express som finns dels en del som gäller för hela Sverige och sen har varje klinik sin egen sida som bara de anställda på kliniken kan titta på. Och sen kan man vara med och sen finns det även olika grupper som vi har gjort det finns exempelvis för skyddsombud och bara tandhygienister ja vi har lite olika grupper för klinikledningen och sånt där också. Så blir man medlem olika grupper.
9		MG	I vilka situationer använder du hellre intranät för att kommunicera?
10	FK	IP1	Det man kan säga all viktig information lägger man där på intranätet eftersom många jobbar deltid här hos oss därför vet man att alla har fått reda på det och fått informationen.
11		MG	I vilka situationer använder du hellre andra verktyg än intranätet som telefon eller mail?
12	FK	IP1	ja ja, så använder vi det ganska mycket. och bra att man kan läsa det i telefonen, men är man på jobb så läser man det på datorn. Men jag läser ju mycket på telefonen även mail och så ser man sen om det är något som jag måste gå in och läsa. Men ofta filer och sånt blir ju så smått när man ska se det på telefonen. Så då går man in på datorn, men man kan i alla

			fall scanna av vad som är viktigt, eller det där kan vänta till eftermiddag. Eller det måste jag ta tag i nu, speciellt när man assisterar och sånt då kan man kolla mellan patienterna är det något som man måste ta tag i nu eller kan vänta till vi är färdiga.
13		MG	Hur använder du mobila intranätet? (Vart går du in först?)
14	FK	IP1	Då kollar jag på mailen -jag gör nog så att jag kollar mailen först efter som jag får mycket där som inte kommer på Smile express. Jag får även ett mail om det har kommit någonting i de grupperna som jag är med i på Smile express.
15		MG	Läser du kommunikation från ledningen?
16	FK	IP1	ja, ja
17		MG	Svarar du eller kommenterar du på denna?
18	FK	MG	ja det gör jag ibland om det inte är någonting där jag måste skriva jättemycket och sånt så svara jag på telefonen också.
19		MG	Kommunicerar du med kollegor på intranätet?
20	FK	IP1	Ja, alltså om det är något här på kliniken om det inte gäller alla (för då pratar jag med folk), men sen kan det vara eller om någon är borta eller har mailat mig en fråga så svarar jag där. Så lite hur man får frågorna ju. Och oftast när jag är ledig och kan gå ifrån ja då sitter kanske den jag vill prata med upptagen . och då ibland kan det vara bra att lägga det där på ett mail i stället.
21		MG	Används intranätet för samarbete och utbyte av idéer? (ta hjälp och råd av varandra)
22	FK	IP1	Ja det tycker jag, vi använder det mycket här. Ja, det har ju tagit tid att få folk att vänja sig vid att i alla fall en gång om dagen måste man gå in och kolla Smile express så man inte missar någonting och då både huvudsidan om det är någonting allmänt och även vår sida. Och man kan se i de grupperna som man är med i, när man går huvudsidan så kan man se dom i västra kolumnen och då är de blåmarkerade. Så då vet man att de är något som inte alla kan läsa och då bara vår grupp.
23		MG	Så man kan då dela då till specifika användare?

24	ADK	IP1	Ja det kan man göra också, ja och också se om det har hänt någonting. på ens egen sida också utan att behöva gå in i den aktivt ju.
25		MG	Tycker du intranätet påverkar gemenskapen och i så fall hur?
26	FK	IP1	det vet jag inte, det är ju egentligen mest jobsaker och det ska vara. Vi försöker ju stoppa om det blir för mycket Facebook av det hela så får man säga till att det där kanske inte ska ligga här. Utan det ska liksom vara jobb Vi hade en innan en tidigare version som där man blir mer som ett Facebook. Nä, då blir det förmycket som ingen orkar läsa också kommer man aldrig ner till vad till det som är viktigt.
27		MG	Använder du det mobila intranätet till när du är i rörelse? (till vad?)
28	M	IP1	ja, mmh.
29		MG	Till vad?
30	M	IP1	Ja asså mycket är, jag har dubbla telefoner. Jag har ju valt det och ha en jobbtelefon och en privat och ja men jag kollar mailen och intranätet när jag är ledig, alltså på helgerna och på kvällarna och så också scollar och ser om det kan vänta eller om jag måste ta det nu? Eller kan jag vänta till i morgon eller sådär. Jag är nog ganska anträffbar jag försöker svara snabbt, kort kanske och säga det kommer något mer sedan eller i alla fall jag har läst vad ni har skrivit och så.
31		MG	Använder du intranät utanför kontoret och till vad? (exempelvis då vilka funktioner?)
32	M	IP1	ja det gör jag
33		MG	och då mycket svara och meddelande? utöver vilken funktioner?
34	M	IP1	Just meddelande mailen och kolla intranätet

			Vi har även något som heter Azzets till löner och såna grejer där jag också får meddelande men det sköter jag mest på datorn förutom att om jag har utlägg och sånt så fotograferar jag de i mobilen och då måste jag använda telefonen. Så då går dom iväg.
35		MG	Använder du intranätet, på mobilen, bärbar laptop eller annan teknik utanför kontoret?
36	M	IP1	Ja både, jag har en dator med mig hem för det mesta så det gör jag, och mobilerna också. hela tiden.
37		MG	Hur håller du dig uppdaterad vad som sker på intranätet? (loggar du in flera gånger under dagen, eller vid notis)
38	ADK	IP1	Ja, jag gör det många gånger om dagen.
39		MG	Är det möjligt att få notiser?
40	ADK	IP1	Ja det får vi i mail när det händer någonting på vårt intranät så får jag det på mail, ett mail då om de olika grupperna som jag är med i. så får jag ett mail. Så jag vet ju om det är någonting
41		MG	Hur tycker du det fungerar?
42	ADK	IP1	Jag tycker det fungerar bra, jag får även se det i datorn om jag har den sidan uppe också ändrar det sig hur mycket nya meddelande/notiser som ligger utan att behöva gå in. och titta.
43		MG	Har ert intranät sociala funktioner (du nämnde tidigare om ni hade ett som var mer som ett Facebook tidigare,) men ert nuvarande har de gillamarkeringar eller kommentarer?
44	FK	IP1	Ja men det som vi har här på jobb?
45		MG	Ja och används de?
46	FK	IP1	Ja det är många som, ja på Smile express så kan man gilla (det är ett hjärta, man kan klicka på).

			Dom har även lagt till så jag kan se hur många det är som har läst det. Det fanns inte innan. Om jag skriver någonting som är viktigt för alla så kan jag se om alla har sett det. och jag kan gå in och se på vilka som inte har sett eller inte läst. och då kan man ju skriva till de eller säga till de glöm inte att kolla där eller så. det är väldigt bra.
47		MG	Ja det används?
48		IP1	Ja det används mycket, när man går in så ser man att det. I början så var det många som gick in och gillade, bara för att visa att man hade läst det. Men sen så klagade vi lite på det. Och då lades de till ytterligare funktioner såsom att man kan se hur många det är som har läst/sett. Så det tycker jag är jättebra. För att gilla kan ju bli lite fel, kanske, beror ju vad som står etc.
49		MG	Absolut
50		IP1	så det kan ju bli lite konstigt.
51		MG	Är intranätet en del av ditt dagliga arbetsflöde?
52	ADK	IP1	Ja absolut *notis ljud från datorn* och då låter det såhär.
53		MG	Ha ha ha
54		IP1	haha, det är ju så att när det kommer ett meddelande så kommer det först till datorn och sen kommer till telefonen också plingar det mycket i emellanåt. men det går ju att stänga av
55		MG	Om du är utanför arbetsplatsen och du saknar information, vänder du dig till intranätet för få denna information?
56	M	IP1	Ja, fast då blir det telefonen. om man inte sitter hemma, vid bärbar dator. Då är det mobilen, ja.
57		MG	och då får svar av en kollega skriver någonting? och få respons på det?

58		IP1	ja, ja absolut.
59		MG	När du är utanför arbetsplatsen använder du intranätet för att kommunicera med kollegor?
60	M	IP1	Ja om jag inte är på plats så gör jag ju det. mm, det kan ju vara grejer. ibland sitter jag hemma och jobbar eller om man är ledig. men på något sätt så har man en sån tjänst så är man ju alltid lite alltid anträffbar. det är ju så ju så det använder jag ju.
61		MG	Alltså under dagen använder du mobila intranätet på pauser eller kortare perioder när du får tid över? använder du då det mobila intranätet?
62	ADK	IP1	ja det gör jag, ju. Man säger är det sån dag som jag assisterar operationer så kollar jag ju inte mellan varje patient men jag kollar ju mitt på dagen i alla fall. och jag kollar ju på mitt på dagen i alla fall och på kvällen det beror på lite hur vi jobbar och sånt ju. Men då tittar jag ju inte hela tiden. Då ligger den i väskan så när jag har tid, men annars så är den avstängd med ljudet sånt ju. Alla här (på praktiken) vet ju var jag är någonstans. men om det är andra saker som kommer så får det vänta.
63		MG	Så du skulle inte säga att det stör?
64		IP1	Nej, nej då stänger man av ljudet så.
65		MG	Kommunicerar ledning med dig via intranätet? (hur?)
66	FK	IP1	Ja det kan man säga, i grupper man skickar till ledningsgruppen. eller för alla platschefer i södra regionen tills dom jag jobbar mest tillsammans med men där är det mer mail.
67		MG	Hur?
68		IP1	Det kommer ut info liksom också så vill de sen att man ska svara eller man har någon fråga som man tror är som alla vill ha reda på. Då lägger man det där ju. Men annars ör det mer mail.

69		MG	Diskuterar du ofta om vad som står på intranätet/om informationen där som du tagit del av, med dina kollegor?
70	ADK	IP1	Kanske inte jag gör så mycket, utan för mig är det ju mer att jag för informationen vidare. som den är liksom och i så fall tar vi det när vi har klinikmöten eller såna grejer. Då är det nog mer att det blir tillsammans med samma arbetsuppgift eller samma tjänst som man har själv. De grejerna kan det bli ibland men än inte så mycket diskussioner på det viset.
71		MG	När och var i så fall/i vilka sammanhang?
72		IP1	När vi har egna möten här på jobb om det är någonting som gäller det.
73		MG	Skulle du säga att alla medarbetare tar del och använder det mobila intranätet lika mycket?
74		IP1	Nej, nej. alla ska kolla en gång om dagen och det tror jag att de flesta gör nu men man hör ibland 'men det har vi skrivit där', jaha nä visst ja jag måste titta där vi sa att om man la in att första man gör på morgonen när man startar datorn så kollar man är det någonting. För då har man tittat på det en gång. och sånt ju och jobbmailen och en del tycker att det läser man bara på sin arbetstid. Så vissa har inte det i telefonen och sånt. Men det blir mer och mer vanligt att dom har lagt det i sin telefon också. För det ser man ju när man skickar ut grejer. Vissa svarar på helgen och eller på kvällen så där men det är inget som man kräver att de behöver göra. Men man kan ju ändå se vem det är som tittat.
75		MG	Skulle du säga att det har förändrats med användningen?
76		IP1	Ja ja det tycker jag, det är fler och fler som dessutom tycker det är bekvämt att man inte måste logga in på datorn och sånt utan att man kan se det och jag tror att alla som jobbar här har mobiltelefon som jobbar här liksom och sådär. Men en del är ju helt ointresserade av det ju men ju mer och det blir ju så också ju mer yngre man får in så ändrar det sig och sen så blir andra också övertygande om att det här är ju rätt så bra och lättare och så.
77		MG	Tar dem del av samma saker? Om nej: Vad tror du det beror på?

78		IP1	Ja det som gäller dom ja, efter som man kan selektera på det sättet att det finns olika grupper så vad de kan läsa är ju intressant för dom liksom men dom kommer ju inte åt de andra bitarna som man kanske inte vill ska komma ut för det är kanske inte färdigbearbetat ännu och sånt. Men man använder ofta mailen om det är något som inte är riktigt klart ännu och sådär det tycker jag nog. och mycket det vi får från ledningen är ju med filer och sånt så man måste ändå in och läsa ordentligt men det som gäller för alla tror jag de läser.
79		MG	Men de som inte använder, varför tror du det beror på?
80		IP1	Att man inte vill ha det i sin telefon beror ju på att man är totalt ointresserad hur det funkar och så och att man tycker jag går in och läser när jag är på jobb och sen så that's it.
81		MG	Anser du att användningen av mobila intranätet mestadels är en individuell aktivitet eller en gemensam?
82		IP1	Om det är mest av det ena av det andra?
83		MG	ja, är det främst en individuell aktivitet eller en gemensam?
			Nej, men jag tror ju på jobb så främst ju gemensamma saker som man går ut med även individuellt det kan ju vara att man behöver få reda på något av någon bara och så där. Vi alla har ju jobbmail och det använder man till det, där är det mer upp till var och en om nä men jag tror ju på jobb så främst ju gemensamma saker som man går ut med även individuellt det kan ju vara att man behöver få reda på något av någon bara och så där. Vi alla har ju jobbmail och det använder man till det, där är det mer upp till var och en om man läser egentligen. Men man ska titta varje dag, men sen har man även klinikmail så skickar man till den så får alla som jobbar här. Sådana mailadresser har man till olika funktioner till huvudkontoret eller om man skickar till fler än en så det är ju nog lite blandat.

Bilaga 3: Intervju 2

Nr	Kod	Person	Innehåll
1		MG	Godkänner ni att jag spelar in denna intervju?
2		IP2	Absolut.
3		MG	Önskar ni vara anonyma i undersökningen?
4		IP2	Nej, eller är det en fördel dig att man är det?
5		MG	Det spelar ingen roll,
6		IP2	Om vi vänder på det har du någon glädje av det att man inte är anonym?
7		MG	För mig spelar det ingen roll, då jag med stor sannolikhet anonymisera i vilket fall.
8		IP2	Ja men då kan vi säga anonym
9		MG	Det är främst om ni säger något eller företagshemligheter etc.
10		IP2	Ha, men sätt anonym då, det är säkrast man vet aldrig om man råkat säga för mycket så vet dom inte att det är jag, vi sätter anonym.
11		MG	Vad är er roll i organisationen?
12		IP2	Då börjar jag med att fråga dig, det kommer alltid motfrågor, när du säger organisationen.
13		MG	Ja?
14		IP2	så vill jag veta, du är på en tandvårdskedja nu, är det tandvårdskedja som helhet som består av 30 kliniker som då är organisationen eller om denna enheten? på denne plats?
15		MG	Både och?
16		IP2	okej, då kan jag säga så här min roll här på denna enheten är att jag är tandläkare punkt slut. Det innebär att jag har ingen roll med det övriga del organisationer så kan man säga

17		MG	och vad har ni för arbetsuppgifter?
18		IP2	Det är ju då enkelt, det är att ta hand om patienter och ta del av tandvården. för dom
19		MG	Hur ser den interna kommunikationen ut idag rent allmänt/generellt?
20	FK	IP2	Den interna kommunikationen idag består av muntliga möten, med arbetskamrater och chefer. jag sa chefer för vi har två olika nivåer. Består av klinikmöten. där man då inte träffas enskilt utan hela gruppen tillsammans. och består av ett intranät, där vi har information hela tiden som kommer. det är dom tre som jag kunde definiera såhär
21		MG	I vilka situationer använder du hellre intranät för att kommunicera?
22	FK	IP2	i dom, alltså i alla situationer tycker jag intranätet är mycket bra utom när du behöver en personlig kontakt, för personlig kontakt utvidgning av informationen. Att man behöver berätta lite mera, då räcker inte intranätet. men det är sällan.
23		MG	I vilka situationer använder du hellre andra verktyg än intranätet som telefon eller mail?
24	FK	IP2	Det är när jag behöver en mer personlig information eller en personlig kontakt med den som jag får informationen av.
25		MG	Hur använder du mobila intranätet? (Vart går du in först?)
26	FK	IP2	Då går jag in på vår hemsida, så börjar jag alltid där
27		MG	Läser du kommunikation från ledningen?
28	FK	IP2	ja
29		MG	Svarar du eller kommenterar du på denna?
30	FK	IP2	Ja, jag tillhör de som inte bara läser utan jag vill gärna kommentera. och det är ju ett enkelt sätt att kommentera på intranätet. så antingen trycker man

			bara att det är bra det som de säger, eller så trycker man på kommentar så skriver man
31		MG	Kommuicerar du med kollegor på intranätet?
32	FK	IP2	Ja men inte lika ofta, men ja.
33		MG	Används intranätet för samarbete och utbyte av idéer? (ta hjälp och råd av varandra)
34	FK	IP2	Ja, absolut. Exempelvis odontologiska nyheter, odontologiska trix om vi ska kalla det såhär jag har kommit på att man kan göra så skriver någon, ja ett utbyte av idéer absolut.
35		MG	Tycker du intranätet påverkar gemenskapen och i så fall hur?
36	FK	IP2	Ja både och ja den påverkar gemenskapen positivt så till vidare att alla får samma information alltid. under förutsättningen alla går in och läser, det vet man ju inte alltid Det kan vara negativt, också eftersom du inte har den personliga kontakten med folk och det innebär att ibland kommunicera ibland med någon i en annan stad men du vet ju över huvud taget inte vem människan är. och det är ju det negativa.
37		MG	Använder du det mobila intranätet till när du är i rörelse? (till vad?)
38	M	IP2	Nej, menar du då till resande, så som åka bil
39		MG	ja, resande, går, går inne på kontoret eller förflyttning.
40	M	IP2	Nej, svaret är nej. jag sitter gärna när jag gör detta framför en bärbardator
41		MG	Använder du intranät utanför kontoret?
42	M	IP2	Ja
43		MG	och till vad?
44	M	IP2	för att är jag inte på arbetsplatsen så vill jag hålla mig à jour jag kanske bara här halvtid också är jag någon annanstans halvtid. så kan jag läsa det hemma

45		MG	Så exempelvis då vilka funktioner?
46		IP2	Information enbart.
47		MG	Om vi ser på vilka enheter Använder du intranätet, på mobilen, bärbar laptop eller annan teknik utanför kontoret?
48	M	IP2	Jag har inte börjat med mobilen utan kör enbart på bärbar laptops eller fast dator.
49		MG	Hur håller du dig uppdaterad vad som sker på intranätet? exempelvis loggar du in flera gånger under dagar?
50		IP2	Jag förstår
51		MG	-eller får notiser? Är det möjligt att få notiser?
52	ADK	IP2	Jag får inte notiser jag har valt att inte ha det för jag tycker det är störande, så jag går in en gång om dagen punktslut.
53		MG	Du nämnde tidigare sociala funktioner. så som gillamarkeringar eller kommentarer och tycker du de används?
54	FK	IP2	Ja, mycket.
55		MG	Är intranätet en del av ditt dagliga arbete?
56	ADK	IP2	Det vill jag säga fast en liten del, mycket liten del.
57		MG	Om du är utanför arbetsplatsen och saknar information, vänder du dig till intranätet för få denna information?
58	M	IP2	Om jag inte kan få den personligen så gör jag det, jag vill gärna ha den personligen i första hand.
59		MG	Om du är utanför arbetsplatsen använder du intranätet för att kommunicera med kollegor?

60	M	IP2	Sällan
61		MG	När du kommunicerar, vad använder du då?
62		IP2	Det är kontaktlistor absolut.
63		MG	Kommunicerar du med ledningen via intranätet? (hur?)
64	FK	IP2	Ja, ofta är det kommunikation med ledning, också inte bara arbetskamrater. ja absolut också via intranätet på det visset att man kommenterar inlägg eller skickar inlägg eller mail oftast.
65		MG	Diskuterar du ofta om vad som står på intranätet/om informationen där som du tagit del av, med dina kollegor?
66	ADK	IP2	Jag sköter sällan diskussion på intranätet,
67		MG	Men om något exempelvis står på intranätet
68		IP2	Kommenterar, men diskuterar sällan för jag vill ha diskussionen personligen jag tillhör de som fortfarande gillar det, men kommenterar gärna.
69		MG	Om någonting står på intranätet kan du kommentera och diskutera det utanför intranätet? Alltså personligt?
70		IP2	ja, i så fall om man är på klinkern, och sitter och fikar vad tyckte ni om detta. ja ja absolut.
71		MG	Så det är främst pauser, När och var i så fall/i vilka sammanhang?
72		IP2	ja det är pauser, för vår del. Vi som har den typen av jobb som inte sitter framför datorerna hela dagen som många gör idag, utan jobbar med patienter och jobbar kliniskt så är det bara pauser det handlar om. inget annars.

73		MG	Skulle du säga att alla medarbetare tar del och använder det mobila intranätet lika mycket?
74		IP2	Nej
75		MG	Tar dem del av samma saker?
76		IP2	De som inte använder det menar du?
77		MG	Ja och de som använder det?
78		IP2	Ja de som använder ja det tycker jag tycker nog de tar del av samma saker. men de som inte använder regelbundet missar en del information.
79		MG	Vad tror du det beror på?
80		IP2	Jag tror antingen är man motståndare, det sättet att ha information på eller så behärskar man inte tekniken.
81		MG	Anser du att användningen av mobila intranätet mestadels är en individuell aktivitet eller en gemensam?
82		IP2	Gemensam i första hand.

Bilaga 4: Intervju 3

Nr	Kod	Person	Innehåll
1		MG	Godkänner ni att jag spelar in denna intervju?
2		IP3	Ja det går jättefint, absolut!
3		MG	Önskar ni vara anonyma i undersökningen?
4		IP3	Nä det behöver jag inte vara.
5		MG	Vad är er roll i organisationen och vad har ni för arbetsuppgifter?
6		IP3	Jag är platschef på Smile Trelleborg och min uppgift är mest administrativa det är information till anställda, det är schemaläggning ja allt som en platschef bör göra.
7		MG	Hur ser den interna kommunikationen ut idag rent allmänt?
8	FK	IP3	Vi har en internkommunikation ett intranät som heter Smile express, där information läggs ut; om schemaändringar.. om information som bör nås ut till de anställda.
9		MG	Har ni fler former av intern kommunikation? Så som, snackar med varandra, email, telefonsamtal.
10		IP3	Ja men precis, Email har vi naturligtvis i olika konstellationer, och grupper telefonsamtal absolut, Outlook express har vi schema eller mötesbokning i. eller Outlook heter det. Vad har vi mer?, Vi har något som heter Sharepoint där vi lägger veckoschema och personalakter ligger, där till exempel monthly sales predictives läggs upp så man kan titta på det i så fall.
11		MG	I vilka situationer använder du hellst ett intranät för att kommunicera?
12	FK	IP3	Om det är allmän information, är det väl mest, jag lägger ut varje vecka planering inför kommande vecka till exempel. Så att alla anställda kan se

			det jag lägger ut om det är något någon rutinändring. Där läggs ju även nyheter från tandvårdsverket upp till exempel så här.
13		MG	I vilka situationer använder du hellre andra verktyg än intranätet som telefon eller email?
14	FK	IP3	E-mail använder jag om det är av personlig vikt, om jag vill kontakta någon mer personligen naturligtvis. Om det är någonting. Om det även är något som jag känner har lite tyngd i sig till exempel om vi beslutar att vi har gått ut med en tjänst då mailar jag gärna den. så att det inte blir.. jag upplever att det blir mindre surr bland personalen om det läggs ut på det viset. Det tas ju lite tyngre. Om det läggs på ett mail till alla istället för det skrivs ut allmänt.
15		MG	Finns det andra verktyg ni använder eller är det främst mail?
16		IP3	Främst mail men naturligtvis telefonkontakt, det blir ju mindre och mindre av det, måste jag säga. Men om jag och någon platschef behöver kommunicera eller jag behöver ringa min regionchef så använder vi telefonkontakt.
17		MG	På vilket sätt använder du det mobila intranätet? Vad går du in först? I telefonen eller i din bärbara dator?
18	FK	IP3	Aha, nä det har jag på min stationära dator på jobb. och jag har valt att inte koppla det till min telefon till exempel och jag jobbar inte så mycket med bärbardator.
19		MG	Så du använder inte det mobila intranätet när du är i rörelse?
20	M	IP3	Nej, det gör jag inte. Email däremot, telefonsamtal sms, har jag alltid med mig...tyvärr..
21		MG	Hur håller du dig uppdaterad vad som sker på intranätet? (loggar du in flera gånger under dagen, eller vid notis) Är det möjligt att få notiser?
22	ADK	IP3	Jag när jag befinner mig på arbetet där jag varje dag loggar in direkt på morgonen. Jag får notiser om någon har till exempel skrivit ett inlägg, om jag tidigare under dagen eller några dagar tidigare har skrivit ett inlägg och någon har kommenterat eller så här, så får jag en notis på min mail. och då kan jag, via den vägen, gå in och titta vad de har skrivit eller så, om jag känner att det är någonting som jag behöver göra.
23		MG	Har ert intranät sociala funktioner såsom gillamarkeringar eller kommentarer och används de?
24	FK	IP3	Ja både gillamarkeringar och kommentarer där kommer även upp vem i organisationen som fyller år just den dagen till exempel.

25		MG	Och används de funktionerna?
26		IP3	Ja, gilla funktionerna används, det är som en form av ett litet hjärta som man trycker i. Kommentarer används om det är befogat eller om det är någonting som är behövs kommenteras på eller något som är felaktigt i inlägget.
27		MG	Är intranätet en del av ditt dagliga arbetsflöde?
28	ADK	IP3	Absolut!
29		MG	Om du är utanför arbetsplatsen och du saknar information, vänder du dig till intranätet för få denna information?
30	M	IP3	Nej, det vill jag nog säga, där är jag ju sällan information som jag behöver. Om det är information som vi behöver så ligger det på det här sharepoint som är, det andra. Med andra verktyg som vi använder där man inte lägger in information utan sånt där utan där lägger liksom regelrätta scheman ligger där till exempel personalakter och sånt, är det något som jag behöver veta så är det ju dit
31		MG	Använder du då sharepoint mobilt?
32		IP3	Ja det gör jag!
33		MG	Använder du det, på mobilen, bärbar laptop eller annan teknik utanför kontoret?
34	M	IP3	Både och!
35		MG	Använder du mobila intranätet/sharepoint under pauser eller kortare perioder när du får tid över?
36	ADK	IP3	Nej, det tycker jag inte. Jag tycker jag använder det i arbetet. Pausar jag så pausar jag!
37		MG	Kommunicerar ledning med dig via intranätet eller sharepoint? Hur?
38	FK	IP3	Både och! Genom att lägga in information eller meddela att till exempel att en fil är upplagd på sharepoint.
39		MG	Diskuterar du ofta om vad som står på intranätet/ sharepoint om informationen där som du tagit del av, med dina kollegor?

40		IP3	Nja, jo...schema är en sak. det är alltid en ständig förnyelseprocess, så de det är mycket diskussion kring det och hur man lägger upp assistans, eftersom vi jobbar i tandvård... Intranätet.. nej, inte så det skulle jag inte tycka.. det är ju ren information. Nu kommer ju detta gälla från och med måndag liksom. Det är inget, då är ju det kommunicerat,. på något vis.
41		MG	Skulle du säga att alla medarbetare tar del och använder det mobila intranätet lika mycket?
42		IP3	Nej, tyvärr inte, så är det ju några som inte riktigt har anammat detta!
42		MG	Varför tror du att det är så?
43		IP3	Jag tror faktiskt det är ren lättja att folk inte orkar inte sätta sig in i det, det är ytterligare ett lösenord. man ska komma ihåg ytterligare en mer mail som man måste logga in på -tror nog man känner att man har nog med mailen till exempel och nu med att vi har patienter så kommer journalsystem och lägga ner tid på det tillexempel.
44		MG,	Hur hade man kunnat förändra det? för att kanske kunna få en annan användning?
45		IP3	Ja, alltså jag vet inte, jag tror dom som inte. Skulle säga 90procent procent använder det. Det är ju ett direktiv som vi ger våra anställda att där kommer informationsflödet vara. Men jag tror de som inte anammar det är dom som inte är vana vid sociala medier sen tidigare, de har inte Facebook de har inte Instagram de har inget intresse av detta och dom tycker att de får del av viktig information ändå.. Jag tror även om det skulle vara mer lättillgängligt, även om det är fruktansvärt lättillgängligt. Alla checkar in på sin dator varje dag; den kommer upp automatiskt när du sätter igång internet så kommer 3 såna här flikar upp ;ett med mailprogrammet, ett med vår hemsida och ett med intranätet så vi kan ju inte göra det lättare. Det skulle då vara om jag loggade in alla på morgonen haha, då möjligtvis.
46		MG	Används intranätet för utbyte av idéer? Eller för att ta hjälp eller om man behöver något råd?
47	FK	IP3	Ja men jag är ju med i platschef gruppen jag är även med i tandhygienistgruppen så som om det är någonting eller någon fråga så kan man ställa som inte alla måste ta del av så kan man skriva de i den gruppen så det är ganska smidigt. I den relevanta gruppen.

48		MG	Så då rikta din information?
49		IP3	Ja exakt.
50		MG	Tycker du intranätet påverkar gemenskapen och i så fall hur?
51	FK	IP3	Nej, det tycker jag inte det påverkar ju kommunikationen och underlättar kommunikationen. man har ju all kommunikation på samma ställe men gemenskapen vet jag inte riktigt. Istället för slänga iväg ett mail till 24 mottagare.
52		MG	Kan du då se och ta del av vilka som har tagit del av meddelandet eller kommenterat läst det?
53		IP3	hmm det visar ju hur många som har sett mitt meddelande till exempel.
54		MG	Använder du den informationen sen? exempelvis riktar om meddelandet eller?
55		IP3	Nej, det har jag inte, nä det har jag inte använt på det sättet, men jag kan ju ska jag ju vara riktigt jäklig så kan jag ju kolla vem som har läst och vem som varit inloggad å så här och vem som struntar i att logga in.
56		MG	Anser du att användningen av mobila intranätet främst är en individuell aktivitet eller en gemensam?
57		IP3	Jag anser ju att det är lite av ett krav att ta del av informationen, vad svara jag på det.? Du får ställa frågan igen så ska jag se om jag kan svara bättre! Jag vill ju säga gemensam men jag skulle nog säga att det är nog mest jag som skriver på det. Det är ingen dialog utan mer monolog, från min sida såsom som jag använder det
58		MG	Hur hade man kanske kunnat förändra det?
59		IP3	Ja du, den är ju öppen för alla men nu är det ju mest jag som sitter på informationen som jag vill delge mina medarbetare. Men det är ju ett ökat intresse bland medarbetarna.
60		MG	Finns det?
61		IP3	Nej det gör det inte, eller jo det kanske det finns men jag tror tiden känns begränsas, då det är ganska mycket annat som ska hinnas med man ska skriva

			journaler du ska skickas liksom kostnadsförslag och det ska terapi planeras plus att man ska sin kliniska verksamhet som man har fasta timmar på och då tror jag inte att man vill lägga ner tid på att skärskåda detta och gå in att läsa skriva och kommentera.
1		MG	Tack så mycket

Bilaga 5: Intervju 4

Nr	Kod	Person	Innehåll
1		MG	Godkänner ni att jag spelar in denna intervju?
2		IP4	Ja, det går bra.
3		MG	Önskar ni vara anonym i undersökningen?
4		IP4	Det spelar ingen roll.
5		MG	Vad är er roll i organisationen och vad har ni för arbetsuppgifter?
6		IP4	Är det på jobb du menar då?
7		MG	Exakt
8		IP4	Jag är tandsköterska och dataansvarig.
9		MG	Hur ser den interna kommunikationen ut idag rent allmänt/generellt?
10	FK	IP4	Den är ju på nätet, på vårt Smile express forum.
11		MG	Finns det fler sätt som ni kommunicerar?
12		IP4	Ja, men det är ju generellt där men sen är det ju också mail också såklart person till person på arbetsplatsen.
13		MG	I vilka situationer använder du hellre intranät för att kommunicera?
14	FK	IP4	När det är någonting som ska delges alla- för att veta att alla får informationen så man inte missar någon.
15		MG	I vilka situationer använder du hellre andra verktyg än intranätet som telefon eller email eller liknande?

16	FK	IP4	Det är väl om man ska ha ett svar så är det mer lämpligt, intranätet är ju främst för att delge information men inte ha något svar tillbaka.
17		MG	Hur använder du mobila intranätet?
18	FK	IP4	Ja, det använder jag kanske inte dagligen men ett par gånger i veckan sen kollar jag kanske på jobbet via datorn, men är jag hemma så kollar jag det via telefonen.
19		MG	Om du går in på det var går du in först? Läser du kommunikation från ledningen?
20	FK	IP4	njaa först och främst är det nog vår klinikgrupp och sen är det stora forumet efteråt.
21		MG	Kommuicerar du med kollegor på intranätet?
22		IP4	Sällan, inte fram och tillbaka kommunikation utan mer ren information, så som mötesprotokoll och sånt.
23		MG	Används intranätet för samarbete och utbyte av idéer?
24	FK	IP4	Ja, det gör det.
25		MG	Ta hjälp och råd av varandra?
26		IP4	mmh det gör det
27		MG	Varför går du in på mobila intranätet?
28	ADK	IP4	Ja, det är för informationssyfte. Vi har ju olika grupper, dels så har vi våra olika klinik grupper men sen har vi också förbättringsforum och Opus forum om det är något som inte fungerar till exempel, så kan man gå in och kolla om det är flera som har samma problem etc.
29		MG	Använder du det mobila intranätet till när du är i rörelse?
30	M	IP4	Ja, ibland.

31		MG	Till vad?
32		IP4	Till vad mail främst, sen även om jag är på kurs eller något sånt så kollar jag ju intranätet också för att se om det har hänt någonting på kliniken.
33		MG	Använder du intranät utanför kontoret och till vad?
34	M	IP4	Om jag har varit borta och då kolla upp någonting, eller om man har varit sjuk eller så, så kan man kolla innan man kommer tillbaka på jobb så man vet om det har varit något speciellt.
35		MG	Använder du intranätet, på mobilen, bärbar laptop eller annan teknik utanför kontoret?
36	M	IP4	Telefonen.
37		MG	Hur håller du dig uppdaterad vad som sker på intranätet? (loggar du in flera gånger under dagen, eller via notiser)
38	ADK	IP4	nä det gör jag inte men utan ett par gånger i veckan
39		MG	Har ert intranät sociala funktioner? såsom gillamarkeringar eller kommentarer?
40	FK	IP4	Ja det har vi
41		MG	-och används de?
42			Ja.
43		MG	Är intranätet en del av ditt dagliga arbetsflöde?
44	ADK	IP4	Ja.
45		MG	Om du är utanför arbetsplatsen och du saknar information, vänder du dig till intranätet för få denna information?
46	M	IP4	Ja.
47		MG	När du är utanför arbetsplatsen använder du intranätet för att kommunicera med kollegor då också?

48	M	IP4	Nej, inte så ofta, någon enstaka gång kanske.
49		MG	Använder du mobila intranätet på pauser eller kortare perioder när du får tid över?
50	ADK	IP4	Ibland.
51		MG	Kommunicerar ledningen med dig via intranätet?
52	FK	IP4	Inte mig personligen men de skriver såna här månadsbrev och sånt där inne.
53		MG	Diskuterar du ofta om vad som står på intranätet/om informationen där som du tagit del av, med dina kollegor?
54	ADK	IP4	Ja
55		MG	När och var i så fall/i vilka sammanhang?
56		IP4	Ja, det kan ju vara information från ledningen eller nyheter inom Smile som kommer fram.
57		MG	Skulle du säga att alla medarbetare tar del och använder det mobila intranätet lika mycket?
58		IP4	Nej, Jag tror det är en generations grej att vi som är lite yngre det är mer naturligt att använda medans vissa andra inte är lika glada för datorerna.
59		MG	Anser du att användningen av mobila intranätet mestadels är en individuell aktivitet eller en gemensam?
60		IP4	Det är väl individuellt.
61		MG	Tack så mycket!

Referenser

- Abdinnour-Helm, S., Lengnick-Hall, M., & Lengnick-Hall, C. (2003). Preimplementation attitudes and organisational readiness for implementing an enterprise resource planning system. *European Journal of Operational Research*, 146 (2), 258–273.
- Alvehus, J., (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod : en handbok*. Liber.
- Andersen T. J., (2001). ”Information technology, strategic decision making approaches and organizational performance in different industrial settings”, *Journal of Strategic Information Systems* 10, Elsevier Science B.V.
- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser (Vol. 2): Studentlitteratur*.
- Bark, M., Heide, M., Langen, M., & Nygren, E. (2002). *Intranätboken: Från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Liber Stockholm.
- Bennet, J., Owers, M., Pitt, M. & Tucker, M. (2010). Workplace impact of social networking. *Property Management*, 28 (3), 138-148.
- Bhattacharjee, A., (2012). *Social Science Research: Principles, Methods, and Practices*. Global Text Project
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2005). Confronting the Ethics of Qualitative Research. *Journal of Constructivist Psychology*, 18(2), 157-181.
- Gartner Group (2002). I Computer Sweden, IDG Förlag, s.19. Available at: <https://computer-sweden.idg.se/2.2683/1.42909/gartner-uppmanar-till-it-investeringar>
- Grover, R. 2018. 8 Gründe, warum interne Kommunikation im Jahr 2018 so wichtig ist. [ONLINE] Available at: <https://insights.staffbase.com/blog-de/8-gründe-warum-interne-kommunikation-im-jahr-2018-so-wichtig-ist>. [Accessed 30 April 2018].
- Guffey, M. E., & Loewy, D., (2008). *Business Communication: Process & Product*. USA: SouthWestern Cengage Learning
- Haon, A., (2018). SharePoint Mobile App - Your Intranet in Your Pocket: - YouTube. [ONLINE] Available at: <https://www.youtube.com/watch?v=L4OmRsiXbVw>.
- Heide, M (2002a) *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande*. (Avhandling för doktorexamen) Lund: Lunds Universitet, Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap: portal.research.lu.se/ws/files/4872164/4436101.pdf
- Heide, M., Johansson, C., & Simonsson, C. (2005). *Kommunikation och organisation*. Liber., Hills. M., (1997). *Intranet Business Strategies*. John Wiley & Sons, New York, NY
- Holtzblatt, K., Wendell, J., B., & Wood, S., (2005). *Rapid contextual design: a how-to guide to key techniques for user-centered design*. Boston: Elsevier/Morgan Kaufmann
- Högström, A., Bark, M., Bernstrup, S., Heide, M. & Skoog, A. (1999). *Kommunikativt ledarskap – en bok om organisationskommunikation*. Stockholm: Industrilitteratur <http://portal.research.lu.se/ws/files/4872164/4436101.pdf>
- Intranet – Marktübersicht und Trends 2017 erschienen social-intranet.net/intranet-marktuebersicht-und-trends-2017-erschieden/
- Intranätverk (2012): *Intranät i Sverige 2012* [Elektronisk], Tillgänglig: <https://intranat-verk.se/kunskap/intranat-sverige-2012/>
- Jacobsen, D I., (2002). *Vad, hur och varför: om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*, Lund, Studentlitteratur.
- Jacobsen D. I., Thorsvik J., ”Hur moderna organisationer fungerar”, Studentlitteratur AB, 1998

- Jeong-Nam K. och Rhee, Y. (2011). Strategic Thinking about Employee Communication Behavior (ECB) in Public Relations: Testing the Models of Megaphoning and Scouting Effects in Korea. [Elektronisk] Journal of Public Relations Research. Vol. 23. Iss. 3. pp. 243-268. Tillgänglig: Taylor & Francis Online [040416]
- J. Scheid, "Telecommuting trends and stats in the 2009 economy and beyond," 03. April 2018.
- Kreps, G. L., (1990). Organizational Communication. Theory and practice. New York: Longman
- Kristoffersen, S. & Ljungberg, F., (1999). Mobile Use of IT, in Proceedings of the 22th Information Systems Research Seminar in Scandinavia (IRIS 22).
- Larsson, A., Larsson, T., Törlind, P. (2002) The Mobile intranet - Managing People and Information in a Distributed Organization. In: Berchtesgaden, Germany
- Lengnick-Hall, M.L. and Moritz, S. (2003) The Impact of E-HR on the Human Resource Management Function. Journal of Labor Research, 24, 365-379. Available at: <http://dx.doi.org/10.1007/s12122-003-1001-6>
- Larsson, L. (2014) Tillämpad kommunikationsvetenskap. 3. uppl. Studentlitteratur, Lund
- Lundgren, L., Strandh, K., & Johansson, C. (2012). De sociala intranätens praxis: användning, nytta och framgångsfaktorer. Demicom rapport nr 5. Sundsvall: Mittuniversitetet
- Lundgren, H., D. Lundberg, J., Nielsen, E., Nordström, and C. Tschudin, (2002) A Large-scale Testbed for Reproducible Ad hoc Protocol Evaluations, WCNC 2002.
- Mars, G., (2014). Intranätet går mobilt. Available at: <https://www.comundus.com/blog/mobile-business/Intranet-goes-mobile/>
- McKinsey & Company. 2018. The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies | McKinsey & Company . [ONLINE] Available at: <https://www.mckinsey.com/industries/high-tech/our-insights/the-social-economy> .
- Men, L.R. och Stacks, D. (2014). The Effects of Authentic Leadership on Strategic Internal Communication and Employee-Organization Relationships. [Elektronisk] Journal of Public Relations Research. Vol. 26. Iss. 4. pp. 301-324. Tillgänglig: Taylor & Francis Online
- Microsoft 365. 2018. Your intranet in your pocket—the SharePoint mobile app for iOS is now available - Microsoft 365. [ONLINE] Available at: <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2016/06/21/your-intranet-in-your-pocket-the-sharepoint-mobile-app-for-ios-is-now-available/>.
- Mishra, K., Boynton, L. & Mishra, A (2014) Driving Employee engagement: The expanded role of internal communications. Raleigh: Meredith College School of Business.
- Morgan Stanley, (2009). The Mobile Internet Report: 751 slides and 424 pages of content examine the impact of the Mobile Internet. Available at: https://www.morganstanley.com/pub/content/msdotcom/en/press-releases/morgan-stanley-releases-the-mobile-internet-report_4659e2f5-ea51-11de-aec2-33992aa82cc2.html
- Morschheuser B, Henzi C och Alt R (2015): Increasing intranet usage through gamification – insights from an experiment in the banking industry, System Sciences (HICSS), Hawaii International Conference, Vol. 48 s. 635-642.
- Nielsen, J., (2013). Mobile Intranet Design, Available at: <https://www.nngroup.com/articles/mobile-intranet/>
- Offsey, S. (1997), Knowledge Management: Linking people to knowledge for bottom line results, Journal of Knowledge Management, 1 (2). 113-122.
- Pernice, K., (2014). Responsive Design and Intranets and Importance of Content Prioritization. [ONLINE] Available at: <https://www.nngroup.com/articles/responsive-design-intranets/>

- Quirke, B. (2008). Making the Connections; using Internal Communications to turn strategy into action. Gower Publishing Company, Burlington.
- Recker, J. (2013). Information Systems Research as a Science Scientific Research in Information Systems (pp. 11-21): Springer.
- Resing, T. Plumley, M. Hendrickson, J (2018). Overview of mobile devices and SharePoint Server 2013 | Microsoft Docs. [ONLINE] Available at: <https://docs.microsoft.com/en-us/sharepoint/administration/mobile-devices-overview>.
- Rita Men, L. och Stacks, D. (2014). The Effects of Authentic Leadership on Strategic Internal Communication and Employee-Organization Relationships. [Elektronisk] Journal of Public Relations Research. Vol. 26. Iss. 4. pp. 301-324.
- Robinson, A.G. and Stern, S. (1997). Corporate Creativity: How innovation and improvement actually happen, Berret Koehler Publisher, San Francisco.
- Sandberg, Å (2003) 'Företagsledning för alla'. I Sandberg, Å (red) Ledning för alla. Perspektivbrytningar i arbetsliv och företagsledning. Stockholm: SNS Förlag
- Sandberg, Å., & Alvesson, M. (2003). Ledning för alla?: perspektivbrytningar i arbetsliv och företagsledning. SNS förl.
- School of Communication and Management (2017). Intranät - Market Survey and Trends 2017 [ONLINE] Available at: <http://social-intranet.net/intranet-marktuebersicht-und-trends-2017-erschienen/>
- Simonsson, C. (2002). Den kommunikativa utmaningen: en studie av kommunikationen mellan chef och medarbetare i en modern organisation. Department of Sociology, Lund University, Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap
- Sorofman, (2014). Gartner Surveys Confirm Customer Experience Is the New Battlefield. [ONLINE] Available at: <https://blogs.gartner.com/jake-sorofman/gartner-surveys-confirm-customer-experience-new-battlefield/>.
- Staffbase 2018. Features | Staffbase. [ONLINE] Available at: <https://staffbase.com/en/platform/features/>.
- StatCounter Global Stats. 2018. Desktop vs Mobile vs Tablet Market Share Worldwide | StatCounter Global Stats. [ONLINE] Available at: <http://gs.statcounter.com/platform-market-share/desktop-mobile-tablet>. [Accessed 15 Mars 2018].
- Stenmark, D., (2002). Designing the new intranet (doktorsavhandling rapport nr 21. Göteborgs Universitet, Institutionen för informatic
- Teper, J., (2016). Framtidens Sharepoint. [ONLINE] Available at: <https://www.microsoft.com/sv-se/microsoft-365/blog/2016/05/04/the-future-of-sharepoint>
- Tripathi, S. (2007, September). Group interaction with smart phones at work place. In Proceedings of the 9th international conference on Human computer interaction with mobile devices and services (pp. 355-357). ACM.
- Wagner, W. P., Chung, Q. B., & Baratz, T. (2002). Implementing corporate intranets: lessons learned from two high-tech firms. Industrial Management & Data Systems, 102 (3), 140-145.
- Web Service Awards. (2015). Hur mår Sveriges intranät? - Trendundersökning 2015 [Elektronisk], Tillgänglig: <http://www.webserviceaward.com/nedladdningar>
- Web Service Awards. (2017): Hur mår Sveriges intranät? - Trendundersökning 2017 [Elektronisk], Tillgänglig: <http://www.webserviceaward.com/nedladdningar>
- Weilenmann, A., (2003), Doing mobility, Doctoral dissertation, Department of Informatics, Rapport 2003:28, Göteborg, Sverige, 2003.
- Wolf, F., (2018). Eine mobile App für die Interne Kommunikation – Plattform, Vorgehen und Kosten. [ONLINE] Available at: <https://insights.staffbase.com/blog-de/eine-mobile->

app-fur-die-interne-kommunikation-plattform-vorgehen-und-kosten. [Accessed 30 April 2018].