



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Intranät och verksamhetsnytta

En fallstudie av Malmö Opera

Kandidatuppsats 15 hp, kurs Välj ett objekt.

Författare: Victor Ricart
Daniel Svanholm

Handledare: Anders Svensson

Examinatorer: Mirella Muhic
Odd Steen

Intranät och verksamhetsnytta: En fallstudie av Malmö Opera

Författare: Victor Ricart och Daniel Svanholm

Utgivare: Inst. för informatik, Ekonomihögskolan, Lund universitet

Dokumenttyp: Kandidatuppsats

Antal sidor: 73

Nyckelord: Systemkvalitet, Informationskvalitet, Servicekvalitet, Systemanvändning Användarnöjdhet, Nettoeffekt, Information system success model, Malmö Opera, IKT, Likertskala

Sammanfattning (Max. 200 ord):

Studiens fokus ligger på att utvärdera hur moderna intranät används för att stödja informationshantering inom en organisation, och om ett sådant informations-system kan generera verksamhetsnytta. Syftet är att vi vill bidra till en djupare förståelse om hur informations- och kommunikationsteknologin används för att stödja informationshantering och verksamhetsnytta. Som undersökningsobjekt har vi valt att utföra en kvalitativ fallstudie på organisationen Malmö Opera som bedriver verksamhet inom offentlig sektor. Empirin samlades in med hjälp av intervjuer med tillhörande kompletterande enkätundersökning från fyra anställda från olika avdelningar inom organisationen. Studiens resultat konstaterade att intranätet har goda förutsättningar att fungera som ett nyttskapande informationssystem. Intranätets nätverksbaserade struktur kan användas framgångsrikt för att sprida aktuell information ut i organisationen. Denna information höjer både den upplevda individuella nyttan och även verksamhetsnyttan i helhet. De gemensamma arbetsytorna ger förutsättningar för krossfunktionellt arbete mellan de fysiskt separerade avdelningarna. Dock har Malmö Operas intranät konstruerats med tydliga hierarkiska användarroller och behörigheter vilket påvisas i de horisontella leden. Resultatet konstaterar intranätets brist på funktioner som chatt och uppmaning till intranätsanvändning. Slutligen av studiens resultat framgår det även att tekniska brister har en negativ inverkan på uppdatering och hämtning av information.

Innehåll

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Introduktion..... | 1 |
| 1.1 | Bakgrund | 1 |
| 1.2 | Problemdefinition..... | 2 |
| 1.3 | Forskningsfråga..... | 3 |
| 1.4 | Syfte | 3 |
| 1.5 | Avgränsning | 4 |
| 2 | Litteraturgenomgång..... | 5 |
| 2.1 | Informationssystem | 5 |
| 2.2 | Kommunikation..... | 6 |
| 2.3 | Lagring | 8 |
| 2.4 | Bearbetning | 9 |
| 2.5 | DeLone and McLean Information System Success Model..... | 9 |
| 2.6 | Systemkvalitet | 11 |
| 2.7 | Informationskvalitet | 11 |
| 2.8 | Användning | 12 |
| 2.9 | Användarnöjdhet | 13 |
| 2.10 | Individuell påverkan..... | 13 |
| 2.11 | Organisationspåverkan | 13 |
| 2.12 | Användning av teori..... | 15 |
| 3 | Metod | 17 |
| 3.1 | Metodval..... | 17 |
| 3.2 | Datainsamling..... | 18 |
| 3.2.1 | Intervjuns utformning | 18 |
| 3.2.2 | Genomförandet av intervjun..... | 19 |
| 3.2.3 | Enkätutformning..... | 19 |
| 3.3 | Urval..... | 20 |
| 3.4 | Etiska aspekter..... | 20 |
| 3.5 | Reliabilitet | 21 |
| 3.6 | Validitet..... | 21 |
| 3.7 | Generalisering | 22 |
| 4 | Empiri | 23 |
| 4.1 | Intervjuresultat | 23 |
| 4.1.1 | Respondenter på Malmö Opera | 23 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.2 | Systemkvalitet | 24 |
| 4.3 | Informationskvalitet | 27 |
| 4.4 | Servicekvalitet | 29 |
| 4.5 | Systemanvändning | 30 |
| 4.6 | Användarnöjdhet | 33 |
| 4.7 | Nettoeffekt..... | 35 |
| 5 | Diskussion och analys..... | 37 |
| 5.1 | Systemanvändning och användarnöjdhet | 37 |
| 5.2 | Informationskvalitet | 40 |
| 5.3 | System- och Servicekvalitet | 41 |
| 6 | Slutsats | 43 |
| 7 | Bilaga 1 - Transkribering, intervju 1..... | 44 |
| 8 | Bilaga 2 - Transkribering, intervju 2..... | 47 |
| 9 | Bilaga 3 - Transkribering, intervju 3..... | 52 |
| 10 | Bilaga 4 – Transkribering, intervju 4..... | 56 |
| 11 | Bilaga 5 - Intervjuguide | 60 |
| 12 | Bilaga 6 - Enkät | 62 |
| 12.1 | Eva..... | 62 |
| 12.2 | Nino | 64 |
| 12.3 | Katja | 66 |
| 12.4 | Jonas..... | 68 |
| | Referenser | 70 |

1 Introduktion

I detta introduktionskapitel presenterar vi i början en bakgrund och problemdefinition för uppsatsens ämne. Vidare anges uppsatsens forskningsfråga, syfte och avgränsning.

1.1 Bakgrund

Baserat på statistiska centralbyråns uppgifter använde sig drygt hälften av alla svenska företag år 2010 av någon typ av intranät i sin verksamhet. För organisationer med fler än 250 anställda var motsvarande andel hela 95 % av urvalet (Statistiska Centralbyrån 2016). Sedan intranätets introduktion i mitten av nittioalet, har plattformen växt och genomgått betydande förändringar i takt med den teknologiska utvecklingens framfart. Intranätets evolution har även starkt kommit att präglas av webbens framväxt och delar idag många av de grundläggande funktioner och förutsättningar som kännetecknar det moderna internet, främst med anledning av att båda tjänsterna vilar på samma teknologiska fundament (Stenmark 2002). Om gårdagens intranät främst bestod av statiska sidor vars främsta syfte var att tjäna som centrala samlingspunkter för informationslagring (Hall 2013), karaktäriseras dagens intranät av sina interaktiva sidor vars fokus skiftats från informationslagring till att stödja innehållsskapande aktiviteter där användaren aktivt lägger till, förbättrar och uppdaterar innehållet (O'Reilly 2005).

Den ovan beskrivna utvecklingen från statiska till föränderliga och interaktiva platser speglar framväxten av vad som har kommit att kallas Web 2.0. Termen, som introducerades till diskursen år 2005 av Tim O'Reilly (O'Reilly 2005) har visat sig vara svårdefinierad och något komplicerad att avgränsa. Enligt Tim O'Reilly innebär Web 2.0 nätverk som plattform, mjukvara som uppdateras kontinuerligt och service som förbättras i takt med att fler användare nyttjar produkten. O'Reilly uttrycker att Web 2.0 inte har en strängt definierad yttre gräns, istället menar han att begreppet kan beskrivas som en kärna runt vilken ett antal principer och tillämpningar kretsar (O'Reilly 2005). Vi har i uppsatsens inledande del ägnat ett särskilt stycke åt begreppsdefinitioner och förtydliganden där Web 2.0 definieras i detalj, i generella termer kan emellertid Web 2.0 beskrivas som sidor vilka betonar användargenererat innehåll där samtida typexempel är wikis eller bloggar.

Den teknologiska utvecklingen blir intressant ur ett organisatoriskt perspektiv då man beaktar att informationsorienterade koncept fått en allt större spridning inom det organisationsteoretiska ämnesområdet. Ett av begreppen som fått stor genomslagskraft är knowledge management, även benämnt kunskapshantering (Heide 2002). Heide menar att det är ett aktuellt koncept för dagens organisationer och observerar att:

"Numera är information och kunskap ofta både den viktigaste råvaran och den viktigaste produkten" (Heide 2002).

Något som kännetecknar den moderna marknaden är att organisationer i allt större utsträckning än tidigare upplever sig som starkt konkurrensutsatta. Enligt en undersökning utförd av Tillväxtverket, vilken omfattande cirka 30 000 små och medelstora företag, upplevde 20% av företagen år 2014 att den utländska konkurrensen ökat under de senaste fem åren. Under samma tidsperiod upplevde 40% att den inhemska konkurrensen blivit hårdare (Tillväxtverket 2016).

Ovan beskrivna förhållande, vilket starkt präglas av konkurrensdriven utveckling, beror enligt Heide på framsteg inom det informations- och kommunikationstekniska området även benämnt IKT (Heide 2002). Vi befinner oss i en innovationsekonomi som är i ständig rörelse där kunders önskemål snabbt förändras och modifieras, vilket ställer stora krav på den moderna organisationens förmåga att anpassa och ställa om för att överleva nya förutsättningar och förhållanden i den konstant tilltagande konkurrensen (Heide 2002). Davenport och Prusak anser att just information är den essentiella, grundläggande komponenten som ett företag måste beakta, då det försöker att skapa sig framtida konkurrensfördelar (Davenport & Prusak 1998). De redogör för hur konkurrenter i princip på alla marknader vid någon tidpunkt kommer att kunna möta den för tillfället marknadsledande organisationens pris, kvalitet och service. Ett företag som istället värdesätter informationshantering kommer dock vid detta lag redan att ha uppnått nya nivåer av innovation, kvalitet och resurseffektivitet. Till skillnad från materiella resurser som förverkas i takt med att produktion och användande ökar, genererar information ytterligare kunskap vilket i sin tur främjar ihållande konkurrensfördelar, Davenport uttrycker det som att "ideas breed new ideas" (Davenport & Prusak 1998). Även Mats Heide identifierar kunskaps- och informationshantering som avgörande faktorer när det gäller att erhålla långsiktiga konkurrensfördelar och han väljer att lyfta fram tekniska medel som verktyg för att understödja informationsfördelningen genom organisationen (Heide 2002, s. 12).

Med bakgrund av kommunikationsteknologins framsteg, intranätens stora spridning, den tilltagande konkurrensen samt informationens utveckling och växande betydelse i ekonomiska frågor tror vi att relationen mellan intranät, information och informationshantering är ett forskningsområde med stor relevans för den moderna organisationen.

1.2 Problemdefinition

The Economist Intelligence Unit genomförde år 2011 en undersökning i vilken 567 verkställande direktörer från olika delar av världen tillfrågades om hur informationsteknologin kommer att påverka organisationer i framtiden. Hela 63 % av de tillfrågade förutsåg att en decentraliserad organisationsstruktur kommer att vara den vanligaste organisationsformen år 2020 (Economist Intelligence Unit 2011). På hemmaplan kan samma övergripande utveckling observeras, där många aktörer på den inhemska arenan de senaste åren har arbetat aktivt för att uppnå en mer decentraliserad organisationsstruktur. Den decentraliserande trenden är lätt att urskönja och ofta behöver man inte göra mer än att granska vad företag idag publicerar i sina pressmeddelanden, årsbeslut eller målbeskrivningar för att bestyrka påståendet. Det är tydligt att det finns ett starkt stöd för decentralisering inte bara från de anställdas håll, men att även företagsledningarna och branschorganisationerna arbetar för samma utveckling. Utvecklingsavtalet mellan Tjänstemännens Centralorganisation (TCO), Svenska Arbetsgivareföreningen (SAF) samt Landsorganisationen (LO) från år 1986 som uttryckligen bygger på bland annat decent-

ralisering inom områden arbetsorganisation och teknisk utveckling (Unionen 2016), är ett tydligt exempel på hur decentralisering förespråkas av alla inblandade parter.

Det är ett allmänt vedertaget fenomen att en decentraliserad och platt organisation också resulterar i större handlingsutrymme för dess anställda. I takt med att beslutsfattande sprids över organisationen ställs också större krav på arbetstagaren. Anställda har blivit kunskapsarbetare och organisationer kallas i allt större utsträckning för kunskapsföretag, vilka är företag som kännetecknas av hög kunskapsintensitet (Alvesson 2004). Av allt att döma rör vi oss mot en verklighet där arbetare är högt kvalificerade individer som alltmer självständigt utför informationsbaserat arbete i organisationer vars främsta konkurrensmedel är just sina anställdas kunskap och kognitiva förmågor.

Om en av de mest betydelsefulla resurserna är kunskap och information, och om informationen finns uppbounden i enskilda individer, vad händer då när ett företag förlorar en eller flera högkvalificerade arbetstagare? Är organisationen medveten om precis var i företaget som kompetensen finns, känner man till vidden av den så kallade kollektiva kunskapen inom organisationen och kan man på ett effektivt sätt använda informationen som förvärvats? När en eller flera individer rekryteras, kan den redan inom företaget existerande informationsbank på ett effektivt sätt överföras till de nya individerna?

Detta arbete tar utgångspunkt i problemet kring hur organisationer kan skapa, använda, hämta samt överföra information och huruvida intranät som ett tekniskt hjälpmedel kan vara av användning för att stödja organisationens nutida samt framtida informationshantering.

1.3 Forskningsfråga

En konkretisering av problemdefinitionens frågeställning fordras för att tydliggöra arbetets struktur och utformning. Studiens fokus ligger på att utvärdera hur moderna intranät används för att stödja informationshantering inom en organisation, och om ett sådant informationssystem kan generera verksamhetsnytta.

Forskningsfrågan formuleras enligt nedanstående:

"Kan moderna intranät användas för att bilda nyttskapande informationssystem?"

1.4 Syfte

Syftet formuleras mot bakgrund av forskningsfrågan som presenterats i 1.3. Syftet med arbetet kan uttryckas som att med hjälp av empirisk undersökning och vad som anges i 1.3 ge en grundlig beskrivning av hur moderna intranät med inslag av Web 2.0 funktionalitet används för att stödja informationshantering inom svenska organisationer. Vi vill bidra till en djupare förståelse om hur informations- och kommunikationsteknologin används för att stödja informationshantering och verksamhetsnytta. Som undersökningsobjekt har vi valt en organisation som bedriver verksamhet inom offentlig sektor.

1.5 Avgränsning

Studien behandlar frågan om hur informations- och kommunikationsteknik IKT används för att understödja kunskapsprocesser i en svensk organisation. Den informations- och kommunikationsteknologi som åsyftas i arbetet kommer att begränsas till att enbart behandla intranät som i någon grad använder Web 2.0 funktionalitet. Studien kommer inte att beakta frågor rörande informationssäkerhet. Den teknologi som möjliggör intranätets funktionalitet (TCP/IP, HTTP, HTML, SGML m.fl.) kommer inte att behandlas i detta arbete.

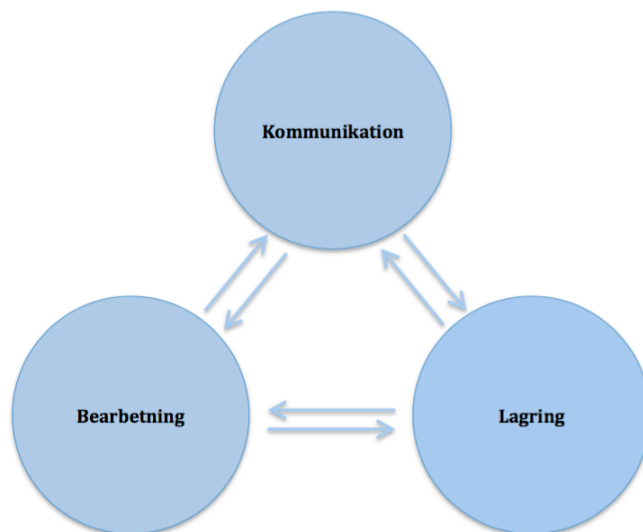
2 Litteraturgenomgång

Under denna del behandlas väsentlig litteratur angående informationssystem, kommunikation, lagring och bearbetning. Vidare presenterar vi D&M:s System Success Model med de tillhörande sex centrala dimensionerna: Systemkvalitet, Informationskvalitet, Användning, Användarnöjdhet, Individuell påverkan och organisationspåverkan. Därefter presenterar vi en reviderad version av D&M:s modell med de tillagda dimensionerna: Servicekvalitet och Nettoeffekter. Behandlade teorier ligger till grund för vår analys av resultatet.

2.1 Informationssystem

En betydande del av litteraturgenomgången utgörs av följande stycke vilket kommer att behandla informationssystemets grundläggande utformning, en del i vårt val av teoretiska utgångspunkter. Detta görs i syfte att identifiera informationssystemets beståndsdelar, en absolut nödvändighet för att besvara den del av forskningsfrågan som undersöker huruvida ett intranät kan konstrueras och användas som ett traditionellt informationssystem. En till fullo objektiv och komplett redogörelse för begreppet informationssystem är emellertid inte möjlig att åstadkomma, då de teorier och faktorer som granskas i litteraturgenomgången har sitt ursprung i just den litteratur som valts ut av oss författare. Ett begränsat urval av litteratur medför givetvis att en del av vad som skrivits beträffande informationssystem inte kommer att behandlas i denna genomgång. Valet av teori för denna rapport måste därför motiveras mot bakgrund av forskningsfrågan. Litteraturen som valts för genomgången bedöms ha hög relevans med anledning av att informationssystem diskuteras i relation till intranät, samt vidare på grund av förekomsten av en direkt koppling mellan informationssystem till begreppet verksamhetsnytta, vilket är en bärande del av uppsatsens syfte.

Vi låter Anders Erikssons modell, vilken observeras i figur 1 på nästa sida, representera informationssystemets mest elementära komponenter och aktiviteter.



Figur 1

Likt modellen som demonstreras i figur 1 ovan kan ett informationssystem beskrivas som ett datasystem vilket hanterar information. Beträffande distinktionen mellan data och information poängterar Eriksson att databehandling är vad datorer ytterst sett är kapabla till, informationsbehandling uppstår emellertid först då människor tillåts att interagera med system och reflektera över det lagrade innehållet (Eriksson 1989). Denna syn på data och information får stöd av Beynon-Davies som anser att data är information som tillskrivits mening och tolkats i någon form av användbar kontext (Beynon-Davies 2002). Människor är således en absolut nödvändighet för att datasystem skall betraktas och användas som informationssystem, på grund av att det är människor som står för transformationen från data till information.

Vidare identifierar Eriksson tre huvudkomponenter för informationshanterande system där de centrala punkterna benämns kommunikation, lagring samt bearbetning av information (Eriksson 1989). I syfte att skapa en grundläggande förståelse för informationssystemets uppbyggnad samt undersöka hur termen kan relateras till intranät kommer en kort överblick att ges beträffande ovan nämnda komponenter och dess innehåll.

2.2 Kommunikation

I ovan stycke som behandlar informationssystemets mest elementära byggstenar har konceptet kommunikation och informationsöverföring identifierats som en central komponent ur den samling av faktorer som utgör informationssystemets mest elementära byggstenar. Den kommunikativa funktionen i ett informationssystem är den process som möjliggör spridandet av den lagrade och bearbetade informationen och på så vis sammanlänkar olika delar av en organisation (Eriksson 1989). Gällande information och dess begreppsdefinition råder det obönhörligen en viss oenighet mellan forskare inom skilda discipliner. Vad rymms inom informationsbegreppet? Är data det samma som information? Är kunskap information? Lika stark som oenigheten är beträffande själva begreppet, är samstämmigheten gällande informationens potential till såväl organisatoriska som ekonomiska förbättringsmöjligheter (Kalling & Styhre 2003). En av orsakerna till denna framgångsfaktor är att informationsdelning tar fasta på en resurs som redan finns internt inom organisationen, Kalling och Styhre menar i sin bok *Knowledge Sharing in Organizations* att intern informationspridning är jämförbar med forskning

och utveckling, experiment, studier och dylika utvecklingsmetoder. Fördelen med intern informationsspridning gentemot övriga tillvägagångssätt är den låga kostnaden samt att lösningen blir skräddarsydd i egenskap av att informationen som delas redan finns internt inom organisationen (Kalling & Styhre 2003).

Spridning är beroende av kommunikation och det faller sig tämligen uppenbart att information inte kan överföras eller göras användbar om den inte också kan spridas genom organisationen. Historiskt sett har kommunikation och informationsspridning åstadkommit genom hierarkiska strukturer där företagsledningen via chefer kommunicerat informationen nedåt i företaget (Heide 2002). Heide anmärker att enligt vad som brukar benämnas den traditionella organisationsmodellen är det inte önskvärt för anställda som jobbar på olika avdelningar att kommunicera med varandra, man kan därför påstå att det finns en tradition av att begränsa kommunikationsmöjligheterna till att främst understödja de strikt sett vertikala kommunikationsleden (Heide 2002).

Ovan beskrivna centraliseringstendens av den interna kommunikationen inom verksamheten kan vara en bidragande faktor till framväxten av så kallade informations-silos, ett fenomen som beskriver att kritisk information magasineras och förvaras inom avskärmade och icke-sammankopplade enheter (Stenmark 2002). Steve Bundred som har bedrivit forskning inom informationsdelning kommenterar att fenomenet med informations-silos är utmärkande för organisationer inom den offentliga sektorn (Bundred 2006). Denna typ av företagsstruktur kan visserligen vara funktionell för enskilda specifika arbetsgrupper och processer, men är fullkomligt otillgänglig för resterande delar av organisationen (Offsey 1997). Själva silostrukturen behöver emellertid inte vara negativ i den mån man lyckas med att koppla ihop dem med varandra, enligt Offsey är ett av huvudmålet med ett informationssystem just att sammankoppla informations-silos mellan separata avdelningar och på så sätt uppnå kommunikation och informationsspridning (Offsey 1997).

På grund av intranätets nätverksbaserade uppbyggnad samt dess stora spridning inom moderna organisationer utmärker sig tekniken som en av de primära lösningarna till hur silos från olika delar av verksamheten kan sammankopplas (Stenmark 2002, s17). Det har sedan informationssystemens framväxt som akademisk disciplin existerat en rad olika perspektiv angående hur informationen bäst bör delas; via nätverk, gemenskaper, avdelningar eller dylikt (Kalling & Styhre 2003, s71). Det nätverkscentrerade perspektivet fokuserade på möjligheten för anställda som jobbade på olika nivåer inom organisationen att delta i gemensamma samarbeten. Gemenskapsperspektivet lade istället fokus på varierande former av informationsspridning beroende på var i organisationen som gemenskapen ägde rum. Redan år 1998 föreslogs det att kommunikation bäst stöds genom att användare delas in i användargrupper och gemenskaper, t.ex. genom att projektmedlemmar tillåts bilda egna grupperingar inom organisationen (Davies et al 1998). De två perspektiven, nätverk och gemenskap, har sedermera konfluerat i samband med att Web 2.0 och den tekniska utvecklingen tillåter oss bilda gemenskaper över just nätverk.

2.3 Lagring

Information lagras och sprids i form av data som kodas och sparas ner i systemets minne. Eriksson menar att lagring måste innefatta mer än endast minne och framhåller att organisation av sparad data är av grundläggande betydelse för systemets användning (Eriksson 1989).

Likt systemet kan även organisationen sägas ha en typ av minne. I detta organisatoriska minne ryms information, vilken kan vara i form av skrivna dokument, strukturerad information sparad i databaser eller någon annan typ av kodifierat material (Alavi & Leidner 2001). Innehållet i det organisatoriska minnet är delvis semantiskt (generellt), delvis episodiskt (kontextspecifikt) (Stein & Zwass 1995) och innehåller bl.a. organisationskultur, arbetsprocesser, organisationsroller samt informationsarkiv (Alavi & Leidner 2001). I takt med att informationens betydelse för organisationens konkurrenskraft växt har det också börjat ställas högre krav på åtkomst, underhåll, retention, sökning och hämtning av information ur informationssystem (Stein & Zwass 1995). För att det kollektiva organisatoriska minnet skall vara av användning krävs det åtkomstmetoder för organisationens medlemmar. Informations- och kommunikationsteknologi bildar idag den infrastruktur som är nödvändig för att sprida samt underhålla ett organisatoriskt minne och särskilt intranätet kan användas i samma syfte (Stenmark 2002).

Att förse användare med lättillgängliga åtkomstmetoder för att komma åt den lagrade informationen är av stor vikt i den mån systemet skall upplevas som användbart och funktionellt. En stor del av de informationshämtande aktiviteterna kan understödjas av införandet av en intuitiv och användarvänlig taxonomi som introducerar en kontext i vilken användare lättare kan hitta informationen de söker efter (Offsey 1997).

Offsey föreslår att man i företagsvärlden lämpligen kan relatera den lagrade informationen till de fysiska system som står för lagringen, t.ex. en databas, en server eller ett dokumenthanteringssystem. Fördelen som lyfts fram är att det går snabbt att hitta den eftersökta informationen (Offsey 1997). Kritiken mot detta är att användare som inte bekantat sig med teknologin eller den övergripande arkitekturen inte kommer att kunna dra nytta av indelningen. Undermåliga gränssnitt kan bidra till att vissa uppgifter till och med utförs mindre effektivt än med traditionell dokumenthantering (Scott 1996).

Ett alternativ till ovanstående system är en typ av kvalitativ indelning. Till skillnad från det katalogbaserade indelningssystemet tillåter en kvalitativ organisering sökning på olika teman eller ämnen. Offsey föreslår konceptuella modeller som det, ur företagsperspektiv, mest användbara sättet att organisera information på (Offsey 1997). Konceptuella modeller fokuserar inte på lagringsplats (t.ex. databas, server) utan snarare på ämnen likt ”kund”, ”anställd”, ”anbud” och dylikt. En anledning till att den konceptuella modellen främjar informationslagringen är att olika ämnesområden kan uppdateras och underhållas av flera olika organisationsavdelningar samtidigt vilket i sin tur ökar informationsöverföringen.

Att fastställa på vilket sätt man bör organisera sin information för att på bästa vis lagra organisationens kollektiva kunskap beror på individuella preferenser samt vilken typ av information som lagras. Exempelvis kan en fysisk modell ge optimalt stöd åt en användare som vet att information angående schemauppdateringar lagras på en specifik server avsedd för just information angående schema. Samma fysiska modell är tämligen oanvändbar om samma användare letar efter information om en produkt, då information om produkten typiskt sätt finns i olika delar av organisationen. För att ge stöd åt olika typer av användare och för att kunna

lagra olika typer av information bör en organisation därför använda sig av kombinationen av konceptuella, fysiska samt funktionella modeller (Offsey 1997).

2.4 Bearbetning

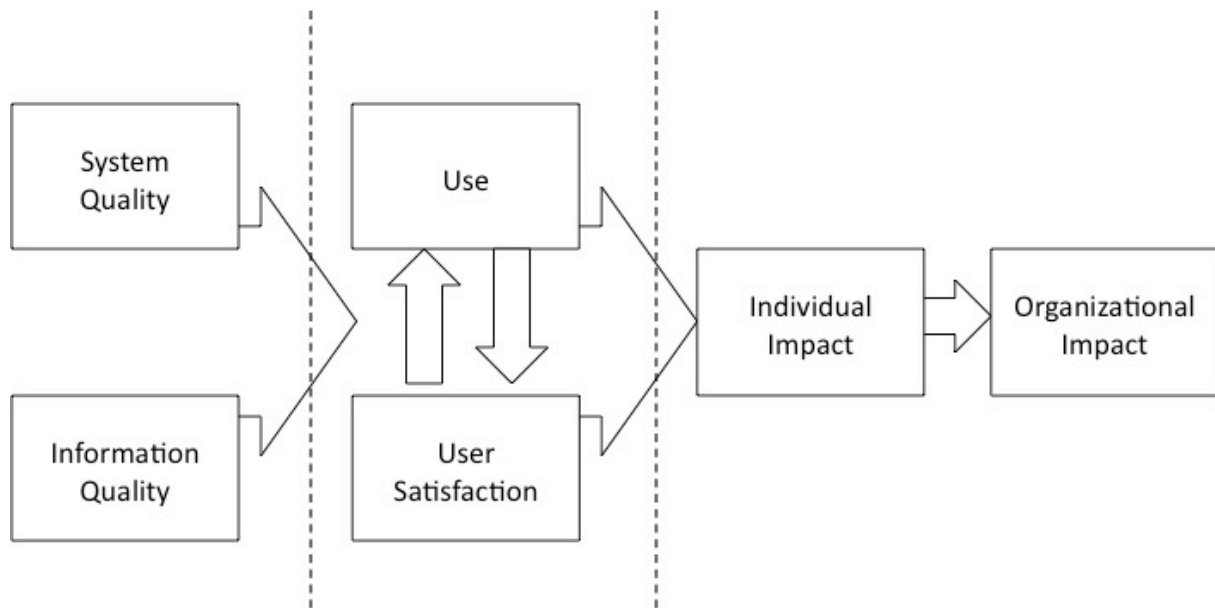
Bearbetning låter sig av Eriksson definieras till en relativt omfattande term vilken rymmer uppdatering, destruktion, sammanställning samt skapande av information (Eriksson 1989).

Dick Stenmark framhåller att intranät har goda möjligheter att understödja just informations-skapande aktiviteter, inte minst genom möjligheten att främja innovation (Stenmark 2002). Likt Eriksson menar Stenmark att innovationsskapande inte tillåter sig arrangeras, istället är det en aktivitet som bör kultiveras och låtas växa fram organiskt, något som möjliggörs av intranätets kommunikationsfrämjande teknik (2002). Det framgår att även Stenmark betonar den mänskliga faktorns betydelse för informationssystem då han poängterar att organisatoriska satsningar på intranät endast upplevs som positiva då motsvarande satsningar görs beträffande personal och personalledning (Stenmark 2002). Detta ligger i linje med Eriksson som anser att människor per definition alltid har en framträdande roll i informationsskapandet (Eriksson 1989).

2.5 DeLone and McLean Information System Success Model

Studiens uttalade syfte och mål är att undersöka huruvida intranät som informationssystem kan bidra till ökad verksamhetsnytta. För analys fordras därför en teoretisk referensram och undersökningsmodell vilken är kapabel att påvisa endera förekomst eller avsaknad av ett sådant samband. I den inledande delen av litteraturgenomgången introduceras en modell vilken hjälper oss behandla intranätet som ett informationssystem. Följande del presenterar ett ramverk för hur informationssystemets olika delar kan väntas bidra till ökad eller minskad verksamhetsnytta inom organisationen.

En stor mängd forskning har ägnats åt att identifiera vilka faktorer som bidrar till att informationssystem upplevs som framgångsrika eller ej. Med anledning av den stora mängden har jämförelser mellan olika framgångsfaktorer försvårats avsevärt (DeLone & McLean 1992). DeLone and McLean Information System Success Model är en ansats till att samla, organisera och konkretisera tidigare forskning genom att presentera en sammanhängande och enhetlig taxonomi (DeLone & McLean 1992). Upphovsmännen menar att indelningen bildar en deskriptiv modell vilken kan användas för att granska hur olika aspekter av ett system påverkar framgången av ett informationssystem (DeLone & McLean 1992).



Den taxonomiska indelningen utgörs av sex centrala dimensioner vilka observeras i modellen ovan. Dimensionerna är som följer:

- Systemkvalitet
- Informationskvalitet
- Användning
- Användarnöjdhet
- Individuell påverkan
- Organisationspåverkan

Modellen presenterades år 1992 och reviderades till följd av synpunkter från den övriga forskarvärlden, en förnyad version presenterades av DeLone och McLean år 2003 (DeLone & McLean 2003).

DeLone och McLean observerade tidigt att en bidragande faktor till det stora antalet undersökningsmodeller beror på att uteffekten av ett informationssystem kan observeras och mätas på ett flertal olika sätt (DeLone & McLean 1992). Shannon och Weaver insåg redan år 1949 att information kunde analyseras på minst tre olika nivåer: den tekniska, semantiska och effektiva nivån (DeLone & McLean 1992). Den tekniska nivån representerade systemets effektivitet och precision, den semantiska nivån värderades med hänsyn till hur väl informationen förmedlades och den effektiva nivån mätte slutligen hur informationen påverkade mottagaren eller användaren av ett informationssystem (DeLone & McLean 1992). DeLone och McLeans modell är en vidareutveckling av dessa tankar; informationskvalitet syftar till att undersöka den semantiska nivån, systemkvalitet den tekniska och de övriga fyra dimensionerna i DeLone och McLeans modell kan relateras till den effektiva nivån. DeLone och McLean menar att man genom att studera modellens komponenter separat, såväl som deras inbördes påverkan på varandra, kan man skapa sig en tydlig bild över vilka faktorer som bidrar till ett framgångsrikt informationssystem (DeLone & McLean 1992). Nästa sida presenteras en koncis sammanfattning över DeLone och McLeans föreslagna taxonomi:

2.6 Systemkvalitet

Systemkvalitet mäter själva bearbetningen av information inom systemet och består av de önskvärda egenskaper som ett informationssystem kan tänkas innehålla (DeLone & McLean 1992). Dimensionen kan innefatta bl.a. responstider, dataprecision, pålitlighet, lätthet att lära sig systemet, upplevd lätthet att använda systemet, flexibilitet, effektivitet, reliabilitet, navigation, interaktivitet, integration m.fl. (Dwivedi et al 2012).

Ett flertal studier har sedermera i sina resultat redovisat ett positivt samband mellan systemkvalitet och användande, systemkvalitet och användarnöjdhet samt systemkvalitet och verksamhetsnytta (Petter et al 2008). Några exempel på empirisk forskning inom området följer nedan, samtliga utdrag ur Petter, DeLone och McLeans kvalitativa litteraturoversikt beträffande forskning på området om informationssystem och deras framgångsfaktorer (Petter et al 2008). Ett plus i nedanstående tabell innebär att man i studien fann ett statistiskt signifikant samband mellan dimensionerna.

| Systemkvalitet → Användning | Resultat |
|-----------------------------|----------|
| Halawi et al.(2007) | + |
| Hsieh & Wang (2007) | + |
| Rai et al. (2002) | + |
| Hong et al. (2001/2002) | + |

(Petter et al 2008)

| Systemkvalitet → Användarnöjdhet | Resultat |
|----------------------------------|----------|
| Chiu et al.(2007) | + |
| Halawi et al (2007) | + |
| Hsieh & Wang (2007) | + |
| Leclercq (2007) | + |

(Petter et al 2008)

2.7 Informationskvalitet

Till skillnad från systemkvalitet fokuserar informationskvalitet på själva uteffekten av informationssystemet och syftar därför till att värdera informationen som systemet sprider, bearbetar eller producerar (t.ex. då systemet används för att generera en rapport). Informationskvalitet anses ha stark koppling till användarnöjdhet (DeLone & McLean 1992). Dimensionen kan innefatta bl.a. fullständighet, användbarhet, relevans, precision, format, konsekvens, koncishet m.fl. (DeLone & McLean 1992). Nedan presenteras ett urval av de studier som har fun-

nit ett statistiskt signifikant samband mellan informationskvalitet och användning samt mellan informationskvalitet och användarnöjdhet.

| Informationskvalitet → Användning | Resultat |
|-----------------------------------|----------|
| Halawi et al (2007) | + |
| Kositanurit et al. (2006) | + |
| Rai et al. (2002) | + |
| Goodhue & Thompson (1995) | + |

(Petter et al 2008)

| Informationskvalitet → Användarnöjdhet | Resultat |
|--|----------|
| Chiu et al.(2007) | + |
| Leclercq (2007) | + |
| Kulkarni et al. (2006) | + |
| Wu & Wang (2006) | + |

(Petter et al 2008)

2.8 Användning

Definieras i termer av mottagarens användning och konsumtion av ett informationssystem uteffekt (DeLone & McLean 1992). Parametrar som undersöks relaterar till användningsgraden av ett informationssystem funktioner. För undersökningar gällande användning föreslås faktorer som: dagligt användande, användningsfrekvens, navigationsmönster, faktiskt användande, motivation till användande, frivilligt användande m.fl. (Dwivedi et al 2012).). Nedan presenteras ett urval av de studier som har funnit ett statistiskt signifikant samband mellan användning och användarnöjdhet.

| Användning → Användarnöjdhet | Resultat |
|------------------------------|----------|
| Chiu et al.(2007) | + |
| Halawi et al (2007) | + |
| Iivari (2005) | + |
| Guimaraes et al. (1996) | + |

(Petter et al 2008)

2.9 Användarnöjdhet

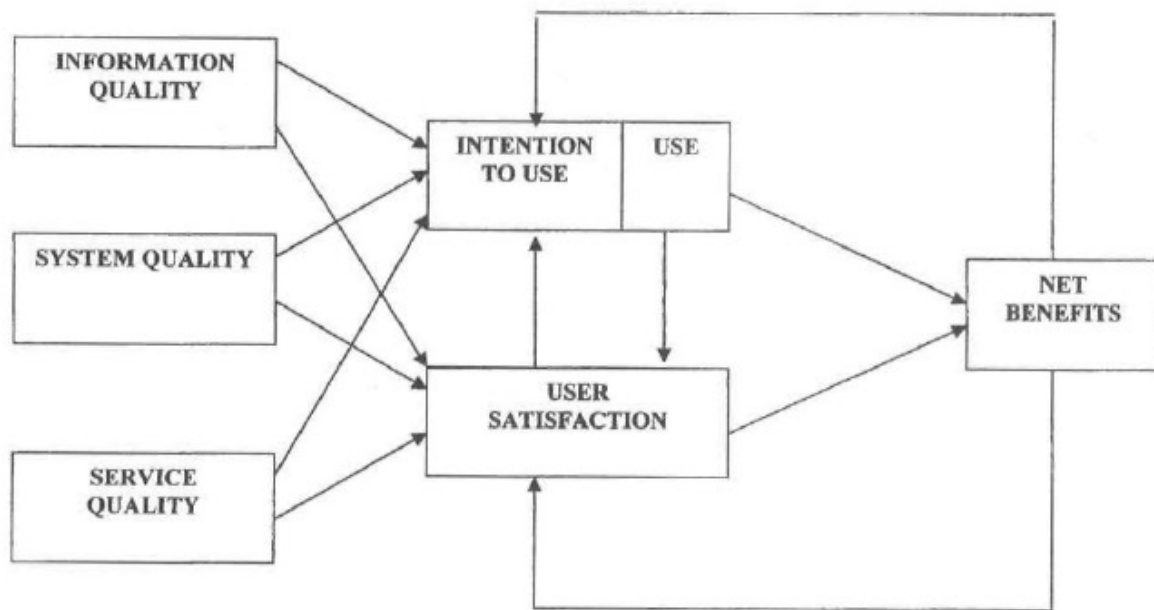
DeLone och McLean konstaterar att användarnöjdhet förmodligen är den mest frekvent använda och refererade metoden för att mäta ett informationssystemets framgångar, dels på grund av att det är svårt att argumentera mot att ett system är lyckat om det uppskattas av användarna, dels på grund av att det är empiriskt okomplicerat att undersöka (DeLone & McLean 1992). Undersökningsområden inkluderar: lämplighet, effektivitet, nöje, övergripande nöjdhet, attityder m.fl. (DeLone & McLean 1992). I litteraturöversikten genomförd av Petter, McLean och DeLone fann de att 14 av 14 studier som undersökt sambandet mellan användarnöjdhet och individuell eller organisatorisk nytta observerat ett statistiskt signifikant samband (Petter et al 2008).

2.10 Individuell påverkan

Informationens påverkan på individens beteende. Påverkan är tätt sammankopplad med prestation och därav följer det sig naturligt att ökandet av den individuella prestationen vanligtvis likställs med ett framgångsrikt och väl implementerat informationssystem (DeLone & McLean 1992). Utöver den strikt sett kvantifierbara prestationen ryms även fenomen likt förbättrat beslutstagande och förändringar i användaraktivitet inom samma dimension. Lämpliga undersökningsområden som föreslås är bland annat: beslutseffektivitet, arbetsprestation, individuell produktivitet, förenkling av arbetsuppgifter, lärande, användbarhet och innovation (Dwivedi et al 2012).

2.11 Organisationspåverkan

Informationens påverkan på organisationens prestation. Hur ett informationssystem bidrar till framgång på det organisatoriska planet, t.ex. ROI, ökad produktivitet, jobbskapande, ökad vinstmarginal, ökad försäljning, beslutsfattande, kostnadsminskningar, marknadseffektivitet, påverkan på intern kommunikation, internt samarbete, kundnöjdhet (DeLone & McLean 1992).



(DeLone & McLean 2003)

En reviderad version av modellen presenterades år 2003. Den huvudsakliga skillnaden mellan den uppdaterade och den tidigare versionen är tillägget av de två dimensionerna servicekvalitet samt nettovinster (Dwivedi et al 2012). Servicekvalitet betonar vikten av support och service till ett informationssystem. Vidare har ändringar gjorts gällande användning. Genom att inkludera avsikt att använda systemet mäts attityder som ett alternativt mått på det som tidigare benämnts användande (Dwivedi et al 2012). Beträffande användande kommenterar upphovsmännen att användning visserligen måste föregå användarnöjdhet ur ett processperspektiv, men att positiva erfarenheter av användande kommer att leda till ökad användarnöjdhet i kausal mening (DeLone & McLean 2003). DeLone och McLean påpekade att systemets effekter och påverkan sträcker sig längre än att påverka enbart den omedelbara användaren. För att förhindra en allt för komplex modell med ständiga tillägg valde författarna att ersätta organisatorisk och individuell påverkan med dimensionen nettovinster (DeLone & McLean 2003).

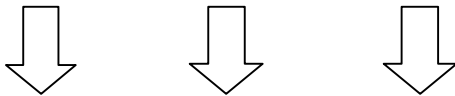
2.12 Användning av teori

DeLone och McLeans modell har sitt ursprung i en typ av processororienterad förståelse för informationssystem och dess inverkan på användare samt organisation (DeLone & McLean 2003). En sådan typ av processmodell består av skapandet av systemet, användandet av systemet och konsekvenserna av användandet. Det är ur denna princip som DeLone och McLeans taxonomi med de sex dimensionerna är född (DeLone & McLean 2003). På grund av att DeLone och McLean anser att det även finns en inbördes påverkan mellan de sex faktorerna har de valt att representera taxonomin i en grafisk modell, vilken är densamma som observeras i figuren på föregående sida. Syftet är alltså att kombinera en processmodell med en modell som undersöker kausalitet och inbördes beroende mellan de olika dimensionerna.

Kritik har riktats mot Information System Success Model, bland annat av Seddon, som menar att processmodeller och kausalitetsmodeller inte går att förena på ett meningsfullt sätt, då pilarna och rutorna i diagrammet representerar vitt skilda koncept (DeLone & McLean 2003).

I denna studie är vi intresserade av att undersöka dels hur väl intranätet lever upp till att användas som informationssystem, dels huruvida ett sådant informationssystem kan bidra till både den individuella nyttan så väl som verksamhetsnyttan. D&M Information System Success Model har med framgång infört en taxonomi som beskriver informationssystemets samtliga nyttskapande komponenter. Den reviderade versionen av modellen innehåller dessutom en dimension, nettovinster, som inkapslar och konkretiserar själva essensen av nyttobegreppet. DeLone och McLean framhåller att det inte är möjligt att undersöka nettovinster utan att förstå och analysera även systemkvalitet och informationskvalitet (DeLone & McLean 2003). Med anledning av detta har vi skapat en tabell med utgångspunkt i DeLone och McLeans taxonomi som vi ämnar använda för att bedöma intranätet som informationssystem, samt undersöka nytta på individuell såväl som verksamhetsnivå. I rapporten som presenterar den reviderade versionen av Information System Success Model betonas vikten av kontext, författarna kommenterar att ingen faktor är egentligen viktigare än någon annan, vilka faktorer man väljer att undersöka inom varje dimension borde ytterst grunda sig på organisationen och dess omgivning (DeLone & McLean 2003). Valet av faktorer är därför en kombination av faktorer som använts vid undersökning av liknande teknologi och liknande system vid tidigare forskning, primärt webbaserade sådana. Valet av faktorer som utgör grunden för vår teoretiska undersökningsmodell visas nedan i tabell 1, för fullständig frågeenkät se bilaga 12.

Viktigt att notera är att nettoeffekterna inte nödvändigtvis måste sammanfalla med faktorerna i tabell 1 på nästa sida, de utgör emellertid en teoretisk utgångspunkt för forskningen.

| |
|--|
| Systemkvalitet |
| • Användbarhet |
| • Tydlighet i navigation |
| • responstid |
| Informationskvalitet |
| • Relevans |
| • Precision |
| • Pålitlighet |
| • aktualitet |
| • Format |
| • Sökbarhet |
| Servicekvalitet |
| • Pålitlighet i support |
| • snabb support |
| • tillgänglighet till support |
| Systemanvändning |
| • Användningsfrekvens |
| • syfte med användning |
| • typ av användning |
| Användarnöjdhet |
| • Övergripande kvalitet |
| • Syn på informationskvalitet |
| • Syn på systemkvalitet |
| • Inställning till systemet |
|  |
| Nettovinster |
| • Effekt på utförande av arbetsuppgifter |
| • Effekt på beslutsfattande |
| • Effekt på individuell arbetsprestation |
| • Effekt på produktion |
| • Effekt på kommunikation och samarbete |

(Petter et al 2008, 2013)Tabell 1

3 Metod

I denna del introducerar och underbygger vi vårt valt av metod som är direkt förankrad till forskningsfrågan. Ytterligare introduceras datainsamlingsmetod, urval etik, reliabilitet, validitet och generalisering.

3.1 Metodval

Valet av metod i vår forskning är fullständigt baserad på att understödja forskningsfrågan i 1.3. Då vi skall undersöka ifall Malmö Operas intranät används för att bilda ett nyttoskapande informationssystem, är det viktigt för oss att vi erhåller information från olika synvinklar från olika avdelningar i organisationen, detta för att få ett brett perspektiv från olika organisationsmedlemmar. Valet av en kvalitativ forskningsmetod var för oss som författare trivialt då den kvalitativa intervjun är en effektiv metod att arbeta med vid uppfångandet av personliga erfarenheter, vardaglighet och få individernas synvinklar angående informationshanteringen med egna utformade ord (Kvale 1997).

En av huvudanledningarna till att vi inte valde en kvantitativ undersökningsmetod var, eftersom vi kommer att adressera forskningen till anställda med olika kunskaper anser vi som författare att det är viktigt att substansen kring informationshantering diskuteras med respondenterna i händelse av att området är diffust. Ser man till Jacobsen anser han att man endast ska utföra en kvalitativ intervju om man är i behov av en skildring som ger form av en individs attityder, synpunkter, kunskaper och uttryck (Jacobsen 1993).

Enligt Kvale erhåller den kvalitativa intervjumetodiken ett överläge till följd av sin öppenhet, (Kvale 1997) vilket vi vill ha som en potentiell tillgång eftersom våra frågor utformas och styrs mot våra sex olika områden som presenteras i kapitel 2 och är ämnade för följdfrågor. Ju större spelrum vi ger till respondenterna desto större möjlighet för utvinnandet av nytt och intressant material (Jacobsen 1993). Vi ämnar tematisera de sex begreppen till respektive område vilket kommer ge oss mer utrymme för ytterligare frågor (Kvale 1997).

Vi bedömer att den kvantitativa enkätmetoden även kan ha möjligheten till att vara öppen, men eftersom vårt område kan betraktas som komplext anser vi att finns det risk för uteblivna eller minimala svar från respondenterna. Ytterligare en anledning till en kvalitativ metod för oss, var att komma ut till organisationen för att få en fysisk bild av den gentemot vad en kvantitativ enkätmetod erbjuder. Vi vill se hur respondenternas arbetsrutiner ser ut i ett realt perspektiv, vilket måhända kan väcka liv till nya frågor vid nästa intervjutillfälle av senare respondent.

Kvale indikerar på en del kritik som framförts om den kvalitativa forskningsintervjun. Ett exempel behandlas i punkten om ” Den kvalitativa forskningsintervjun är inte tillförlitlig, utan bygger på ledande frågor” (Kvale 1997). Vi ställer frågor i hänseende till forskningsfrågan men anser att detta inte stämmer då vi exkluderar vid intervjun direkt ledande frågor.

För att utforska vidare om intranätet används för att bilda ett nyttskapande system kompletterade vi intervjun med en mailbaserad enkät. Dessa påståenden från enkäten har direkt koppling till de utvalda grundfaktorerna enligt D&M som påvisades i föregående kapitel i tabell 1. Syftet med enkäten är att dels se samband/orsak mellan olika områden och att kunna göra uträkningar på högsta/lägsta värde samt medelvärde för de olika påståendena.

3.2 Datainsamling

Datainsamlingsmetoden kommer att bestå utav semistrukturerade forskningsintervjuer, vilket innebär att intervju-sessionerna kommer att utspela sig med en respondent i taget (Kvale & Brinkmann 2009) vilket vi anser vara betydande för att ge intervjupersonen utrymme till personliga åsikter utan närvaro av övriga kollegor inom organisationen. Gruppintervju var inget alternativ pga. föregående antagande och om det måhända existerar ett grupptänkande inom organisationen som innebär att gruppen inte kan förhålla sig kritiskt utan ser sig själva som osårbara och har en orimlig optimism (Granström 2016). Om så är fallet, vill vi undvika det genom att intervjua en organisationsmedlem från respektive avdelning som vi anser ha en betydande roll för forskningsarbetet. I grupptänkande finns det en stor risk att vi som intervjuare tappar kontrollen över situationen pga. ett livligt debattklimat (Kvale & Brinkmann 2009). Vi ville även avstå från datoriserade intervjuer i egenskap av email eller chattfunktion då komplexiteten av detaljrika beskrivningar, både från vår sida som intervjuare men även från respondenternas svar kring intranätanvändandet (Kvale & Brinkmann 2009). Dock utförs en kompletterande enkätundersökning via mail.

3.2.1 Intervjuns utformning

De frågor som skapades, utvecklades enligt Kvales beskrivning av en semistrukturerad intervjuform där frågorna är uppdelade och tematiserade till de sex begreppen som är våra huvudinriktningar i referensmodellen, Systemkvalitet, informationskvalitet, servicekvalitet, systemanvändning, användarnöjdhet och nettoeffekt. Intervjuerna sker separat med respektive respondent. Frågorna hade de sex begreppen som öppna rubriker men även detaljerade frågor under varje rubrik tillhörande respektive begreppsområde (Kvale & Brinkmann 2009). Frågorna är en mix av Kvales typer av intervjufrågor, synnerligt gällande inledande, direkta och uppföljningsfrågor (Kvale 1997) som redovisas i nedan stycke.

Direkta frågor ställs för att vi är i behov av att veta angående om vissa funktioner i intranätet existerar. Exempel på en direktiv fråga som vi utvecklat lyder: Kan du via intranätet få tillgång till något av följande, i detta fall presenterar vi exempel som direktiv, FAQ eller rutiner.

Vid gällande uppföljningsfrågor är detta ett essentiellt moment för oss där vi kan vidareutveckla respondenternas svar på direkta frågor. Ett exempel på en uppföljningsfråga till föregående exempel i stycket över kan innefatta: Vad är det för typ av direktiv som du har tillgång till? Vidare kommer vi att exemplifiera med policy eller diverse arbetsinstruktioner.

De inledande frågorna ska hjälpa oss att förstå hur användarna använder en viss funktion genom att ställa en fråga gällande utförandet av en funktion eller ett visst verktyg. Enligt Kvale kan detta bringa spontana beskrivningar av vad användaren tycker är viktigast med funktionen/verktyget. Detta kan även föra med sig följdfrågor (Kvale 1997).

Ledande frågor har vi exkluderat helt då risken för att svaret blir det som man strävar efter. Ledande frågor är ett stort bekymmer gällande kvalitativa intervjuundersökningar, dock kan man enligt Kvale testa tillförlitligheten på vad respondenten svarar genom ledande frågeställningar (Kvale 1997).

3.2.2 Genomförandet av intervjun

För att påvisa för respondenterna att vi är organisatoriska lyder vi Jacobsens vägledning som innebär direktiv vid fler än en som intervjuar. Det är samma person som tar kontakt med respektive respondent och samma person som utför intervjun. Jacobsen menar att detta bringar ett ordningsförtroende hos den intervjuande (Jacobsen 1993).

Vi avhöll oss ifrån att dokumentera skriftligt under intervjutillfället då mäta noteringar kan uppfattas som störningsmoment i respondentens perspektiv. Att endast förhålla sig till den mänskliga memoreringstekniken kan resultera i att man glömmer exakta språkliga formuleringar (Kvale & Brinkmann 2009) som kan medföra förlorat innehåll (Jacobsen 1993). Då dessa nackdelar har en voluminös negativ påverkan på senare analysarbete, bestämde vi oss för att spela in intervjuerna. Efter respektive intervju, utfördes en transkribering.

3.2.3 Enkätutformning

Vi standardiserade frågorna enligt Jan Torst till en hög grad, vilket innebar en avsaknad av variation av frågorna. Enkätutformningen är därav lika för alla och de samtliga respondenterna skall läsa upp påståenden/frågorna på samma sätt och i samma följd. En hög grad av standardisering ses som idealiskt då enkätupplägget är konstant för experimentet (Trost 2007).

Då vi författare utreder nyttan med intranätet, måste vi undersöka den upplevda nyttan hos respektive respondent. Vi har därav valt att utforma enkäten enligt Rensis Likerts Likertskala som utgår från olika påståenden där respondenterna har möjlighet att instämma med olika grader. Vi har valt en sjugradig skala som vanligtvis används enligt Trost (Trost 2007) där ett är lika med *instämmer helt* och sju är lika med *tar helt avstånd*. I figur 2 visualiseras ett exempel på ett påstående där en av respondenterna svarade med en trea.

| | Instämmer helt | | | | | | Tar helt avstånd |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Intranätet är lätt att använda | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |

Figur 2

Efter insamlad data beräknades högsta/lägsta värdet samt medelvärdet från respektive respondent för respektive fråga inom behandlat område. I figur 3 på nästa sida visualiserar vi påståendet att *intranätet är lätt att använda* inom området systemkvalitet. Här ser vi vad respondenterna har svarat samt ett medelvärde för just det påståendet.

| Systemkvalitet | Nino | Katja | Jonas | Eva | Medelvärde |
|--------------------------------|------|-------|-------|-----|------------|
| Intranätet är lätt att använda | 4 | 3 | 3 | 5 | 3,75 |

Figur 3

3.3 Urval

Intervjupersonerna som deltagit i undersökningen är en webbansvarig, Malmö operas representant för IT-avdelningen, personalavdelningsrepresentant, en producent och en receptionist. Valet av dessa intervjupersoner grundade sig i efter att vi studerat organisationskartan över avdelningar. Vi valde de som vi förmodade använde intranätet mest. Detta gällde personerna utöver producenten. Vid intervjun med organisationens webbansvarige, fick vi berättat för oss att det var troligt att producenterna inom företaget använde intranätet mest. Vi hade även en marknadschef inplanerad som avbokade mötet med oss. Vi hade som avsikt att selektera intervjupersonerna till både som ledande och icke ledande roller.

3.4 Etiska aspekter

Innan mötet med respondenterna, blir de orienterade gällande syftet av intervjun och hur undersökningen är upplagd (Kvale 1997). Avsikten var att förhindra alla former av oklarheter och att även få respondenterna att känna sig säkra då det även kan uppstå nervositet från deras aspekt (Jacobsen 1993).

Respondenterna offereras möjlighet att vara anonyma då respondenterna ska ha tillgång till skydd för deras personliga integritet (Kvale 1997). Detta anser vi kan medföra opåverkade svar från respondenterna om det finns någon form av rädsla för vad andra anställda i organisationen skall tänka vid ett visst svar eller uttalande. Kvale behandlar ett antal etiska frågor som vi har reflekterat över. En fråga behandlar hur vi som forskare kan göra för att dölja identiteten om en viss respondent vill vara anonym (Kvale 1997). Om fallet blir så, kan vi använda oss av fingerade namn eller förändringar av personens egenskaper. (Kvale 1997). Vi hanterar möjlig anonymitet genom att radera intervjun från telefonen efter transkriberingen och utesluter eventuell övrig information som skulle kunna tänkas demaskera den intervjuades identitet.

Respondenterna blir även tillfrågade om de samtycker till inspelning av intervjun. Vi respekterar om de inte samtycker och är väl förberedda med övriga dokumenteringsverktyg ex. Papper och penna.

3.5 Reliabilitet

Enligt Kvale har reliabiliteten hos den som för intervjun länge blivit ifrågasatt men Kvale fokuserar på reliabiliteten i själva transkriberingen av intervjun. Den kan måhända bli opålitlig om en person utför transkriberingsprocessen

(Kvale 1997). En av oss utförde transkriberingen från inspelning till skrift samma dag som intervjun hade ägt rum. Därefter granskade den andra författaren transkriberingen tillsammans med intervjuavlyssningen och utökades vid behov. Detta medföljer en bättre kvalitet på transkriberingen vilket resulterar med högre tillförlitlighet (Kvale 1997).

Vi undvek krångliga ord och ordvändningar i enkäten. Trost menar att missuppfattningar av frågorna utmynnas i låg grad av reliabilitet (Trost 2007).

3.6 Validitet

Kvale presenterar en annan författares definiering på en frågeställning angående validiteten som lyder: Mäter du vad du tror att du mäter? Kvale menar att validiteten i en intervju innefattar hur tillförlitlig kvaliteten är i intervjuandet. (Kvale 1997). Validiteten är enligt Kvale som en hantverksskicklighet och presenterar tre fortlöpande validerings skildringar i stycken nedan. De tre skildringarna nedan grundar sig helt efter Kvale (Kvale 1997).

”Att validera är att kontrollera” Vilket innebär att vi som forskare kritiskt granskar vår analys och fokuserar distinkt på vårt forskningsområde. Det är viktigt att kontinuerligt kontrollera vårt resultat för potentiell vilseledning. Detta utfördes då vi utvecklade frågor mot vårt ramverk vilka är kategoriserade till de sex olika områden som vi har behandlat. Vi ställde även liknande grundfrågor till samtliga intervjuande, vilket bistod till lättare tolkning och analys av resultaten.

”Att validera är att ifrågasätta” som innefattar för oss ett ifrågasättande av intervjuans giltighet då respondenternas svar kan vara sanningslösa. Vi är medvetna om denna kritik och har således utfört ett urval av respondenterna då de samtliga har ledande roller vilket vi tror minskar risken för falska rapporter. Då vi kontrollerar enligt ovan stycke, kan vi jämföra respondenternas gemensamma frågor för avvikelser.

”Att validera är att teoretisera” hanterar om vår kvalitativa metod utforskar det ämne som den valda metoden är ämnad för. Valet att studera om intranätet och nyttan var essentiell för studiens syfte och har direktkontakt med rapportens frågeställning. Frågorna och intervjuurvalet är grundat och tar aktning till undersökningen.

3.7 Generalisering

Generalisering eller generaliserbarhet innebär att vi kan göra en undersökning av en grupp individer och överföra resultatet till en annan grupp förklarar Thomson (Thomson, 2002).

Generaliseringen anser vi vara hög internt mellan olika organisationsenheter i företaget pga. blandat urval av ledande roller och från olika avdelningar. Då forskningen utfördes på Malmö Opera kan vår forskning troligen användas på annan liknande verksamhet. I fallet där samtliga svarade att de saknar ett meddelande eller en chattfunktion i Intranätet anser vi att detta kan generaliseras ut i organisationen. Dock är generaliseringen endast ett antagande efter analyseringsarbetet och kan inte vara helt objektivt (Thomson, 2002).

4 Empiri

I denna del presenterar vi samtliga respondenter och introducerar undersökningens resultat enligt ramverksområdena Systemkvalitet, Informationskvalitet, Servicekvalitet, Systemanvändning, Användarnöjdhet och nettoeffekt. En sammanställning av resultat från respektive område presenteras innan behandlat område i form av en tabell.

4.1 Intervjuresultat

4.1.1 Respondenter på Malmö Opera

Katja Sund arbetar på Malmö Operas marknadsföringsavdelning som webbansvarig. I sitt dagliga arbete behandlar Katja frågor som berör social media, digital marknadsföring samt all utveckling, design och innehåll på Operans webbplats. Katja är med i något som internt kallas för intranätsrådet, en liten grupp anställda som arbetar med frågor rörande en stundande implementation och uppdatering av ett nytt intranät. Katja har arbetat på Malmö Opera i två år och upplever att intranätet är en viktig del av hennes arbete.

Jonas Georgsson jobbar som producent på Malmö Opera och har gjort så i tre år, han berättar att producentyrket till stor del liknar eller motsvarar en ägarroll i en traditionell projektorganisation. Jonas ansvarar för all koordinering i en produktion. Han kontaktar alla konstnärliga team, följer deras tekniska processer, alla deras inlämningsmöten och all deras kommunikation med huset. Han ser till att alla inblandade parter levererar inom de ramar som fastslagits vid projektstart och gör ändringar för att produktionen skall möta alla målbilder och krav. Jonas kontrakterar dessutom alla medverkande i en produktion; alla skådespelare, sångare, dansare, statister och övriga som på något sätt medverkar till produktionen.

Jonas följer hela processen på så vis att han äger både budget och planering hela vägen fram till premiär. Dessutom är han arbetsmiljöansvarig och följer produktionen genom spelperioden fram tills det att den är slut, då sköter han hela den ekonomiska uppföljningen och avslutar sedan projektet. Jonas påpekar att yrkesrollen som producent möjligtvis är den som fordrar störst aktivitet på intranätet utav alla typer av olika befattningar på Malmö Opera, då en stor del av projektverksamheten använder intranätet som primär informationskanal.

Nino Zlatevski påbörjade sitt arbete på Malmö Operas IT avdelning för tre år sedan. En av Ninos primära uppgifter på Operan är att agera som teknisk ansvarig för SharePoint intranätet som idag används. Utöver de specifikt intranätsrelaterade frågorna jobbar Nino även med all typ av IT relaterad support. En del av arbetsuppgifterna består av att skapa guider och publicera dessa på intranätet för att hjälpa användare utföra enklare uppgifter i IT miljön, Nino är dessutom med i en grupp som arbetar med nätverksfrågor på Operan.

Eva Persson är intranätets systemägare och har även arbetet som personaladministratör. Eva anställdes på Malmö Opera för sju år sedan som VD-assistent och har sedan en kortare tid arbetat som personaladministratör men behöll ansvaret för intranätet där hon driver det. Eva säkerställer att styrande dokument finns på intranätet samt bevakar så att aktuell information finns tillgänglig.

4.2 Systemkvalitet

| Systemkvalitet | Nino | Katja | Jonas | Eva | Medelvärde |
|--|------------|-------|-------|-----|------------|
| Intranätet är lätt att använda | 4 | 3 | 3 | 5 | 3,75 |
| Intranätet är lätt att lära sig | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,5 |
| Intranätet är driftsäkert | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Intranätet är lättnavigerat | Inget svar | 3 | 4 | 3 | 3,33 |
| Intranätets funktioner har snabb responstid | 4 | 3 | 7 | 3 | 4,75 |
| Intranätets olika sidor har snabb laddningstid | 4 | 3 | 7 | 3 | 5 |
| Dokumenthantering på intranätet är smidigt | 6 | 5 | 7 | 6 | 6 |

Tabell 2

I tabell 2 visualiseras respondenternas kompletterande svar gällande intranätets systemkvalitet.

Undersökningen som vi har utfört på Malmö operas studiedeltagare påvisade ett medelvärde på 3,9 angående respektive upplevelse för intranätets systemkvalitet. Medelvärdet utgör närapå ett mellanvärde där respondenterna varken instämmer helt eller tar helt avstånd från de påståendena från den kompletterande enkäten. Trots medelvärdet under systemkvalitet hade de samtliga respondenterna en del negativa uppfattningar. Den del i systemkvalitet som utmärkte sig specifikt bland de samtliga respondenterna behandlade intranätets dokumenthantering och den tillhörande användbarheten.

Vid påståendet från enkäten om intranätet var lätt att använda låg medelvärdet på 3,75 där Eva var den respondent som var längst ut med en femma på likertskalan mot ”tar helt avstånd”.

”Ja, att det skulle vara. Ja, det var ju rätt lätt att göra ett bättre.”(Eva, bilaga 4)

Eva åsyftar på det gamla systemet med de tillhörande förväntningarna på det nuvarande intranätet. Dels var förväntningarna enligt Eva att på ett enkelt sätt hitta och samla dokumenten på ett ställe. Eva förklarar att det gamla systemet agerade som en katalog med mappar som man länkar till en frontpage. Vid intervjun med Nino påvisas det att han har ett mediokert synsätt på svårighetsgraden angående hur pass lätt intranätet är att använda och att lära sig. Nino förklarar att han tillsammans med IT-avdelningen lägger upp guider och övrigt material för att kunna assistera användarna i intranätet. Nino förklarar även att om det finns något som inte fungerar för en användare, går han in och utför diverse tester både i en testmiljö och i skarpt läge. Samtliga övriga respondenter ger uttryck för att direktiv finns tillgängligt på intranätet, bl.a. påpekar Nino att det finns en policy som explicit redogör för att direktiv och rutiner skall samlas under en gemensam sida på intranätet. Jonas förklarar att han söker oftast efter dessa rutiner och övriga dokument då indelningen inte är intuitiv, indelningen har ett förvirrande upplägg och således använder han outhärligt den inbyggda sökfunktionen.

”Nej det tycker jag inte. T.ex. om man skall ha någon särskild blankett eller något då blir det genast krångligt, blanketterna ligger undangömda, deras placering är inte speciellt logisk eller intuitiv.”(Katja, bilaga 1)

Även Katja ger uttryck för sökfunktionens existens men belägger större grund som liksom Jonas för krånglig placering av dokumenten. Katja menar att indelningen är i synnerhet komplicerad och ologisk, hon använder sig därför av egna genvägar och länkar som ett slags subsystem och som ett alternativ till den rådande indelningen. Utöver ovan nämnda sökfunktion existerar även en konceptuell indelning av information som relaterar till olika teman och ämnen. Exempel på indelningar kan vara säsonger och produktioner, trots allt förhåller Katja sig till att dokumenten är som enligt henne benämnda som, så kallade undangömda dokument. Detta påvisades även då medelvärdet från respondenterna för påståendet om intranätet är lätt-navigerat låg på 3,33 i likertskalan.

”Ja det kan jag göra. Alla användare har behörighet att ändra material som de lagt upp. Du kan tillåta andra att göra ändringar i dina dokument om du vill det.” (Nino, bilaga 3)

Nino refererar till frågan om han tillåts att uppdatera befintligt material som har uppladdats. Dock anser han och de övriga respondenterna att dokumenthanteringen inte alls omfattas av smidighet. Medelvärdet för nuvarande smidighet av dokumenthanteringen ligger på 6 som nästan innefattas av att respondenterna inte alls är benägna att hålla med. Det var ingen som lutade åt ett positivt svar då respondenten Katja med det minsta negativa svaret låg på 5. Missnöjet med dokumenthanteringen har det största utfallet av negativ syn utav samtliga frågor och påståenden som ställdes till respondenterna.

Jonas var den som inte alls instämde att dokumenthanteringen var smidig. Jonas berättar under sin intervju att det finns vissa tekniska begränsningar som negativt påverkar både underhåll och uthämtning, och därför i förlängningen även lagring. Som exempel tar han upp till skillnad från Nino svårigheten med att redigera material som redan laddats upp. Olika dokument hanteras av olika dokumentbibliotek och en del av dem går inte att redigera på plats. Dokumenten måste därför laddas ner lokalt och sedan laddas upp igen, vilket Jonas ser som ett jobbigt moment. Eva bekräftar även under hennes intervju problematiken med att Jonas som en av producenterna måste ladda ner för att sedan ladda upp dokument. Jonas förklarar att då olika dokumentbibliotek hanteras olika sitter han ibland med ett tiotal kopior av samma dokument. Jonas förklarar för oss intervjuare att:

”Jag tror att många saknar funktionen för att det skall vara som en utforskare, att man bara öppnar dokumentet i webbläsaren och kan göra ändringar och spara där direkt utan att något konstigt händer.” (Jonas, bilaga 2)

Jonas anser dock att konsultfirman som implementerade det nuvarande intranätet tog fram en någorlunda ok struktur men kom inte till insikt om huruvida organisationen och dess användare hanterade dokumenten. Jonas framhåller att det nya kollaborativa intranätet fungerar som han beskriver en miljard gånger bättre än det gamla intranätet vilket inte tillät användargenererat innehåll, även om man idag fortfarande dras med en del tekniska tillkortakommanden.

Eva tydliggör även dilemmat med att inte kunna spara ner e-post till intranätet. Hon förklarar att då denna funktion inte existerar måste användarna först spara ner respektive dokument till sina separata hårddiskar för att sedermera ladda upp dessa till intranätet. Eva och de övriga respondenterna resonerar i att det är ett större antal klick än nödvändigt.

Jonas var den respondent som stod ut från de övriga respondenterna där han tog helt avstånd ifrån att intranätets funktioner har snabb responstid och även det påståendet gällande om att intranätets olika sidor har snabb laddningstid. De övriga respondenterna svarade med tre respektive fyra på likertskalan.

”Ja det är kapacitetsproblem med intranätet att vi inte får till det.” (Eva, bilaga 4)

Även Eva påtalar de tekniska problemen fast som ett kapacitetsproblem som de inte kommer tillrätta med och även ett generellt upplevande av att intranätet känns tungt att köra, men hoppas på att intranätets seghet förändras vid nästa uppgradering. Jonas, Eva och Nino nämner emellertid förekomsten av parallella lagringssystem inom enskilda avdelningar. Inom IT-avdelningen används för exempel en privat server där mycket av den IT relaterade informationen lagras. Kostymavdelningen lagrar på liknande vis skisser och bilder på en intern server som inte kopplas upp mot intranätet.

Jonas fastställer att det är på grund av tekniska brister i intranätet som sådana parallella systemen vuxit fram. Ett direkt resultat av att intranätet inte har en fullt fungerande utforskar-miljö är förekomsten av parallella informations- och lagringssystem som vissa sektioner och avdelningar tagit i bruk. På grund av intranätets delvis låga användarvänlighet använder t.ex. kostymavdelningen en egen server eftersom att intranätet inte tillåter en smidig granskning av skisser. Dessa parallella system är inte sammankopplade med andra avdelningar.

Gällande kommunikationen inom organisationen menar de samtliga respondenterna att intranätet inte används i någon större utsträckning när det gäller kommunikation med andra avdelningar än den egna. Samtliga av respondenterna saknar idag en inbyggd chattfunktion.

”Att sitta över bord och dricka lite kaffe och använda ögonen är rätt viktigt.” (Jonas, bilaga 2)

Jonas menar att fysiska möten fortfarande utgör en primär metod för kommunikation och informationsutbyte. Det är Jonas åsikt att intranätet utgör en informationskanal och inte en kommunikationskanal, bland annat anmärker han att feedback aldrig lämnas eller kommer ifrån intranätet. Nino pekar på mailkonversationer som den främsta kommunikationsmetoden. Eva förklarar att kommunikationsverktygen är e-post och fysiska anslagstavlor. Organisationen har fysiska anslagstavlor med anledning till de kortvariga frilansande artisterna som är ett komplement till alla mail som skickas ut. Artisterna får planeringsdokument, dagliglista och

repetitionstider utskickade med e-post. Artisterna har även en möjlig utförbarhet att få vissa listor upplästa via telefon.

4.3 Informationskvalitet

| Informationskvalitet | Nino | Katja | Jonas | Eva | Medelvärde |
|---|------------|-------|-------|-----|------------|
| Intranätets information är relevant | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,25 |
| Intranätets information är korrekt | 1 | 1 | 3 | 2 | 1,75 |
| Intranätets information är pålitlig | 2 | 1 | 4 | 2 | 2,25 |
| Intranätets information är aktuell | 1 | 1 | 3 | 2 | 1,75 |
| Intranätets information är uttömmande | Inget svar | 1 | 3 | 2 | 1,5 |
| Intranätets information är enkel att hitta | 2 | 4 | 3 | 2 | 2,75 |
| Intranätets information presenteras i ett lämpligt format | 2 | 4 | 3 | 1 | 2,5 |
| Jag behöver använda mig av intranätets information för att utföra mitt arbete | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 |

Tabell 3

I tabell 3 visualiseras respondenternas kompletterande svar gällande intranätets informationskvalitet.

Samtliga respondenter påtalar under intervjuerna att intranätets innehållande information är relevant vilket även visas vid den kompletterande enkäten. Dock med undantag av Ninos svar från påståendet om respondenterna är i behov av intranätets information för att kunna utföra deras dagliga yrkesutövningar. Nino är varken benägen att hålla med eller instämma helt till påståendet.

Katja menar att materialet som relaterats till intranätet är viktigt för hennes yrkesutövning, speciellt information som avser specifika produktioner men även användandet av blanketter och andra dokument. Nino instämmer och menar att intranätet har konstruerats på så vis att allt nödvändigt material för samtliga yrkeskategorier skall finnas representerat på intranätet, Nino använder främst information angående schema och dagliglistor gällande repetitioner och föreställningar samt ansvarsallokering för specifika projekt. När det gäller informationsbehovet i det dagliga utförande arbetet är Google ett förstahandsval för Nino.

”Den är superrelevant.” (Jonas, bilaga 2)

Vidare menar Jonas att informationen är superrelevant och hänvisar till att informationen som finns uppbounden i intranätet och som Jonas själv behandlar, inte går att erhålla via externa källor utanför huset och dess system. Den roll som Jonas besitter med koordineringen av produktionens information gör att han redan har tillgång till viktig information, intranätet agerar som en plats där han kan samla informationen. Exempel kan vara kontrakteringar och informationsdistribution.

Som Jonas och Eva påtalade under rubriken systemkvalitet gällande kapacitetsproblem, existerar parallella system. Jonas nämner specifikt ett exempel där ekonomisystemet som tidigare låg på intranätet. Systemet blev instabilt och användarna kunde inte lita på siffrorna som hämtades vilket resulterade i att ekonomisystemet lyftes ut ur intranätet. De tre övriga respondenterna anser enligt likertskalan att informationen i intranätet är korrekt, pålitlig och aktuellt med 1 respektive två på skalan. Det är endast Jonas som har svarat med tre respektive 4.

”Det handlar ju också mycket om hur användarna sköter det, hur man döper saker och sådär. Vi har ju vissa återkommande evenemang så som nyårsgala och nyårsfest och galakväll och sådana saker och döper man då inte det per år så är det ju hopplöst att veta vilket år det gällde” (Jonas, bilaga 2)

Enligt Jonas har Malmö Opera ofta återkommande artister. Det finns sparad historik om respektive artisters resekostnader och övriga förhandlingar kring de återkommande artisterna. Dock är det enligt Jonas viktigt att användarna sköter om systemet. Användarna har en stor del i hur filerna sparas. Genom att använda sig av en taggfunktion kan sökningar optimeras, till exempel kan en användare ladda upp information om årets nyårsgala och tagga den med årtalet för att göra sökningen relevant och träffsäker, dock är detta avhängigt att användarna tar sig tid och har förståelse för hur sökfunktionen fungerar. Vid de årliga evenemangen är det enligt Jonas hopplöst att hitta dessa om de inte döps via datum. Jonas anser dock att det mesta ligger sparad, dock får han ibland fråga i receptionen om informationen om artisterna, han exemplifierar med artisternas reseersättningshistorik.

Nino bekräftar även taggsöksfunktionen och nämner en annan övrig sökfunktion som söker igenom allt samt andra sökfält beroende på vilken information som söks. Han förklarar dock komplexiteten med att söka genom en tagg då ett flertal dokument sökt upp. Nino använder sökfunktionen primärt för personer. I nuläget undersöker och intervjuar Malmö Opera användarna i organisationen om just sökfunktionen, förklarar Nino. Jonas tycker inte att sökfunktionen är Googleskarp men att det är relativt okomplicerat att söka efter erforderlig information. Jonas nämner fördelen med sökfunktionen som skiljer sig från en sida eller från ett dokument och lyfter nyttan med att kunna söka på dokumentets ursprungsförfattare.

”Intranätet behöver jag, för det är så specifikt just för det här huset, så det är jätteviktigt, den informationen finns ingen annan stans.” (Katja, bilaga 1)

Ovanstående citat var Katjas svar på frågan, sett till hennes informationsbehov, hur jämförbart är intranätet gentemot övriga externa informationskällor som till exempel internet. Nino tycker inte att hans informationsbehov täcks av innehållet på intranätet utan använder sig företrädesvis av externa källor med hjälp av Googles sökmotor. Jonas informationsbehov är intern information som han inte finner utanför organisationen. Han förklarar att även om sökfunktion-

en i intranätet inte är fulländat och om ens sökfunktionen inte existerade, skulle han likväl återfinna mycket information då projektens struktur är likartade.

4.4 Servicekvalitet

| Servicekvalitet | Nino | Katja | Jonas | Eva | Medelvärde |
|--|------|-------|-------|-----|------------|
| Jag har tillgång till support för intranätet via mail | 1 | 1 | 3 | 1 | 1,5 |
| Jag har tillgång till support för intranätet via telefon | 1 | 1 | 3 | 1 | 1,5 |
| Supportfunktionen är pålitlig | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| Supportfunktionen är snabb | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 |

Tabell 4

I tabell 4 visualiseras respondenternas kompletterande svar gällande intranätets servicekvalitet.

”Jag är medlem i en så kallad trådlös grupp där folk från scenen, tekniker och jag från IT avdelningen och den tekniska chefen sitter i möten lite då och då, kanske en gång i månaden.” (Nino, bilaga 3)

Specifika arbetsinstruktioner går att hämta ut och granska, grupper och gemensamma arbetsytor kan dessutom skapas dynamiskt för att lösa problem vars komplexitet överstiger direktivens och rutinernas specifikationer. Ett exempel på en sådan grupp är Ninos så kallat trådlösa grupp vilken vuxit fram för att lösa ett specifikt problem (nätverk), gruppen agerar för övrigt självständigt och administrerar sig själv.

Nino och Katja har full tillgång till support via mail och telefon. De anser även att supportfunktionerna fungerar väl, är pålitliga och har en snabb respons. Eva har även tillgång till mail och telesupport med anser inte fullt ut att responsen och pålitligheten och snabbheten finns.

Till skillnad från de övriga respondenterna upplever Jonas en trea på likertskalan för tillgång till support via mail och telefon respektive en fyra på angående pålitligheten och snabbheten på supportfunktionen. Det som måste poängteras här är att Jonas och de övriga producenter använder intranätet mest och är i större grad mer beroende av det till skillnad från de övriga tre respondenterna. Jonas förklarar att producenterna har bestämt den högsta behörighetsgraden i intranätet bortsett från systemägarna.

4.5 Systemanvändning

| Systemanvändning | Nino | Katja | Jonas | Eva | Medelvärde |
|--|------|-------|-------|-----|------------|
| Jag använder intranätet dagligen | 1 | 3 | 1 | 1 | 1,5 |
| Jag använder intranätet flera gånger i veckan | 1 | 3 | 1 | 1 | 1,5 |
| Jag använder intranätet för att uppfylla mina uppgifter | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| Jag använder intranätet utanför mina uppgifter | 7 | 7 | 5 | 5 | 6 |
| Jag använder mig av produktionens projektyta på intranätet | 6 | 6 | 1 | 1 | 3,5 |
| Jag deltar i andra typer av gemensamma arbetsytor genom intranätet | 2 | 3 | 1 | 1 | 1,75 |
| Jag använder intranätet för att hålla mig uppdaterad om nyheter | 1 | 3 | 1 | 1 | 1,5 |

Tabell 5

I tabell 5 visualiseras respondenternas kompletterande svar gällande intranätets systemanvändning.

Då respondenterna och de övriga anställda har varierande behörighetsgrader och inte kan uppdatera och underhålla samtliga delar av intranätet bibehålls en relativt strikt hierarkisk struktur som mycket liknar den traditionella organisationsmodellen. Ett undantag från den traditionella modellen utgörs av de gemensamma projektytorna, som representerar Malmö Operas omedelbara kärnverksamhet. Dessa projektytor är unika på så vis att samtliga avdelningar tillåts bidra till en gemensam informationsbas som används av samtliga deltagare.

”Det är då produktionssidorna, alltså en sida för var produktion. Där är det ju då olika avdelningar som lägger in informationen, den som skall delas.” (Eva, bilaga 3)

Möjlighet till skapandet av gemensamma arbetsytor existerar även utanför projekt, kommunikation uppnås dock bara i syfte att lösa en specifik fråga eller ett specifikt problem förklarar Eva. Utanför ramen av projekt och arbetsytorna existerar ingen kommunikation horisontellt. Även då projektytorna främjar samarbete mellan olika avdelningar, finns en tydlig hierarki där producenten bestämmer vem i organisationen som får tillgång till material vid en specifik tidpunkt, samt vilken information som är lämplig att dela med sig av. Eva bekräftar påståendet från oss intervjuare att kommunikationen sker främst i det vertikala ledet. Även Jonas förklarar att det fungerar mest som envägskommunikation där han som producent genererar aktuell information ut i organisationen. Han förklarar svårheten med delge informationen till anställda på ett bra sätt. Detta på grund av att det finns flera produktioner och mycket material

läggs upp, därför används inte det integrerade notifikationssystemet i intranätet. Jonas avvaktar därför med att tilldela informationen tills den upplevs vara tillräckligt klar. Informationen notifieras och skickas därav ut med ett e-post endast till de som Jonas vet är aktivt berörda. Jonas anser att det är enklare att maila ut till en nuvarande mailgrupp än att undersöka vem i organisationen som är i behov av informationen eller inte.

”Det finns alltså, till exempel nu när vi har föreställningen Pelléas och Mélisande, då har vi ett sådant rum och då betyder det att alla artister, projektledare, de som jobbar med scenografin, vi som jobbar på marknadsavdelningen och de ytorna är ju öppna för alla och det är en gemensam yta för oss alla som är med i en produktion.” (Katja, bilaga 1)

Katja exemplifierar ett syfte med hennes användning där hon nämner en annan anställd som lägger upp den faktiska marknadsplanen. Katja hämtar för exempel informationen i marknadsplanen för att se vilka artister som medverkar. Hon hämtar även informationen angående scenografin för att sedan tilldela skisserna vidare till scenbyggarna. Jonas menar att projektans primära fördel är att viktig information snabbt kan skickas från en avdelning och nås av ett stort antal medverkande. Till exempel använder operaverkstaden intranätet för att dela med sig av sina skisser som behövs av bl.a. orkester och podietekniker.

Nino framhäver hans användning gällande schemalaggningsen som tekniksektionen arbetar mycket med. Han påpekar de flertalet timanställda som hämtar scheman och vilken typ av arbete som ska utföras. Nino anmärker även på att han och de övriga tre anställda inom IT inte använder intranätet i stor omfattning. Han utvecklar guider och lägger upp på intranätet. IT använder en egen server där de samlar information och material inom den interna egna avdelningen, dock påpekar Nino:

”men det är lite mer huller om buller med dokumenten där, och det är bara för oss på IT.” (Nino, bilaga 3)

Eva fungerar som en redaktör på sidorna och ser till att det finns korrekt information. Då Eva och Jonas, till skillnad från Nino och Katja, arbetar direkt med projektytorna var resultatet från enkäten att dessa två instämmer helt att de arbetar med projektytorna. Eva koordinerar så att nyheter och styrande dokument finns tillgängligt. Varje sektion och avdelning tilldelas behörighet att lägga till och ändra i dokument och sidor som rör just deras del i produktionen, samt komma åt och hämta information gällande delar av produktionen som härstammar från andra avdelningar men som påverkar det egna arbetet. Jonas har behörighet till allt då han koordinerar samtlig information och material gällande produktionerna. Dock när det gäller användningen inom den interna avdelningen anser Jonas att producenterna är de främsta på att delge informationen till varandra. Kontraktmallar, lönejämförelser, policys och kollektivavtal är exempel på dokument som Jonas laddar upp. Här nämner han även ytterligare som tidigare skrivits om att många övriga avdelningar använder sig av parallella system. Dessa system är uppkopplade mot Malmö operas gamla server vilket Jonas inte har tillgång till. Jonas exemplifierar kostymavdelningen som har ett stort antal skisser. Om dessa skisser laddas upp på intranätet får kostymavdelningen klicka på en skiss, backa tillbaka för att titta på en annan. Här vill han se någon form av miniatyrupplägg på skisserna för bättre översikt.

Resultaten från om respondenterna uppmanades till att dela med sig av information svarade Katja med:

”Det är helt på eget initiativ i så fall.” (Katja, bilaga 1)

Varken Katja eller Nino upplever emellertid att delning av deras unika information är en process som aktivt uppmuntras från ledningen. Katja upplever att all delning och spridning av personlig unik information sker på eget initiativ och bevåg. Även Nino beskriver att delning ytterst sker på individens eget infall, men antyder att delningsförfarandet organiskt växt fram över tiden sedan intranätets implementering år 2013. Jonas ger förklaringen att det är ett självgenererat beteende. Delning är inget som han uppmanas till, med eftersom producenterna sitter i en arbetsledande roll, anser han att de ska verka som ett fördömande exempel gentemot övriga anställda vid delning av dokument och information. Ingen av respondenterna tycker att intranätet används till något annat än vad som faller inom ramen för arbetsrelaterade aktiviteter.

Nino förklarar att i början efter implementeringsstadiet av det nuvarande intranätet uppmanades de att sprida information i de gemensamma arbetsytorna. För att kunna ta del av och allomfattande organisatorisk information berättar han att:

”det står någonstans i policyn att minst en gång om dagen skall man vara inne på intranätet” (Nino, bilaga 3)

Eva förklarar att organisationen inte uppmanar de anställda att ta del av informationen på intranätet men påpekar att det är en skyldighet att ta del om vad som anslås där som finns skrivit i kollektivavtalet. Alla respondenter bortsett från Katja använder intranätet dagligen. En plausibel förklaring är då enligt enkätfrågan om Katja behöver bruka intranätet för att utföra hennes dagliga arbetsuppgifter, var hennes svar neutralt, alltså hon varken instämmer helt eller tar helt avstånd. Samtliga respektive respondenter vänder sig till intranätet för att uppdatera sig om nyheter. Organisationen lockar Malmö Operas anställda med gratis genrepbiljetter på intranätet, detta för att enligt Eva få fler användare till att vända sig till och för att använda intranätet.

I nuvarande situation arbetar företaget för att implementera datoriserade arbetsstationer på de mest centrala platserna ute i organisationen. Avsikten är att begränsa papperskonsumtionen och att alla anställda ska tillgång till dagliglistan. Idag är inte intranätet responsiv till mobila enheter vilket då utgör ett måste behov av datorer. Eva vill att detta ska utvecklas så att alla inom organisationen ska kunna besitta tillgång till intranätet.

4.6 Användarnöjdhet

| Användarnöjdhet | Nino | Katja | Jonas | Eva | Medelvärde |
|--|------|-------|-------|-----|------------|
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande kvalitet | 2 | 6 | 6 | 3 | 4,25 |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande informationskvalitet | 2 | 2 | 3 | 2 | 2,25 |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande systemkvalitet | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| Jag tycker om att använda mig av intranätet | 3 | 4 | 1 | 1 | 2,25 |

Tabell 6

I tabell 6 visualiseras respondenternas kompletterande svar gällande intranätets användarnöjdhet.

Vid tillfredställelsen av intranätets övergripande kvalitet fanns det delande meningar. Jonas och Katja svarade med varsin sexa på enkätpåståendet angående den nämnda tillfredställelsen vilket betyder att de nästintill tar helt avstånd till påståendet. Respondenterna är eniga angående avsaknaden av ytterligare funktioner och verktyg.

”Men det känns som en tio år gammal produkt, det är inget jättefräscht intranät om man säger så.” (Jonas, bilaga 2)

Ser vi till hur projektytorna fungerar anser Jonas att 2013 intranätet känns som tio år gammal produkt, men intranätet har potential om det levereras rätt. Jonas anser att det är essentiellt att det finns en systemägare som driver olika frågor och har ambitioner att det ska fungera på ett bra sätt. Jonas anser att upphandlingen av vilken systemleverantör som skulle leverera intranätet var undermålig.

Vi redovisade tidigare problematiken med avdelningarnas olika parallella system. Dessa system anser Eva att om hon hade fått fria tyglar, hade hon helst sett att dessa existerade inom intranätet. Hon förklarar att hon tänker att effektiviteten måste öka då allt existerar på ett och samma ställe. Ett av målen med det nuvarande intranätet var att säkra informationen vilket hon tror på om allt sammanfogas till intranätet.

Jonas tar även upp säkerheten av organisationens information. Mycket information finns lagrat om artisterna, skostorlek, stussvidd, midjemått, bröstvidd och många olika perukmått. Då man ska ta fram samtlig information om artisterna får dessa hämtas ifrån olika ställen. Jonas hade helst sett en effektivisering där man samlade i en databas samtlig information från respektive artist. Han lyfter specifikt en framtida databas angående ekonomisk information om artisterna. Dock påpekar han vikten av att allt stavas rätt i databasen då information om föreställningen skall offentliggöras på exempelvis hemsidor, föreställningsprogram och affischer.

Ett övrigt mål med införandet av intranätet 2013 är att förbättra kommunikationen och minskandet av mailutskick i organisationen. E-post massutskickades innan dagens intranät och idag disponeras informationen på intranätet vilket Eva förklarar har minskat. Nuvarande kompletterar organisationen diverse information via mail. Dock anser de övriga respondenterna att mail är den primära kommunikationsmetoden.

”Och sen var det faktiskt också för att öka vi-känslan för att vi är ju faktiskt rätt utspridda, dels i olika lokaler sen även i olika yrkesområden.” (Eva, bilaga 4)

Eva redovisar ett annat mål med intranätet som involverade att öka samhörigheten i organisationen. Det blev uppdagat under personaldagarna att de anställda ville veta vad de övriga avdelningarna gjorde. Eva anser att vi-känslan ökades då de anställda ser organisationen på ett ställe.

Utöver produktionskommunikationen finns det inga övriga sociala funktioner förklarar Jonas. Eva tror att Malmö Opera har kommit till nivån att organisationen i nuläget skulle vara redo för ett socialt forum.

”Ja, vi har ju inte idag några sociala forum, det kanske vi är mogna för nu. Att kanske kunna chatta med varandra mellan olika avdelningar. Det gör vi inte idag. Det kan tillföra.” (Eva, bilaga 4)

Nino och Eva pekar på en avsaknad av en chattfunktion i det nuvarande intranätet. Att kunna kommunicera mellan avdelningarna via en chatt anser hon skulle kunna tillföra till organisationen. Nino är benägen att hålla med Eva angående införandet av en chattfunktion och skulle även vilja se en videouppladdningsfunktion. Han nämner även att samma feedback ryktas från de övriga anställda ute i organisationen. Nino vill även se chattfunktionen som ett separat chattprogram i respektive datorer kopplat till intranätet. Katja anser att bristen av avsaknaden att kunna kommunicera direkt med varandra via intranätet är stort och behöver omprövas.

Trots mycket negativt gällande det nuvarande intranätet instämmer helt Jonas och Eva att de både tycker om att använda det intranätet. Nino och Katja är inte lika övertygande då Nino svarade med en trea respektive Katja med en fyra vilken kan tolkas som ett mellanting mellan instämmer helt och tar helt avstånd.

4.7 Nettoeffekt

| Nettoeffekt | Nino | Katja | Jonas | Eva | Medelvärde |
|--|------|-------|-------|-----|------------|
| Intranätet effektiviserar utförandet av mina arbetsuppgifter | 3 | 1 | 2 | 1 | 1,75 |
| Intranätet förenklar utförandet av mina arbetsuppgifter | 3 | 1 | 2 | 1 | 1,75 |
| Intranätet hjälper mig att fatta bättre beslut | 3 | 4 | 2 | 1 | 2,5 |
| Intranätet bidrar till att höja min arbetsprestation | 3 | 4 | 2 | 1 | 2,5 |
| Intranätet bidrar till ökad individuell produktivitet | 4 | 4 | 2 | 1 | 2,75 |
| Intranätet höjer kvalitén på produktionen | 3 | 1 | 2 | 5 | 2,75 |
| Intranätet ökar mitt samarbete med andra avdelningar och sektioner. | 3 | 3 | 3 | 1 | 2,5 |
| Intranätet ökar kommunikationsfrekvensen mellan mig och andra anställda. | 3 | 6 | 4 | 2 | 3,75 |

Tabell 7

I tabell 7 visualiseras respondenternas kompletterande svar gällande intranätets nettoeffekt.

Om påståendet från enkäten angående om intranätet ökar kommunikationsfrekvensen mellan respondenterna och övriga anställda var Katja den respondenter som stod ut från de övriga med en sexa på likertskalan. Katjas resultat angående kommunikationen presenterades på föregående sida under 4.7 rubriken. Det var bara Eva som var närmast att instämna till påståendet med en upplevd tvåa på skalan. Medelvärdet för nämnda påståendet utgjorde det mest negativa resultatet från Nettoeffekten med ett värde på 3,75. Nämnda påståendet påvisar även resultatet från ifall intranätet ökar de respektives samarbeten med andra avdelningar och sektioner där Nino, Katja och Jonas svarade med en enhetlig trea.

Eva instämde annars i de övriga påståenden förutom påståendet att intranätet höjer kvalitén på produktionen där hon svarade med en femma. Även Nino och Jonas svarade med en trea respektive tvåa på det påståendet. Katja anser att kvaliteten på intranätet höjs av intranätet.

Jonas och Nino var även de två som inte helt instämde att intranätet hjälper de att fatta bättre beslut. Jonas svarade med en tvåa respektive Nino med en trea.

Påståendet angående om intranätet bidrar till att höja respondenternas arbetsprestation svarade Nino med en trea, Katja med en fyra och Jonas med en tvåa.

Om intranätet ökar den individuella produktiviteten svara de Nino och Katja med en fyra och Jonas med en två.

Katjas och Eva upplever och instämmer helt att intranätet effektiviserar deras utförande av arbetsuppgifter. Nino svarade med en trea och Jonas med en fyra.

Nettoeffekten presenteras vidare i följande diskussion och analyskapitlet.

5 Diskussion och analys

En av studiens teoretiska utgångspunkter är den teoretiska analysmodellens dimension benämnd Nettovinster. Dimensionen, enligt vad som angivits i den teoretiska referensramen, utgörs av följande fem faktorer:

- Effekt på utförande av arbetsuppgifter
- Effekt på beslutsfattande
- Effekt på individuell arbetsprestation
- Effekt på produktion
- Effekt på kommunikation och samarbete

Det är ovanstående fem faktorer som lägger grunden för vad vi i studien har valt att benämna verksamhetsnytta. Detta stycke avser att diskutera verksamhetsnyttan utifrån den teoretiska modellens övriga dimensioner och beståndsdelar, nämligen systemanvändning & användarnöjdhet samt systemkvalitet & informationskvalitet samt servicekvalitet.

5.1 Systemanvändning och användarnöjdhet

En av de primära informationsskapande förutsättningar som identifieras av tidigare forskning är möjligheter för organisationsmedlemmar att utnyttja och expandera sina sociala kontaktytor inom den befintliga organisationsstrukturen (Stenmark 2002). Intranätet på Malmö Opera har emellertid visat sig ha starkt begränsade sociala funktioner. Två av intervjudeltagarna hävdar resolut att systemet i själva verket totalt saknar potential till socialt utbyte. Georgsson, som arbetar som producent, vidhåller att det finns sociala funktioner men att dessa funktioner antingen är helt eller delvis underanvända (Bilaga2).

En central del av ett informationssystem's uppgifter är att främja verksamhetens kommunikativa arbete (Eriksson 1989). I denna studie har vi undersökt effekterna av intranätets inverkan dels på samarbetet mellan organisationens olika avdelningar och sektioner, dels mellan enskilda individer inom organisationen. Fokus har även riktats åt internt samarbete inom den sektion som en enskild individ tillhör och verkar inom.

Med anledning av brister i systemets tekniska utformning utgick vi författare ifrån att intranätet inte skulle kunna sägas inverka positivt beträffande kommunikation och samarbete över verksamheten. De inledande intervjuerna tycktes bekräfta detta förhållande, b.la. då det framgick att intranätet saknade moderna kommunikationstekniker likt chatt, forum eller wikis (Bilaga 1).

Då intervjudeltagarna själva tilläts betygsätta systemet med hänsyn till samarbete visade sig samstämmigheten synnerligen stor beträffande intranätets bidrag till sektionsöverskridande samarbete. Medelvärde har fastställts till 2,5, med 1 som det mest optimala värdet på en sjugradig skala. Ingen av respondenterna angav ett värde högre (sämre) än 3. Helhetsintrycket från systemanvändarnas sida visar alltså att man upplever en nettovinst och verksamhetsnytta med intranätet som samarbetsfrämjande arbetsverktyg.

Hur kan det då komma sig att användarnas inställning, trots tidigare nämnda tekniska tillkortakommanden, är så enhetligt positiv?

En starkt bidragande orsak visar sig vara att intranätet inte bara hjälper, utan faktiskt utgör en grundförutsättning för att kärnverksamheten skall gå att bedriva. Genom en gemensam projektyta växer en uppsättning fram och alla berörda sektioner av organisationen bidrar med material och information som är nödvändig för produktionens framgång. Ovanstående torde ses som anledningen till att användarna, enligt studiens enkätundersökning, framhåller att intranätet höjer kvalitén på organisationens produkt. Eftersom att produktens kvalitet bedöms utifrån en samling mjuka värden är det svårt att kvantifiera förbättringar och försämringar i mätbara termer, men det faktum att medelvärdet för frågan rörande kvalitetshöjning i produktion är 2,75 på en sjugradig skala torde påvisa att samstämmigheten är stor. Vidare kan tilläggas att de två användare som genom sin systemanvändning arbetar närmast produktionen även är de som värderar intranätets påverkan högst i detta avseende (Bilaga 6).

Våra resultat beträffande informationssystem och dess bidrag till förbättrat samarbete genom virtuella projektytor är i linje med resultat från tidigare utförda studier som bedömt effekterna av gemensamma digitala arbetsytor (Bassanino et al 2014). En studie från 2014, utförd vid Salford University i Manchester visar att digitala arbetsytor förstärker samarbete inom verksamheten och för de medlemmar som deltar i arbete genom systemet (Bassanino et al 2014). Studien ifråga undersökte samarbete specifikt under granskning av slutprodukten utformning och dess överensstämmelse med produktspecifikation eller kravlista, deltagarna fann att de hade möjlighet att utforska fler designalternativ än vanligt samt att de kunde lösa designproblem och upptäcka designmisstag i ett tidigare skede (Bassanino et al 2014). Studien rörde i första hand design, en process som i högsta grad rymms inom Malmö Operas produktion. Bland annat designmoment beträffande scen, dekorateljé, kostym samt övrig produktionsdesign som delvis sker genom den gemensamma projektytan (Bilaga 2). Överensstämmelse i resultat kan därför till stor del förklaras av liknande arbetsprocesser även om studierna har granskat verksamheter inom skilda branscher.

Gällande systemets påverkan på kommunikation mellan sektioner visar sig intranätet, enligt undersökningens resultat, sämre lämpat till att skapa verksamhetsnytta. Från systemanvändningens perspektiv kan en förklaring till resultatet vara att användarna uppger att de aldrig eller i mycket låg utsträckning nyttjar intranätet utanför ramen av sina arbetsuppgifter, vilket i förlängningen kan tänkas innebära en lägre kommunikationsfrekvens. Medelvärdet för frågan avseende användning av systemet utanför arbetsuppgifter är 6, där 7 innebär att man helt tar avstånd från påståendet. Två av respondenterna har markerat 7 som alternativ.

Dick Stenmark, docent i informatik vid Göteborgs universitet behandlar i sin doktorsavhandling frågan om hur intranätapplikationer kan utformas för att tillvarata specifika egenskaper från internet (Stenmark 2002). Han argumenterar bland annat för att hierarkiska och strikta kontrollformer med behörigheter beträffande vad som får läggas upp på intranätet samt vem som får lägga upp information ofta är till större skada än nytta (Stenmark 2002). Han påpekar

att internet, som helt saknar ett centralt kontrollorgan, fortsätter att växa och användas i en närmast exponentiell takt sedan dess lansering. Exempelvis kan organisationsmedlemmar visa minimalt eller inget intresse för intranätet samtidigt som de spenderar oceaner av tid på att uppdatera sina olika nätverk och sidor på internet (Stenmark 2002). Stenmark argumenterar för ett friare mindre styrt system kan gagna intranätet och i förlängningen, hela organisationen. Han menar att internet har blomstrat på grund av, inte trots, avsaknaden av struktur. Teknologin som internet bygger på är nätverksorienterad och Stenmark menar att den i sin natur därför också är ostrukturerad (Stenmark 2002). Förekomsten av b.l.a de behörighetskrav, kontrollfunktioner, styrning och hierarki som uppvisas i användningen och administrationen av Malmö Operas intranät (Bilaga 1, Bilaga 4) kan alltså mycket väl vara en bidragande faktor (utöver den tekniska faktorn) till att kommunikation mellan sektioner och anställda inte främjas lika framgångsrikt som samarbete.

Kommunikation sker inte enbart sektionsöverskridande, det sker även internt inom varje avdelning och inom varje sektion. Resultaten av intervjuerna visade att det fanns stor variation beträffande förekomsten av och kvalitén på den interna kommunikationen, men att effekterna som helhet är mer positiva för kommunikation inom den egna avdelningen än mellan avdelningar inom skilda sektioner. Resultatet speglar mycket tydligt Offseys uppfattning om att organisationer ger upphov till informationssilos (Offsey 1997), man har i Malmö Operas fall misslyckats med att sammankoppla silos mellan olika avdelningar. Genom intervjumaterialet framgår det tydligt att olika avdelningar skapar exklusiva platser för att dela och samla information, som är helt otillgängliga för resten av organisationen (Bilaga 2). En av respondenterna berättar hur producenterna delar arbetsrelaterad information med varandra i stor utsträckning, en annan respondent förklarar att IT avdelningen generellt inte använder intranätet för den interna kommunikationen, alltså finns det stora skillnader mellan olika avdelningar inom samma organisation (Bilaga 3).

Enligt en avhandling skriven av Christina Nyström från Umeå universitet är det av stor betydelse att användarna aktivt uppmuntras till deltagande i systemets aktiviteter och processer, att de deltar och medverkar i förändringsprocesser, både inom organisationen men även på intranätet (Nyström 2006). Avhandlingen förstärker synen på att intranätet bör skiftas från att vara en typ av administrativ support, till att vara en essentiell del av den dagliga produktionen och på så vis skapa nytta för hela verksamheten (Nyström 2006). Nyström menar alltså att deltagande är av största betydelse och att deltagande ytterst beror på uppmuntrande och pådrivning från kollegor, ledning och chefer (Nyström 2006). Av föregående resonemang följer att det är till organisationens nytta om organisationen karaktäriseras av ett öppet klimat där deltagande främjas naturligt (Nyström 2006). Enligt systemägaren för Malmö Operas intranät existerar inga sådana initiativ, även andra respondenter beskriver att det är på eget initiativ som kommunikation upprättas och underhålls (Bilaga 4). Detta förhållande förklarar den stora variationen av kommunikationskvalitet och kommunikationsfrekvens med hänsyn till intern kommunikation inom skilda avdelningar och tycks vara i linje med tidigare utförda studier.

5.2 Informationskvalitet

Litteraturgenomgången i stycke 3.2 belyser hur betydelsefull förekomsten av informationslagrande system är för underhållet av det så kallade organisatoriska minnet. Den lagrande processens inverkan på organisationen beror ytterst på kvalitén av innehållet som binds upp i minnet. En del av insamlingen av det empiriska materialet har därför ägnats åt att undersöka huruvida innehållet i Malmö Operas intranät bedöms som kvalitativt eller ej av dess användare, dimensionen som mäter och kvantifierar detta innehåll benämns informationskvalitet.

Respondenten som arbetar som webbansvarig menar att materialet som relaterats till intranätet är viktigt för hennes yrkesutövning, speciellt information som avser specifika produktioner men även användandet av blanketter och andra dokument (Bilaga 1). Det finns en tydlig koppling mellan respondentens uttalande samt hennes värdering av intranätets nettoeffekter. Webbansvarig har värderat intranätets effekt på effektiviserandet samt förenklandet och utförandet av hennes arbetsuppgifter med det bästa möjliga värdet vilket är i linje med hennes höga värdering av intranätets informationskvalitet.

Producenten framhåller att informationen är "superrelevant" (Bilaga 2) och hänvisar till att informationen som finns uppbounden i intranätet, och som producenten själv behandlar, inte går att erhålla via externa källor utanför huset och dess system. Producenten har även lämnat en mycket hög värdering beträffande intranätets bidrag till ett bättre beslutsfattande, något som inte hade varit möjligt utan ett precist, aktuellt samt pålitligt informationsunderlag.

Respondenterna tycks således vara eniga om värdet av den lagrade informationen. En absolut essentiell faktor för att systemet skall upplevas som användbart är emellertid att informationshämtande aktiviteter och funktioner håller samma goda kvalitet som själva informationen, en del av informationskvalitetens dimension beaktar därför värdet av god navigation och sökbarhet på intranätets olika sektioner och data.

Åtkomst till information som finns lagrat i Malmö Operas intranät ges dels via manuell navigering och dels genom en sökfunktion som implementerats för att underlätta uthämtning av information. En sökning på material kan kalibreras till att söka på antingen sidor, dokument, personer eller på dokumentens ursprungliga skapare. Personsökfunktionen är kompatibel med personnummer samt för och efternamn. Genom att använda sig av en taggfunktion kan sökningar optimeras, till exempel kan en användare ladda upp information om årets nyårsgala och tagga den med året för att göra sökningen relevant och träffsäker, men detta är avhängigt att användarna tar sig tid och har förståelse för hur sökfunktionen och taggningsfunktionen fungerar. Sökfunktionen nämns av samtliga respondenter som den primära processen för informationshämtande aktiviteter då den överlag bedöms vara ett effektivt verktyg.

Utöver ovan nämnda sökfunktion existerar även en konceptuell indelning av information som relaterar till olika teman och ämnen. Exempel på indelningar kan vara säsonger och produktioner. Respondenternas åsikter går isär avseende användarvänlighet och hur pass intuitiv navigering är med hänsyn till hur information har kategoriserats. Webbansvarig menar att indelningen är i synnerhet komplicerad och ologisk, hon använder sig därför av ett egenkonstruerat system av genvägar och länkar som ett slags alternativt subsystem till den rådande indelningen. Att navigeringen upplevs som komplicerad kan vara ett skäl till att webbansvariges värdering beträffande intranätets effekt på individuell produktivitet är skönjbart sämre än för de respondenter som upplever att navigationen fungerar på ett bra sätt.

Producenten framhåller till skillnad från sin kollega att systemet har en tydlig struktur och menar att han även i avsaknad av en sökfunktion skulle hitta mycket att informationen. En möjlig källa till de avvikande åsikterna kan vara att producenten, genom sin yrkesutövning, i mycket hög grad kontrollerar inflödet av information till intranätets olika sidor och därför har bildat sig en egen uppfattning om var informationen dels finns och bör finnas placerad.

Undersökningens resultat genererade, med hänsyn till medelvärde och intervjuresultat, en positiv bild för informationskvaliteten på Malmö Opera. Det framgår dock av den insamlade empirin att användare i olika roller har olika uppfattningar om hur kvalitativ intranätets information är, och därför i förlängningen, dess potential till ökad verksamhetsnytta. Detta resultat återspeglas i viss mån av tidigare forskning. Dr. Martin Eppler, professor i media och kommunikationsvetenskap, har bedrivit omfattande forskning inom informationskvalitet. I en av hans böcker redogörs det för hur han i olika organisationer, genom att undersöka sexton olika kriterier relaterade till informationskvalitet, har sökt svar på frågan "*Finner du att vårt intranät tillhandahåller information som är tillräckligt omfattande, eller är många föremål inkompleta eller saknas?*" (Eppler 2006).

Eppler fann, bland annat, att kvalitetsuppfattning kan skilja sig beroende på vilken roll en anställd har i relation till intranätet. I Epplers empiri fanns en tydlig distinktion mellan anställda på operativ nivå och anställda som arbetade i ledande, förvaltande och chefspositioner (Eppler 2006). Anställda som befann sig i ledande positioner var generellt sett mer positivt inställda till intranätets kvalitet än övriga anställda. Resultatet, om än med ett långt mer begränsat urval, återspeglas i vår egen studie. Producent och systemägare, som arbetar i ledande och koordinerande roller, värderar informationskvalitet högre än de två övriga respondenter som arbetar på operativ nivå, något som ger utslag i hur respektive respondent har bedömt intranätets bidrag till verksamhetsnytta i form av de kriterier som undersökts under nettoeffekter (Bilaga 6).

5.3 System- och Servicekvalitet

Förväntningarna inför implementeringen av det nuvarande intranätet var enligt systemägaren, dels att sammanföra organisationens samtliga dokument till en plats. Dokumentsammanföringen realiserades till en viss del men då till användarbarhetens bekostnad som påvisas efter vårt resultat då missnöjdheten från de fyra samtliga respondenterna, utgjorde ett medelvärde på 6 av 7 möjliga vid frågan gällande om dokumenthanteringen på intranätet är smidigt.

Det som är mest studerat av systemkvaliteten enligt en studie av Petter m.fl. innefattas av egenskaperna hos de användare som använder sig utav informationssystemet. Författarna talar om egenskaper som attityd till teknik, den tekniska erfarenheten och den upplevda individuella förmågan. Enligt Petter m.fl. tyder deras forskning på att användarna uppfattar systemkvaliteten som den egna tekniska skickligheten och som det individuella självförtroendet (Petter et al 2013).

Vår forskning påvisade även en samhörighet mellan den tekniska skickligheten och det individuella självförtroendet. Det vi som författare syftar på är, hur pass lätt systemet är att lära sig och om dokumenthanteringen är smidig. Medelvärdet för hur lätt systemet är att lära sig, låg på 4,5 i likertskalan respektive 6 för smidigheten gällande dokumenthanteringen. 4,5 av 7

möjliga poäng där sju är, tar helt avstånd, anser vi som författare vara en hög siffra. En upplevd 6:a för dokumenthanteringen torde vara alarmerande för Malmö Opera.

Resultatet från informationskvaliteten påvisar att samtliga respondenter är i behov av intranätet med tillhörande information för att utöva sitt individuella arbete, det är specifikt viktigt för respondenterna att informationen som finns på intranätet är relevant. Intranätets information är essentiell för organisationens slutprodukt, det vill säga uppsättningen. Då informationen till stor del innefattas av diverse dokument, diskuterar vi som författare frågan, vad är det som utgör en osmidighet kring dokumenthanteringen? Producenten med den högsta behörigheten i intranätet sticker ut hakan och påstår att föregående konsultfirma som implementerade intranätet inte utredde huruvida Malmö Opera hanterade sina dokument. Detta är i enlighet med Lee och Kims forskning gällande vilka faktorer som påverkar användandet av intranätet. När organisationerna överväger att anamma teknologi, torde dessa noggrant undersöka externa faktorer som utmärkande relaterar till användarnas uppfattningar gällande intranätet (Lee och Kim 2009).

Då samtliga av respondenterna påpekade en negativ upplevd syn på dokumenthanteringen var det producenten med högst behörighet i intranätet som angav en 7. Det skall understrykas här att både systemägaren och producenten är de anställda som utövar intranätet i högst bemärkning. Vid redigerande av nuvarande uppladdade dokument tillåts inte användarna att redigera dokumenten direkt i intranätet. Producenten påpekar specifikt svårigheten där de anställda måste ladda ned ett visst dokument, redigera detta för att sedan ladda upp igen. Detta utgör ett problem för användarna då redigeringsfunktionen fungerar på olika sätt beroende från vilket dokumentbibliotek som dokumenten är lagrade i. Producenten har därmed problem med att ett flertal kopior av dokumenten ligger nedladdade lokalt.

Sangjae Lee och Byung Gon Kim utförde en forskning av 333 olika intranätanvändare på tio olika organisationer. Resultatet konstaterade att när den tekniska supporten och webbutvecklingen ökar vid användandet av intranätet anses användarna tycka att användningen blir mindre svårt (Lee och Kim 2009). Från vårt forskningsresultat klarläggs det att ingen av respondenterna som ansåg att intranätet var särskilt lätt att använda eller att lära sig. Producenten och systemägaren är de som använder intranätet mest och är även de användare som minst anses tycka att supportfunktionerna finns tillgängligt, specifikt gällande påståendet i likertskalan som innefattade att om supportfunktionen är anses vara pålitlig och snabb.

I nuläget arbetar olika avdelningar med parallella system utöver intranätet som är uppkopplad mot den äldre servern. Dessa dokument hanteras på olika sätt beroende från vilket dokumentbibliotek och avdelning i organisationen som de härstammar ifrån. Mapparna med dokumenten är slutna till dessa parallella system och övriga anställda utöver respektive avdelning kommer inte åt dessa. Eftersom intranätet inte tillåter sammanföring av olika system på grund av kapacitetsproblem har parallella system växt fram.

Enligt Systemägaren var ett mål med implementeringen av det nuvarande intranätet att skapa en gemenskap mellan avdelningarna på de anställdas begäran. Då kommunikationen endast sker avdelningsvis blev inte målet uppnått. Systemägaren anser att Malmö opera är idag redo för ett socialt intranät eftersom hon tror detta kan tillföra till organisationen. Stenmark diskuterar i sin doktorsavhandling nytta med kommunikationen i det nya intranätet att för att utveckla innovationen måste det innovativa företaget stödja kommunikation intern och krossfunktionellt i organisationen (Stenmark 2002).

6 Slutsats

Studiens resultat indikerar att intranät som teknologiskt fenomen överlag har goda förutsättningar för att ge upphov till och fungera som nyttskapande informationssystem. Vår undersökningsmodell har låtit oss identifiera effekter både på de enskilt anställda så väl som på verksamhetsnyttan och organisationen i stort.

Det framkommer tydligt att intranätets nätverksbaserade struktur framgångsrikt kan användas för att i hög grad sprida relevant och aktuell information till nyckelpersoner inom organisationen. Denna information har sedan påvisats kraftigt höja den upplevda individuella nyttan hos enskilda individer, samt även nyttan för verksamheten som helhet. Nyttan som undersökts kan t.ex. konkretiseras till en användares uppfattning om att utförandet av en specifik arbetsuppgift har förenklats genom systemets implementation. Gemensamma samarbetsytor visar sig ge goda förutsättningar för att verka kommunikationsfrämjande och möjliggöra krossfunktionellt arbete mellan annars fysiskt separerade avdelningar.

Resultatet visar även på krafter som verkar i motsatt riktning. T.ex. framkommer det i undersökningens resultat att tekniska brister inverkar negativt på uppdatering och hämtning av information. Brist på funktioner samt avsaknad av uppmuntran till att använda intranätet utanför vad som faller inom ramen för arbetsrelaterade uppgifter visar sig hämma de annars överlag positiva effekterna på kommunikation.

Undersökningen har inkluderat ett relativt lågt antal deltagare. Vi anser, trots detta, att vi erhållit tillräckligt omfattande och allsidig information genom undersökningens genomförande. Individerna som har valts ut för undersökningen skiljer sig stort i sin yrkesutövning, men de har gemensamt att samtliga är kritiskt viktiga för att verksamheten skall fungera på ett effektivt sätt vad avser kärnverksamheten.

Intranätet upplevs i helhet som ett nyttskapande hjälpmedel, deltagarnas svar visar dock att det finns skillnader på individuell nivå och verksamhetsnivå. Störst variation bland deltagarna förekommer angående intranätets bidrag till kommunikationsfrämjande inom organisationen. Bidragande orsaker till detta kan vara att Malmö Operas intranät har konstruerats med tydligt hierarkiska användarroller och behörigheter vilka inte främjar kommunikation i de horisontella leden.

7 Bilaga 1 - Transkribering, intervju 1

V = Victor Ricart

D = Daniel Svanholm

K = Katja Sund

V: Kort presentation

K: Katja Sund heter jag. Jag har jobbat på Operan i två år och jobbar som Webbansvarig, men det är väldigt blandat vad jag gör. Jag jobbar med social media, digital marknadsföring, all utveckling och design samt innehåll på webbplatsen. Jag är också med i något som kallas intranätsrådet vilken är en liten grupp bestående av en anställd från HR, två från IT, en från marknadsavdelningen samt en producent, en yrkeskategori som använder intranätet i väldigt stor utsträckning.

V: Intranätet som ni använder idag, skulle du säga att det har några sociala funktioner:

K: Nej, ingenting. Man kan inte tala med varandra genom intranätet vilket är en stor brist som vi måste se över.

V: Tillåts du som användare att lägga till nytt material?

K: Ja, det kan jag. Det kan var och en göra, man har olika administratörsrättigheter. Man ingår i vissa olika grupper, till exempel ingår jag i marknadsavdelningens grupp och där kan jag lägga upp dokument som delas då liksom så att alla kan se det.

V: Men bara inom marknadsavdelningen?

K: Ja, precis. Man blir tilldelad olika delar. Till exempel har vi en ju en startsida, och att lägga upp en nyhet till exempel, det är ju bara två personer som kan göra det på hela Operan.

V: Kan andra avdelningar se materialet som ni lägger in på marknadsavdelningen?

K: Nej. Bara i respektive grupp, det är liksom stuprör, eller projektrum skulle man kunna säga.

V: Kan man uppdatera befintligt material i grupperna?

K: Ja, det kan man.

V: Finns det möjlighet att bilda Communitys/gemenskaper?

K: Nej det finns inte. Det är ganska vattentäta skott däremellan och det går ju inte heller att ha en dialog, det finns inga kommentarsfält vad jag vet. Och det är det som vi efterfrågar just nu, för att det är ganska viktigt att vi har det.

V: Men ni har profilsidor?

K: Ja precis. Du kan presentera vem du är, dina kontaktuppgifter och så kan du lägga upp en bild på dig själv, det är väl det. Den använder vi när vi söker på medarbetare, då får vi veta vad den personen gör och i vilka frågor man kan kontakta personen. Jag har själv uppdaterat min egen profilsida.

V: Men dom här gemensamma arbetsytorna, eller projektrummen som ni har. Är det också bara internt för respektive avdelning?

K: Ja det är det ju men det vi gör mest av allt på Operan är ju att vi gör produktioner, alltså uppsättningar. Det finns alltså, till exempel nu när vi har föreställningen Pelléas och Méli-sande, då har vi ett sådant rum och då betyder det att alla artister, projektledare, de som jobbar med scenografin, vi som jobbar på marknadsavdelningen och dom ytorna är ju öppna för alla och det är en gemensam yta för oss alla som är med i en produktion. För alla måste komma åt informationen som finns där. Här finns alla roller representerade. Lina här till exempel lägger upp marknadsplanen, jag hämtar information för att se vilka artister som är med, bilder, hur det ser ut på scenen och dem som skall bygga scenen behöver skisser för att se hur det ser ut och dylikt. En föreställning har ett start och ett slutdatum, och under den tiden matar alla på med information, informationen som finns där är aktuell och relevant. Man hittar information på många olika plan där, men den skulle kunna vara mer användarvänlig. Alla olika avdelningar är aktiva här.

V: Inom ramen för dessa projektytor, hur ser rättigheterna ut för att uppdatera och lägga till information? Kan alla bidra?

K: Jag tror inte att alla kan bidra. Jag tror att de flesta har enbart läsrättigheter, det är väldigt begränsat.

V: Intranätet, används det till något annat än arbetsrelaterade aktiviteter?

K: Inte vad jag vet

V: Finns det information på intranätet som är relevant för din roll?

K: Ja. Produktionsuppgifterna behöver jag, samt även blanketter och sådant som finns på intranätet.

V: Hur söker du på information?

K: Man kan skapa genvägar, kan man göra. Men sen är det ju så att man har sin egna lilla stig som man går för man har letat efter något, någon gång, så att det är nog så. Det finns en sökfunktion.

V: Finns det någon taxonomi?

K: Ja, indelningar efter säsonger, produktioner och dylikt.

V: Är det lätt att hitta information på det viset?

K: Nej det tycker jag inte. T.ex. om man skall ha någon särskild blankett eller något då blir det genast krångligt, blanketterna ligger undangömda, deras placering är inte speciellt logisk eller intuitiv.

V: Sett till ditt informationsbehov, hur står sig intranätet gentemot externa källor t.ex. Internet?

K: Intranätet behöver jag, för det är så specifikt just för det här huset, så det är jätteviktigt, den informationen finns ingen annan stans.

V: Känner du att du besitter kunskap som andra saknar, och kan du dela med dig av den informationen via intranätet?

K: Ja, vissa saker och som är ganska lätta att lägga upp. Det finns olika policys, kanske angående sociala medier och liknande om vad som är okej att göra och vad som är mindre okej att göra på sociala medier, vilket kan vara bra för medarbetare.

V: Uppmuntras du som användare att dela med dig av din kunskap via intranätet?

K: Det är helt på eget initiativ i så fall.

V: Använder du intranätet för att kommunicera med anställda från andra avdelningar än din egen?

K: Nej.

V: Kan du använda intranätet för att få tillgång till direktiv? (Regler policy, arbetsinstruktioner och dylikt):

K: Det vet jag inte, jag vet inte det. Jag är nästan helt övertygad om att där finns t.ex. säkerhetsrutiner, det är bara det att jag aldrig har haft behov av det.

D: Loggar du in varje dag på intranätet?

K: Kanske tre gånger i veckan. Fast det skall nog göras oftare. Vi har något som kallas dagliglistan, det är en kalender, och dagliglistan är det som talar om vad som händer i huset.

V: Information som kommuniceras uppifrån organisationen och nedåt, görs det via intranätet eller finns det andra kommunikationskanaler?

K: Det sker mest genom möten, genom chefer och mellanchefer. Inte på intranät. Men intranätet används inte mycket till det, det är mest fysisk kontakt. Det har nog att göra med tidsbrist.

8 Bilaga 2 - Transkribering, intervju 2

V = Victor Ricart

D = Daniel Svanholm

J = Jonas Georgsson

V: Kort presentation

J: Jag heter Jonas Georgsson och har jobbat här i tre år som producent, jag är projektägare kan man säga, om man talar om en projektorganisation. Jag ansvarar för all koordinering i en produktion kan man säga, så jag kontrakterar alla konstnärliga team, jag följer alla deras tekniska processer, alla deras inlämningsmöten, all deras kommunikation med huset. Jag välkomnar dem, ser till att de vet vilka förutsättningar som gäller för olika projekt, ser till att de möter de olika tekniska nyckelfunktionerna i huset och får den överlämning och information de behöver. Jag ser till att de levererar inom de ramar som vi har satt upp, och är det så att de levererar större så är det antingen så att vi begränsar det dom har levererat eller så är det så att vi ändrar förutsättningarna för produktionen. Sen så kontrakterar jag alla medverkande i en produktion; alla skådespelare, sångare, dansare, statister, ja alla som medverkar på något sätt, utom musikerna som kontrakteras direkt av orkestern. Jag följer hela processen så att jag äger både budget och planering hela vägen fram till premiär och sen är jag även arbetsmiljöansvarig och sen följer jag hela produktionen genom spelperioden tills det att den är slut och sen gör jag hela den ekonomiska uppföljningen till dess att det är klart och sen stänger vi produktionen och projektet är klart kan man säga.

V: Intranätet som ni använder idag, skulle du säga att det har några sociala funktioner?

Nej, inga sociala funktioner som jag använder. Det finns funktioner men vi använder dem inte.

V: Tillåts du som användare att lägga till nytt material?

J: Producenterna har den högsta behörigheten av dem som inte är systemägare, så vi kommer åt allt och kan skapa, ta bort, ändra i alla produktioner och alla delar. Även lägga till moduler och så. Dom har precis nu bara för någon månad sedan ändrat någonting, men för mig som använder det är det egentligen ingenting jag märker, men jag vet att det är några färre alternativ än det fanns förut, just för att lyfta upp moduler som vi inte använder och så, men i och med att vi inte vet vilka dom är och inte använder dem så är det inget som vi saknar.

V: Finns det möjlighet att bilda Communitys/gemenskaper?

J: Mm, det finns en sådan funktion där alla har en profil och man kan liksom skriva en presentation om sig själv och sådär men det är ingen som använder den och det är ingen som egentligen ser något behov av det och jag tror att de flesta idag upplever att man inte har något större behov av att man skall skriva in sina uppgifter ytterligare en gång eller delge någonting eller hitta ytterligare en plattform att kommunicera på, utan vår primära kommunikationskanal är ju liksom mail, vår primära informationskanal är intranätet. Det är väldigt sällan som, eller, vi får ju aldrig någon feedback från intranätet, utan får vi feedback så får vi det via mail och inte intranätet. Det är ganska mycket en envägskommunikation, vi lägger ut information som resten av huset behöver och vi lägger ut den när vi tycker att den är tillräckligt klar. Man har alltid problemet med versionshantering, det finns en notifikationsfunktion, men på grund av att det är så många produktioner och så mycket material som läggs upp där så är det svårt att hantera och försöka att delge folk på ett bra sätt när man lägger upp material, så vi försöker göra det så sällan som möjligt. Oftast så kommer det tillsammans med ett mail, så man lägger upp dokumentet och istället för att man använder det inbyggda notifikationssystemet, så mailar vi dem som vi aktivt vet är berörda, eftersom att behörigheterna är ganska komplexa i systemet. Men det är inte per produktion, utan alla kommer åt en produktion även om man inte aktivt arbetar med den, för att om man har t.ex. en kollega som blir sjuk skall man kunna gå in och kolla vad som är bestämt. För oss är det bara lättare att maila till den mailgrupp man redan har än att lägga ner tid på att undersöka vilka som borde få ta del av informationen eller inte.

V: Intranätet, används det till något annat än arbetsrelaterade aktiviteter?

J: Nej.

V: Är intranätets information relevant för dig i din yrkesroll?

J: Den är superrelevant, men i och med att jag sitter på en sådan funktion som koordinerar all information och allt material så har ju jag det materialet i alla fall, alltså intranätet är bara ett sätt för mig att distribuera det och samla det på en och samma plats. Mitt största problem är att det är ganska svårt att ändra i material som ligger på intranätet, ofta måste man spara ner dokumentet och jobba lokalt och sedan ladda upp på nytt istället för att jobba på dokumentet direkt i intranätet vilket är svinjobbigt, konsultfirman som satte upp intranätet åt oss gjorde en ganska bra struktur men förstod väl kanske inte helt och fullt hur vi använder olika dokument, och hur olika dokumentbibliotek hanterar dokument är väldigt olika, en del måste laddas ner och då har man 10 kopior av samma dokument, en del öppnas och editeras i webbläsaren men då har man oftast för komplexa dokument för att göra det på ett sätt så att dokumentet blir snyggt och bra, så det är lite knepigt. Jag tror att många saknar funktionen för att det skall vara som en utforskare, att man bara öppnar dokumentet i webbläsaren och kan göra ändringar och spara där direkt utan att något konstigt händer.

V: Använder du intranätet för att söka information?

J: Ja absolut, det är väldigt ofta så att vi har solister som återkommer och det kanske inte är en solist som jag har förhandlat tidigare utan någon kollega. Då försöker man ju att lägga solisten på samma nivå och sedan räkna upp den enligt ett index från tidigare, så då måste man kolla vad den sist hade och vad sades då och hur mycket fick den i reseersättning och ganska ofta får vi fråga receptionen, så kan det vara en kollega som har slutat och då finns allting samlat där så det är en bra historieskrivning, det mesta finns sparat där.

V: Är det lätt att hitta information på det viset?

J: Hyffsat lätt. Jag tycker ändå att den är okej, den skiljer på om det är t.ex. en sida eller ett dokument och man kan söka på vem som har skapat det och så. Det är ju inte Google skarpt, men det är skarpt nog, hittills! Det handlar ju också mycket om hur användarna sköter det, hur man döper saker och sådär. Vi har ju vissa återkommande evenemang så som nyårgala och nyårsfest och galakväll och sådana saker och döper man då inte det per år så är det ju hopplöst att veta vilket år det gällde

V: Sett till ditt informationsbehov, hur står sig intranätet gentemot externa källor t.ex. Internet?

J: Ja alltså intern information finns ju bara här. Den kan jag ju inte hitta externt, men, skärpan på sökverktyget är ju inte lika skarpt. Men det finns ju ändå en ganska tydlig struktur, så även om det inte fanns ett sökverktyg så skulle jag ju kunna hitta ganska mycket information i alla fall eftersom att strukturen är väldigt lik i alla projekt. Informationen är dels produktionspecifik som t.ex. produktionsplaner, kontrakt, överenskommelser, scheman, olika typer av saker som har direkt med föreställningen att göra. Sen är det kontoplaner, policys och andra företagsspecifika saker. Det finns ju ingenting egentligen som är intressant för världen utanför där inne, och ingenting som vi samlar där finns heller utanför så det går inte att hitta någon annan stans.

V: Känner du att du besitter kunskap som andra saknar, och kan du dela med dig av den informationen via intranätet?

Ja. Internt bland yrkesavdelningarna, eller vårt skrå så att säga, så är vi ganska duktiga på att delge det som finns och där har vi en egen arbetsyta där vi sparar kontraktsmallar, lönejämförelser och policys, kollektivavtal och andra saker som rör vår yrkesgrupp och så. Där tror jag nog att vi är en av de främsta, många avdelningar jobbar ju fortfarande med parallella system och sitter och jobbar mot den gamla servern och har då egna mappar där som inte vi kommer åt. Kostym har egna mappar där de lägger mycket av sitt material, användarvänligheten är inte riktigt så hög som den skulle behöva vara. Kostymavdelningen har t.ex. kanske 150 skisser, och lägger vi upp dem på intranätet så får dom klicka på en skiss och då får dem upp den, vill man sedan titta på nästa skiss får man backa klicka en ny osv, och man får inte heller upp några miniatyrer eller sådana saker. Att ha det bara i en utforskarmiljö är mycket enklare för man får en helt annan överblick.

V: Men denna information kan ni andra alltså inte komma åt?

Nej, materialet som ligger där har vi inte tillgång till. Det officiella är ju att vi bara skall använda intranätet men sen väljer ju folk själv. Jag har själv personligen ganska mycket på min privata katalog också, t.ex. jag lägger inte upp kontrakt innan kontrakten är helt färdigförhandlade för att det är för jobbigt att ändra i dokumenten som ligger uppe. Utan när de är helt klara så lägger jag upp dem och skickar länken till en assistent så skrivs dem ut och skickas, så dokumentationen finns där men det är inte en yta som man jobbar på aktivt.

V: Informationen som du delar med de andra på din avdelning, uppmuntras du till det eller är det på eget initiativ?

Eftersom att vi har en arbetsledande funktion i alla produktionerna så måste vi någonstans föregå med gott exempel. Vi kan inte förvänta oss att andra skall lägga upp dokument om vi själva inte gör det. Det är därför någon typ av självgenererande beteende på något vis.

V: Använder du intranätet för att kommunicera med anställda från andra avdelningar än din egen?

Ja, under själva produktionen. Det finns annars ingen social funktion. Alla delar av organisationen finns med under själva projektet, och använder då informationen som vi lägger ut. Men det är ganska få som lägger ut egen information. Under teknik finns de tillverkande delarna, där ligger kostym, verkstad och sådant. Verkstaden är ganska duktig på att lägga upp ritningar och se till så att det finns material. Orkestern använder det till viss del då våra podietekniker lägger upp dukningsskisser och så. Men egentligen är det bara material som en större grupp av människor har behov av att komma åt. Ifall man anser att det här behöver bara jag komma åt, då bemödar man sig inte med att ladda upp det för det är inte tillräckligt snabbt och smidigt.

V: Har alla avdelningar administrationsrättigheter för att lägga upp och editera sina respektive delar under projektets gång?

Nja, vi jobbar ju med en verksamhet som är hemlig under en stor del av processen och så. Vi kommer åt allt, vi ser allt, vi ser alla produktioner som kommer och så. Men många andra delar av organisationen lägger vi till efter vissa utsatta milstolpar. T.ex. nu får dessa delar av organisationen tillgång till materialet och sen när vi släpper programmet så får alla delarna av organisationen tillgång till allt material. För varje projekt finns det också alltid olika behörighetsnivåer i det också. T.ex. kontrakten och ekonomi kommer bara vi producenter åt och ingen annan. Det är ganska komplext hur det är.

V: Hur tycker du att projektytorna fungerar?

En miljard gånger bättre än vårt gamla intranät. Men det känns som en tio år gammal produkt, det är inget jättefräscht intranät om man säger så. Men det finns potential och nu finns det ju också en systemägare som ni kommer att träffa senare, Eva Persson. Det gör all skillnad att någon äger systemet och driver frågan och tycker att det är kul och vill något med det. Sen hade gjordes det ju ett dåligt jobb med själva upphandlingen om vem som skulle leverera systemet. Dom har ju inte levererat särskilt bra. Tidigare låg mycket av vår ekonomi på intranätet också, men systemet klarade inte av att hantera det. Vi fick stora diskrepanser, det blev instabilt och det gick inte riktigt att lita på de siffror som man plockade ut, så vi var tvungna att lyfta ut det.

V: Kan du använda intranätet för att få tillgång till direktiv? (Regler policy, arbetsinstruktioner och dylikt)

Allt finns.

V: Är dem också lätta att hitta?

Man kan söka efter dem, det brukar jag göra. Indelningen är inte helt intuitiv. Intern service t.ex., vad är det? Mallar och blanketter, mycket av det ligger under ekonomi, men mycket ligger under "min anställning" också, sen finns det inte så mycket information under varje rubrik vilket gör att det tar upp mer plats än vad som är nödvändigt. Indelningen är så pass förvirrande att jag alltid söker efter vad jag vill ha med sökfunktionen istället. Vill jag ha t.ex. en kontoplan så skriver jag "kontoplan" och söker istället för att försöka lista ut vilken sida det ligger på.

V: Vilka andra kommunikationskanaler använder ni er av?

Mail och oerhört mycket möten, framförallt vi producenter har väldigt mycket möten. Sen beror det på vad man har för funktion i huset, vissa linjechefer har också väldigt mycket möten. Det är en ganska komplex verksamhet som är svår att digitalisera fullt ut. Att sitta över bord och dricka lite kaffe och använda ögonen är rätt viktigt.

D: Finns det något särskilt verktyg ni saknar?

Vi skulle behöva ytterligare verktyg för att vara tillgängliga på intranätet. Vi har väldigt, väldigt, väldigt mycket dubbelinformation idag. Vi skulle behöva en bra grunddatabas. En artists namn skriver man säkert femton gånger: I credlistan, till verkstadsinfo, i deras kontrakt, program och dylikt. Mycket av vår tid skulle kunna effektiviseras om vi hade en databas från vilken vi skulle kunna hämta information om varje artist och använda oss av. Det är väldigt mycket information vi har om varje artist, det är liksom skostorlek, huvudstorlek, du vet... alla mått! Det är inte bara skostorlek och small medium large. Det är bröstvidd, stussvidd, midjemått, ryggmått, olika ben och du har säkert femton mått bara för peruken. Att slippa att behöva samla den informationen varje gång hade varit bra. Det är verkligen någonting som jag skulle önska. Även för den ekonomiska uppföljningen, om man hade en databas där man sparade den ekonomiska informationen skulle man kunna kvalitetssäkra på ett helt annat vis. Det är viktigt att man stavar folks namn rätt i och med att det går ut överallt på affischer, program och hemsidor och sådant också, det är en sådan där central grej som inte finns.

9 Bilaga 3 - Transkribering, intervju 3

V = Victor Ricart

D = Daniel Svanholm

N = Nino Zlatevski

D: Kort presentation

N: Jag är född i Malmö, gick i grundskolan ute i Kvarnby och sedan gick jag på mediegymsnasiet ute i Västra hamnen. Jag började jobba här på Malmö Opera på IT avdelningen för tre år sedan och jag är kvar här än idag, trevlig arbetsplats.

Min främsta uppgift kan man väl säga, är att jag är tekniskt ansvarig för intranätet som är av typen SharePoint. Sen är det allmän IT relaterad support, man har väl vissa delar som man är lite mer intresserad av. Men det är rätt så mycket allt möjligt kan man säga.

D: Intranätet som ni använder idag, skulle du säga att det har några sociala funktioner?:

N: Idag har intranätet faktiskt inte direkt några sociala funktioner, men vi har kollat på det faktiskt. Där är väl vissa som har frågat efter det, olika chattfunktioner då. Men idag finns det inte.

D: Tillåts du som användare att lägga till nytt material?

N: Ja, alla kan lägga till material på intranätet. Det är främst när det gäller dokument och bilder och sådant, man har ju olika område på intranätet som man ansvarar för. Olika sektioner och avdelningar, och där kan man ju lägga upp i princip vad man vill som är arbetsrelaterat då. Det finns ju begränsningar på vissa stället, nyheter till exempel kan bara två personer lägga upp.

V: Om du lägger upp någonting på IT avdelningen, kan det ses av övriga avdelningar?

N: Nej det kan det faktiskt inte. Där finns vissa specifika ställen där man kan dela med andra avdelningar, men idag har vi faktiskt inte det uppsatt så. Utan det är avdelning för avdelning, eller sektion som det kallas här. Under en sektion finns det några stycken avdelningar.

D: Vad är det för sorts information som du lägger upp?

N: Vi på IT lägger upp rätt så lite för vår egen samt avdelningens användning. Vi lägger mest in guider och ni vet, saker för att hjälpa användarna på det sättet. Lite allmän information om IT avdelningen och såhär. Vi gör ju mycket tester på vår sida av intranätet, om det är något som inte funkar för en användare så går jag in och testar. Det gör jag både i den skarpa miljön och i testmiljön.

D: Tillåts du uppdatera befintligt material?

N: Ja det kan jag göra. Alla användare har behörighet att ändra material som de lagt upp. Du kan tillåta andra att göra ändringar i dina dokument om du vill det.

D: Vad finns det för möjligheter att bilda Communitys/gemenskaper?

N: Där finns ju... Alla användare som är uppkopplade mot vårt system har ju en inloggning med vilken de kan komma åt intranätet. Man har ju sedan sina profilsidor, men det jag vet är att alla använder ju inte sina profilsidor. Under profilsidorna kan man även lägga upp dokument som ingen annan ser, dvs utan någon som helst koppling till sektionen eller avdelningen. Men dessa profiler används inte speciellt flitigt faktiskt.

D: Vad finns det för möjligheter för er att använda gemensamma arbetsytor?

N: Det finns mycket användning när det gäller schemaläggning. Tillexempel här för tekniksektionen som jag ligger under. Det finns många timanställda och där får ju dom sin information om när och hur de jobbar. Mycket intern information finns och delas på dem olika avdelningssidorna.

V: Uppmuntras ni till sådan delning, eller har det växt fram av sig självt?

N: Det var väl i början när man implementerade intranätet som man kom överens om att sådan här typ av delning skulle göras. Och det är ju viktigt. Det står någonstans i policyn att minst en gång om dagen skall man vara inne på intranätet, dels för nyheter och dels för allmän information på avdelningssidorna, så det är ett måste.

D: Vad används intranätet till förutom arbetsrelaterade aktiviteter?

N: Vi har ju haft mycket nyheter och det kan man ju tycka är roligt att läsa. T.ex. att vi blir recenserade i tidningar och sådant. Så mycket nyheter, sen har vi ju en intern sida för hela Malmö Opera där man kan läsa lite om vad det blir för käk i kanten och lite annat kul. Så det är väl det, utöver jobbet.

D: Innehåller intranätet information som är relevant för i din yrkesroll?

N: Ja, rätt så mycket. Intranätet är ju gjort på det sättet att all information som man behöver skall ligga där. Och då gäller det ju min egen anställning, där finns ju olika blanketter som man behöver t.ex. Förr var det mycket mer mail istället för att lägga in det som en nyhet som man gör idag.

D: Hjälper intranätet dig i ditt dagliga arbete?

N: Där finns ju olika scheman, om man nu pratar om vår sektion på teknik. Där finns ju mycket schema t.ex. dagliglistor på vad det är för repetitioner ute på scenen och vad det är för föreställningar ikväll, där har man strukturerat upp vem det är som jobbar och vem som gör vad för att allting skall vara fixat till en viss föreställning.

V: Hur söker du på information?

N: Där finns två olika sökfunktioner på intranätet faktiskt. Dels en personsök där man kan söka personer, och den kan man tagga på lite olika sätt. Man kan t.ex. söka på personnummer, namn, efternamn och lite andra taggar. Sen finns det en sökfunktion som söker allt, då söker den på sidor och dokument, det är faktiskt en rätt bra sökfunktion

V: Finns det någon indelning i hur informationen är placerad?

N: Ja jo det finns det. Den här alltiallo sökningen söker både på personer, dokument, sidor och speciella taggar som man också kan lägga upp. Där finns lite olika sökfält beroende på vad det är för information som man söker efter. Jag använder främst sökfunktioner för personer.

V: Är det lätt att hitta information på det viset?

N: Ja, jag tycker att det är lätt. Vi intervjuar faktiskt själv våra användare om just detta. Man söker t.ex. på en viss tagg och då kommer det upp flera olika dokument och då kan det vara lite svårare, men man har försökt att göra det så lätt som möjligt. Det är många anställda som använder just dokumentsökning, bland annat från kör och orkester. Taggsystemet är förkonfigurerat

V: Sett till ditt informationsbehov, hur står sig intranätet gentemot externa källor t.ex. Internet?

N: Sett till information... Man kan ju inte hitta lika mycket information på intranätet som på Google såklart. Men sett till mina arbetsuppgifter använder jag mig främst av internet, t.ex. Google eller andra sidor.

V: Känner du att du besitter kunskap som andra saknar, och kan du dela med dig av den informationen via intranätet?

N: Guider som jag gör, vi har ju guider för rätt så mycket. Det är ju oftast mer IT relaterat, t.ex. om någon användare inte vet hur man lägger till en kontakt i Outlook. Och det är väl i mitt jobb att jag gör det. Inom min egen avdelning använder vi inte intranätet speciellt mycket för att dela kunskap, vi är tre stycken. Vi har en egen server där vi lägger vårt material på, man kan väl kalla det intranät det också men det är lite mer huller om buller med dokumenten där, och det är bara för oss på IT. Sen vet jag om att det finns avdelningar som använder intranätet för att dela information och hjälp till varandra, det finns det såklart. IT har väl alltid varit lite... Även fast vi är huvudansvariga för intranätet så har vi alltid haft våra egna ställen där vi hanterar våra dokument och så.

V: Uppmuntras du som användare att dela med dig av din kunskap via intranätet?

N: Vi på IT känner väl att det kan komma in för mycket frågor från flera olika användare om enkla saker som vi vet om att användarna kan göra själv, då är det egentligen bara upp till oss att bestämma. Då diskuterar vi inte ens om det är något som vi borde lägga upp eller inte, utan det är vårt jobb att göra det och hjälpa användaren så mycket som möjligt.

V: Använder du intranätet för att kommunicera med anställda från andra avdelningar än din egen?

N: Primärt kommunicerar vi fortfarande via mailkonversationer, även om det gäller möte och man vet att flera olika människor skall med. Sen finns det ju grupper också. Jag är medlem i en så kallad trådlös grupp där folk från scenen, tekniker och jag från IT avdelningen och den tekniska chefen sitter i möten lite då och då, kanske en gång i månaden. Vi går igenom olika nätverk och saker på scenen. Då har vi en grupp och arbetsyta på intranätet där vi delar vår information, våra mötesplaner osv. Vi delar även de olika sakerna som vi gått igenom på alla möten så att man kan gå tillbaka och se vad som sagts i varje fråga.

V: Kan du använda intranätet för att få tillgång till direktiv? (Regler policy, arbetsinstruktioner och dylikt):

N: Policys och sådana viktiga saker finns på intranätet, och det skall det finnas, en sida med alla viktiga dokument om den anställda och deras funktioner och så. FAQs har vi inte idag faktiskt. IT har ju ett system där vi tar in alla beställningar, frågor och ärenden men inget på intranätet.

D: Vilka verktyg eller funktioner saknar du på intranätet?

N: Rätt så mycket. Eller nja, jag kan inte komma på något såhär på rak arm. Men det jag hör från användarna, för jag saknar själv inte så mycket, är möjligheten till att dela video över intranätet, och det tycker jag också att det saknas. Så videofunktion och chattfunktion, dels att man kan ha en chatt på datorn och dels att den är kopplad till intranätet. Det är väl två exempel som jag tycker är vanliga.

10 Bilaga 4 – Transkribering, intervju 4

V = Victor Ricart

D = Daniel Svanholm

J = Eva Persson

V: Kort presentation

Eva, har varit här sedan 2008, började då som VD- assistent och nu sedan augusti är jag på personalavdelningen som personaladministratör. Jag ledde projektet vid införandet av det nya intranätet 2012, ca tre år sedan.

V: I din yrkesutövning nu, hur använder du intranätet?

Nu är jag ansvarig för intranätet fortfarande, jag tog med mig den uppgiften i denna tjänst och driver och utvecklar det, och även är jag redaktör på sidorna så att säga. Jag ser till att lägga in styrande dokument och nyheter är jag en av de som lägger in. Och man har ansvar för att det fungerar och att det finns aktuell information och bevakar så att säga.

V: Det intranätet som ni har nu, hur skiljer det sig från det gamla?

Jätte mycket, det gamla var ett mappsystem egentligen, en katalog med mappar som man lägger upp länkar till FrontPage som jag tror att det hette. Jag kan visa er det om ni vill?

V: Vi har faktiskt fått tittat på det, men fanns det samma möjligheter för anställda att lägga material, som i nuläget där de kan lägga upp inom sina avdelningar.

Alltså, då låg allas egna kataloger också där i, det var en kombination, allas egna mappar var ju där uppbyggda i ett system. Det var ju inte helt enkelt att hitta för där var ju tre siffror och tre bokstäver och där var ju ett tänkt men för den enskilde användaren var det inte helt logiskt att hitta i den strukturen om man inte visste vart man skulle in. Där fanns ju många genvägar tillagda med hela namnet och det kändes väldigt krångligt, väldigt avancerat för att kännas användarvänligt. Och sedan begränsningar, om det var någon som hade öppnat vår dagliglista, om denna var öppen, kunde man inte gå i och ändra i den. Det fanns många sådana begränsningar.

V: Vad var förväntningarna när ni implementerade det nya intranätet?

Ja, att det skulle vara. Ja, det var ju rätt lätt att göra ett bättre.

V: Var det någon speciell målbild som ni ville förbättra t.ex. förbättring av kommunikation?

Ja, dels var det att göra så att det blev enkelt att hitta och sen att samla allt på ett ställe istället för att maila en massa olika dokument, så kan man gå in och lägga det där. Och sen var det faktiskt också för att öka vi-känslan för att vi är ju faktiskt rätt utspridda, dels i olika lokaler sen även i olika yrkesområden. Det har kommit upp på personaldagar att man vill veta vad de andra gör. Det var väl ett litet led i det hela där man fick en bättre vi-känsla och man ser hela organisationen på ett och samma ställe.

V: Hur sköts kommunikationen internt?

Man lägger då upp på intranätet, på startsidan olika, det är både stort och smått där faktiskt. Det är ju även om det är inhopp på en föreställning, så lägger vi in det där. Så det är lite mer akut information som vi kompletterar med epost då. Men allt ska ju ändå ligga på intranätet också. När vi satt igång med intranätet skulle vi minska allt mailande. Mail används bara om det är akut om det ska ut till alla.

D: Har det blivit förminskning av mailutskicken?

Ja, men det har det.

V: När du sa att vi lägger upp, är det personalavdelningen och..?

Pressansvarig och framför allt vi, och producenterna när det gäller den enskilda produktionen?

V: Så är det då främst i det vertikala ledet som ni vill använda det kommunikativt?

Ja, det kan man ju säga.

V: Vilka kommunikationsverktyg använder ni?

Epost och anslagstavlor med planeringsdokument.

D: Är det då fysiska anslagstavlor?

Ja, fysiska dokument sätts upp. Där har vi väl en bit att gå, men det är för att vi har många frilansande artister som bara är här en kortare period. Där har vi ju en puck hur vi kan nå de digitalt på ett bättre sätt. Till de mailar vi ju alla planeringsdokument både innan de kommer och under tiden de är här. Och så har de möjlighet till dagliglistan där repetitionstider finns. Den läses även in på telefon så att man kan ringa in och få den uppläst. Och så har vi ju anslagstavlor där komplettering som t.ex. affischer.

V: Hur har intranätet påverkat samarbetet mellan avdelningarna?

Man nog ett mer gemensamt ansvar för att det är aktuellt det som ligger där och att man lägger in information så att folk får del av det. Det tror jag. Men där är säkert mer att göra där tror jag. Vi ser faktiskt över det nu lite, för vi eventuellt måste uppgradera Sharepoint så då ser över hur vi lägger upp informationen, vad som är överflödigt och var svårigheterna är.

V: Uppmuntras anställda att bidra till innehållet på intranätet på något sätt?

Nej, och det står även på vår önskelista nu, att ha en digital anslagstavla för exempel där alla kan lägga in sådant som inte har med jobbet att göra. Vi har ju haft en sådan maila alla adress

som låg öppen för alla ett tag med det har vi begränsat och då tänkte jag att det kunde vara ett komplement med en digital anslagstavla där alla kan skriva in, ett forum eller nått. Om man har en lägenhet som man vill hyra ut i andra hand eller tipsa om något.

V: Som vi har uppfattad det, så finns det lite gemensamma arbetsytor som kan skapa där man skapar grupper som vi förstår har en crossfunktionellfunktion mellan grupperna. Hur används dessa, fanns där någon speciell tanke med dessa?

Det är då produktionssidorna, alltså en sida för var produktion. Där är det ju då olika avdelningar som lägger in informationen, den som skall delas. Det kan ju vara ritningar från dekorateljén, kostymkisser från kostymateljén och noterna från notbiblioteket. Ja, produktionsplanering. Där samlar vi även kontrakten till artisterna. Dessa kan ju inte alla läsa utan begränsas till vissa.

V: Så är det främst till en uppgift som ni vill lösa med det?

Ja, för varje produktion har vi det. Men sen har ju varje sektion en sektionssida men de är ju slutna till den sektionen. Sen är det ju olika hur mycket man jobbar med det.

V: Hur ser du på informationsutbyte via intranätet istället för fysiska möten?

Nä, man kommer nog inte undan det ändå. Men det är väl mer ett komplement. För var det kanske avdelningscheferna eller sektionscheferna som informerade om vissa saker då på sina sektionmöten. Nu har ju användarna möjligheten att se det tidigare på intranätet. Jag tror inte det utesluter möten utan möten är mer ett komplement.

V: Säkerställer ni på något sätt att de anställda tar del av informationen som finns på intranätet?

Nej, det gör vi inte, men vi uppmanar att det faktiskt är en skyldighet att varje arbetsdag, ta del av vad som anslås där. Det står ju även i vårt kollektivavtal att man är skyldig att ta del av det.

V: Tycker du själv att det är önskvärt att alla från olika avdelningar kan kommunicera med varandra och är det viktigt? Då tänker vi egentligen utanför produktionen.

Men där kan ju finnas fristående projekt som man kan skapa fristående arbetsytor i Sharepoint. Men det tror jag att vi gör på olika håll. Jag gör ju det men jag tror ju att även andra gör det.

V: Är det för att lösa problem som dyker upp?

Ja, precis.

V: Vi tänker på att ni har ju säkert många specialister inom olika områden som är unika, och när vi talade med dels IT och en producent, sa de att de fanns olika sektioner som inte bara att avdelningarna är slutna, de har även vissa parallella system med egna servrar där t.ex. kostymstorlekar läggs upp...

Ja det är kapacitetsproblem med intranätet att vi inte får till det.

V: Hur ser ni på det att dt finns parallella system?

Ja, jag hade ju sett att allt varit på intranätet och det ser vi ju över nu.

V: Vilka fördelar kan du se med ett sådant system om du hade fått fria tyglar?

Då har man ju allt på ett ställe och man behöver inte hålla på och skapa kopior på något annat ställe eller maila de. Då tänker jag att det blir ju rätt version, det säkrar ju då informationen som även då är målet med intranät var. Så där har man en arbetsyta med material som man sen publicerar för att säkra att det inte kommer ut någon skiss innan den slutgiltiga. Jag tänker att det borde ju bli mer effektivt om man har allt på ett ställe. Det är ju samma som med kostym och mask, de har ju också foto på allting i en egen databas.

D: Finns det något primärt verktyg som du anser borde vara självklart som inte existerar idag?

Ja, vi har ju inte idag några sociala forum, det kanske vi är mogna för nu. Att kanske kunna chatta med varandra mellan olika avdelningar. Det gör vi inte idag. Det kan tillföra. Vi är ju inte helt nöjda med plattformen. Det är väldigt tungt att köra. Förhoppningsvis blir det bättre när vi uppgraderar.

Du kan inte spara ner från epost till sharepoint, utan du måste spara den till din hårddisk och sen ladda upp dokumenten. Det blir fler klick nu än med vårt gamla system vilket är sämre nu. Nu har vi version 2010 så jag hoppas dokumenthanteringen blir bättre. Producenterna måste spara ner och ladda upp.

Nu jobbar vi också för att vi ska få upp datorskärmar på centrala platser som touchscreens där man kan visa dagliglistan, ja, istället för att sätta upp pappersdokument, för att minska på det. Göra det mer digitalt. Framförallt visa planeringsdokument. Vi vill komplettera med hårdvaran. Vi vill även göra den responsiv till mobilenheter. VI har ju folk här som inte har datorer och d kan de komma åt genom mobilen.

Vi försöker locka med genrepbilljetter för att locka anställda till intranätet.

11 Bilaga 5 - Intervjuguide

Allmänna frågor:

Kort presentation, namn och bakgrund.

Vilken roll har du i organisationen?

Har intranätet några sociala funktioner? Exempelvis Twitter/Blogg/Wiki/Chatt/Forum?

Hur uppmuntras du att använda dig av sociala funktioner på intranätet?

Tillåts du som användare att lägga till nytt material? (Om ja, gör du det, hur?)

Tillåts du som användare att uppdatera existerande material? (Om ja, gör du det, hur?)

Vad finns det för möjlighet att bilda gemenskaper/Communitys, profilsidor?

Vad finns det för möjligheter att bilda gemensamma arbetsytor på intranätet, att koordinera gemensamma projekt?

På vilket sätt uppmuntras du som anställd att använda dig av dessa samarbetsorienterade funktioner?

Vad används intranätet för, förutom arbetsrelaterade aktiviteter?

Till vilken grad tillhandahåller systemet relevant information som du behöver?

När du behöver få veta något, hur söker du efter kunskapen?

Upplever du att det är lätt/svårt att hitta relevant information i systemet? Varför, varför inte?

Sett till informationsbehovet, hur står sig intranätet gentemot utomstående informationskanaler, ex (Internet)?

-

Har du någon gång känt att du har kunskap som andra saknar? Har du kunnat dela med dig av sådan kunskap via intranätet? Om ja, hu?

Hur uppmuntras du som användare att dela med dig av information genom intranätet?

Använder du intranätet för att kommunicera med anställda på andra avdelningar än din egen? På vilket sätt kommunicerar ni?

Kan du via intranät få tillgång till något av följande:

- Direktiv (Regler, policy, arbetsinstruktioner, standarder och dylikt)
- FAQ
- Rutiner

Vilka verktyg/funktioner saknar du? Varför

12 Bilaga 6 - Enkät

12.1 Eva

För varje fråga nedanför, kryssa i rutan med de svar som bäst karakteriserar hur du känner, där 1 = Instämmer helt och 7 = Tar helt avstånd.
Tack för din medverkan.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Intranätet är lätt att använda | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätet är lätt att lära sig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätet är driftsäkert | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätet är lättnavigerat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets funktioner har snabb responstid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets olika sidor har snabb laddningstid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dokumenthantering på intranätet är smidigt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets information är relevant | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets information är korrekt | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets information är pålitlig | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets information är aktuell | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets information är uttömmande | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets information är enkel att hitta | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranätets information presenteras i ett lämpligt format | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jag behöver använda mig av intranätets information för att utföra mitt arbete | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jag har tillgång till support för intranätet via mejl | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jag har tillgång till support för intranätet via telefon | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Supportfunktionen är pålitlig | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Supportfunktionen är snabb | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jag använder intranätet dagligen | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jag använder intranätet flera gånger i veckan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jag använder intranätet för att uppfylla mina arbetsuppgifter | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | Instämmer helt | | | | | | Tar helt avstånd |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| Jag använder intranätet utanför mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input checked="" type="checkbox"/> |
| Jag använder mig av produktionens projektyta på intranätet | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag deltar i andra typer av gemensamma arbetsytor genom intranätet | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag använder intranätet för att hålla mig uppdaterad om nyheter | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande kvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande informationskvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande systemkvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag tycker om att använda mig av intranätet | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet effektiviserar utförandet av mina arbetsuppgifter | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet förenklar utförandet av mina arbetsuppgifter | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet hjälper mig att fatta bättre beslut | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet bidrar till att höja min arbetsprestation | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet bidrar till ökad individuell produktivitet | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet höjer kvalitén på produktionen | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input checked="" type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet ökar mitt samarbete med andra avdelningar och sektioner | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet ökar kommunikationsfrekvensen mellan mig och andra anställda | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |

12.2 Nino

För varje fråga nedanför, kryssa i rutan med de svar som bäst karakteriserar hur du känner, där 1 = Instämmer helt och 7 = Tar helt avstånd.
Tack för din medverkan.

| | Instämmer helt | | | | | | | Tar helt avstånd |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------|
| Intranätet är lätt att använda | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är lätt att lära sig | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är driftsäkert | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är lättnavigerat | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets funktioner har snabb responstid | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets olika sidor har snabb laddningstid | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Dokumenthantering på intranätet är smidigt | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input checked="" type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är relevant | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är korrekt | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är pålitlig | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är aktuell | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är uttömmande | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är enkel att hitta | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information presenteras i ett lämpligt format | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag behöver använda mig av intranätets information för att utföra mitt arbete | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag har tillgång till support för intranätet via mejl | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag har tillgång till support för intranätet via telefon | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Supportfunktionen är pålitlig | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Supportfunktionen är snabb | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet dagligen | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet flera gånger i veckan | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet för att uppfylla mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |

| | Instämmer helt | | | | | | Tar helt avstånd |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Jag använder intranätet utanför mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input checked="" type="checkbox"/> |
| Jag använder mig av produktionens projektyta på intranätet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input checked="" type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag deltar i andra typer av gemensamma arbetsytor genom intranätet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag använder intranätet för att hålla mig uppdaterad om nyheter | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande kvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande informationskvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande systemkvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Jag tycker om att använda mig av intranätet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet effektiviserar utförandet av mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet förenklar utförandet av mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet hjälper mig att fatta bättre beslut | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet bidrar till att höja min arbetsprestation | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet bidrar till ökad individuell produktivitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet höjer kvalitén på produktionen | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet ökar mitt samarbete med andra avdelningar och sektioner | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |
| Intranätet ökar kommunikationsfrekvensen mellan mig och andra anställda | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> |

12.3 Katja

För varje fråga nedanför, kryssa i rutan med de svar som bäst karakteriserar hur du känner, där 1 = Instämmer helt och 7 = Tar helt avstånd.
Tack för din medverkan.

| | Instämmer helt | | | | | | | Tar helt avstånd |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|------------------|
| Intranätet är lätt att använda | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är lätt att lära sig | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är driftsäkert | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är lättnavigerat | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets funktioner har snabb responstid | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets olika sidor har snabb laddningstid | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Dokumenthantering på intranätet är smidigt | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input checked="" type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är relevant | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är korrekt | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är pålitlig | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är aktuell | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är uttömmande | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är enkel att hitta | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information presenteras i ett lämpligt format | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input checked="" type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag behöver använda mig av intranätets information för att utföra mitt arbete | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag har tillgång till support för intranätet via mejl | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag har tillgång till support för intranätet via telefon | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Supportfunktionen är pålitlig | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Supportfunktionen är snabb | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet dagligen | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet flera gånger i veckan | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet för att uppfylla mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |

| | Instämmer helt | | | | | | | Tar helt avstånd |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Jag använder intranätet utanför mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Jag använder mig av produktionens projektyta på intranätet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input checked="" type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag deltar i andra typer av gemensamma arbetsytor genom intranätet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet för att hålla mig uppdaterad om nyheter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande kvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input checked="" type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande informationskvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande systemkvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag tycker om att använda mig av intranätet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet effektiviserar utförandet av mina arbetsuppgifter | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet förenklar utförandet av mina arbetsuppgifter | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet hjälper mig att fatta bättre beslut | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet bidrar till att höja min arbetsprestation | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet bidrar till ökad individuell produktivitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet höjer kvalitén på produktionen | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet ökar mitt samarbete med andra avdelningar och sektioner | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet ökar kommunikationsfrekvensen mellan mig och andra anställda | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input checked="" type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |

12.4 Jonas

För varje fråga nedanför, kryssa i rutan med de svar som bäst karakteriserar hur du känner, där 1 = Instämmer helt och 7 = Tar helt avstånd.
Tack för din medverkan.

| | Instämmer helt | | | | | | | Tar helt avstånd |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Intranätet är lätt att använda | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är lätt att lära sig | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input checked="" type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är driftsäkert | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet är lättnavigerat | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets funktioner har snabb responstid | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Intranätets olika sidor har snabb laddningstid | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Dokumenthantering på intranätet är smidigt | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är relevant | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är korrekt | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är pålitlig | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är aktuell | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är uttömmande | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information är enkel att hitta | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätets information presenteras i ett lämpligt format | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag behöver använda mig av intranätets information för att utföra mitt arbete | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag har tillgång till support för intranätet via mejl | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag har tillgång till support för intranätet via telefon | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Supportfunktionen är pålitlig | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Supportfunktionen är snabb | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet dagligen | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet flera gånger i veckan | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet för att uppfylla mina arbetsuppgifter | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |

| | Instämmer helt | | | | | | | Tar helt avstånd |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|------------------|
| Jag använder intranätet utanför mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input checked="" type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder mig av produktionens projektyta på intranätet | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag deltar i andra typer av gemensamma arbetsytor genom intranätet | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag använder intranätet för att hålla mig uppdaterad om nyheter | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande kvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input checked="" type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande informationskvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag är tillfredsställd med intranätets övergripande systemkvalitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input checked="" type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Jag tycker om att använda mig av intranätet | 1 <input checked="" type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet effektiviserar utförandet av mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet förenklar utförandet av mina arbetsuppgifter | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet hjälper mig att fatta bättre beslut | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet bidrar till att höja min arbetsprestation | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet bidrar till ökad individuell produktivitet | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet höjer kvalitén på produktionen | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input checked="" type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet ökar mitt samarbete med andra avdelningar och sektioner | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input checked="" type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |
| Intranätet ökar kommunikationsfrekvensen mellan mig och andra anställda | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input checked="" type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 6 <input type="checkbox"/> | 7 <input type="checkbox"/> | |

Referenser

Alavi, M. and Leidner, D.E. (2001): Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues, *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 1, pp. 107-136.

Alvesson, Mats (2004): *Kunskapsarbete och kunskapsföretag*, 1:a uppl, Malmö, Liber ekonomi.

Bassanino, M., Fernando, T., and Wu, K. (2014): "Can virtual workspaces enhance team communication and collaboration in design review meetings?." *Architectural Engineering and Design Management*, 10.1080/17452007.2013.775102, 200-217.

Beynon-Davies, Paul (2002): *Information systems: an introduction to informatics in organisations*, 1:a uppl, Basingstoke, Palgrave.

Bundred Steve (2006): Solutions to Silos: Joining Up Knowledge, *Public Money & Management*, 26:2, 125-130

Chiu, C. M., Chiu, C. S., & Chang, H. C. (2007): Examining the integrated influence of fairness and quality on learner's satisfaction and web-based learning continuance intention. *Information Systems Journal*, 17(3), 271–287.

Davenport, Thomas H., Prusak, Laurence (1998): *Working knowledge: how organizations manage what they know*, Boston, Harvard Business School.

Petter, S, DeLone, W, & McLean, E (2013): 'Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables', *Journal Of Management Information Systems*, 29, 4, pp. 7-62, Business Source Complete, EBSCOhost, viewed 14 July 2016.

Petter, S., DeLone, W. & McLean, E. *Eur J Inf Syst* (2008): 17: 236. doi:10.1057/ejis.2008.15

DeLone, William H.; McLean, Ephraim R. (2003): Information Systems Success: A Ten-Year Update, *Journal of Management Information Systems*, vol. 19 no, 4, pp. 9-30.

DeLone, William H.; McLean, Ephraim R. (1992): *Information Systems Success: The quest for the dependent variable*, Atlanta, Computer Information Systems, Georgia State University.

Davies, John; Stewart, Scott; Weeks, Richard (1998): *Knowledge Sharing over the World Wide Web*.

Dwivedi, Y.K. et al. (eds.)(2012): *Information Systems Theory: Explaining and Predicting 1 Our Digital Society, Vol. 1*, Integrated Series in Information Systems 28, DOI 10.1007/978-1-4419-6108-2_1, © Springer Science+Business Media, LLC 2012

Eppler, J. Martin (2006): *Managing Information Quality: Increasing the Value of Information in Knowledge-intensive Products and Processes*, 2:a uppl, Berlin, Springer Berlin.

Eriksson, B. Anders (1989): *Från informationsbehov till informationssystem*, 2:a uppl, Lund, Studentlitteratur.

Glisby, M. & Holden, N (2003): Contextual constraints in knowledge management theory: the cultural embeddedness of Nonaka's knowledge-creating company, *Knowledge & Process Management*, 10, 1, pp. 29-36, Business Source Complete, EBSCOhost, viewed 28 April 2016.

Granström, Kjell (2013): *Dynamik i arbetsgrupper: Om gruppprocesser på arbetet*, 2:a uppl, Lund, Studentlitteratur.

Guimaraes T, Yoon Y and Clevenson A (1996): Factors important to expert system success: a field test. *Information & Management* 30(3), 119–130

Halawi, L. A., McCarthy, R. V., & Aronson, J. E. (2007): An empirical investigation of knowledge management systems' success. *Journal of Computer Information Systems*, 48(2), 121–135.

Heide, Mats (2002): *Intranät: en ny arena för kommunikation och lärande*, 1:uppl, Lund, Sociologiska institutet, Lunds universitet.

Hong W, Thong Jyl, Wong W-M and TAM K-Y (2001/2002): Determinants of user acceptance of digital libraries: an empirical examination of individual differences and system characteristics. *Journal of Management Information Systems* 18(3), 97–124

Hsieh, J. J. P. A., & Wang, W. (2007): Explaining employees' extended use of complex information systems. *European Journal of Information Systems*, 16(3), 216–227.

Iivari, J. (2005): An empirical test of the DeLone–McLean model of information system success. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 26(2), 8–27.

<http://www.intranetconnections.com/blog/the-history-and-evolution-of-intranet-software/>

Lee, S, & Kim, B (2009): 'Factors affecting the usage of intranet: A confirmatory study', *Computers In Human Behavior*, 25, pp. 191-201, ScienceDirect, EBSCOhost, viewed 22 July 2016.

Jacobsen, J. K (1993): *Intervju: Konsten att lyssna och fråga*, 4:e uppl, Lund, Studentlitteratur.

Jetter, A. Kraaijenbrink, J. Schröder, H. & Wijnhoven, F (2006): *Knowledge Integration. [Elektronisk Resurs] : The Practice Of Knowledge Management In Small And Medium Enterprises*, n.p.: Heidelberg : Physica-Verlag Heidelberg, 2006., Library catalogue (Lovisa), EBSCOhost, viewed 1 May 2016.

Kalling, Thomas (2003): *Knowledge sharing in organizations*, 1:uppl, Malmö, Liber.

Kositanurit B, Ngwenyama O and Osei- Bryson Kweku (2006): An exploration of factors that impact individual performance in an ERP environment: an analysis using multiple analytical techniques. *European Journal of Information Systems* 15(6), 556–568

Kvale. S & Brinkmann. S (2009): *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*, 2:a uppl, California, USA, SAGE publications Inc.

Kvale. Steinar (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*, 1:a uppl, Lund, Studentlitteratur.

KULKARNI Kulkarni Ur, Ravindran. S and Freezer. R (2006): A knowledge management success model: theoretical development and empirical validation. *Journal of Management Information Systems* 23(3), 309–347.

Leclercq, A (2007): The perceptual evaluation of information systems using the construct of user satisfaction: Case study of a large French group. *ACM SIGMIS Database*, 38: 27-60.

Nyström, Amcoff Christina (2006): *Designing Intranets for Viability: Approaching organizational empowerment and participation*, Umeå, Print & Media, Umeå University.

Offsey, Steve (1997): Knowledge Management: Linking People to Knowledge for Bottom Line Results, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 1 Iss 2 pp. 113 - 122

<http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html> (orielly 2005)

<http://radar.oreilly.com/2005/10/web-20-compact-definition.html>

Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002): Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69.

http://www.ricoh.be/fr/Images/Next%20Decade%20in%20Technology%20Exec%20Summary%20EN_t_60-58386.pdf (Economist Intelligence Unit)

<http://ricoh.emailsrvc.net/track/dl/616/LON%20-%20DM%20-%20Ricoh%20-%20Executive%20summary%20WEB.pdf>

Ruppel. C. P. and Harrington. S. J. (2001): Sharing Knowledge Through Intranets: A Study of Organizational Culture and Intranet Implementation, *IEEE TRANSACTIONS ON PROFESSIONAL COMMUNICATION*, Vol. 44, NO. 1, pp. 37-52.

Scott, Judy E. (1996): *The impact of organizational memory information systems: The case of product information management systems*, Irvine, Graduate School of Management, University of California.

http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__NV__NV0116__NV0116M/ANatverksAnvSTL/?rxid=e0e5f7d5-e5ba-4078-8fee-9782d08e0bb1

Stein, Eric W; Zwass, Vladimir (1995): *Actualizing Organizational Memory with Information Systems*, Pennsylvania, Pennsylvania State University.

Stenmark D (2002): Designing the new intranet, Report 21, Göteborg, Gothenburg Studies in Informatics

Stenmark, Dick (2002): Designing the new intranet, 1:uppl, Göteborg, Göteborgs universitet.

Thomson, Heléne (2002): Reflexiva intervjuer, 3:e uppl, Lund, Studentlitteratur

<http://www.tillvaxtverket.se/huvudmeny/faktaochstatistik/foretagande/konkurrens.4.7e8733be148e9719dbd1e51.html>

<http://www.tillvaxtverket.se/huvudmeny/faktaochstatistik/foretagande/konkurrens.4.7e8733be148e9719dbd1e51.html> (tillväxtverket)

Trost, J, & Hultåker, O (2007): *Enkätboken*, n.p.: Lund : Studentlitteratur, 2007 (Polen), Library catalogue (Lovisa), EBSCOhost, viewed 5 August 2016.

<https://www.unionen.se/sites/default/files/86-utvecklingsavtal1.pdf>

Wu J-H and Wang Y-M (2006): Measuring KMS success: a respecification of the DeLone and McLean model. *Information & Management* 43(6), 728–739