

# ***Upplever intranätanvändaren sig som mer produktiv?***

*”- Vad fan ska jag med det till?”*

En fallstudie gjord

Uppsatsen är  
skriven av Pär Carmonius  
vårterminen år 2000



Högskolan Karlskrona/Ronneby  
Institutionen för Ekonomi och Management

*“Facts alone are wanted in life. Plant nothing else, and root out everything else. You can only form the minds of reasoning animals upon facts: nothing else will ever be of any service to them.”*

Mr Grandrind in *Hard Times* by Charles Dickens.  
(Roszak,1986, sid 156)

**Intränät**

## Förord

*Arbetet som Ni håller i Er hand är min kandidatuppsats i ämnet företagsekonomi, på Högskolan Karlskrona/Ronneby. Innan arbetet skrevs hade jag avverkat fem terminer vid högskolan. Dessa kunskaper hade jag som hjälp för få insikt i problemet och för att kunna slutföra uppsatsen.*

*Petra Bosch, handledare för uppsatsen bidrog med sina kunskaper och erfarenheter. Tack vare hennes hjälp fick jag någon att ventilera mina idéer med. Samtidigt gav hon mig nya infallsvinklar som jag själv tidigare inte hade tänkt på.*

*Uppsatsen bygger på en något mer vågad layout än vad en "traditionell kandidatuppsats" gör. Jag väljer att göra denna layout eftersom jag tycker det är dags att vi studenter börjar våga använda oss av de möjligheter som dagens datorer ger oss. Dessutom bidrar en bra layout till att uppsatsen blir mer lättöverskådlig och lättläst, vilket är ett mål i sig. Jag hänvisar till ett examensarbete som gjordes av den förre detta journalisten Hjalmar Falck tillsammans med kurskamraten Bo Giss, vid Malmö Lärarhögskola under 1999. Ett av deras syften med uppsatsen var att ignorera de traditionella sederna vad gäller uppsatsskrivande inom högskole- och universitetsvärlden. Trots denna vågade layout godkändes uppsatsen av Malmö Lärarhögskola.*

*Ett stort tack framförs till Tomas Carlevi, min kontaktperson på Cetetherm. Tomas hjälpte och valde med omsorg ut de personer som jag hade som informanter till min uppsats. Hans insats bidrog till att de respondenter jag intervjuade verkligen hade fakta att tillföra min uppsats. Dessutom tackar jag alla de tio respondenter som trots stor arbetsbörda tog sig tid att bli intervjuade.*

Ronneby, augusti 2000

---

Pär Carmonius

# Intrånät

## Sammanfattning

- Titel:** Intranät - Upplever intranätanvändaren sig som mer produktiv?
- Författare:** Pär Carmonius
- Handledare:** Petra Bosch
- Skola:** Högskolan i Karlskrona/Ronneby  
Institutionen för ekonomi och management
- Problem:** Ofta väljer företagen att börja använda sig av intranät för att kunna samla all viktig information på ett och samma ställe. Men är det verkligen så att intranätet hjälper användarna att bli mer produktiva? Slipper man som användare irrelevant information och väljer alla att delta i informationsutbytet på intranätet?
- Syfte:** Ett av syftena med uppsatsen är att undersöka om personalen blir mer produktiv genom att företagets information sprids via intranät. Ett annat syfte med uppsatsen är att klargöra vad Cetetherms kontorsanställda tycker om att informationen sprids via intranät.
- Metod:** Jag har valt att bygga upp min uppsats på en kvalitativ metod. Den kvalitativa metoden valde jag eftersom jag ville fånga en så bred bild som möjligt av Cetetherms intranätanvändande. Dessutom är det svårt att omvandla de resultat jag fick in under intervjuerna till mätbara variabler.
- Resultat:** För det första konstaterade jag att det är väldigt svårt att mäta produktivitetsförändringar inom IT-området. Trots svårigheterna att mäta förändringar var det en som uttryckligen lyckats åstadkomma mer under arbetstiden eftersom intranätet medfört att han kunnat byta ut restimmar mot arbetstimmar.
- Dessutom kom jag fram till att alla respondenter erhåller mer information än vad de behöver till sina respektive arbetsuppgifter. Situationen är mest akut för människor som är ute och reser mycket, och därför inte har en daglig kontakt till intranätet. Många av intranätanvändarna väljer hellre att ta avstånd från intranätet än att riskera att drabbas av för mycket information.
- Det är inte många av intranätanvändarna som sitter och letar efter information. Utan hittar de inte informationen på intranätet tar de kontakt med personer som de tror "sitter med informationen". De uppger också att de hellre tar del av information i grupp eftersom risken för feltolkningar då minskar.
- Tilliten till informationen på intranätet är mycket låg, vilket medför att många intranätanvändare väljer att dubbelkontrollera informationen om de behöver den som underlag för att fatta beslut.

# Intranät

## Executive summary

- Title:** Intranet - Do the intranet user feels more productive?
- Author:** Pär Carmonius
- Instructor:** Petra Bosch
- School:** The university of Karlskrona/Ronneby
- Problem:** Companies often start to use intranets, so they can collect all important information in one place. But, is it really true that an intranet help the users to be more productive? Do the user avoid irrelevant information and do everyone choose to take part in the information exchange on intranet?
- Purpose:** One of the purposes with this composition is to examine if the personal becomes more productive by companyinformation spread over an intranet. One other purpose is to make clear what the office employees of Cetetherm thinks about this system of informationtransfer.
- Method:** I have chosen to build my composition on a qualitative method. This I did beacuse I wanted to catch a picture as wide as possible, of the use of Cetetherms intranet. Besides, it's difficult to transform the results, I got during the interviews, measurable variables.
- The result:** First I could state, that it is very difficult to measure changes in productivity whitin the IT-area. In spite of the difficulties in measuring changes, one person hade succeeded to accomplish more during his working hours as the intranet lead to him being able to change travelling time to working time.
- Besides this I could state at all respondents gets more information than they need in their respective assignments. The situation is most acute for the people that travels a lot, because they aren't in contact with the intranets on a daily basis.
- Many of the users of the intranet choose to take a distance from the intranet rather than being affected by to much information. Not so many of the users sit and search for information, instead if they don't find the information on the net, they contact someone who they think might have access to the information.
- They also state that they'll rather take part of information in group, because the risk of missinterpreting is reduced. The trust in information on the net is low, wich results in choosing to dubble check if they need to make a decision based upon the available information.

# Intranät

# Innehållsförteckning

<b>1. Problemformulering.....</b>	<b>9</b>
1.1 Intranät.....	9
1.1.1 Informationssystem och informationsteknologi.....	9
1.1.2 Formella- och informella informationssystem.....	10
1.2 Information.....	11
1.2.1 Information – Data.....	12
1.2.2 Informationens kvalitet.....	12
1.2.3 Information – Kunskap.....	13
1.2.4 Information – Intranät.....	13
1.3 Produktivitet.....	14
1.3.1 Produktivitet - information.....	15
1.4 Tidigare litteratur.....	15
1.4 Sammanfattning av problemformuleringen.....	17
1.5 Syfte.....	17
1.6 Avgränsningar.....	17
1.7 Målgrupp.....	18
1.8 Referensram.....	18
1.9 Cetetherm AB.....	19
1.9.1 Cetetherms intranät.....	19
1.9.2 Individanpassad tillgång.....	19
1.9.3 Struktur och mål.....	20
1.9.4 Information på Cetetherms intranät.....	20
1.9.5 Cetetherm och Internet.....	20
<b>2. Val och tillvägagångssätt.....</b>	<b>20</b>
2.1 Perspektiv.....	20
2.2 Deduktivt eller induktivt.....	21
2.3 Varför Cetetherm?.....	22
2.4 Val av undersökningsmetod.....	23
2.4.1 Kvantitativ metod.....	23
2.4.2 Kvalitativ metod.....	23
2.4.3 Mitt val av metod.....	23
2.5 Primär- och sekundärdata.....	24
2.6 Val av datainsamlingsmetod.....	24

# Intranät

2.6.1 Förberedelser för intervjuer.....	25
2.6.2 Urval.....	25
<b>2.7 Intervjuer.....</b>	<b>25</b>
2.7.1 Sätt att registrera data.....	26
<b>2.8 Validitet och reliabilitet.....</b>	<b>26</b>
<b>2.9 Analys och tolkning.....</b>	<b>27</b>
2.9.1 Hur man finner begrepp.....	28
2.9.2 Kategoriskapande.....	28
<b><u>3. Teori.....</u></b>	<b><u>28</u></b>
<b>3.1 Historik och grunder kring intranet.....</b>	<b>28</b>
3.1.1 Internet – Intranet.....	29
<b>3.2 Intranät.....</b>	<b>29</b>
3.2.1 Intranätets struktur.....	30
<b>3.3 Produktivitet - intranät.....</b>	<b>30</b>
<b>3.4 Den viktiga interna kommunikationen.....</b>	<b>32</b>
<b>3.5 Konvergensmodellen.....</b>	<b>33</b>
<b>3.6 Viktigt att alla förstår varandra.....</b>	<b>35</b>
<b>3.7 Individ-/gruppanpassad informationstillgång .....</b>	<b>36</b>
3.7.1 Alla inte delaktiga i informationsutbytet.....	36
3.7.2 The knowledge gap.....	37
<b>3.8 Information.....</b>	<b>37</b>
<b>3.9 Information overload.....</b>	<b>38</b>
3.9.1 Push – Pull och tillbaka igen.....	40
3.9.2 Inte all tillit till intranät.....	41
<b><u>4. Emperi.....</u></b>	<b><u>42</u></b>
<b>4.1 Eget informationsansvar.....</b>	<b>42</b>
4.1.1 Ändrade arbetsrutiner.....	43
<b>4.2 Att ta del av information på intranätet.....</b>	<b>44</b>
4.2.1 Att själv ta del av informationen.....	44
<b>4.3 Om intranätet ”ligger nere” .....</b>	<b>45</b>
4.3.1 Hittar alla all information.....	46
<b>4.4 Tillit till info.....</b>	<b>46</b>

# Intranät

# Intranät

- 4.5 Ej tillgång till all information.....47**
  - 4.5.1 Vilken betydelse har personen som skrivit det.....48
  - 4.5.2 Lägga ut information på intranätet.....48
- 4.6 Andra avdelningars information.....48**
  - 4.6.1 Försäljningskontoren.....49
- 4.7 Utbildning på företagets intranät.....50**
- 4.8 Krav på medarbetarna.....51**
  - 4.8.1 Mängden information.....52
  - 4.8.2 Missar viss sorts information.....52
  
- 5. Analys.....53**
  - 5.1 Produktivitet.....53**
  - 5.2 Individen – produktivitet.....54**
    - 5.2.1 Individen – intranät.....54
    - 5.2.2 Den enskilde användaren.....55
  - 5.3 Intranätets påverkan på internkommunikationen.....56**
    - 5.3.1 Försäljningskontoren.....57
  - 5.4 Kunskapsklyftor.....57
  - 5.5 Information.....57
  - 5.6 Information overload.....58
  
- 6. Slutsatser.....59**
  
- 7. Källor.....60**
  - 7.1 Litteratur.....60
  - 7.2 WWW.....62
  - 7.3 Artiklar.....62
  - 7.4 Kursmaterial.....62
  - 7.5 Övriga källor.....62
  
- Bilagor.....63**
  - Bilaga 1.....63



# 1. Problemformulering

*Uppsatsens inledande sidor innehåller problemformuleringen. Problemformuleringen innehåller förutom själva frågeställningen även definitioner av ord som är betydelsefulla för uppsatsen. Kapitlet avslutas med en kort presentation av Cetetherm och dess intranät.*

Många av de ord, som jag använt mig av, kan ha olika betydelse för olika personer, beroende på bakgrundsfaktorer såsom kön, ålder, utbildning och arbete. Därför innehåller min problemformulering en del definitioner av ord för att klargöra för Er som läsare, vilken betydelse orden har haft i min uppsats. Mina definitioner bygger på redan befintliga definitioner där dessa passar in. Där de befintliga definitionerna inte passar valde jag att själv beskriva, vad jag menar med orden. Mina egna definitioner bygger också på kunskap, som jag erhållit under mina högskolestudier.

## 1.1 Intranät

Genom ett militärt forskningsprojekt utvecklades ARPANET i USA under 1960-talet. Under 1980-talet expanderade användningen av ARPANET. Det var de civila tillämpningarna som stod för denna expansion. Resultatet av detta blev dagens Internet. Intranät kom som en vidareutveckling av Internet i mitten av 1990-talet. Intranät använder sig av samma teknik som Internet. Den enda stora skillnaden är, att ett intranät är avgränsat mot icke önskvärda användare. Enligt Mats Bark kan man se intranät som :

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

I denna uppsats valde jag, att hålla fast vid Barks definition men jag kompletterade den med Tallving, som vidareutvecklat en del av Barks definition av vad ett intranät är:

*”...underlätta tillgången till och utbytet av intern och extern data, information och kunskap inom organisationen”.*

Cetetherm använder sitt intranät som ett arbetsredskap/verktyg för att underlätta det dagliga arbetet. Där finns bland annat databaser, intern företagsinformation och information om företagets kunder. Detta gör att man kan se Cetetherms intranät som ett informationssystem med vilket de sprider information till sina anställda Ronneby, i övriga Sverige och i övriga världen. (Bark, 1997)

### 1.1.1 Informationssystem och informationsteknologi

Ibland säger man informationsteknologi och menar informationssystem och vice versa. Det händer också att orden används som synonymer för varandra.

Intranät

Enligt Nationalencyklopedin är ett informationssystem:

”ett system som behandlar information, det vill säga insamlar, bearbetar, lagrar och distribuerar information”. (Nationalencyklopedin, Band 8, 1993)

I dess primära betydelse så finns det ingenting som säger, att det måste vara datorstödda system. Men längre ner i texten står det, att ordet oftast används för datorstödda informationssystem. Dessa definitioner ger oss möjligheten, att använda ordet vid både datorstödda och icke datorstödda informationssystem.

*“Informationssystemen kan bland annat ge stöd åt verksamheter så som orderbehandling, beslutsstödssystem, system för text- eller bildhantering, kalkylering och informationsdatabaser.”* (Nationalencyklopedin, Band 8, 1993)

Enligt denna definition har alltså informationssystemet ingenting att göra med det som handlar om de tekniska områdena.

Ordet informationssystem definierar jag i denna uppsats som de många olika kanaler, som finns tillgängliga för att distribuera information samt hur man når ut till alla med informationen, vilket absolut inte behöver vara med datorstödda system. Man kan till exempel använda sig av anslagstavlor, personalmöten eller den traditionella postgången för att förmedla information inom organisationen. I denna uppsats avgränsar jag ordet informationssystem till att bara gälla information, som sprids internt med hjälp av intranät. En av frågorna, jag kom att försöka besvara, var hur väl intranätanvändarna tycker, att ett intranät lämpar sig för intern informationsspridning.

*“Informationsteknik betyder teknik för insamling, lagring och bearbetning samt kommunikation och presentation av data i olika former”* (Nationalencyklopedin, Band 8, 1993)

I denna definition har ordet ett väldigt stort användningsområde. Något senare i förklaringen står det att ordets omfattning varierar och kan således stå för datorrelaterad teknik, vilket både telekommunikation och hemelektronik är. (Nationalencyklopedin, Band 9, 1993)

Den Svenska språknämnden har en något egen definition av ordet informationsteknologi. De ser till ordens betydelser, ordet teknik betyder ”praktiskt utnyttjande av teoretisk kunskap” medan ordet teknologi står för ”läran om teknik”. Att vi har så förvirrade begrepp i Sverige, beror till viss del på att orden översatts från engelskan, där orden technique och technology inte skiljer sig så avsevärt, som i vårt eget språk.

En nackdel med att använda ordet informationsteknologi är, att det numera har fått en väldigt bred definitionsbas. I denna uppsats valde jag att betrakta informationsteknik enbart som datorrelaterad teknik, så som datorer, scanners och så vidare. Informationsteknik är alltså ett stöd åt informationssystemen, enligt min definition.

### 1.1.2 Formella- och informella informationssystem

Vanligtvis brukar informationssystem delas in i formella- och informella informationssystem. Formella system brukar beskrivas som informationssystem, som alla har tillgång till och som alla kan nå av. Ofta brukar de vara under en längre tid och även vara planerade. Dessutom erbjuder informationssystemen förklarande information. Man kan säga att de sorterar in informationen i system.

Ett informellt informationssystem beskrivs ofta som ett tillfälligt och individuellt informationssystem, exempelvis som när två personer träffas vid en kopiator och börjar diskutera saker. De slutför diskussionen och går sedan åt skilda håll. Informella informationssystem karakteriseras alltså av att de är oplanerade och ofta rätt korta tidsmässigt sett. Men de är inte att förglömma, eftersom de ofta ger företaget ett stort mervärde.

I min uppsats valde jag, att se Cetetherms intranät som ett formellt informationssystem. Detta val gjorde jag, eftersom det för det första är väldigt svårt att fånga de informella organisationssystemen och för det andra för att informella informationssystemen kan innehålla ”känslig” information, som respondenterna inte vill tala öppet om. Som jag skrev ovan, är de informella informationssystemen ofta tillfälliga och varierar från en gång till en annan. (Edwards med flera, 1997, kursmaterial EFE 150)

## 1.2 Information

Ett informationssystem utan information är bara ett system. Det krävs att systemet fylls med information för att kunna kallas informationssystem. Om man ser på ordet information ur språkligt perspektiv betyder ordet information form. Det kommer från latinets verb informare, vilket bland annat har utvecklat följande betydelser; skapa, föreställa sig och ge utbildning åt.

Om man ser på ordet information ur ett något nyare språkligt perspektiv, förklaras ordet information som en viss mängd fakta eller föreställningar. Denna formulering vill dels lägga vikt vid att avspegla den faktiska verkligheten och dels lägga vikt vid att avspegla en önskad och frammanad värld, exempelvis i ett reklamässigt sammanhang. (Allén, 1985)

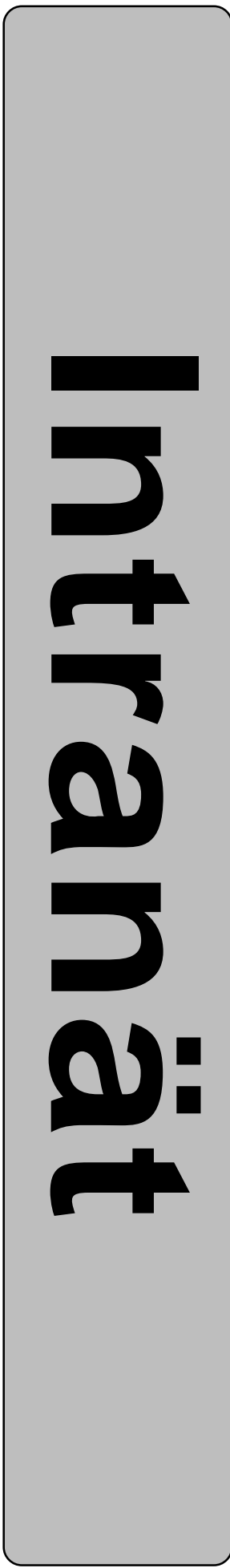
I Nationalencyklopedin har de en mera strikt uppfattning av vad ordet information omfattar:

*”Information (lat. Informa'tio, av info'rmo 'utbilda, 'undervisa, eg. 'ge form åt något'), generell beteckning för det meningsfulla innehållet som överförs vid kommunikation i olika former.”(Nationalencyklopedin, Band 8, 1993*

En strikt gräns mellan information och kunskap är svår att dra. Information innebär att någon får kännedom om någonting (”bli informerad”). Den kan ses som en nödvändighet men ej tillräcklig förutsättning för kunskap i betydelsen djupare insikt. Information kan uppfattas som en viss mängd fakta, upplysningar eller underrättelser. Termen syftar då på själva meddelandet, det vill säga innehållet som förmedlas. (Buse, 1996)

Enligt Buckman kan man överblicka samhället och finna olika grupperingar av hur man använder ordet ”information”. Det är viktigt att identifiera de viktigaste användningsområdena för ordet information. Om man utgår från detta angreppssätt, tycker Buckman att man kan finna tre olika användningsområden för ordet information:

1. Information som en process, när någon är informerad då vet personen vad som har förändrats. I detta fall ser man information som åtgärden att informera, om någon händelse eller något faktum. Alltså handlingen att berätta eller att få någonting berättat för sig.
2. Information som kunskap, information används också för att ange vad som uppfattas inom ”information som process”, kunskapen vidarebefordras med avseende på speciella händelser, evenemang och så vidare. Att information reducerar



osäkerheten, kan ses som ett synsätt inom ”information som kunskap”, men ibland kan till och med information öka osäkerheten.

3. Information som sak, termen information används också som attribut för objekt så som data och dokument, som vi får som information. Data och dokument betraktas som informativa. De har förmågan att överföra kunskap eller att kommunicera med information.

Vidare kan man dela in information i ogripbar (kunskap och information som kunskap) och gripbar (information som sak). Om man kan beröra informationen eller mäta den är det inte kunskap. Information som sak har ett speciellt förhållande till informationssystem. Eftersom ultimata informationssystem inkluderar både ”expert system” och informationsåtervinnande system, kan de endast arbeta med information som sak. Målet med informationssystem är att användarna ska bli informerade, vilket förhoppningsvis ska resultera i kunskap.

### 1.2.1 Information – Data

Ordet data står för symboler i sig men inte i betydelsen aspekter. Datan har inget mervärde i sig eftersom den inte ger någon kunskap så som informationen gör. Om man väljer att se på ordet data och dess betydelse i förhållande till ett medium, brukar man avse formen och relationen. För att ytterligare förtydliga skillnaden mellan information och data, valde jag att exemplifiera detta. ”Om du har en bok framför dig och bara ser det som ett häfte med symboler, då ser du det som data. Men om du öppnar boken och kan tyda symbolerna så övergår datan till att bli information. Det är alltså mottagaren som avgör, om det är information eller data. (Allén, 1985)

### 1.2.2 Informationens kvalitet

För att informationen på ett intranät ska ses som en resurs för användarna, krävs det att informationen håller hög kvalitet. Alter (1996) beskriver att man kan bedöma dess kvalitet utifrån:

- **Noggrannhet** – ser till hur väl informationen fyller de krav som användarna ställer på den. Ofta försöker man att höja informationens noggrannhet genom att använda informationssystem.
- **Fullständighet** – hur väl tillgänglig information gör att man får fullständig information för att kunna lösa uppgifterna. Det är väldigt svårt att täcka det fullständiga informationsbehovet eftersom det kan dyka upp oförutsedda händelser. Fullständig information når man när det känns onödigt att söka mer information för att fullfölja uppgiften.
- **Ålder** – hur gammal informationen är, en del information blir snabbt inaktuell medan annan information är aktuell under en längre tidsperiod. Man bedömer också hur länge informationen är användbar för användarna.
- **Källa** – vem har producerat informationen. Någon kan vara mer optimistisk än andra när de sammanställer information. Därför kan det vara bra att veta vem som sammanställt informationen.

Jag håller med Alter om detta, men måste tillägga att det är svårt, att bedöma informationens

kvalitet. Eftersom en del information bara är användbar för ett fåtal. Enligt Alter håller informationen hög kvalitet för dessa, men för övriga är informationen av lägre kvalitet. Dessutom tycker jag det är viktigt, att informationen på intranätet är aktuell, eftersom inaktuell information kan sänka informationens trovärdighet och så småningom resultera i att intranätanvändandet avtar.

### 1.2.3 Information – Kunskap

Dessa båda ord står i nära relation till varandra. Utan information kan man inte få ytterligare kunskaper, eftersom kunskap bygger på inhämtad information. Man kan se denna relation som en stor pendel som ska pendla från ena sidan till andra sidan. Utan någon information kommer pendeln att befinna sig i utgångsläget hela tiden. När man ger pendeln information pendlar den över till andra sidan, den byter alltså tillstånd.

Ofta är begreppet information kopplat till begrepp som ”känna till” och ”bli varse” medan kunskap mer är kopplat till begrepp som ”förstå” och ”kunna”. Det är dock oerhört svårt för utomstående att särskilja när information transformeras till att bli kunskap. Något som dock är betydligt klarare är, att information blir användbar först när den övergår till att bli kunskap. Det är alltså viktigt att ett intranät innehåller rätt information, för att det ska få mervärde för företaget. (Nationalencyklopedin, Band 9, 1993)

### 1.2.4 Information – Intranät

I litteraturen, som jag läst och tagit del av, fann jag en del för- respektive nackdelar med att använda intranät som informationssystem. I stycket nedan redovisas vad den litteratur jag tagit del av, har kommit fram till:

- Ett välplanerat intranät ger användarna snabbt och enkelt tillgång till information. I stället för att söka efter information i pärmar och böcker gör intranätet det möjligt för användarna, att söka efter information via intranätets webbserver och informationsdatabaser. Dessutom anser Eriksson att ett intranät, där all information sparas och sedan används rätt, medför att man kan se ett intranät som en ackumulator för kunskap. Han anser att man kan samla gamla lösningar på ett intranät, vilket förhoppningsvis leder till att misstag inte upprepas. (Eriksson, 1997)
- Genom att använda ett intranät kan man minska papperskostnaderna och kontorsytan som informationen upptar, eftersom informationen inte måste tryckas upp till alla. Dessutom slipper de trycka upp ny information, när den gamla blir inaktuell. Det räcker att informationen uppdateras centralt. (Bark, 1997)
- Intranätet gör det möjligt, att förbättra kommunikationen inom företaget. Både chefer och anställda kan publicera information, ta del av information och kommunicera via intranät. Man vet att man når alla, som har tillgång till intranätet. Dessutom kan många användare ta del av informationen samtidigt. (Eriksson, 1997)
- Ingen annan kanal kan ge en mer direkt dialog mellan budskapets avsändare och dess mottagare. Och framförallt kan inget annat medium ge en snabbare feedback. (Eriksson, 1998)
- Informationen på intranätet är tidsberoende. Användaren kan ta del av det när som helst, vilket gör att företagets informationsutbud inte stänger då kontoren stänger. (Bark, 1997)

- Informationen är också rumsberoende. Du kan koppla upp dig mot företagets intranät var du än befinner dig i världen. Under förutsättningen att intranätet är webb-baserat. (Bark, 1997)

Men det är viktigt att överväga vilken form av information, som ska publiceras på Intranet. Den information, som kräver en dialog och fungerar bäst öga mot öga, bör kanske inte alls läggas ut på intranätet. Det finns flera områden som kan upplevas som negativa, om man ska använda ett intranät som informationssystem:

- Ett intranät kan överta mellanchefernas informationsförsörjningsansvar. Detta kan leda till att mellancheferna känner, att deras maktställning försvagas. Eftersom de då inte längre behöver ta ansvar för att de anställda hålls informerade.
- De anställda kan komma att delas upp i grupperingar beroende på hur mycket information de har tillgång till, se nedan.
- Det ställs krav på de anställda att hålla sig informerade, se nedan.
- Risken finns att de anställda kan drabbas av informationsoverload, se nedan.
- Om de anställda även får tillgång till Internet, kan det leda till ökad icke-arbetsrelaterad informationssökning. Något som brukar avta med tiden.
- Underhåll, det krävs att det finns regler för hur ett intranät ska underhållas. Det krävs bland annat att intranätet uppdateras varje gång befintlig information förändras.

Vad jag anser vara viktigt är, om ett intranät medför att man slipper irrelevant information och kan koncentrera sig på viktig information? Enligt Ingmar Eriksson kan ett välstrukturerat intranät ge alla den information, som är viktig för dem (Eriksson, 1997). Vad jag ställde mig frågande till var om alla är beredda på, att lägga ut den information som berör andra, på intranätet, vilket är ett måste för att intranät ska vara ett informationssystem? Det medför indirekt att allt som läggs ut, granskas av övriga företaget. Finns inte risken att man istället för att publicera information väljer att själv "sitta på" informationen, vilket då skulle resultera i att ett intranät hämmar informationsutbytet? Dessutom måste det vara viktigt att all information på intranät är trovärdig, eftersom det annars kan leda till att de anställda slutar använda sig av intranät. Men är informationen på intranät trovärdig och aktuell?

### 1.3 Produktivitet

Ett väl fungerande intranät borde leda till att de anställda blir mer produktiva, eftersom de då snabbare kan finna den information de söker. Det kan gälla så väl beslutsgrundande information som upplysande information.

*"Produktivitet är framför allt en personlig inställning. Det är en inställning till framsteg, som söker en ständig förbättring av det som existerar. Det är en övertygelse om att vi kan prestera bättre idag än igår och i att vi i morgon kan prestera ännu bättre än idag. Det är viljan att förbättra nuläget utan hänsyn till hur bra det egentligen är. Det är den ständiga anpassningen av mänskligt och ekonomiskt liv till förändrade förhållanden. Det är den ständiga tillämpningen av nya teorier och metoder. Det är tilltron till människans möjligheter att förbättra sina villkor."* (SOU 1991:82, sid 74)

Produktivitet brukar man oftast definiera som förhållandet mellan resursinsatsen (input) och produktionen (output). Oftast uttrycks produktivitet som produktion per arbetad timme, arbetsproduktivitet. Öka produktiviteten gör man genom att öka produktionen (output) med oförändrad insats (input). Om man betraktar produktivitet ur de anställdas synvinkel, så kan ökad produktivitet bland annat leda till högre löner. Men en ökad produktivitet har också en baksida, då en ökad produktivitet kan leda till sämre arbetsmiljö som i sin tur leder till otrivsel, sjukdomar och förtidspensioneringar etcetera. (Bruzelius & Skärvad, 1995)

Man implementerar ofta datorer i verksamheten för att uppgifter ska bli lättare att utföra. Men datorer ska också hjälpa oss att höja kvaliteten på arbetsresultatet. De ska alltså hjälpa oss att höja vår produktivitet. Till en början trodde experterna att man kunde nå detta resultat genom att programmen tillhandahöll en tillräcklig funktionalitet, att de tillhandahöll alla de funktioner, som krävdes för att lösa de aktuella arbetsuppgifterna. Men det är också viktigt att kartlägga användarnas informationsbehov, att användaren har tillgång till lämplig information för att kunna lösa sina arbetsuppgifter. Självklart krävs också att programmet har hög användbarhet. Med användbarhet menas anpassningsförmåga, att det är användarvänligt, att det accepteras och att användarna har kompetens att klara av det.

Enligt detta synsätt uppnås produktivitet genom en interaktion mellan intranätets funktionalitet, programmets användbarhet och i vilken utsträckning användarens informationsbehov har kunnat tillgodoses. (Allwood, 1998)

### 1.3.1 Produktivitet - information

Som ni kan läsa ovan riktar sig ordet produktivitet mer till själva produktionen, alltså till vad man lyckas producera. I min uppsats har jag därför valt att själv göra en definition, som passar bättre till de situationer då man använder intranät.

I min uppsats anser jag, att produktivitet är ett passande ord för vad de anställda lyckas åstadkomma med hjälp av ett intranät. Vilket till stor del beror på intranätets funktionalitet, intranätets användbarhet och hur användarens informationsbehov tillgodoses, allt enligt Allwoods teori.

Jag utgår från att de anställda arbetar X antal timmar (input). Under dessa arbetstimmar ska de anställda lyckas åstadkomma så mycket som möjligt (output). Därför ansåg jag att det var intressant att undersöka, om de anställdas söktider efter relevant information minskar i och med införandet av intranät? Detta skulle i sin tur kunna leda till att den anställda lyckas nå arbetsresultat, som individen inte hade tid till innan, eftersom informationssökandet då tog alltför lång tid. Eller om det möjligtvis är så att intranät med tiden blir så komplext, att det till och med leder till att det blir svårare, att finna den information man söker?

## 1.4 Tidigare litteratur

Mycket av den litteratur, som är skriven om intranät, riktar sig till företag som ska implementera ett intranät i sin organisation. Det innebär att dessa böcker till största delen behandlar vad man ska tänka på, när man implementerar intranät i en organisation. Författarna är ofta positivt inställda till intranät och dess funktioner, exempelvis som informationsspridare. Dessutom intar författarna av dessa böcker ofta ett ledningsperspektiv. Detta medför att de belyser, hur ledningens dagliga arbete kommer att förändras och vad de ska tänka på. Det finns också mycket skrivet om hur intranät kommer att påverka organisationen. Ett annat stort problem med dagens litteraturen är att den är skriven av "datormänniskor" för "datormänniskor".

Mats Tallving (1998) skriver bland annat att intranät är ett strategiskt och taktiskt verktyg, som ska hjälpa medarbetarna att känna sig:

- **Välinformerade** – intranät är ett ögonblickligt och effektivt verktyg för att hålla personalen informerad om vad som försiggår både inom organisationen och i världen utanför.
- **Välvilliga** – Intranäts demokratiska anda och den lätthet med vilket information kan publiceras där, bidrar till att skapa en kultur, där medarbetarna känner sig villiga att dela med sig av data, information och kunskap både horisontellt och vertikalt i organisationen.

Mats Tallving lovar alltså att intranät både ska bevara demokratin inom företagen och dessutom hjälpa företaget att skapa en kultur, där alla anställda är villiga att bidra med information till övriga i organisationen.

Vad jag däremot saknar är litteratur skriven utifrån de slutgiltiga användarnas perspektiv. Hur tycker de att deras arbetssituation påverkas i och med införandet av ett intranät? I denna uppsats har jag valt, att vara starkt kritisk mot all tidigare positivt skriven litteratur om intranät som informationsspridare. Detta angreppssätt valde jag för att kunna jämföra med vad litteraturen skriver. Dessutom tycker jag att det saknas litteratur som tar upp problem som kan inträffa efter ett antal års intranätanvändande. Hur tycker användarna att deras intranät har utvecklats? Är det ett bra verktyg att använda, när man ska sprida information inom företaget? Eller tycker den slutliga användaren att ett intranät har för stora brister som informationsspridare?

Sara Larsson, journalist på Svenska Dagbladet, skrev den 8 maj en artikel med rubriken ”Vem bryr sig om intranät?”. I artikeln tog hon upp problem kring intranät som informationssystem. I artikeln framkom det, att det inom företagen finns resultat som tyder på att allt färre använder företagets intranät. Mycket på grund av att de är svårtillgängliga och att de dessutom under tidens gång vuxit och tappat sin ursprungliga struktur. Tor Krusell, informationschef på Skanska, bidrog med en intressant kommentar i artikeln:

*”Intranätet är bara en lösning på informationsavdelningens problem, nämligen att ha ett ställe där all typ av företagsinformation kan placeras. Inte en lösning för de anställda”. (Svenska Dagbladet, 000508, Sara Larsson)*

## 1.4 Sammanfattning av problemformuleringen

Stora delar av den litteratur, som finns skriven om intranät, utgår ifrån ett ledningsperspektiv. Då det är de slutliga användarna som ska använda sig av intranätets funktioner, tycker jag det är mer intressant att fånga deras åsikter och erfarenheter om hur det är, att arbeta med ett intranät som informationssystem.

Min empiriska undersökning var förlagd till Cetetherm, ett av Ronnebys större företag under ledning av Tomas Carlevi. Det som gör Cetetherms intranät extra intressant är, att det varit i bruk ett antal år. Detta medför förhoppningsvis att de anställda har intressanta erfarenheter att förmedla, om hur det är att få information via företagets intranät.



## Uppsatsens huvudfråga är alltså:

Hur påverkas informationsspridningen inom ett företag, som har implementerat ett intranät? Upplever den slutlige användaren sig som mer produktiv?

### Dessutom vill jag genom uppsatsen klargöra:

1. Om det blir något utbyte av information på företag, som använder sig av intranät? Läger alla ut information som berör andra?
2. Om söktiderna för relevant information minskar eller om det finns en risk, att ett intranät blir så komplext att det till och med blir svårare, att finna den information som man söker?
3. Om man slipper irrelevant information, som man inte har behov av för att utföra sina arbetsuppgifter och fatta sina beslut?
4. Om hur det känns att veta, att man inte har tillgång till all information som finns på företagets intranät?
5. Om hur trovärdigheten är till informationen på intranät?

## 1.5 Syfte

Syftet med min uppsats är att undersöka de anställdas intranätanvändande och om det medför att personalen blir mer produktiv i och med att informationen sprids via intranätet. Alltså om de anställda tycker det är lätt, att hitta informationen på Cetetherms intranät. Uppsatsen syfte är alltså att klargöra för Cetetherm vad användarna tycker om att söka information på dagens intranät.

## 1.6 Avgränsningar

Företagen kan använda sina intranät till en mängd olika tjänster, bland annat kan de innehålla databaser, länkar till informationskällor, personaladministrativa tillämpningar och diskussionsgrupper. Jag har i uppsatsen valt att avgränsa mig till att se på hur man använder intranät vid spridning av formell information inom företaget. Att jag valt att avgränsa uppsatsen till att bara gälla formell information beror på att informell information har en karaktär att vara både tillfällig och oregelbunden, vilket gör den mycket svåråtkomlig och svårbedömd.

De programtekniska aspekterna har jag valt att inte beröra. Jag bara tagit hänsyn till intranet som ett formellt informationssystem. Cetetherms intranät innehåller också en e-post tjänst. Då e-post kan innehålla informell information som jag inte avser att belysa i min uppsats, valde jag att bortse från denna tjänst i min uppsats. Datan som ligger till grund för mina empirikapitel är inhämtad genom intervjuer av intranätanvändare på Cetetherm AB:s huvudkontor i Ronneby och Cetetherm AB:s försäljningskontor i Malmö. Då jag avgränsade mig till att undersöka hur intranätanvändarna informationsituation påverkats bortsåg jag

# Intranät

från dem som inte kommer i kontakt med intranätet i sitt dagliga arbete, eftersom de saknar de erfarenheter som jag undersöker. Det finns dessutom redan en del material skrivit om personal som inte kommer i kontakt med intranätet i sitt dagliga arbete.

## 1.7 Målgrupp

Uppsatsen riktar sig till två olika målgrupper. Den skrivs dels som C-uppsats i ämnet företagsekonomi, vid Högskolan Karlskrona/Ronneby och dels som hjälp åt Cetetherms supportavdelning med Tomas Carlevi som kontaktperson. Förhoppningsvis ska den hjälpa Cetetherm att bättre förstå, hur deras anställda tycker det är, att använda sig av ett intranät för spridning av intern information.

## 1.8 Referensram

När man som utforskare möter det man ska studera är man aldrig neutral. Man bär alltid med sig ett skal, en referensram. Referensramen byggs upp under ens livstid och innehåller samlade kunskaper, normer, fördomar, handlingsregler och värderingar.

Detta medför att denna uppsats bygger på mina åsikter, fördomar, handlingsregler och värderingar. Uppsatsen är uppbyggd kring både medvetna och omedvetna val och ställningstaganden. Det är alltså mina tidigare erfarenheter som gör att problemformulering, teori med mera ser ut som det gör. Min referensram resulterar alltså i att jag som forskare, aldrig kan vara helt neutral till det jag vill undersöka. (Wiedersheim-Paul och Eriksson, 1991)

Enligt Holme, Solvang (1991) hävdar den tyske filosofen Jürgen Habermas:

*”att det vetenskapliga arbetet alltid måste präglas av de värderingar man utgår ifrån. Han menar att kunskap och intresse hänger nära samman, vilket är att betrakta som en fördel.”* (Holme, Solvand, 1991, sid.31-32)

Habermas skriver också att man har samma jag/det- och jag/du förhållande till omgivningen i sin roll som samhällsvarelse som sin roll som forskare. I båda fallen handlar det om samma jag och eftersom man inte kan skilja dessa jag åt är det väldigt viktigt att man klargör vad man bygger sina kunskaper, fördomar värderingar med mera på. (Holme, Solvand, 1991)

Under de tre senaste åren har jag studerat informationsekonomi vid högskolan i Karlskrona/Ronneby. Studierna har inneburit en del praktiska datortillämpningar. I och med att vi till stora delar använder oss av datorer i vår utbildning kan det medföra att vi, i större utsträckning än andra, ser datorn som ett naturligt arbetsredskap och som lösningen på många problem. Under mina studier har jag dessutom läst åtskillig kurslitteratur, som präglas av en positiv inställning till datorer som arbetsredskap och som lösning på de flesta problemen. Personligen kan jag dock medge att jag i grund och botten är starkt kritisk till datorer och dess tillämpningar. Jag ser det mer som ett redskap, som kan medföra fördelar. Men man måste vara på det klara med, att datorer kan medföra stora problem för företagen. Exempelvis så sprids felaktig information lika snabbt som sanningsenlig information gör, vilket medför att man måste vara extra försiktig med vilken slags information som publiceras på intranätet.

Innan mina studier vid högskolan i Karlskrona/Ronneby arbetade jag under fem år på ett postorderföretag i Åkarp, beläget mellan Malmö och Lund. På min arbetsplats använde vi

oss inte av intranät vid informationsspridning, så jag har ingen praktisk erfarenhet av hur företag sprider information via intranät. Däremot har jag åtskilliga gånger under min studietid kommit i kontakt med högskolans eget intranät, IDE-net.

## 1.9 Cetetherm AB

1923 lades de första stenarna grunden till det som är Cetetherm idag. Huvudkontoret och huvudproduktionsavdelningen är beläget i natursköna Ronneby, med Högskolan som en av de närmaste grannarna. Under företagets aktiva år har Cetetherm expanderat och har ungefär 400 anställda idag. Dessa är fördelade på ett antal platser i Sverige, exempelvis Stockholm, Göteborg, Malmö, Sundsvall och Örebro. Cetetherm har också lyckats övertyga internationella marknader om företagets förmåga och har numera försäljningskontor i bland annat Tyskland, Finland, Frankrike och Polen.

Cetetherm inriktar sig på att erbjuda sina kunder produkter och system inom värmewäxlings- och varmvattenberedningsbranschen. Enligt många anses den kompetens, som finns i Ronneby, som unik inom dessa områden. Som ett bevis på sin kunskap inom områdena ackrediterades Cetetherms värmetekniska laboratorium för prestandaprovning av värmewäxlare och varmvattenberedare. Det var det första företaget i Europa, som tilldelades denna fullmakt inom just dessa verksamhetsområdena.

Cetetherm tycker att det är väldigt viktigt, att framställa en kvalitetsprodukt. Som ett led i detta, är all deras verksamhet vid huvudanläggningen i Ronneby certifierad enligt ISO 9001. Dessutom har Cetetherms kvalitetssystem blivit så pass accepterade, att de i många länder godkänts för "egenkontroll" av den löpande produktionen. Detta är ett hedrande förtroende, som Cetetherm är väldigt aktsamma om.

### 1.9.1 Cetetherms intranät

Cetetherms intranät bygger på en Lotus Notes lösning, vilket är en IBM- ägd intranätlösning. Denna lösning bygger på en mängd olika dokumentdatabaser, vilka tillsammans bildar ett större intranät. Tony Carlsson, ansvarig för den tekniska biten då det gäller Cetetherms intranät, berättade att det tidigare kändes som om man satt och byggde små öar (databaser) men saknade en helhet. Men att man numera tycker, att det känns som ett komplett intranät. Ovanstående Tony Carlsson har tillsammans med Tomas Carlevi byggt upp Cetetherms intranät.

Cetetherms intranät introducerades för ett par år sedan för att i första hand rymma företagets digra kvalitetshandbok. Därefter har intranätet utvecklats och rymmer idag, förutom kvalitetshandboken, även en mängd databaser innehållande bland annat adresser, rapporter och protokoll.

Intranätet är webb-baserad vilket gör det möjligt för Cetetherms försäljningskontor runt om i landet och i världen, att ta del av informationen som tillhandahålls på det.

### 1.9.2 Individanpassad tillgång

Lotus Notes gör det möjligt för de användande företagen, att individanpassa tillgängligheten av information på intranätet. Cetetherm har valt att begränsa tillgången till information med hjälp av varje individs inloggnings ID. Tillgången till information bestämmer respektive chef, som de anställda lyder under. Chefen i sin tur ska basera tillgången till information utifrån vilken arbetsuppgift som individen har.

För att det ska underlätta vid bestämmandet av informationstillgängligheten, finns det ett par olika färdiga nivåer på Cetetherms intranät. Samtidigt som någon publicerar material på intranätet, bestämmer de genom koder vem, som ska få tillgång till informationen. Ett exempel på en användarnivå är Cetetherm Group Management, där alla styrelsemedlemmar ingår. (Eriksson, 1997 och samtal med Tomas Carlevi, Cetetherm)

### 1.9.3 Struktur och mål

Allt eftersom Cetetherms intranät har vuxit, har det kompletterats med allt fler databaser. Det finns ingen enhetlig struktur inom dessa databaser, utan de kan skilja sig åt beroende på vad för slags information de är fyllda med.

Enligt Tony Carlsson och Tomas Carlevi finns det heller inget mål med företagets intranät. Tony ser det hela som en resursfråga. Han menar att de är för få anställda, som ansvarar för intranätet för att kunna sätta upp mål med det. Verksamheten på supportavdelningen är så hårt ansträngd att de gör allting, för att hålla sig flytande. (Samtal med Carlevi och Carlsson)

### 1.9.4 Information på Cetetherms intranät

Som jag nämnde ovan, måste ett informationssystem vara fyllt av information för att kunna kallas informationssystem. Ofta brukar man skilja mellan information och data beroende på vad man anser. Jag har trots detta valt, att kalla allt publicerat material på Cetetherms intranät för information. Det väljer jag att göra, eftersom materialet som finns där är resultatet av data, som någon tolkat och sedan publicerat på Cetetherms intranät.

När en anställd på Cetetherm kan ta ut information från intranät och använda den som underlag vid ett beslut, övergår informationen till att bli kunskap. Min avsikt har inte varit att mäta kunskapen, som utvinns av informationen, utan att se hur ett intranät fungerar som informationssystem. Men självklart är det viktigt, att informationen resulterar i kunskap för användarna.

### 1.9.5 Cetetherm och Internet

Cetetherms anställda har inte fri tillgång till Internet. För att kunna använda Internet, måste de anställda säga till sin chef, att de behöver ha tillgång till det. Chefen i sin tur meddelar supportavdelningen, som ansluter användaren till Internet. Det är dessutom långt i från alla som har tillträde till Internet och därför har jag valt att inte belysa detta i min uppsats.

## 2. Val och tillvägagångssätt

*Kapitlet har som mål att på ett utförligt och detaljerat sätt beskriva vilka ställningstaganden jag gjort vad gäller bland annat undersökningsmetod. Efter det att Ni läst kapitlet hoppas jag, att Ni på ett grundligt sätt förstår hur jag resonerat när jag gjort olika ställningstaganden under själva uppsatsen.*

### 2.1 Perspektiv

Enligt A. Danielsson finns det två olika perspektiv att välja mellan, när man vill studera ett fenomen inom företagsekonomins värld. Man kan välja att betrakta någonting både ur

extern och intern synvinkel. Om man väljer att använda sig av ett inifrån-perspektiv, försöker man placera sig inuti företaget. Man ser det som om det är företagets omgivning, som genererar de problem som måste lösas. Enligt inifrån-perspektivet gör man alltså företaget till huvudrollsinnehavare gentemot sina intressenter. (Danielsson, 1983)

Skulle jag däremot välja, att använda mig av utifrån-perspektivet måste man finna det underlag som gör, att man ställer företaget i centrum. Om man väljer att se från utifrån perspektivet, vill man oftast få svar på vilken funktion företaget fyller i det större sammanhang som det ingår.

Som underlag till uppsatsen har jag valt att utgå från ett inifrån-perspektiv, eftersom jag vill undersöka om informationsspridningen via intranät ökar personalens produktivitet. Det är intressant eftersom dålig information kan medföra, att man inte får svar på sina frågor. Detta kan vara ett problem eftersom många yrken kräver ökad kunskap, vilket i sin tur ställer ökade krav på informationen. (Strid, 1999) Dessutom är det viktigt att det de interna informationssystemen fungerar, om man ska kunna ha en enhetlig information gentemot externa intressenter.

Egentligen bör man studera fenomen både ur ett inifrån- och ett utifrån perspektiv för att få en fullständig bild av det man studerar. Men den tid jag hade till mitt förfogande var alltför kort och krävde därför vissa avgränsningar, vilket bidrog till att jag valde att se det ur ett inifrån-perspektiv.

När man väljer att studera ett intranät kan man välja, att utgå från något av följande fyra perspektiv:

- Organisationsperspektivet – Då undersöker man bland annat ansvarsfördelningar, processer och nya roller.
- Tekniskt perspektiv – Då väljer man att fokusera sina undersökningar till hur nätverk, servrar, klienter och programvaror fungerar.
- Informationsperspektiv – Då ser man bland annat på intranätets struktur, innehåll och informationsansvar.
- Utbildningsperspektiv – Hur användaren lär sig att hitta rätt, läsa, skapa och utveckla sitt intranätanvändande.(Eriksson, 1997)

Enligt denna klassificering valde jag att till största delen belysa problemet ur ett informationsperspektiv. Jag valde detta perspektiv, då det sammanföll med mitt huvudproblem: ”Hur påverkas informationsspridningen inom ett företag som har implementerat ett intranät? Blir den slutlige användaren mer produktiv?” Huvudsakligen valde jag att utgå från den slutlige användarens perspektiv, eftersom dessa personer vet hur det är att arbeta med ett intranät. De har insikt om hur deras informationssituation har påverkats efter det att ett intranät implementerats. De kan redogöra för hur deras arbetssituationer har påverkats och vilka nya krav som ställts på dem, om de klarar av de nya krav som ställs på dem eller om de ser det som en stor börda.

## 2.2 Deduktivt eller induktivt

Det är viktigt vid all forskning, att bestämma vilket angreppssätt man vill tillämpa i sin problemformulering och dessutom hur man vill se på problemet i verkligheten. Wiedersheim

och Eriksson (1991) redogör för två olika sätt att angripa problem, deduktivt och induktivt.

- Genom att använda det **deduktiva angreppssättet** formar man en hypotes utifrån en teori. Teorin bygger på tidigare skriven litteratur inom området. Hypotesen består av ett antal testbara påståenden om verkligheten. För att få svar på sina hypoteser måste man göra empiriska undersökningar. Dessa empiriska undersökningar resulterar i att man antingen stärker eller försvagar tilliten till teorin.
- Om man istället använder sig av det **induktiva angreppssättet**, skaffar man sig först sinnesupplevelser. Därefter sluter man sina sinnesupplevelser till generella utsagor, alltså teorier och modeller. Om man som forskare använder sig av det induktiva angreppssättet fullt ut är det viktigt, att närma sig empirin med så lite teoretisk kunskap som möjligt. Annars finns risken att de föreliggande teoretiska kunskaperna styr ens empiriska undersökningsresultat. (Wiedersheim-Paul, Eriksson, 1991)

Enligt min egen mening är det näst intill omöjligt, att antingen använda sig av ett deduktivt- eller ett induktivt angreppssätt. Eftersom det inte går att bortse från att gamla kunskaper, värderingar och åsikter till en viss del styr vad våra sinnesupplevelser registrerar. Bo Eneroth, en av högskolans föreläsare, nämnde under en föreläsning för oss, någonting i stil med:

” En häst är inte en häst, utan det är en sak med någonting i munnen.”  
(Bo Eneroth, under föreläsning, 1998)

Han menade att man ska ta sig an problem utan någon som helst förståelse. Om man inte klarar det, måste man helt enkelt ta med i sina beräkningar att man alltid är påverkad av den företeelse man avser att undersöka. Dessutom varierar dessa problem beroende på vad för slags data man försöker samla in. Förståelsedata går det ganska ofta att bara tillägna sig, medan sinnesdata ofta är mer gömd och förklädd. (Eneroth, 1997)

I min uppsats valde jag att använda mig av ett angreppssätt, som är ett mellanting mellan induktivt och deduktivt. Man kan inte säga att jag använde mig av ett rent induktivt angreppssätt, eftersom jag inte hade en komplett färdigskriven teori att jämföra med verkligheten, utan kom att utveckla mitt teorikapitel allteftersom uppsatsen tog form. Man kan inte heller säga att jag använde mig av ett deduktivt angreppssätt, eftersom jag redan hade börjat formulera mitt teorikapitel, innan mina empiriska studier inleddes. Detta resulterade i att jag intog ett angreppssätt som var ett mellanting mellan induktivt och deduktivt, vilket får tankarna till ett angreppssätt som kallas *abduktivt angreppssätt*. (Danielsson, 1983)

Abduktion, som jag skrev ovan, är en kombination av deduktivt- och induktivt angreppssätt. I och med att jag valde detta angreppssätt har jag alltså justerat och byggt upp mitt teoriavsnitt under uppsatsens gång, för att det slutligen skulle bli komplett och samstämma med uppsatsens mål och syfte. (Alvesson Sköldberg, 1994)

## 2.3 Varför Cetetherm?

Jag byggde mina undersökningar kring de anställda inom Cetetherm. Många av dessa har sedan ett par års tid varit i kontakt med företagets intranät. En del av dem hade till och med

varit anställda redan innan intranät implementerades och har förhoppningsvis erfarenheter om hur intranätet efter hand vuxit och blivit större och mer omfattande. Dessutom lämpade sig Cetetherms intranät, eftersom det är uppbyggt av information som ska kunna hjälpa de anställda i deras dagliga arbetssituationer. Ännu en faktor, som gjorde deras intranät intressant som undersökningsunderlag, var att de anställda hade olika stor tillgång till det, beroende på arbetsuppgifter. Just det att de använt intranät ett par år och att de ger de anställda olika stor tillgång till information gjorde att jag tyckte, att Cetetherms intranät passade ypperligt som underlag för min datainsamling.

*"Innan jag vet vad jag ska undersöka kan jag inte veta hur jag ska göra det"*  
(Fog, 1979)

## 2.4 Val av undersökningsmetod

När man står inför valet av metod, måste man se till vilken av kvalitativ- eller kvantitativ metod som passar bäst utifrån problemställning, resurser och eventuellt tidigare forskarerfarenheter. Man kan alltså se valet av metod som ett strategiskt val. Men även om det finns en del skillnader mellan metoderna så har de i grund och botten samma syfte, nämligen att ge oss bättre förståelse inom det avgränsade ämnet.

### 2.4.1 Kvantitativ metod

Det mest utmärkande för den kvantitativa metoden är, att man omvandlar information till siffror och mängder. I och med att svaren ofta blir numeriska medför det att egenskaperna blir mätbara. Man kan dessutom säga att denna metod undersöker mer på bredden, man försöker alltså fånga en så representativ bild som möjligt av fenomenet. Målet är att informationen ska kunna leda till statistiska generaliseringar. Det medför att man med viss säkerhet vågar uttala sig om uppfattningar inom den enhet som legat till grund för urvalet. Ofta blir det en "jag-det relation" mellan forskare och den/det undersökta. Exempel på kvantitativa frågor är "hur ofta hämtar du information på intranät?" (Holme, Solvang, 1991)

### 2.4.2 Kvalitativ metod

Om man däremot väljer att använda sig av den kvalitativa metoden, är det med huvudsyftet att beskriva eller förstå ett fenomen. Forskaren försöker fånga en så djup bild som möjligt av fenomenet genom empiriinsamlingen. Ofta vill man få fram det unika eller eventuellt det avvikande, som tillsammans bildar en helhet. Den kvalitativa datans styrka är att den visar en bild av totalsituationen, en helhetsbild. Detta möjliggör att man ska få ökad förståelse för bland annat sociala processer och sammanhang. Ett exempel på en kvalitativ fråga är "vad är det som gör att ett intranät lämpar sig som informationssystem?" (Holme, Solvang, 1991)

### 2.4.3 Mitt val av metod

I min uppsats valde jag att göra en kvalitativ undersökning, eftersom mitt mål var att se, om intranätet påverkar informationsspridningen inom Cetetherm. Det var en fråga som förhoppningsvis kunde medföra en rad varierande svar, beroende på åsikter och erfarenheter hos intranätanvändarna. Min undersökning innehöll frågor med variabler som det var allt för svårt, att beskriva med siffror. Dessutom tyckte jag det var mindre relevant att se, hur många som tycker si eller så. Det intressanta var att fånga varför de tycker någonting i viss fråga, alltså att fånga tillräckligt många olika åsikter för att slutligen få en helhetsbild. Efter-som jag valde att intervjua en rad personer med skiftande bakgrundserfarenheter

tyckte jag att det var viktigt att kunna vara flexibel under intervjuernas gång, någonting som bara den kvalitativa metoden ger utrymme för. Under intervjuernas gång kom det fram en del personliga aspekter som jag troligen hade missat, om jag hade använt mig av den kvantitativa metoden. Slutligen ville jag ge respondenterna så stor frihet som möjligt att uttrycka sina uppfattningar och därför inte låsa upp deras tankar kring siffror.

## 2.5 Primär- och sekundärdata

Vid insamling av data skiljer man ofta på primärdata – vilket är data som man själv samlar in och sekundärdata – vilket är data som redan är insamlad, sammanställd och publicerad i någon form.

Min primärdata består av den data som jag samlat in i samband med mina intervjuer på Cetetherm. Uppsatsens sekundärdata består av information inhämtad från böcker, Internet, tidningar, tidigare använt kursmaterial och annat publicerat material, som var av relevans för min uppsats. Det som är positivt med sekundärdata är, att den kan vara lätt att hitta och att den är billig. Däremot vet man inte alltid i vilket syfte datan inhämtats. Man vet inte heller ur vilken data som den tidigare författaren dragit de slutsatser, som ligger till grund för det material som man läser. (Wiedersheim-Paul, Eriksson, 1998)

## 2.6 Val av datainsamlingsmetod

När man likt jag väljer att göra en kvalitativ undersökning, bör man utvärdera datainsamlingsmetoden utifrån tre olika aspekter. (Eneroth, 1994)

- Vilken bredd har den valda datainsamlingsmetoden? Alltså vilken slags data lyckas den samla in?
- Hur pass ”privat” är den? Kan utomstående förstå, hur jag lyckats få fram datan med den valda datainsamlingsmetoden?
- På vilka datadjuar ger datainsamlingsmetoden förståelse? Alltså, lämpar sig metoden bäst för att fånga sinnesdata eller förståelsedata? Om det gäller att fånga in förståelsedata, fångar den bäst förmedvetna-, omedvetna- eller givna innebörder?

Det gäller alltså att ta hänsyn till svaren på dessa tre frågor, när man ska välja datainsamlingsmetod. Det första vägskälet jag hamnade vid var att välja, om jag skulle samla in förståelse- eller sinnesdata. Eftersom jag till största delen försökte fånga en social företeelse, valde jag en metod som gav mig mer förståelse. Min förståelse låg alltså till grund för den data jag lyckades registrera. Om jag däremot hade valt en sinnesdatainsamlingsmetod, hade jag fått lita på mina sinnens förmåga, att registrera det som visade sig i omgivningen. Men det är väldigt svårt att renodlat ta fram förståelsedata, eftersom det kräver att man stänger av sina sinnen totalt och förlitar sig på den data man samlar in genom förståelse.

Mitt andra val var om jag skulle undersöka mig själv eller andra. Jag valde, som jag skrev ovan, att förlägga mina undersökningar till Cetetherm, vilket resulterade i att jag undersökte andra.

Det tredje valet jag skulle göra var att bestämma, vem som skulle ”styra” datainsamlingen, jag själv eller den utforskade. Eftersom jag till största del samlade in förståelsedata, kunde jag välja mellan att låta den utforskade agera helt obegränsat och försöka förstå innebörden



av detta eller att styra den utforskade, genom att ställa vissa bestämda frågor som den utforskade skulle besvara. Detta kunde ske genom mer eller mindre aktiv styrning. Beroende på graden av styrning brukar man skilja på intervjuer som innebär bestämda frågor och samtal, där den utforskade bara får klart för sig inom vilket ämnesområde intervjun kommer att hålla sig. Det finns också ett mellanting mellan samtal och intervju, där den utforskade både får frågor och delges ämnen. (Eneroth, 1998)

### **2.6.1 Förberedelser för intervjuer**

I samband med att jag träffade min kontaktperson på Cetetherm, Tomas Carlevi, lovade jag honom att jag skulle skriva ett brev där det skulle framgå, vilka syfte och mål jag hade med mina intervjuer. Detta brev sände sedan Tomas ut till de personer, som han valde ut för intervjuer. Brevet erhöll de ungefär en vecka innan intervjun. Tack vare att de fick brevet en vecka före intervjun, hade de gott om tid på sig att tänka igenom det aktuella ämnet, vilket kan ha bidragit till att kvaliteten på deras svar ökade.

Ett par dagar efter att de hade fått brevet ringde jag dem personligen och avtalade om en tid för intervjun. Det var hela tiden respondenterna som fick bestämma tidpunkt för intervjun. Detta bidrog förhoppningsvis till att den intervjuade personen valde en tidpunkt då han/hon hade tid över och att själva intervjun därför kändes mindre stressig. Genom dessa åtgärder kunde förhoppningsvis respondenterna, noga tänkte igenom den information, som de lämnade vid intervjuerna.

### **2.6.2 Urval**

Då jag inte hade någon kunskap om de anställdas intranätanvändande på Cetetherm, bad jag Tomas Carlevi utse de aktuella informanterna. Jag bad Tomas tänka på att de personer som han utsåg, skulle utgöra en så bred bas som möjligt, eftersom jag ville få så många olika infallsvinklar som möjligt inom mitt problemområde. Dessutom ville jag att så många av informanterna som möjligt hade varit med ända sedan Cetetherms intranät introducerades för ett par år sedan. De har då varit med när intranätet vuxit och kanske upplevt en del problem, som kan relateras till detta. Dessa ställningstaganden gjorde att det bara var anställda som dagligen använde Cetetherms intranät, som var aktuella som respondenter i min uppsats.

Jag var medveten om risken att Tomas bara utsåg personer, som han ansåg avspegla intranätet på ett sådant sätt som han ville. Men i och med att jag på ett tidigt stadium klargjorde för Tomas, vad jag ville att han skulle tänka på när han utsåg informanterna, hoppas jag ha minimerat riskerna för detta. Dessutom låg det i Tomas och Cetetherms intresse att få reda på, vad de anställda tyckte om att ta del av informationen på deras intranät, vilket förhoppningsvis bidragit till att de han valde ut hade värdefull information för min uppsats.

Totalt intervjuades tio personer. Åtta av dem arbetade i Ronneby och de övriga två arbetade på företagets försäljningskontor i Malmö. Samtliga har tillgång till intranätet.

## **2.7 Intervjuer**

Jag valde att använda mig av intervjuer för att samla in data. Orsaken till detta val var, att det är lättare att fånga in relevant data vid intervjuer än vid samtal. Det som skiljer dessa båda datainsamlingsmetoder åt är att vid intervjuer kan man som intervjuare styra respondenter mer än vid samtal. Det gör man genom att ha färdiga frågor tillhands vid intervjuerna. Frågor använder man som en mall eller minneslista, så att jag som intervjuare

vet, att jag berört alla för uppsatsen intressanta områden. Det är viktigt att inte göra för ”snäva” frågor, vilket kan medföra att den svarande blir alltför begränsad vid sina svar. (Eneroth, 1998)

Frågemallen lät jag växa fram under ett antal veckors tid. Jag valde att först skriva upp alla tänkbara frågor. Sedan koncentrerade jag mig på det, som var relevant inom mitt problemområde. Genom denna åtgärd hoppades jag att mina frågor skulle belysa uppsatsens aktuella ämne. Dessutom lät jag ett par personer läsa frågorna, komma med kommentarer, korrigeringar och tillägg. Dessa åtgärder hoppas jag medförde, att frågorna var lätta att förstå för respondenterna och att de därför inte misstolkades.

Intervjuerna har ägt rum på respondenternas arbetsplatser eller i nära anslutning till dessa. Detta medförde att vi satt avskiljda från andra och att respondenten förhoppningsvis kände sig hemmastad. Före intervjuerna poängterade jag för respondenterna att deras intervjuer var anonyma. I och med att intervjuerna var anonyma, saknar citaten i min emperidel namn. Jag gjorde också klart för personerna, vad syftet med intervjuerna var och varför just dessa valts ut.

Efter det att jag ställt samtliga frågor gav jag alla respondenter möjligheten att komplettera med ytterligare information, som de tyckte var relevant, men inte fått tillfälle att avge. De hade dessutom chansen att rätta tidigare lämnade upplysningar. Genom dessa åtgärder hoppas jag respondenterna kände att de fick säga allt, som kändes relevant inom området. (Repstad, 1988)

### **2.7.1 Sätt att registrera data**

Det finns tre sätt att registrera data, genom ljudband, genom anteckningar och genom minnet. Dessa tre har olika för- och nackdelar, vilket gör att de lämpar sig olika väl för olika ändamål. Enligt Repstad använder de flesta forskare bandspelare vid kvalitativa intervjuer. Han menar att situationen ändå är lite konstlad. Det kan till exempel vara första gången man träffas, vilket kan medföra en del spänningar. Därför gör bandspelaren, enligt honom, varken från eller till.

Eftersom jag använde mig av bandspelare innebar det, att jag kunde koncentrera mig på vad som sades vid intervjuerna och även tänka igenom bra följdfrågor. Om jag däremot hade valt att föra anteckningar, fanns risken att själva skrivandet hade tagit överhand över själva intervjuerna, vilket kunde medföra att jag som intervjuare ”kommit utanför” intervjuerna. Bandspelaren är dessutom ett oslagbart verktyg, när det gäller att, gå igenom vad som sagts, efter intervjun. Risken fanns att mina anteckningar varit otydliga, vilket skulle kunna medföra att det inte gått att tyda dem.

Trots Repstads erfarenheter då det gäller bandinspelningar, var jag beredd på att en del respondenter tyckte det var svårt att prata när bandet ”rullade”. Målet var att jag skulle övervinna en del av denna blyghet genom att betona för respondenten före intervjun, att allt som spelades in skulle raderas, när jag datan var färdigställd. Dessutom poängterade jag för dem att bandinspelningar är bra eftersom de klart och tydligt fångar vad som sägs, vilket medför att risken för missförstånd minskar.

## **2.8 Validitet och reliabilitet**

Två begrepp man måste ta hänsyn till vid undersökningar är validitet och reliabilitet. Med validitet avses om mätinstrumentet man valt lyckas mäta det, som man avser att det ska mäta. Reliabilitet däremot handlar om i fall mätinstrumentet ger tillförlitliga och stabila utslag,

alltså om någon annan kan komma fram till samma resultat som jag gjort med hjälp av samma mätinstrument. Enligt Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) måste de teoretiska begreppen operationaliseras, alltså göras mätbara i form av någon skala för att dessa problem ska föreligga.

Jag byggde min undersökning utifrån de anställdas åsikter och erfarenheter om hur det är att använda sig av ett intranät vid informationsspridning. Det innebar att jag inte hade som mål, att överföra en teoretisk föreställning i form av begrepp och modeller eftersom det kunde begränsat min datainsamling.

I min uppsats avsåg jag att undersöka, hur de anställda påverkats av att informationen sprids via ett intranät och om de tycker, att de blivit mer produktiva. I en undersökning, som bygger på en kvalitativ undersökning, kan man öka validiteten genom att låta andra läsa igenom de frågor man tänker använda vid intervjuerna och be dem komma med synpunkter på frågorna. Man kan även använda sig av citat i resultatdelen för att styrka respondentens svar. I uppsatsen vidtog jag båda dessa åtgärder för att på så sätt höja validiteten.

Om man ser till reliabilitetsproblemet tyckte jag, att intervjuer lämpade sig bra för att få ökad förståelse inom mitt problemområde. För att få ökad reliabilitet gällde det att jag, som intervjuare, var så neutral som möjligt, annars fanns risken att jag påverkat respondenterna vid deras svar, vilket kunde medföra att reliabiliteten sjönk. Men det är viktigt att tänka på att det som intervjuare är otroligt svårt, att hålla sig neutral under intervjuerna, vilket medför att reliabiliteten sjunker.

## 2.9 Analys och tolkning

Enligt Repstad (1987) sker analys, tolkning och rapportskrivning samtidigt eller åtminstone glider delmomenten in i varandra. Dock anser Repstad att man teoretiskt kan skilja på dem.

*”Analys av data är den process där man försöker få ordning på data så det blir en struktur och så att de blir lättare att tolka. Tolkning av data är en genomtänkt värdering av data i förhållande till de problemställningar undersökningen handlar om och i förhållande till teorier som sätter in resultatet i ett större sammanhang.” (Repstad, 1987, sid 63)*

Hartman (1998) ser analysdelen som ett sätt att komma vidare. Han menar att datamaterialet i sig inte är mer än en stor mängd anteckningar från tidigare gjord datainsamling. Enligt honom skiljer man på att börja göra analysarbetet under tiden som datainsamlingen pågår (analytisk induktion) och på att göra analysarbetet efter det att datainsamlingen är klar (grundad teori).

Jag använde mig av både analytisk induktion och grundad teori. Eftersom jag, under den tid som intervjuerna fortlöpt, tagit del av den data som jag samlat in och på ett tidigt stadium försökt finna några mönster. De fullständiga och kompletta mönstren gick dock inte att finna förrän alla de planerade intervjuerna var färdigställda, eftersom det under de flesta intervjuerna tillkom något som var intressant för min uppsats.

Vid analysen började jag med att kategorisera datamaterialet. Då lyfte jag fram den data, som var viktig för uppsatsen och tog således bort irrelevant data. Populärt kallas det för att

man kodar den insamlade datan. Det sker ofta i två steg. Först letar man efter begrepp i datamassan, som verkar vara intressanta för uppsatsen och sedan söker man kategorier, som kan hjälpa till att tolka och förstå det vi är intresserade av.

### 2.9.1 Hur man finner begrepp

För att finna begrepp man är intresserad av, måste man utgå från frågan som man i grund och botten vill få svar på med undersökningen. I mitt fall letade jag huvudsakligen efter begrepp som kunde ha med intranät och produktivitet att göra. Jag tog med alla relevanta infallsvinklar till varje begrepp, eftersom jag ville få en så bred bild av det som möjligt. Annars fanns risken att mina beskrivningar skulle vara ofullständiga. Detta skulle medföra att hela uppsatsen skulle ge en skev bild av de anställdas åsikter.

### 2.9.2 Kategoriskapande

När jag inte kunde finna fler begrepp, jag tyckte var relevanta, var det dags att kategorisera dem. Själva kategoriseringen innebär att man för samman de begrepp som handlar om samma saker. Hartman menar att man utgår från den kategori som är viktigast, huvudkategorin och därefter söker man efter kategorier som ska stå i relation till huvudkategorin. (Hartman, 1998)

Kategoriskapandet gav mig chansen att komplettera med begrepp, som jag från början inte tänkt kunde vara relevanta i min uppsats. Det var alltså en chans för mig, att se vad som saknades för att ge kunna ge svar på min huvudfråga.

## 3. Teori

*Teorikapitlet innehåller där jag anser det vara relevant, förklaringar till varför jag valt att ta med de teorier som jag gjort. Genom denna handling hoppas jag att Ni som läser uppsatsen på ett lätt sätt ska kunna förstå hur jag resonerat och på vilket sätt de olika teorierna har relevans till min problemformulering.*

### 3.1 Historik och grunder kring intranät

Det var USAs regering som lade grunderna till dagens Internet. De utvecklade ett nätverk vid namn Advanced Reserch Agency's Network, (ARPA). Detta system byggde på Packet switching principen. Genom Packet switching tekniken delas meddelandet upp i mindre enheter, "packets" under själva transmissionen. Det var US Department of Defence som beställde ARPA. Syftet med nätverket var att det skulle skydda kommunikationen inom USA om ett kärnvapenkrig skulle utbryta. Genom att bygga detta nätverk skulle USA inte stå och falla med att en dator saboterades ut ur nätverket utan det sända datapaketet själv skulle finna alternativa vägar genom nätverket för att nå mottagaren. Nätverket fick till en början namnet ARPANET. Senare under 1990-talet har det fått det populära namnet Internet.

Dagens Internet bygger på World Wide Web tekniken. Denna teknik gör det möjligt för användarna, att på ett smidigt sätt få tillgång till information. W.W.W:s grafiska gränssnitt gör det möjligt att publicera text, bilder och film. När du väl söker efter information, sker det genom användning av hyperlänkar. W.W.W-tekniken underlättar informationssökandet för användaren eftersom den hjälper användaren, att finna relevant information på Internet. Användaren behöver alltså inte veta var informationen finns, eftersom W.W.W applikationen själv vet var den ska finna informationen. Men användaren måste så klart själva söka efter den relevanta informationen.

1973 började Xeros PARC att använda sig av interna nätverk inom organisationen. Det var världens första interna informationssystem. Deras lösning på problemet var att de länkade samman sina nätverk.

1993 lade Mosaic (webläsare) fram sin lösning på hur man med hjälp av W.W.W kunde sprida information inom organisationen. Det som framför allt blev uppmärksammat i tidningarna var, att det byggde på den redan befintliga Internettekniken. Denna tekniska lösning bidrog till att andra organisationer blev intresserade. I detta tidiga experimentstadium försökte många bygga Internetgateways. En lösning som utvecklades för att binda samman de interna e-postsystem med övriga världen.

Efter detta första experimentstadium infördes webbserver och webläsare, som gav de interna informationssystemen samma möjligheter som W.W.W erbjöd. Företagen förstod snabbt hur passande dessa verktyg var för den interna informationsspridningen. Därefter byggdes interna informationssystem, avskiljda från övriga världen, fyllda med intern information och interna dokument. (<http://www.ics.lu.se/staff/icspw...K/snaapshot/th98grp5/historia.htm>)

### 3.1.1 Internet – Intranät

Internet och intranät är uppbyggda på liknande sätt då det gäller den tekniska sidan. De använder samma teknik, samma verktyg och har samma produkter och protokoll. Protokollen baseras på TCP/IP-standarden som även används till Internetprotokollen.

Den största skillnaden mellan informationen på Internet och Intranät är att informationen på Intranät inte är offentlig. Man kan beskriva Internet som ett nöjesfält medan intranät är ett avgränsat verktyg, individuellt framtaget för att passa ett specifikt företag. På intranät kan det finnas hemlig information såsom kunduppgifter och rabattsatser. Därför måste data som skickas på Intranät skyddas genom exempelvis kryptering eller brandväggar. Brandväggar är ett sätt att hindra utomstående från att få tillgång till företagets interna information.

Internet har ingen ägare, ingen som äger det och ingen som kontrollerar det. Dessutom kan Internet användas av obegränsat antal användare medan intranätet är avgränsat till dem som har tillträde till det. Om man ser till informationen så kan man begränsa informationen på ett intranät till att täcka ett visst område medan informationen på ett Internet inte kan begränsas till något specifikt område.

### 3.2 Intranät

Populärt brukar man benämna ett intranät som ett internt Internet (sammanslagning av intra och nätverk vilket betyder nätverk inuti). Intranätet använder sig av samma standards och tekniska lösningar som Internet gör, men är stängt för obehöriga användare. Med hjälp av

ett intranät och dess tekniska lösningar kan företagen nu använda sig av bilder, text, ljud och video vid presentationer och distribution av intern information. Interna informationen kan bland annat bestå av produktionformation, företagsnyheter, försäljningsresultat, administrativa uppgifter och produktionssiffror.

De nya tekniska lösningarna gör att man inte längre är begränsad till det interna datornätets kablar. Utan enheter runt om i världen som tillhör företaget kan få tillgång till företagsinformation via intranätet. För att kunna göra detta måste man på ena sidan ha en klient-dator, exempelvis en fristående dator. På den andra sidan måste man ha en server som administrerar de informationssökningar som klienten gör. Det positiva med denna lösningen är att den redan används av miljontal användare och att den passar till alla datortyper. Lösningen medför att företagen kan byta information och kommunicera dygnet runt, vilket är väldigt viktigt för multinationella företag med verksamheter i olika världsdelar.

### 3.2.1 Intranätets struktur

Det är viktigt att man, vid uppbyggnaden av ett intranät, kartlägger vilken information de anställda vill finna på företagets intranät. Men det är nästan ännu viktigare att intranätet är ordentligt strukturerat. En god struktur bör resultera i att sökandet blir både logiskt och användarvänligt, vilket förhoppningsvis resulterar i att informationssökandet går snabbare än förut. Det är alltså väldigt viktigt att i god tid innan uppbyggnaden fundera på, hur man vill att intranätet ska se ut för att passa företaget.

Enligt Bark har de flesta företag börjat förstå vikten av att strukturera upp sina intranät och idag försöker de arbeta mot mer strukturerade intranät. Företagen har upptäckt alltför många nackdelar med att arbeta med intranät som saknar struktur. Bland annat har företagen låtit de intranätansvariga få fritt spelrum till hur de vill bygga ut intranätet. Intranäten har i och för sig fungerat problemfritt, men användarnas reella nytta har blivit lidande, eftersom ostrukturerade intranät inte blir användarvänliga.

För att personalen lätt ska kunna navigera genom intranätet är det viktigt, att det har en enhetlig uppbyggnad. Det underlättar både samspelet mellan de olika webbplatserna och webbsidorna och det underlättar också för intranätanvändarna. En enhetlig design bygger på ett visst navigationssystem, att man använder sig av samma bakgrundsfärger och att man använder en gemensam standard av företagets logotyp.

Även om grundtanken med ett intranät är att det ska vara decentraliserande, med många oberoende och självgående informationsproducenter, så har det kommit fram att användarna tjänar på att ha en klar och tydlig struktur och strategi redan från början. Både strukturen och strategin ska vara utvecklade centralt och kan på så sätt bidra till att intranätet håller ihop och blir lättare att använda för alla inblandade parter. (Bark, 1997)

*Jag använder mig av Brynjolfssons artikel för att förklara hur svårt det egentligen är att märka av produktivitetssökningar som man kan härleda till IT och informationssystem.*

### 3.3 Produktivitet - intranät (ett teoretiskt gap)

Jag fann ingen teori som behandlar intranät-produktivitet. Däremot fann jag en artikel "The Productivity Paradox Of Information Technology", skriven av Erik Brynjolfsson,

som belyser informationsteknologi-produktivitet. I artikeln redovisar han vad som framkommit inom det akutella området fram tills dess artikeln skrevs.

En man vid namn Roach har valt att titta speciellt på hur ”informationsarbetarnas” produktivitet har ökat mellan åren 1970- 86. För att ge siffrorna något värde valde han, att jämföra resultatet med ”produktionsarbetare”. Med ”produktionsarbetare” menar han personal som arbetar inom produktionen och inte inom kontorssidan. Det visar sig att ”produktionsarbetarnas” produktivitet har ökat med 16,9 procent medan ”informationsarbetarnas” produktivitet minskat med 6,6 procent under motsvarande period. Till detta ska läggas att de största IT-investeringarna gjorts hos just ”informationsarbetarna”.

Vidare skriver Brynjolfsson om en undersökning, som en man vid namn Weil har gjort. Han lyckades dela upp IT i ett par mindre underrubriker. Enligt undersökningar Weil gjort, kan man finna produktivetsvinster inom transaktionsdata, exempelvis dataöverföring. Däremot fann han inga produktivetsvinster, som var förknippade med strategiska system eller informationssystem.

Cron och Sobol har gjort undersökningar som gäller grosshandlare och deras IT-användande. De fann att IT:s inverkan påverkade dem både lite och mycket. Deras slutkommentar blev att IT är ett hjälpmedel för välstrukturerade grosshandlare medan IT inte hjälper mindre välstrukturerade grosshandlare att bli mer strukturerade.

Något som genomsyrar hela artikeln är att det är mycket svårt, att mäta produktivetsförändringar som härhör från IT. Exempelvis kan det vara så att själva IT- användandet bara utgör en liten del av en längre kedja, som i slutändan kan resultera i produktivetsförbättringar. Men det beror också på, som Brynjolfsson säger:

1. att det tar ett par år innan större organisationsförändringar ger utslag. Både företag och anställda måste skaffa sig erfarenheter och få utbildning i hur IT ska användas, för att användarna slutligen ska bli mer produktiva.
2. att det med dagens sätt att mäta produktivitet inte lämpar sig för attribut så som ökad kvalitet, variation och kundservice. Eftersom det inte går att mäta dessa ords värde i in- och output.
3. att IT kan användas som hjälp till en rad åtgärder, som till exempel marknadsföring och undersökningar. Dessa kan vara av stort värde för företaget men visar sig inte i företagets produktion (output).

I slutet av artikeln skriver Brynjolfsson att han, trots att artikeln var både provokativ och utmanande, inte har fått svar på frågan om produktiviteten inom IT är onormalt låg. Det kan bero på att information är ogreppbar, till skillnad från materiell produktion, vilken är lättare att mäta produktiviteten av. (COMMUNICATION OF THE ACM, December 1993, Vol 36, No.12, sid 67-77)

*Nedan presenterar jag Erikssons teori om intern kommunikation. I teorin tar han upp betydelsen av att information är sann och klar för att underlätta vid beslutssituationer. Han belyser även problem som kan uppstå om informationen inte når ut och problem som kan uppstå när nätverk växer. Det gör att jag tycker denna teori är viktig i min uppsats.*

### 3.4 Den viktiga interna kommunikationen

Om ett företag väljer att helt avstå från att arbeta med informationsspridning, kan det få till följd att ingen vet någonting. Man vet varken hur det är eller hur det kommer att se ut framöver. Därför kan man säga att en god intern kommunikation är nödvändig för ett företags överlevnad. Robert Taylor uttryckte sig på följande vis i början av 1900-talet:

*”Den som inte har information kan inte ta ansvar. Den som har information kan inte undvika att ta ansvar.”* (Eriksson Peter, 1998, sid 44)  
*(Enligt taylorismen var information en förutssättning för rationell arbetsfördelning.)*

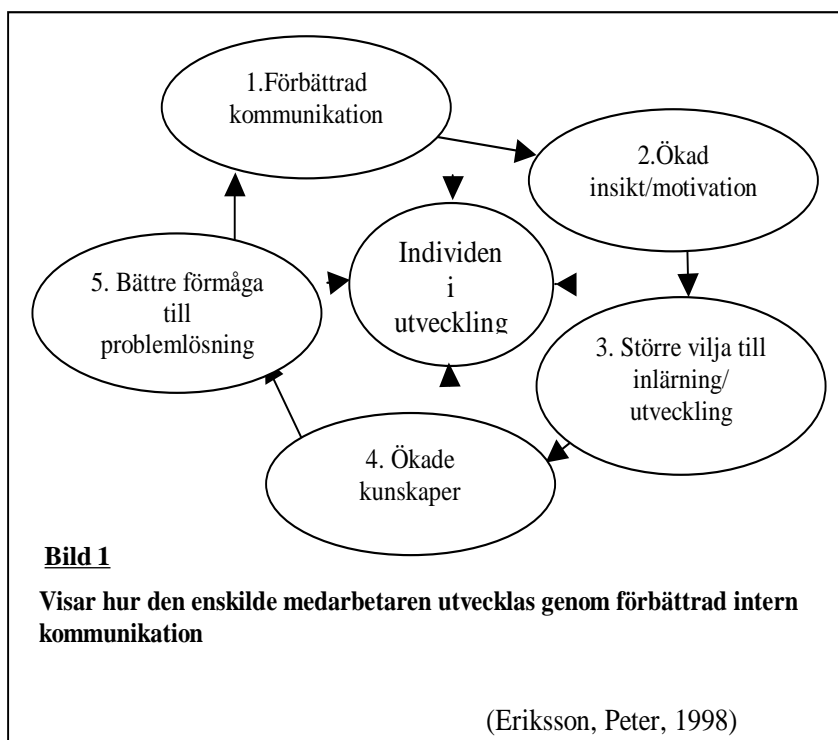
Om ett företag underlåter att ha en väl fungerande information leder det enligt Eriksson, så småningom till att ingen vet någonting. Risken finns att ingen vet hur det är, hur det var eller hur det kommer att bli. En god intern kommunikation leder däremot, bland annat, till följande för den enskilde individen:

- **Ge medarbetarna en god överblick** – många av dagens anställda kräver mer fakta om vad som händer än vad man gjorde förr. De vill ha en överblick över helheten, för att kunna se hur de själv bidrar till att det totala resultatet uppnås. Detta underlättas genom en god och fungerande internkommunikation.
- **Skapa enighet till mål** – ett företag blir effektivare om alla anställda strävar åt samma håll och har en samlad uppfattning om vad man som enhet vill åstadkomma.
- **Ge bättre beslutsunderlag** – de anställda, som sitter inne med rätt och tillräcklig information, får ökad kunskap och kompetens vilket leder till att deras chans att fatta rätt beslut ökar. Risken finns att personal med otillräcklig information riskerar att gå i fel riktning, vilket slutligen kan resultera i att hela företaget går i fel riktning. Det är också viktigt att de anställda enas kring företagets mål, visioner och affärsfilosofi. Allt, som företaget vill säga externt, måste först nå ut och förstås av de anställda internt. För att det inte ska uppstå några oklarheter krävs det, att informationen är tydlig och exakt i alla led. För när fler och fler personer deltar i kommunikationen finns det en risk att informationen tolkas olika, vilket kan leda till att man som företag uppträder splittrat mot omvärlden.
- **Skapa en vi-anda** – de anställda, som har överblick över helheten, känner till målen och har tillräckligt mycket information för att fatta bra beslut, får också ökad motivation för arbetet. De har lättare att förstå innebörden av sitt arbete och kan sätta in sin del av arbetet i företagets helhet, vilket kan leda till att det blir mer stimulerande att arbeta.
- **Underlätta samarbete** – ett väl fungerande informationssystem ska underlätta kontakten mellan företagets olika avdelningar och dess medarbetare. Dessutom säger Eriksson att ju större nätverken blir desto viktigare är det att informationen mellan medarbetarna är effektiv.
- **Motverka ryktesspridning** – utan en god kommunikation finns risken att det börjar uppstå ryktesspridningar mellan medarbetarna. Ryktesspridningar i sin tur kan leda till osäkerhet och oro, samtidigt som den egna motivationen sjunker.



Rykten uppstår allt som oftast på grund av information som är ofullständig, missvisande, eller otydlig.

- **Underlätta delegeringar** – om man väljer att hålla all information centralt, måste även alla beslut fattas centralt. I dagens turbulenta omvärld krävs det snabba beslut, vilket förutsätter att även beslutsprocesserna är snabba. Detta har lett till att många företag har förstått vikten av att ge medarbetarna större ansvar samtidigt som många beslut fattas längre ner i organisationen. I och med dessa nya tankesätt krävs det, att den interna kommunikationen klarar av de nya krav som ställs.
- **Bidra till personlig utveckling** – ett företag har, förutom sitt krav på att ge avkastning på sysselsatt kapital, även en rent personlig aspekt på företagets verksamhet. Detta är nämligen att ge de anställda meningsfulla uppgifter, vilket bidrar till var och ens personliga utveckling. Tack vare en god intern kommunikation lägger företaget grunden till detta, genom att kunna erbjuda mer än just den information som berör det egna arbetet. (Eriksson, 1998)



*Konvergensmodellen, som förklaras här nedan, beskriver just det förhållande som råder på ett intranät. Modellen innebär att ett begränsat antal individer har tillgång till samma information och användarna fyller intranätet med information.*

### 3.5 Konvergensmodellen

Ett kommunikationsnätverk består av ett antal individer, som är sammanlänkade genom kommunikationsflödet. Man hoppas att kommunikationen ska förena gruppen/individerna.

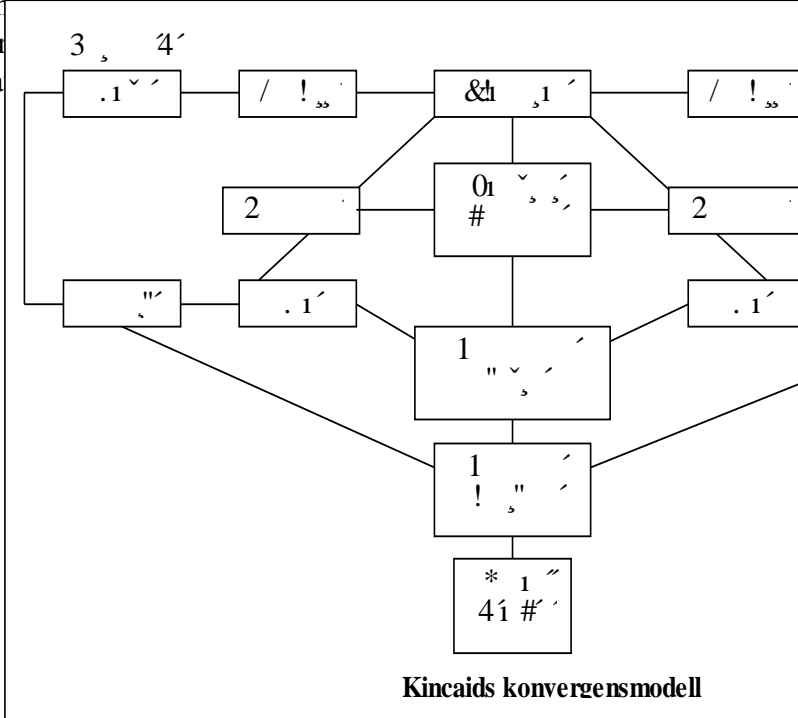
I konvergensmodellen pratar man om deltagande och tillgång till gemensam information. Konvergens handlar om att människor ska komma närmare varandra. Modellen beskriver hur två deltagare (A och B) delar på informationen i kommunikationen. Den kan självklart också användas för att beskriva kommunikation mellan flera deltagare. Deltagarna uppfattar, tolkar och förstår informationen. Detta kan resultera i någon form av tilltro och handlande. Modellens syfte är att beskriva, hur deltagare strävar efter att nå ömsesidig förståelse av gemensam information.

Det är precis detta förhållande, som råder på ett företags intranät. Företaget lägger ut gemensam information, som de vill att de anställda ska kunna förstå och dra liknande slutsatser ur. Intranätet får alltså en funktion som informations-spridare. Förhoppningsvis ska det leda till att de anställda får ett kollektivt handlande, gemensamma åsikter och en gemensam förståelse för ärenden som gäller företaget.

Rogers beskriver kommunikationen mellan deltagarna i datanätverk som relativt snabb, interaktiv, och asynkron. Med asynkron menas att kommunikationen inte är förutbestämd utan beror på när deltagarna väljer att läsa de olika meddelandena. Sändare och mottagare behöver alltså inte delta i kommunikationen samtidigt. Att kommunikationen är asynkron möjliggör också att människor med olika arbetstider kan medverka i den. (Goldhaber och Barnett, 1995)

För att detta ska lyckas krävs det att inblandade parter, så väl chefer som underställda, delar med sig av information och kunskap till olika avdelningar och personer inom företaget. Men det är inte alltid säkert att alla inblandade parter kan ta åt sig av informationen på rätt sätt, eftersom det kan uppstå missuppfattningar, missstolkningar, missförstånd och misstro. Därför är det extra viktigt att informationen är klar och tydlig. Något som också är viktigt att tänka på är social verklighet, i en miljö där sociala faktorer kan påverka kommunikationen.

# Intranät



**Bild 2**

*Jag tycker att nedanstående avsnitt är viktigt att belysa, eftersom ingen kan bli mer produktiv om man inte förstår informationen man har tillgång till. Dessutom skriver Huber här nedan om någonting, som jag tycker är aktuellt för ett intranät, nämligen informations- och kunskapsspridning.*

### 3.6 Viktigt att alla förstår varandra

Anställda på ett företag har ofta varierande bakgrundskunskaper. Det kan medföra att en del anställda har bakgrundskunskap för att ta emot en del information medan andra saknar det. För att informationen ska kunna förstås krävs det ibland, att personerna har en specifik bakgrundskunskap, exempelvis att man har kunskaper inom företagsekonomi för att kunna förstå och tolka ett kvartalsbokslut.

Enligt George Huber, stimuleras lärandet inom organisationen av att personerna förstår varandra. Denna förståelse kan bli lidande om inte kunskap utbyts mellan de olika avdelningarna. Huber har tillsammans med Draft forskat i detta fenomen och kommit fram till att sannolikheten för att kunskap ska spridas från en part (A) till en annan part (B) i samma organisation: 1) ökar med hur viktig A tror att informationen är för B; 2) ökar med hur mycket makt och status B har; 3) ökar med nivån på belöning för A att sprida kunskapen och minskar ju högre nivån är på A:s förväntningar om straff förknippat med informations-spridningen; 4) ökar med hur många gånger A spridit information till B; 5) minskar i takt med att kostnaderna för informations-spridningen ökar enligt A:s bedömningar; 6) minskar när A:s arbetsbörda ökar.

Dessutom har Huber och Draft kommit fram till att förseningar i informations-spridningen: 1) ökar när A:s arbetsbörda ökar; 2) minskar när B:s behov av att erhålla informationen minskar enligt A:s bedömning.

En viktig orsak till att kommunikation och informationsutbyte mellan människor uteblir är den personliga strävan efter makt. Genom att en person håller inne med information/kunskap, som det övriga företaget är beroende av, kan personen i fråga vinna makt. Kunskap/information är alltså en maktfaktor. Om man delar med sig av den information man erhållit medför det att ens särställning avtar, eftersom man då inte längre är ensam innehavare av informationen. (Stein, 1996)

Ett företag måste komma bort från en sluten företagskultur, för att utbytet av kunskap och erfarenheter ska sätta fart. Eftersom slutna företagskulturer premierar personer som sitter på information. Därför är det viktigt att personalen på alla nivåer i företaget premieras för att de delar med sig av information och kunskap de "sitter inne med", och att företagen lyckas få en öppen företagskultur. Framför allt kan det vara viktigt att förklara för chefer, hur viktigt det är att dela med sig av information, eftersom omställningen kan vara extra besvärlig för dem. Då de tidigare varit vana vid att ha tillgång till mer information än övriga anställda. (Bark, 1997)

Delphi Group i Boston gjorde 1998 en undersökning om kunskapsspridning inom organisationer. 650 chefer från lika många organisationer världen över deltog i undersökningen. Av dessa svarade femtiotre procent att det största hindret för, att dela information, är att användarna inte vill dela med sig av informationen. Tidningen Economist gjorde en undersökning som visade att åttiosju procent av de tillfrågade ansåg, att formella

system för kunskapshantering skulle öka företagets förmåga att hantera och dela kunskaper. Dessa siffror tyder på att det finns en potential att dela med sig av kunskaperna men att användarna är mindre benägna, att dela med sig av sin egen kunskap.

*På många av dagens intranät har användarna tillgång till olika mycket information. Denna teori är viktig eftersom det krävs, att man får tillgång till den information man behöver i sitt dagliga arbete. De övriga två styckena här nedan behandlar också förhållandet individ - intranät. Något som är nog så viktigt för att informationsspridningen ska fungera.*

### 3.7 Individ-/gruppanpassad informationstillgång

När informationen tidigare spreds för hand via papper, var det relativt lätt att styra, vem som skulle få tillgång till olika information. I och med att informationen distribueras via intranät, uppkommer frågan om hur man begränsar tillgången till informationen för de olika användarna. Det kan till exempel gälla känslig information angående säkerhetsfrågor eller ekonomi, som företaget inte vill att alla ska kunna ta del av.

På mindre företag är det mindre tidsödande att ge varje anställd en egen användarprofil. Denna indelning kan dock vara omständig och tidskrävande i större företag som har många anställda. Därför kan man i större företag dela upp användarna i roller, baserat på arbetsuppgifter, ansvarsområde och informationsbehov – ”rollbaserat tillträde”. De anställda, som tilldelas samma roll, får tillgång till precis samma information, så länge ingen går in och ändrar rättigheterna. En fördel med ”rollbaserat tillträde” är att det går snabbt att fördela informationsrättigheterna eftersom man inte behöver besluta om varje individuellt fall. Om någon byter arbetsuppgift är det lätt, att ge den anställde en ny roll och på så vis ändra tillträdet till intranätet. En annan fördel med att använda ”rollbaserat tillträde” är att man på ett tidigt stadium kan ta bort onödig information. Men för att det ska vara möjligt, att använda sig av ett rollbaserat intranätanvändande, gäller det att programvaran tillåter det. (Eriksson, 1997)

Ur ett användarperspektiv är det däremot bättre om varje användare själv formar sin informationsprofil utifrån hur han/ hon vill ha den. Det är bara han/hon som vet vilket information som behövs för att kunna lösa arbetsuppgifterna. Dessutom kan det bidra till att användaren känner att denne är betrodd. (<http://wwwskysys.se/scripts/whitepapers/infospread5.asp>)

#### 3.7.1 Alla inte delaktiga i informationsutbytet

En del människor inom företagen har sådana arbetsuppgifter, att de inte kommer i kontakt med datorer. Det kan dels handla om tekniker och utesäljare som tillbringar större delen av sin arbetstid utanför företaget och det kan dels handla om personer, som inte ser intranätet som ett naturligt informationsverktyg. Risken finns att dessa människor inte upplever, att de har tillgång till den information som erbjuds på intranätet.

Det måste poängteras att det är en viss skillnad mellan att ha tillgång till datorn vid sin arbetsplats och att bara ha tillgång till en dator, som måste delas med en rad andra människor. Inom företag där många anställda saknar ett naturligt förhållande till datorn bör man behålla en del tryckta kanaler som personaltidningar, anslagstavlor och nyhetsblad. Men det absolut viktigaste är att företaget inte drabbas av någon form av informationsvakuum, där några anställda blir utan tillgång till information. (Bark, 1997)

### 3.7.2 The knowledge gap

Denna teori belyser problemet med kunskapsklyftor inom organisationer. Enligt the knowledge gap teorin, framtagen av Tichenor, Donohue och Olien, tar personer med högre status till sig information snabbare än vad personer med lägre status gör. Detta medför att deras kunskapsförsprång ökar progressivt. Forskarna menar att klyftorna beror på hur mycket tid och kunskap man har om en viss händelse och mängden källor individen/gruppen har tillgång till. Grundtanken med intranät är att alla anställda ska ha tillgång till informationen

**Bild 3**

på det. Men en del personer har ingen dator och dessutom kan det finnas begränsat inträde till viss information på intranätet, vilket resulterar i att en del personer får tillgång till mer information än andra. Man får inte heller glömma dem som inte har datorvana och därför inte kan söka upp relevant information på intranätet. (Severin och Tankard, 1997)

*Allt material som finns publicerat på intranät är någon form av information. Därför tycker jag det är relevant, att även behandla dels området vad gäller information och dels området vad gäller "information overload". Det senare är ett fenomen som kan uppstå på intranät som gör det hela mer svårhanterligt, eftersom det kan medföra att det blir svårare att finna den information man söker.*

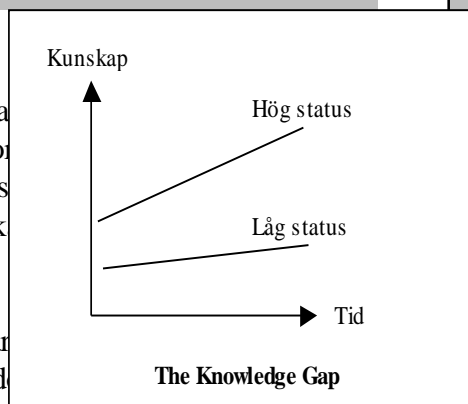
### 3.8 Information

Ofta är det svårt för intranätanvändare att finna relevant information. Detta kräver resurser i form av tid att finna rätt information. Framgångsfaktorer vad gäller information, eftersom företaget längre har något värde för företaget. Dessutom kan det innebära merkostnader om den söks i fel källor.

Det är viktigt att den information som tas fram motsvarar behovet på den. För att mäta om informationsbehovet blir tillgodosett delas det upp i tre kategorier.

- 1. Önskad information**, måste ta hänsyn till företagets kultur, attityder och även utbildningsnivån.
- 2. Behövd information**, beror på vilka arbetsuppgifter som berörd person ska kunna lösa.
- 3. Erhållen information**, beror på tillgången till interninformation. Men även hur företaget anskaffar interninformation samt dess distributionssystem.

Om företaget väljer att inte styra informationsresurserna är risken stor att den information som personalen erhåller till väldigt liten del motsvarar de krav som ställs på den. Än värre är det om personalen får fel information. Felaktig information kan leda till felaktiga beslut, som i sin tur medför ett negativt värde för företaget. Om man ser till området som delas av



önskad information och behövd information, handlar det om information som behövs men inte kan skaffas. När man ser information som mervärde gäller det, att den erhållna informationen till så stor del som möjligt stämmer överrens med den önskade informationen. Men det är också väldigt viktigt, att den önskade informationen verkligen motsvarar informationsbehovet. (Jarenko och Wall, 1986)

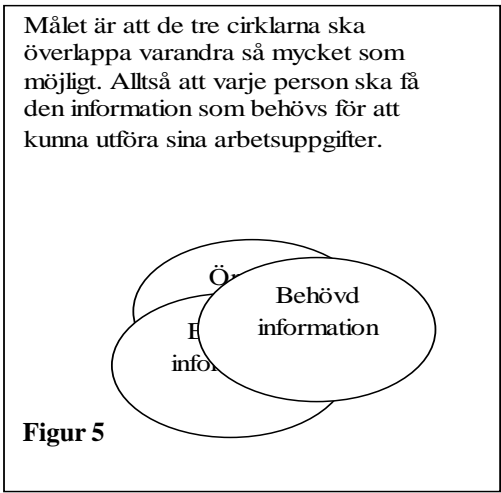


Bild 44

(Bilderna ovan Jarenko och Wall, 1986)

### 3.8.1 Informationens mervärde (Se bild bilaga 1)

Genom att bygga upp sitt intranät med hjälp av databaser, menar Jarrenko att det underlättar letandet efter information. Databasernas söksystem plockar fram den information som behandlar det som användaren efterfrågar. Många av databaserna innehåller bara information om till exempel en avdelning eller ett affärsområde. För att effektivt krävs det, att du har kunskap om hur de är uppbyggda och hur man använder dem. En "intelligent gateway" fungerar och dels som ett filter mot informationen.

I och med att företagen lyckas samla informationen i ett intranät, så kan man utnyttja mervärde. Detta mervärde erhåller informationen genom att man får tillgång till mer information, vilket förhoppningsvis ska motsvara målet med en databas att ge så precis information som möjligt. Förhoppningsvis lyckas fånga helheten.

Jarenko nämner, precis som jag nämnt tidigare i uppsatsen, att man måste ha tillräckligt med sakkunskap och insikt i ämnet för att kunna ta tillvara och använda sig av informationen.

Enligt Jarenko åstadkommer man ett mervärde hos informationen som finns tillgänglig i form av data genom att förädla den. Informationen förädlas om man lyckas välja ut den efter precisa kriterier, bearbeta den och presentera den för användaren i för denna rätt tid. Mervärdet får användaren i form av att informationen förbättrat kunnandet och att verksamheten blivit effektivare.

### 3.9 Information overload

Under de senaste åren har begreppet information overload blivit allt populärare att använda. Information overload betyder egentligen att vi har tillgång till mer information än vi kan använda oss av. Detta fenomen kan uppstå på intranät efter en tids användande. Användarna får då tillgång till mer information än vad de kan ta till sig och läsa igenom. En av orsakerna

till att detta uppstår, är att informationen drabbar individerna (just in case) istället för att individerna söker informationen.

Ofta tror man att informationen i sig ska föra någonting gott med sig. Buse ställer sig frågande till detta. Han menar att de, som tänker i dessa banor, har en märklig attityd till hur information fungerar. Han anser att dessa människor tror att ivägsänd information automatiskt blir uppfattad av mottagaren. Buse menar också att tekniken, att skjuta iväg information till mottagaren, härstammar från en tid då all information var värdefull på grund av sin sällsynthet. Nya tekniska hjälpmedel så som TV och datorer har förändrat informationen både till dess karaktär och omfattning, vilket gör att denna informations-spridningsstrategi är förlegad. (Buse, 1996)

Den danske filosofen Tor Nørretranders lär ha sagt följande:

*” Det är först när vi håller på att drunkna i smörjan som vi inser att information inte har något värde i sig. Ökad information och kunskap leder inte nödvändigtvis till visdom.” (Eriksson, 1998, sid 33)*

Risken med information overload är att vi upplever stress. Ofta är det blotta tanken på information och inte själva bearbetandet av informationen, som gör att vi upplever stress. Det går alltså att drabbas av ett slags overloadsymtom, utan att den är genererad av faktisk informationsbearbetning.

Enligt Lagercrantz är problemet att vi inte lyckas smälta all information som vi utsätts för. Det kommer att infinna sig en differens mellan vad vi bör förstå och vad vi verkligen förstår. Skillnaden däremellan upplever vi som stress. Stressen i sin tur kan leda till att vi missar viktig information, eftersom stressen medför att vi bara har tid att ta till oss information inom kända områden och inte orkar sätta oss in i ny. Detta får till följd att vi dels inte hänger med i utvecklingen inom alla områden och dels får dåligt samvete för att vi inte läser all relevant information. Risken finns att stressen slutligen resulterar i att vi varken kan välja information eller värja oss mot mängden information.

Klapp ger mängden information och hastigheten den färdas i, skulden till att det uppstår information overload. Mottagaren överöses helt enkelt med för mycket information på allt för kort tid. Det kan resultera i stress, ökat antal fel, förlust av mening och andra faktorer som gör informationen mindre värd. (Buse, 1996)

Patrik Wilson har en klar åsikt om hur man ska kunna lösa problemet information overload. Wilson menar att det är viktigt, att på ett tidigt stadium strukturera upp inkommande information i olika kategorier beroende på hur viktig och intressant informationen är:

1. **Kategori 1**, i denna kategori hamnar obligatorisk och intressant information, som man ska ta itu med så fort som möjligt.
2. **Kategori 2**, något mindre viktig information, ska läsas direkt om tiden medger, annars vid senare tillfälle när tid finns.
3. **Kategori 3**, till denna kategori hamnar information, som är bra att ha vetskap om, men som inte nödvändigtvis måste läsas omedelbart.

4. **Kategori 4**, i denna kategori hamnar dokument och information som inte är av värde för dig och därmed kan tas bort direkt.

Denna uppdelning är så klart bara ett exempel på hur man kan kategorisera informationen för att förhindra information overload. (Wilson, 1996)

I och med den stora ström information som vi nås av, händer det ofta att vi har en oläst hög information vid vår arbetsplats. Om tiden tryter kan det få till följd, att informationen aldrig läses utan kasseras så småningom.

Yvonne Wearn är psykolog och professor med inriktning mot Kommunikation vid Universitetet i Linköping. Hon bedriver forskningsprojekt som behandlar, hur människor samarbetar med hjälp av tekniska hjälpmedel. Wearn anser det vara väldigt viktigt att varje människa får tid att sitta ensam och plocka ihop information för att använda sig av den. Hon anser inte att en ökad tillgång till information och kommunikation medför ökad kvalitet på besluten. Det kan enligt henne till och med bli tvärtom. Ett eventuellt informationsöverflöd kan till och med medföra att det blir svårt för mottagaren, att inhämta ”rätt” information. Den information som man väljer ut, ska vara relevant för de problem man avser att den ska behandla. (Gustavsson, 1998)

*Ett intressant inslag är frågan om push och pull, eftersom det är viktigt att ta hänsyn till hur personal vill få informationen utdistribuerad. Även stycket som behandlar vem ansvaret ska ligga på att alla blir informerade är viktigt. Annars vet inte de anställda om de själva ska hålla sig informerade eller om de ska bli informerade om saker och ting.*

### 3.9.1 Push – Pull och tillbaka igen

Intranätets centrala grundtanke är att man genom ett medium ska kunna ge alla anställda samma information samtidigt. Ingen anställd ska längre behöva känna ovissheten att någon annan visste någonting före dem själv. Om ett företag lyckas strukturera upp informationen på sitt intranät, kan det leda till ökad kunskap. Ökad kunskap brukar leda till att människor utvecklas och tar större ansvar. I och med att personer tar ökat ansvar för sina handlingar brukar det också bidra till att folks möjligheter att fatta riktiga beslut ökar. Men detta ökar naturligtvis också kraven på personalen. (Eriksson, 1997)

Intranät ger de anställda bättre förutsättningar att själva söka relevant information (pull), men ställer dessutom som krav på de anställda att de själva letar efter relevant information. Det går inte längre att säga ”det visste inte jag”. Tidigare var det en rättighet för anställda att bli informerade. Nu blir det helt plötsligt en skyldighet för dem att hålla sig informerade. Risken finns att det, efter en tids intranätanvändning, går att skilja ut dem som är intresserade av information från dem som inte är intresserade. Men det är viktigt att tänka på, att en del anställda sedan tidigare är vana att själva söka information, medan andra upplever det som en helt ny situation.

Bark skriver:

*”inom organisationer där de anställda har en hög utbildningsnivå och en hög grad av självständighet är det individuella sökandet efter relevant och användbar information ett steg i rätt riktning.” (Bark, 1997, sid 104)*



För att användarna lättare ska hitta krävs det att informationen är väl strukturerad och logisk. Chefer och andra nyckelpersoner, som traditionellt förmedlat information (push), måste finna sig i att deras roll vid informationsspridning förändras. Det är viktigt att påpeka dels för cheferna och dels för andra informationsägare att det är viktigt, att de gör informationen tillgänglig på intranätet för deras medarbetare.

Många intranät blir ofta väldigt stora och komplexa. För att hjälpa de anställda, att snabbt finna relevant information, kan det vara bra att till en viss del gå ifrån pull-metoden. Det kan resultera i att man hamnar i en mix av ”push – pull metoden”. De anställda ska fortfarande söka relevant information själva, men de ska göra det med en viss hjälp. Hjälpen ska bestå av att varje anställd själv skapar en profil över vilken information de vill få. Denna profil läggs sedan in i ett system som automatiskt kontrollerar, om det lagts ut relevant information på intranätet. Pushtekniken kan vara bra att använda sig av, när man vill nå ut med viktig information till de anställda. Risken är annars att viktig information läggs ut på intranätet utan att någon läser det.

Ett annat bra sätt att påverka informationssituationen på företaget är att ge de anställda möjlighet, att prenumerera på uppdateringar av information inom relevanta områden. Genom denna tekniska lösning slipper man tidsspillet som går åt för att finna information. Nackdelen kan vara att man inte längre ”snubblar över” intressant information. (Bark, 1997)

### 3.9.2 Inte all tillit till intranät

Bland informatörer, chefer och datortekniker i landet går det en våg av övertro till vad ett intranät ska kunna lösa. Enligt Bark beror denna övertro på att många seminarier, artiklar och debatter har varit väldigt positiva till intranätanvändande.

Orvar Löfgren, etnolog vid Lunds universitet, drar däremot paralleller till när telefonen introducerades. Det fanns bland annat föreställningar om att telefonen skulle förbättra demokratin och att den skulle minska avstånden mellan länderna. Vi kan konstatera idag, att telefonen inte motsvarade de förväntningar som ställdes på den, när det gällde demokrati, eftersom alla arbetare inte har samma möjlighet att göra sig hörda och påverka beslutsprocesserna.

Bark menar också att det finns de som tror, att ett intranät ska radera tidigare barriärer mellan olika avdelningar inom företagen. De som hävdar detta hoppas att intranätet ska leda till synergieffekter mellan avdelningarna. (Bark, 1997)

## Sammanfattning av teorikapitlet

Jag börjar teorikapitlet med att konstatera, att det finns väldigt lite skrivet om informationsteknologi relaterat till produktivitet. Till stor del beror detta på att det är väldigt svårt, att mäta, hur mycket informationsteknologin påverkar produktiviteten. Dels på grund av att det tar ett par år innan det syns några resultat av satsningen och dels på grund av att det inte finns något bra sätt att mäta produktiviteten på.

Vidare i mitt teorikapitel presenterade jag Eriksson och vikten av en fungerande internkommunikation. Genom att använda Erikssons teori, försöker jag belysa saker som kan hända med informationen om internkommunikationen är bristfällig. Medan konvergensmodellen något senare i kapitlet behandlar ett av problemen som uppstår på ett intranät, nämligen att alla ska kunna ta del av informationen. Den handlar även om att alla ska kunna ta del av och tolka samma information på liknande sätt, vilket ska resultera i liknande

förståelse. Problemet är, som Huber nämner, att alla har olika bakgrundskunskaper för att ta emot information, några är tekniker medan andra är ekonomer. Huber nämner dessutom att information kan användas som en maktfaktor så länge man själv vet om någonting. Detta kan leda till att information inte publiceras på intranätet. Därefter behandlar jag individens förhållande till själva intranätet.

Resterande sidor i teorikapitlet behandlar informationens betydelse för intranätet och även användarens förhållande till intranät och information. I teorierna jag tar upp bland annat kunskapsklyftor och informationsoverload. Det sista området som behandlas i kapitlet är Barks push-pull metod.

## 4. Emperi

*Datan som ligger till grund för detta kapitel inhämtades genom personliga intervjuer på Cetetherm i Ronneby och Malmö under sommaren år 2000. Jag använder mig till stor del av citat för att höja validiteten i undersökningen. Antalet citat per stycke varierar. Avsikten är att de på ett heltäckande sätt ska förmedla vad som sagts under intervjuerna, inom de aktuella områdena.*

### 4.1 Eget informationsansvar

I och med att Cetetherm använder sig av ett intranät förväntas det att de anställda ska hålla sig informerade om vad som händer inom företaget. På Cetetherm var det inte många av respondenterna, som hade lyckats anamma detta fullt ut. En av de intervjuade förklarade, hur vederbörande känt det under tiden intranätet vuxit fram:

*- Jag tyckte i början det var besvärligt att själv hålla mig informerad. Men nu har jag vant mig. Dessutom är det ju faktiskt så att det ligger i ens intresse att hålla sig informerad. Det är någonting man lär sig med tiden. Men visst har det hänt, att jag har missat information och fått reda på det senare genom telefonsamtal.*

De flesta informanterna var till en början, precis som personen ovan, skeptiska till att använda sig av intranätet som informationssystem. Men några poängterade att de numera vant sig och inte längre är skeptiska till intranätet utan:

*- Jag ser det som ett inslag i det vanliga arbetet att själv läsa information på intranätet. Har jag två minuter över då går jag in och tittar på intranätet.*

En annan av informanterna förlitade sig på att hans chef höll honom informerad om vad som händer på företaget. Han använder alltså inte intranätet för att finna information:

*- Jag inbillar mig att jag håller mig informerad, eftersom jag får mycket information i mitt arbete. Men jag kan erkänna att jag nog är dålig på att inhämta information. Utan jag litar på att bli informerad av min chef. Dessutom tycker jag att jag har bra kontakter inom företaget, som kan hålla mig informerad*

På försäljningskontoret i Malmö förklarade en av säljarna, att det inte går att läsa all information som finns på intranätet och berättade samtidigt:

*- Jag hinner inte ta del av all information på intranätet. Men samtidigt vet jag inte vilken information som inte berör mig och det är förbaskat svårt att sovra.*

En annan säljare i Malmö underströk någonting som kom fram vid den första intervjun. Nämligen att säljarna inte är positiva till att själva hämta information på intranätet:

*- Någonting, som många av oss tycker är vansinne, är att det går ut beslut i någon av alla dessa förbaskade lådorna (databaserna). Eftersom vi inte ser informationen. Jag hämtar aldrig information som ligger under möten och protokoll.*

Samma säljare medgav också att det hänt en gång att han/hon suttit i telefonmöte och diskuterat någonting. Under telefonmötet kom det fram att det gått ut information om just det som de diskuterade, vilket han/hon inte hade en anning om.

#### 4.1.1 Ändrade arbetsrutiner

Bara två av de intervjuade medger, att deras arbetsituationer faktiskt har påverkats av att företaget använder sig av ett intranät. Den första arbetar i en central position och har kontakt med hela Cetetherm i Ronneby. Respondenten förklarar att:

*- Jag har sluppit många av mina gamla arbetsuppgifter. Innan satt jag och skrev mycket. Numera behöver jag inte skriva så mycket maskin längre. Utan var och en skriver sitt och lägger sedan ut det på intranätet. I och med intranätet slipper jag dessutom att kopiera så mycket papper som jag gjorde innan. Det medför att jag också har fått tid att sköta företagets bokningar av konferenser och biljetter.*

Personen ovan tycker, som framgår av citatet, att det är bra att varje individ själv producerar sina dokument. Han/hon förklarar att det medför att personen, som varit med på exempelvis ett möte, också skriver rapporten från mötet. Denna åtgärd minskar enligt, den intervjuade personen, risken för att den slutliga informationen som publiceras innehåller felaktigheter, eftersom personen själv deltagit i mötet och då vet vad de kommit fram till.

Medan den andra respondenten, av de som medger att intranätet faktiskt påverkar arbetsuppgifterna, tänker i ett mer globalt perspektiv och ser till hela koncernen:

*- Vi på ekonomiavdelningen har rättigheter att till exempel hjälpa Cetetherm Finland om de behöver hjälp i en specifik fråga eller under tiden då de byter personal. De i Finland lägger in sin information i intranätet, som vi på ekonomiavdelningen sedan tar hand om. Tidigare var det så att om de behövde hjälp, blev vi tvungna att sätta en man på planet och låta honom flyga dit. Som du säkert förstår tog det oerhört mycket tid. Samma problem uppstår i länder med ett fåtal säljare, där ingen av dessa säljare varken kan eller har tid att sköta redovisningen.*

En tredje person nämner någonting av mer allmän karaktär, nämligen att antalet möten har blivit färre. Det medför att man sparar tid, som då kan utnyttjas till andra sysslor. Men det är, som respondenten tillade, viktigt att man bortser från information som inte berör personen själv.

## 4.2 Att ta del av information på intranätet

Intranätanvändaren möter all tillgänglig information på en dataskärm. Några av informanterna berättar, att de skriver ut all information som berör dem:

*- Om det är information som är viktig och den berör mig, skriver jag ut och sätter den i en pärm så länge den är aktuell. När utskriften blir inaktuella kastas de efterhand. Ofta vill jag ha informationen på papper, för att kunna göra understrykningar och kladda.*

Personen ifråga tillade, att det blir rätt så många papper som skrivs ut för att sättas i pärmar. Det var flera informanter som var inne på detta spår och hävdade, att många faktiskt inte kan ta till sig information från bildskärmar. En av de intranätanvändarna som medgav detta, tillade:

*- Jag skriver ut en del listor som används ofta.*

Den intervjuade personen tycker det går snabbare att läsa dessa listor som han/hon skrivit ut, istället för att gå in på intranätet och leta efter information varje gång. En annan av informanterna berättade, att det är svårt att tyda all information:

*- Oftast är det siffror och diagram rakt upp och ner. Dessa siffror säger ju inte allt och framför allt missar man en massa värderingar bakom. All information på intranätet blir så rå.*

Personen i fråga tyckte att mycket av den ekonomiska informationen på intranätet bara består av en massa siffror. Vidare förklarade personen att det vore mycket lättare att ta del av informationen om det hade funnits någon förklarande text till de ofta så fina diagrammen.

En av respondenterna tänkte på själva distributionen av papper och sade:

*- Det är skönt att slippa alla papper och dessutom behöver man inte längre kopiera och gå runt med papper till alla som ska ha det.*

Samma person såg dock en nackdel med intranätet, att man inte kan vara säker på att informationen nått ut till alla användarna. Detta är något som har bekräftats under mina undersökning, då ett par personer uppger att de missat information som lagts ut på intranätet.

### 4.2.1 Att själv ta del av informationen

I och med att mycket information sprids via intranätet får varje anställd själv ta del av informationen. Just detta är någonting ett par av respondenterna poängterat, att de upplever som negativt:

*- Intranätet är bra såvida att alla får färsk information. Däremot missar man att kunna diskutera informationen rent muntligt. Det som finns på intranätet är svart på vitt. Man måste läsa så mycket mellan raderna. Det är inte alltid man tar till sig informationen på rätt sätt. En del tar till sig lite, andra ingenting.*

Respondenten menade att det under samtal kan märkas olikheter i hur man tolkar informationen. En del kan ha tolkat på ett sätt medan andra kan ha tolkat det på ett annat sätt:

*- Hade vi då kunnat diskutera informationen i grupp hade vi undvikit en del av dessa feltolkningar på ett tidigare stadium.*

En av de som har rätt att publicera material på intranätet, belyser just problemet med att man får ta del av all information ensam och säger:

*- Vi som publicerar måste tänka på att mottagaren lämnas ensam med den information som vi publicerar. Därför är det extra viktigt att informationen är klar och tydlig, så att inga missförstånd kan uppstå.*

### 4.3 Om intranätet ”ligger nere”

Det var inte många av intranätanvändarna som visste, var de skulle finna den information de söker på intranätet om det ”ligger nere”. En av dem som är i stort behov av intranätets tjänster svarade:

*- De dagar jag inte har tillgång till intranätet står arbetet stilla och det medför också att det blir svårt att komma åt informationen. Därför samlar jag allt material jag publicerar i en egen pärm.*

Men många av respondenterna var inte alls så bra förberedda för ett tillfälle, då deras intranät eventuellt skulle ligga nere. De hade överhuvud taget inte tänkt på var de skulle kunna finna informationen som finns på intranätet:

*- Den information som utbyts mellan anställda hittas ingen annanstans och det kan var tufft att finna den, om den behövs just för tillfället. Jag har absolut ingen aning om var jag ska finna den, eftersom ingen information arkiveras centralt.*

Merparten av de intervjuade säger att de har andra sysslor de kan göra de dagar som intranätet inte fungerar, så de sitter inte sysslösa. Det var egentligen bara två av de intervjuade, som blev riktigt brydda över tanken och en av dessa sa:

*- Jag blir ledsen om intranätet skulle ligga nere, eftersom jag sysslar med kvalitetshandboken och den ligger ju på vårt intranät.*

Men det är i ärlighetens namn inte ofta som intranätet har varit ur bruk, vilket många av respondenterna är noga med att poängtera under intervjuerna. Tony Carlsson från supportavdelningen säger också att:

*- Det finns alltid backupkopior och det tar någon timme att återställa intranätet om det kraschar. Och om man ser till när vi måste stänga ner det, försöker vi göra det på tider då användarna drabbas så lite som möjligt.*

På säljkontoret i Malmö lagrar de sin egen information i pärmar. De utnyttjar alltså inte intranätet för att lagra sin information.

### 4.3.1 Hittar alla all information

Alla som intervjuats säger att de hittar till de sidor de använder sig av i vanliga fall. Men det är inte så att de sitter och letar sig fram till information utan de använder samma sidor som de alltid gjort. En av säljarna i Malmö säger:

*- Jag försöker hitta informationen på intranätet. Vet jag att det finns inne i någon databas går jag dit, annars så söker jag personen som är ansvarig inom området. Det är väldigt ovanligt att jag sitter och letar, för oftast finns inte den information som jag letar efter.*

Tony Carlsson, som är ansvarig för ”byggandet” av intranätet, säger att det sällan är någon som ringer honom och frågar var på intranätet de hittar någon specifik information. Men många av respondenterna säger under intervjuerna precis som nedanstående respondent gjorde, nämligen att:

*- Är det någon information som jag söker men inte hittar den, tar jag kontakt med Tony och Tomas och så förklarar de, var jag hittar den information jag söker.*

### 4.4 Tillit till info

För att intranätet ska fungera krävs det, att användarna litar på den information som finns på intranätet. Ett par av respondenterna säger att de läser informationen på intranätet, men att de inte till hundra procent litar på informationen där:

*- Jag litar på information som finns på intranätet, men jag vågar inte fatta beslut grundade på information från intranätet, utan dubbelkollar informationen. Om det finns information som jag undrar över eller tycker verkar vara ofullständig, då ringer jag personen och kollar informationen en extra gång.*

Likt personen ovan, säger en annan av respondenterna, att det verkar riskfyllt att fatta beslut grundat på information, som hämtas från intranätet och tillägger:

*- Jag läser all information med kritiska ögon. Det är farligt att inbilla sig att all information alltid är sann. Det är ofta jag tycker att de som lagt ut informationen glömt ett eller annat. Men det är så klart bara när informationen rör det området som jag är extra insatt i, som jag kan göra dessa bedömningar. Annars är det svårt.*

Ett tredje informant kommer med ännu ett inlägg om hur mycket man vågar lita på informationen på intranätet och säger:

*- Mycket av informationen är så pass enkel att man vågar lita på den. Men man vet ju aldrig vad som ligger bakom den och jag vågar absolut inte fatta beslut på information från intranätet. Jag kan ju exempelvis gå in och se på vårt resultat för en vecka. Då står det hur mycket vi skulle nå upp till och hur mycket vi har nått upp till. Däremot står det ingenting om varför vi inte nått upp till det uppsatta målet. Det kan ju till exempel vara så att en av våra maskiner varit trasig.*

Vilket visar att en del personer på Cetetherm tycker att man kan lita olika mycket på informationen, beroende på hur viktig den är. Det visar också att det är svårt att läsa sig till hur man kommit fram till informationen som ligger på intranätet. En av säljarna i Malmö, kom med följande inlägg:

*- Om det finns tio maskiner i det lager vårt intranät visar då vågar jag lita på det. Men om det bara finns en i lager, måste jag först ringa och kolla så ingen annan har blivit lovad den.*

## 4.5 Ej tillgång till all information

För första gången under mina intervjuer var alla respondenter eniga. De är samtliga väldigt lättade över att inte behöva ha tillgång till all information på intranätet. En av personerna i denna eniga skara uttryckte sig på följande vis:

*- Jag tycker det är skönt att inte ha tillgång till all information på intranätet. Det är absolut inte så att jag måste veta allting och jag känner inte heller någon nyfikenhet eller onda aningar om att inte vara betrodd.*

Överlag är det precis som ovan, att personen inte har några negativa tankar om att han/hon inte har tillgång till hela intranätet. Någon av användarna utvecklade sitt resonemang och tillade, att det finns risker med att dela upp informationstillgången:

*- Det är helt okay för mig så länge jag har behörighet till rätt saker. För det förstår väl jag också, att alla inte kan ha tillgång till all information och jag har för den delen varken tid eller intresse att titta på allting.*

Som nämns ovan i avsnittet om Cetetherms intranät, är det den anställdes ansvarige chef som bestämmer hur mycket av intranätet, som den anställda ska få tillgång till. Det är inget som rör respondenterna utan som en av dem svarade:

*- Jag anser att de som bestämmer över mig sätter den behörighet jag ska ha till intranätet.*

En respondent berättade att han/hon tyckt att pratet, om vem som skulle ha tillgång till vilken information, var någonting som gjort att det är mindre roligt att använda intranätet:

*- Visst finns det saker där möten, ekonomiska rapporter och protokoll. Men det är en ständig diskussion om vem som har tillgång till vad, vad gäller koder, passwords och så vidare och det har det alltid varit diskussioner om.*

På Cetetherms intranät kan man även se filer, som man inte har tillträde till. Man ser då filen på skärmen, men det går inte att öppna den om man saknar behörighet. En av användarna kom med synpunkter på just detta:

*- Jag tycker problemet är att vi inte ska se, att det finns ett dokument. Personligen bryr jag mig inte, men för Cetetherms skull ska det inte synas. För det är så, det man inte ser har man inte ont av.*

#### 4.5.1 Vilken betydelse har personen som skrivit det

På alla dokument, som finns publicerade på Cetetherms intranät, framgår det vem som har sammanställt och publicerat det. Många av de tillfrågade tycker det är viktigt, att det framgår vem som har sammanställt och publicerat informationen. En av de tillfrågade beskrev det så här:

*- Oftast vet jag var de som sammanställt informationen arbetar, vilket medför att jag också vet var de hämtat informationen. Dessutom vet jag om personen har nog med kunskap för att kunna yttra sig om det som informationen berör.*

Däremot var det inga av de intervjuade som hävdar, att de litar mer eller mindre på information beroende på vem som har sammanställt den. Det är alltså ingen som litar mer på information sammanställd av en person framför någon annan. Utan det viktiga är att den personen, som har publicerat dokumentet, har tillräckligt stora kunskaper och befogenheter för att kunna yttra sig inom det aktuella området. Men visst underlättar det att kunna se, vem som har sammanställt informationen om man har några frågor eller synpunkter på det som är publicerat:

*- Jag brukar läsa vem som har sammanställt dokumentet. Om det är någonting som ej stämmer, vet jag vem jag ska hacka på eller om det är bra så vet jag vem jag ska berömma. Men visst, egentligen bryr jag mig inte om vem som har skrivit det.*

#### 4.5.2 Lägga ut information på intranätet

En del av de som intervjuats har behörighet, att lägga ut information på Cetetherms intranät. Själva förfarandet att lägga ut information är det ingen som har några synpunkter på. Däremot är det en del som har poängterat, att det inte finns några bestämmelser för var i intranätet informationen ska läggas in. Det kan till exempel var så att informationen bara behöver delges för några avdelningar inom Cetetherm. Som en respondent ser det, finns risken att:

*- Det kan vara så att jag inte är överens med de som ansvarar för intranätet. Då lägger jag informationen där jag tycker det passar och risken finns att alla gör så och att vi så småningom tappar vår enhetliga struktur.*

Tony Carlsson säger att det vid behov utvecklas nya databaser i samspråk med användarna. Men informationen ska såklart läggas in i redan befintliga databaser, om dessa passar för informationen som ska publiceras.

#### 4.6 Andra avdelningars information

De flesta användarna hämtar bara information från den/de databaser som har direkt anknytning till den avdelning, som den anställde verkar inom. Detta intryck förstärks då bara ett fåtal säger, att de tittar på större delar av intranätet. Det är framförallt personer som arbetar centralt över hela företaget, som utnyttjar hela intranätet.

*- Jag använder information från andra avdelningar vid behov och är medveten om att det finns en mängd information jag aldrig tar del av. Det beror på att avdelningarna inte har så mycket med varandra att göra. Jag är nog unik för jag har kontakt med alla så att säga och därför måste jag sätta mig in i alla strukturer”*



En annan av respondenterna tycker att de borde blivit bättre informerade om mer än just den/de databaser de använder i det dagliga arbetet. Eftersom det skiljer något mellan de olika databaserna, medför det att den ena databasen inte är den andra lik. Enligt en av respondenterna finns det:

*- Många som känner att de bara får titta i sin egen avdelnings information och absolut inte i databaser som tillhör andra avdelningar.*

Det finns, enligt mina informanter, klara tendenser till att man bara tar del av informationen som berör den specifika avdelningen där man arbetar. Inga av de anställda sitter och läser information i databaser, som är avsedda för andra avdelningar. Dessutom säger en av respondenterna att tiden är för dyrbar för att bara titta runt på företagets intranät. Vilket medför att det är svårt att få hum om vilken information de övriga databaserna innehåller.

#### 4.6.1 Försäljningskontoren

Stora delar av den övriga datan berör intranätanvändarna i både Ronneby och övriga Sverige. Cetetherm, har som nämnt ovan i texten, en rad försäljningskontor, utplacerade runt om i Sverige. Meningen är att dessa olika försäljningskontor ska kunna gå in och avlasta varandra, om något av kontoren är underbemannat och inte klarar av den aktuella arbetsbördan. Exempelvis ska försäljningskontoret i Malmö kunna gå in och hjälpa försäljningskontoret i Stockholm om de behöver det under en eller ett par dagar:

*- Finns en hel del bra saker för folket i Ronneby, uppbokning av konferensrum och matsedlar och administrativ information. Men det finns inte så mycket, som berör oss på försäljningskontoren ute i landet.*

Ett stort problem är att försäljningskontoren inte arbetar enhetligt. Men det börjar, enligt försäljare i Malmö, bli enighet mellan försäljningskontoren i frågan om hur de ska arbeta. Men som en av försäljarna i Malmö poängterade:

*- Nu börjar det bli så att vi arbetar på samma sätt. Men allting man gör går ju inte att sätta i datamaskiner. Det kan också vara så att man handskriver en lapp som aldrig hamnar i datorn.*

Vilket medför att ingen annan kan ta del av den information som kanske rör en kund. Dessutom är det så att stora delar av försäljningskontorens verksamhet är starkt lokalförankrad, vilket medför att det är väldigt svårt för försäljningskontoren runt om i landet att hjälpa varandra. Vidare är det så att försäljningskontoren bygger upp personligt förtroende gentemot kunderna och förhandlar om rabattsatser. Detta kräver ofta en djupare kännedom än den, som går att lägga in i en databas. En av de intervjuade sa:

*- Visst kan jag lämna ut prisuppgifter på en vara. Men när kunden börjar prata om rabattsatser blir det svårare för mig om det inte är någon av mina vanliga kunder, eftersom jag inte är tillräckligt insatt i affären.*

En av respondenterna tycker man kan se skillnad på den information som säljarna söker och den information som övriga Cetetherm är i behov av:

*- Jag tycker det ligger en skillnad i vilken sorts information man söker. Vi har ofta kundkontakt och söker efter information om exempelvis gamla produkter, som kunderna frågar om. Ronneby har däremot ingen kundkontakt och sysslar mest med nyproduktion.*

Försök har dock gjorts för att tillfredsställa säljarnas behov då det gäller informationen på intranätet. Någon dag innan själva intervjun hade det kommit ett mail om att det fanns en konkurrentdatabas för säljarna. Säljaren som varit inne i konkurrentdatabasen berättade om sina erfarenheter:

*- Vi har i dagarna fått en konkurrentdatabas. Jag var inne i den senast i går och då fanns det ingen information där. Det enda som låg där var mailadresser till våra konkurrenter, och vi mailar knappast våra konkurrenter. Databasen innehöll även felstavade företagsnamn och en av våra större konkurrenter i Sverige fanns överhuvudtaget inte med.*

Det annars mest anmärkningsvärda idag är, att den mesta informationen mailas ut till säljarna:

*- Problemet var att vi inte visste om det kommit något nytt eller inte, också plus det här med behörighetskoderna, nu gått på det hållet, att all intressant information mailas till oss istället. Utvecklingen har alltså tagit ett steg tillbaka igen.*

Men problemet att säljarna inte tar del av informationen på intranätet beror, enligt en av dem på, att de som säljare är ute och reser mycket:

*- Det är för mycket. Vi ska sälja grejor. Det blir för mycket skit.*

De dagar som tillbringas på kontoret sitter man oftast framför datorn för att klara av de dagliga sysslorna såsom att skriva offerter och kontrollera alla mail. Personen uppger också att han/hon gör allt för att komma bort från datorn och då är intranätet ett steg i fel riktning. Eftersom det innebär ännu mer tid framför datorn.

## 4.7 Utbildning på företagets intranät

Många av de intervjuade upplever intranätutbildningen som bristfällig. De medger att de fått utbildning på den eller de databaser de använder mest men:

*- Jag har inte fått någon utbildning i Lotus Notes. Men jag har lärt mig hitta. Tyvärr gör det att jag känner mig begränsad, när jag använder det.*

Vid intervjuerna framkommer att många skulle vilja ha bredare och djupare utbildning i systemet Lotus Notes, för att kunna använda det på ett mer effektivt sätt. Några av de intervjuade uppger också att de, med sin intranätkunskap drar sig för att göra nya saker som de inte gör dagligen. Dilemmat är att samtliga har mycket att göra i sina dagliga arbetsuppgifter och därför har svårt att ta sig tid till någon eventuell utbildning. En av de intervjuade ser dock problemet med lätthet och säger:

*- Har jag något problem är det ändå så nära till Tomas och Tony, som då hjälper mig tillrätta igen.*

En av de intervjuade tyckte det var svårt att börja använda Lotus Notes när han/hon började arbeta på företaget, eftersom han/hon inte fick någon introduktionsutbildning i anslutning till att han/hon började som nyanställd på Cetetherm. Respondenten tyckte det hade varit bra att få intranätutbildning direkt, eftersom han/hon då hade kunnat använda sig

av intranätet på ett bättre sätt redan från början. Nu blev det istället så att den intervjuade personen själv fick lära sig, hur Lotus Notes fungerar.

## 4.8 Krav på medarbetarna

Allt material som publiceras på Cetetherms intranät, kan läsas av de användare som har behörighet att läsa det. Ingen av de tillfrågade tyckte att det hämmade publiceringen av material. De ser det som en självklarhet, att andra tar del av deras dokument. Däremot tyckte en person, att i och med att alla kan läsa det, som publiceras medför att:

*- Jag tycker inte det gör någonting att andra kan ta del av det, som jag skriver på intranätet. Det gör bara att jag tänker mig för, och att informationen jag publicerar är viktig för andra.*

Det var inte heller någon annan av respondenterna som kände något obehag med att andra kan läsa det som de publicerar. Utan alla uppger att de med lätthet publicerar det som behövs. En av de tillfrågade tyckte dock att det verkade som om en del saknade utbildning i svenska, då en del dokument är skrivna med brister i det svenska språket.

Under intervjuerna har det mest kommit fram, vad respondenterna tycker om dagens intranät. Jag tyckte det var intressant att kontrollera vad, de svarande personerna tycker att man kan ställa för krav på sina medarbetare, när det gäller intranätet och dess information. En av de intervjuade tycker det är viktigt att:

*- Det absolut viktigaste är att all information som berör alla publiceras på intranätet.*

En annan av respondenterna kom sedan med ett inlägg, i frågan om läsandet av information:

*- Tycker det är viktigt att alla mina medarbetare läser den information, som berör dem och att de på så sätt håller sig uppdaterade. Det gör ju också att jag vet, att alla känner till det som berör dem.*

En annan av respondenterna nämde att dokumenten inte får vara för långa:

*- Jag tycker att informationen ska vara kortfattad, tydlig och enkel. Den får inte heller innehålla för mycket information utan vill man veta mer, får man fråga den som sammanställt dokument och be om ett mer uttömmande svar.*

Det finns även de som säger att om de tycker, att informationen är alltför svårtolkad, så tar de kontakt med personen som har publicerat det. För att få ytterligare förklaring till informationen. Enligt en av de som producerar rapporter, får personen i fråga aldrig någon respons på det material som han/hon publicerar:

*- Får aldrig någon respons, så jag vet ju inte vad övriga tycker. Detta i sin tur gör att jag inte vet om det är rätt eller fel. Det känns tyvärr som det inte är lönt att göra alla dessa rapporter, när jag inte vet om det är någon som läser dem.*

Respondenten sa att det hade känts mer betydelsefullt, om någon hade hört av sig med synpunkter på hur de tycker informationen är. Då hade felet kunnat korrigeras och dess

utom hade rapporterna kunnat förändras för att bättre passa mottagarna. För övrigt är det ingen av de tillfrågade som hört beröm eller positiva ord om någonting de publicerat på intranätet.

#### 4.8.1 Mängden information

Nästan alla respondenter tycker att dagens informationsmängd är lagom, vilket medför att de klarar av att sovra och ta fram relevant information. En av dem tycker dessutom att informationsmängden ger honom/henne ett ypperligt tillfälle att:

*- Jag tycker att dagens informationsmängd är vettig. Intranätet innehåller sådant som jag måste veta och dessutom ger det mig en möjlighet, att hålla mig uppdaterad.*

Trots att ingen av dem tyckte att de hade tillgång till för mycket information, hade några av de intervjuade till största delen rödmarkerade dokument, vilket betydde att de inte var öppnade och lästa. Detta kan, enligt en av informanterna, bero på att de anställda på Cetetherm är för dåliga läsare. Det kom även fram att det finns en hel del dokument, som ingen någonsin har varit inne i. En av säljarna i Malmö är däremot mer kritisk till intranätet och till alla rapporter det innehåller:

*- Man blir ju skrämmd när man ser det här, protokoll femtiofyra stycken. Vad fan ska jag med det till?*

Samma kritiska säljare tycker att hela problemet handlar om att företaget måste välja en policy för hur intranätet ska fungera. Personen i fråga tycker det är viktigt att bestämma, vilket informationsansvar säljarna ska ha. Om de ska behöva gå in och titta dagligen, eller om de ska bli uppmärksammade om ny information på något annat sätt.

Även om dagens intranät innehåller mycket information, var det ingen av informanterna som upplevde informationsmängden som stressande, eftersom det inte finns krav på att de måste läsa all information. En av dem sa:

*- Upplever det inte som stressigt idag. Däremot skulle jag uppleva det stressigt om jag måste läsa allting. Men så länge det inte är ett krav kan jag inte påstå, att det känns stressigt.*

Så trots att många av intranätanvändarna har tillgång till mycket information är det inte många av dem, som tycker det är stressande eller känner något krav på att läsa allting. Däremot kan det, som nämns ovan, vara svårt att sovra vad som är viktigt för respektive person.

#### 4.8.2 Missar viss sorts information

De flesta informanterna tycker inte att man kan se intranätet mer än som ett komplement till informationsspridning. Enligt dem går det inte att sprida all information via en kanal, utan det är viktigt, att informationen passar för kanalen. En säljare säger:

*- Ibland måste jag ha snabb information från produktionen. Det kan vara så att en kund beställt någonting som inte finns i lager. Då måste jag ha snabb kontakt och fråga produktionsansvariga om och när denna produkt kan vara klar för leverans.*

Det framkom också genom intervjuerna med försäljarna att de gärna sökte information hos andra säljare. Det är enligt en av säljarna så att:

*- Man vet till exempel att Persson i Örebro vet någonting jag vill ha reda på. Då ringer jag honom och frågar. Ofta är det så att han inte har haft tid att informera oss övriga eller att beställa kopior som skickas ut till de övriga försäljningskontoren.*

Enligt personen handlar det inte om att han/hon sitter på information utan snarare på att han/hon inte hunnit att meddela övriga säljare. Eftersom tiden inte räckt till för det. Ingen annan av de tillfrågade tycker heller att det är någon som sitter på information. Det är snarare så att anställda inom Cetetherm ibland inte hinner och ibland glömmer att publicera material på intranätet.

## 5. Analys

*I analysen kommer jag att jämföra teori och emperi. I de fall jag använder mig av ord som respondenter, anställda, intranätanvändare och så vidare handlar det om de personer som ställde upp och blev intervjuade på Cetetherm i Ronneby och i Malmö. Intranätet som jag skriver om är så klart Cetetherms intranät.*

### 5.1 Produktivitet

De kontorsanställda på Cetetherm är exempel på ”informationsarbetare”. De arbetar dagligen med att söka information för att kunna klara av sina arbetsuppgifter. Dessutom är det så att Cetetherm har använt sig av intranätet under en längre tid. Vilket, enligt Brynjolfsson är ett av kraven för att man skulle kunna finna några resultat av IT-satsningar. Vidare skriver Brynjolfsson att man var tvungen att dela upp IT i mindre underrubriker, vilket jag försökte göra.

Trots att jag försökte ta hänsyn till Brynjolfssons erfarenheter var det svårt att få en klar bild i om användarna tycker att intranätet gjort dem mer produktiva. Jag kan konstatera att själva informationen sprids fortare nu med hjälp av intranät, än förut då den spreds för hand med hjälp av internposten. Men det är inte så lätt att bara säga att personalen blivit mer eller mindre produktiva genom att använda sig av ett intranät. För precis som Weil (Brynjolfsson, 1993) skriver så är kontakten till intranätet bara en liten del av beslutskedjan. Det är alltså flera faktorer som spelar in för att man i slutändan ska bli mer produktiv.

Det enda som jag med riktig säkerhet kan fastställa är precis som Cron och Sobol (Brynjolfsson, 1993) skriver, nämligen att ett IT inte hjälper företagen att bli mer strukturerade. Det är någonting företagen måste klara själva, utan inblandning av IT.

## 5.2 Individen – produktivitet

För att ytterligare förtydliga mitt resonemang om hur svårt det är att mäta produktivitet inom IT, tänker jag diskutera kring de två exempel av respondenter som uppgav att intranätet gjort dem mer produktiva. Det var dels personen som angav att intranätet medfört, att antalet resor minskat och det var dels personen som uppgav att han/hon, fått nya arbetsuppgifter.

Det första exemplet, var personen som uppgav att intranätet medfört mindre resor, eftersom de på ekonomiavdelningen i Ronneby kan hjälpa Cetethermkontor runt om i världen. Här kan jag hålla med om att intranätet verkligen hjälpt dem att åstadkomma mer under den faktiska arbetstiden. Eftersom ett visst antal restimmar per år har bytts ut mot effektiva arbetstimmar på företaget.

Det andra exemplet, var personen som uppgav att han/hon fått nya arbetsuppgifter eftersom allt fler själva producerar sina dokument, vilket denna person tidigare utförde. I detta fall kan man inte säga att intranätet gjort honom/henne mer produktiv, snarare att intranätet påverkat så att han/hon fått nya arbetsuppgifter. Vilket inte är detsamma som, att bli mer produktiv, utan snarare handlar om att han/hon fått nya arbetsuppgifter som kan kännas stimulerande.

### 5.2.1 Individen – intranät

Det krävs att de anställda accepterar intranätet som informationsspridningsverktyg, för att det överhuvudtaget ska fungera. Dels att de anställda tar del av den information som berör dem och dels att de publicerar information som berör arbetskamraterna. Man kan enligt Bark (1997), se intranätet som en informationskanal. För att kanalen ska fungera krävs det att det finns ett naturligt och ömsesidigt utbyte av information. Intranätanvändarna måste vara säkra på att alla lägger ut viktig information och att andra tar del av den information som berör dem. Då det gäller att lägga ut information, så verkar det som om alla, som ska lägga ut information, gör det. Men, när det gäller att ta del av information är det långt ifrån självklart de anställda på Cetetherm gör det. De respondenter, som inte tar del av informationen på intranätet, menar att de ändå håller sig informerade. Tyvärr känner de som ska sprida information att de måste använda sig av mer än intranätet för att nå alla berörda individer. Ett faktiskt exempel är som Ni läst innan är att man måste maila säljarna för att vara säker på att de tar del av informationen. Det finns alltså klara tendenser på att intranätet inte blivit accepterat som en heltäckande informationsspridningskanal.

Ingen av de tillfrågade angav, att de valt att inte publicera information för att på så sätt vinna makt. Utan alla tyckte det var viktigt, att den information som berör andra också kommer dem till känna. Den enda anledning som respondenter angav till att de inte publicerat information var, att de inte haft tid eller att de glömt att publicera det. De menar att emellanåt är arbetsbördan väldigt betungande, och då är det viktigast att lyckas hinna med de dagliga sysslorna. Detta stämmer överens med Huber och Drafts teori (Stein, 1996), som menar att det kan uppstå förseningar i informationsspridningen på grund av att arbetsbördorna är för stora.

Huber och Draft skriver också att det är av större sannolikhet att information sprids, om informationsspridaren tror sig få någon form av belöning för det. På Cetetherm var det bara ett fåtal som fått beröm för information de lagt ut på intranätet. En av respondenterna uppgav att medarbetarna nog blev glada över att slippa mer information. En annan undrade om de verkligen tog del av informationen, eftersom han/hon aldrig fick feedback på det

som publicerats. Att de som publicerar information inte får beröm/belöningar, kan enligt Huber och Draft leda till att personer i framtiden drar sig för att lägga ut information på intranätet. Dessutom påpekar Bark (1997) att det är viktigt, att alla som publicerar information ska premieras för detta, för att även i framtiden känna att det är viktigt, att publicera den information de sitter inne med. För, som sagt, ett intranät utan viktig information är inget bra intranät.

### 5.2.2 Den enskilde användaren

Den enskilde intranätanvändaren på Cetetherm möts av ett stort och omfattande intranät, bestående av en mängd databaser. Ofta är det bara en eller ett par av alla dessa databaser, som är väsentliga för varje individ. Därför krävs det att den enskilde individen lär sig, att välja ut den information som är viktig för just honom/henne. Dessutom finns det inga krav på att de anställda ska ta del av all information, som finns publicerad på intranätet. Men det finns krav på att de anställda ska ta del av information, som berör dem och därigenom hålla sig informerade om vad som händer. Det handlar lite om det som en av säljarna poängterade, att företaget måste bestämma sig för en policy till intranätet. Så frågan är, hur vet man vilken information som berör vem, om man inte tar del av all information? Det fick jag inget egentligt svar på under mina intervjuer.

Rogers nämner att kommunikationen mellan användare i datornätverk är asynkron. Att kommunikationen är asynkron, möjliggör för deltagarna att ta del av informationen när som helst. Cetetherms webb-baserade intranät är nästan alltid öppet, så när som på att det ibland hålls stängt för underhåll och service. Det är upp till den enskilde användaren att ta del av den information som berör honom/henne. Dock måste alla deltaga i kommunikationen, för att man ska uppnå de fördelar som en asynkron kommunikation möjliggör. Han nämner också att alla måste dela med sig av information och kunskap samt att det är viktigt, att informationen är klar och tydlig så att alla kan ta del av den.

I och med att inte alla deltagar i informationsutbytet på intranätet, lyckas Cetetherm inte uppnå alla de fördelar som asynkron kommunikation möjliggör. För att uppnå fördelarna måste man vara säker på att ens arbetskamrater tar del av den information som berör dem, vilket man enligt undersökningen inte kan vara säker på idag.

Under mina intervjuer kom det fram att några tyckte att material som publicerades på intranätet var otydlig, oftast på grund av att informationen innehöll för lite text. Det kunde exempelvis gälla ekonomiska rapporter, som bara bestod av siffror och diagram och därför saknade förklarande text. Detta kan leda till missförstånd, och felaktiga beslut eftersom de anställda riskerar att tolka siffror och diagram på sitt eget sätt. Då riskerar man att gå miste om det kollektiva handlandet och de gemensamma åsikterna, som i slutändan ska resultera i att användarna ska komma närmare varandra.

Någonting, som är anmärkningsvärt, är att bara ett fåtal litar på informationen som finns på intranätet. Till stor del beror det, på att det bara är den färdigställda informationen som publiceras. Man vet helt enkelt inte hur personen kommit fram till den information som han/hon publicerat. Om det är någonting man undrar över, måste man söka upp personen som sammanställt informationen, för att kontrollera att det verkligen stämmer, vilket så klart tar extra tid.

Några av de intervjuade menade att det hade varit bättre, att ta del av informationen i grupp. Då hade man kunnat diskutera informationen och rätt ut eventuella oklarheter på ett

tidigt stadium. Detta är raka motsatsen till Yvonne Wearn's teorier (Gustavsson, 1998), som menar att det är viktigt att varje människa får avsätta tid att själv sitta och ta del av informationen. Nu kan det hända att dessa oklarheter kommer fram vid ett senare tillfälle som exempelvis under ett telefonsamtal. Fram till detta ögonblick finns risken att man arbetar med fel information som underlag, vilket absolut inte leder till att man blir mer produktiv.

### 5.3 Intranätets påverkan på internkommunikationen

Enligt Eriksson (1998), är det väldigt viktigt att företagen har en väl fungerande interkommunikation. Risken finns annars att igen vet någonting om någonting. Ett av intranätets syfte är att alla ska kunna ta del av information från alla. Man ska alltså kunna ta del av andra avdelningars information. I min undersökning använde sig alla enbart av just den information, som berör deras egen avdelning. Cetetherms intranät har alltså inte bidragit till att underlätta samarbetet mellan olika avdelningar, då det gäller att ta del av varandras information. Då går man också miste om de fördelar som konvergensmodellen belyser, till exempel att man ska kunna dra liknande slutsatser av samma information. Risken finns att varje individ kommer att känna sig som en öde ö mitt ute i informationshavet. Cetetherms intranät uppmuntrar alltså inte de anställda till att söka mer information. Detta är någonting Bark (1997) belyser, då han skriver att man inte längre trillar över information. Jag har funnit två faktorer som kan bidra till att de anställda bara tar del av sin egen avdelnings information:

1. De anställda skyller på att deras pressade arbetssituationer inte ger dem tid att sitta och leta efter information på intranätet. De använder sig av den information, som de alltid gjort och vet överhuvudtaget inte, vad de övriga databaserna innehåller för information.
2. Cetetherm har valt att utbilda personalen på de databaser, som de vanligtvis använder sig av i sina respektive arbetsuppgifter. Några har till och med efterlyst mer omfattande utbildningar, för att fånga en helhetsbild av intranätet.

Att de anställda på Cetetherm bara tar del av den egna avdelningens information, kan leda till att de inte ser helheten i verksamheten. Detta i sin tur kan resultera i att man inte får den överblick av verksamheten, som den interna kommunikationen ska leda fram till. (Eriksson, 1998) Dessutom ska en god internkommunikation hjälpa företaget att skapa en god vi-anda. Ett intranät, där användarna bara tar del av den egna avdelningens information hjälper inte företaget att skapa en bättre vi-anda. Vi-andan uppnås bland annat genom att de anställda lyckas få en överblick över verksamheten och känner sig delaktiga i den, vilket förhoppningsvis leder till att de anställda tycker det är roligare att arbeta. Detta fenomen är extra tydligt hos säljarna som jag intervjuade. De använde sig inte av intranätet. De ansåg att intranätet var någonting för ”dem i Ronneby”. Den bristande internkommunikation mellan Ronneby och Malmö kan leda till att ett informationsvakuum uppstår mellan huvud- och försäljningskontor, vilket i slutändan kan leda till att avståndet mellan orterna i växer. Informationsvakuum måste, enligt Bark (1997) lösas på något sätt. Om inte intranätet är den bästa kommunikationskanalen, måste man acceptera att någon annan kommunikationskanal passar bättre.

Om man ser till vad Eriksson (1998) tycker är viktigt inom internkommunikationen. Så har intranätet inte bidragit till att internkommunikationen blivit bättre. Intranätet har inte hjälpt de anställda, att få en bättre överblick över företagens verksamhet. Det har inte heller underlättat informationssamarbetet, eftersom ingen av respondenterna tar del av mer än



just den information som man kan knyta till sin egen avdelning. Däremot kan jag inte se några som helst hinder till varför intranätet inte skulle kunna motverka ryktesspridningar inom företaget, under förutsättningen att alla använder sig av det, eftersom det går snabbt att sprida informationen via intranätet.

### 5.3.1 Försäljningskontoren

Egentligen borde ett försäljningskontor under en kortare tid hjälpa ett annat försäljningskontor om de skulle behöva det. För att det ska vara möjligt krävs det att man har tillgång till det andra försäljningskontorets kundinformation. Säljarna tycker det är svårt att hjälpa andra försäljningskontor eftersom all information inte lämpar sig för att läggas ut på intranätet. Risken finns då att man förhandlar med ett annat försäljningskontors kund, utan fullständig kundinformation. Det kan resultera i att man inte har ett enhetligt aggerande gentemot kunder som då kan bli irriterade.

### 5.4 Kunskapsklyftor

Kunskapsklyftor, problemet att olika personer har olika lätt för att tolka information, är än idag ett olöst mysterium. En av anledningarna till att kunskapsklyftor uppstår, är att alla inte har tillgång till dator och att man är olika duktig på att behärska datorer. Alla de kontorsanställda på Cetetherm har tillgång till egen dator och dessutom har alla blivit erbjudna internutbildning på intranätet.

Samtidigt är det så att intranätssystemet genom inloggningen ger användarna tillträde till en viss avgränsad bit av intern informationen. Olika stort tillträde till information kan leda till att kunskapsklyftorna inom företagen ökar. Det var dock ingen på Cetetherm som såg det uppdelade tillträdet till intranätet som något problem. Snarare var det så att de var glada över att inte behöva ta del av mer information än de gjorde. Det är trots allt så att en allt för stor mängd information kan ta död på ens eget informationsintresse, vilket kan leda till att man slutar använda sig av intranätet.

För att inte riskera att det uppstår kunskapsklyftor är det viktigt, att förklara för alla anställda att de ska se det som en daglig rutin, att kontrollera informationen på intranätet. Då är risken mindre att det upplevs som för mycket information, eftersom man bara behöver läsa nyinlagd information, samtidigt som man kan delta i diskussioner som kretsar kring information på intranätet.

### 5.5 Information

Jag kan börja med att konstatera, att nästan alla användarna erhöll mer information än vad de önskade. Vilket jag grundar på att de hade tillträde till databaser de aldrig hade tittat i och att en del användare dessutom hade dokument de aldrig hade tagit del av. En av respondenterna uppgav att det till och med producerades information, som ingen någonsin tog del av. Det sitter alltså anställda på Cetetherm och sammanställer information som ingen eller åtminstone bara ett fåtal tar del av.

Informationen får, enligt Jarenko och Wall (1986), ett mervärde först när den erhållna informationen motsvarar den behövda informationen, vilket resulterar i att det är en väldigt liten del av informationen på intranätet som ger användarna mervärde. Dessutom behöver intranätanvändaren ibland sakkunskap och insikt inom specifika ämnen som exempelvis företagsekonomi, för att kunna erhålla informationens mervärde. I min undersökning var det ett par respondenter som medgav, att de hade tillgång till information som de överhuvud taget inte förstod. Denna information ger inte användarna något som helst mervärde utan drygar bara ut deras redan digra informationsmängd.

För att inte tala om säljarnas problem med nya databaser som innehöll både felaktig och bristfällig information. Informationen måste givetvis vara korrekt för att ge användarna något som helst mervärde.

Det var också intressant att många av respondenterna väljer att skriva ut den information som berör dem eftersom de tycker det är svårt att ta till sig informationen via intranät. Det betyder att många sitter på sina kontor och skriver ut information som berör dem, för att kunna sitta och göra anteckningar på dem.

## 5.6 Information overload

Cetetherms intranätanvändare upplever inte informationsmängden i sig som ett stressmoment. Däremot uppger ett par av de intervjuade att informationen skulle kunna bli ett stressmoment, den dag de får krav på sig att ta del av all information.

Det var några som menade att informationsmängden i sig avskräckte honom/henne från att använda intranätet. Bara vetskapen om att intranätet innehöll "så pass många" dokument var en avskräckande faktor, vilket resulterade i att dessa personer valde att ta avstånd från intranätet. Jag anser precis som Lagercrantz (Buse, 1996), att det finns risker att mängden information kan leda till att intranätanvändarna missar viktig information. Eftersom ingen orkar sortera fram den viktig information, ur den stora informationsmängd som möter dem.

Man kan alltså skönja tendenser till att information overload har infunnit sig bland intranätanvändarna på Cetetherm. Jag tycker precis som Bark (1997), att problemen grundar sig på att informationen drabbar användarna. Ur informationsmängden ska användarna finna information, som är relevant för deras arbetsuppgifter. En del klarar av det medan andra tycker det tar för mycket tid och därför väljer att inte använda sig av intranätet. De på Cetetherm upplever inte informationsstressen utan väljer helt enkelt, att ta avstånd från intranätet istället.

Även om företaget väljer att begränsa informationsflödet, handlar det slutligen om användarnas förmåga att själva kunna och hinna selektera väsentlig information ur det dagliga informationsflödet som möter dem. Mängden information är ett vågspel mellan för mycket information, som kan resultera i information overload, och för lite information som kan resultera i att man går miste om väsentlig information. Detta kan i sin tur resultera i kunskapsklyftor.

Det bristande mervärdet kan vara en av de orsakerna till att en del av respondenterna är så negativa till att ta till sig information från intranätet. Samma bakomliggande problem kan vara orsaken till att användarna bara tittar i en eller ett par databaser, eftersom de förväntar sig att finna den information som kan ge dem mervärde i någon av de databaserna.

En annan av orsakerna kan vara att intranätanvändarna saknar motivation (Severin, Tankard, 1997) för att ta till sig information på intranätet. Att de helt enkelt inte tycker det är värt besväret att gå in på intranätet för att försöka finna den information de söker.

## 6. Slutsatser

*I detta avslutande avsnitt redovisas i kort och koncist vad jag har kommit fram till i min uppsats.*

Till en början kan jag bara konstatera att det är svårt att uttryckligen påstå att man blir mer produktiv av att använda sig av intranät vid informationsspridning. Eftersom bara en av tio respondenter tyckte att intranätet medfört att han/hon hinner uträtta mer under sina aktiva arbetstimmar. Övriga respondenter tyckte inte att intranätet medfört att de lyckats åstadkomma mer under sina arbetstimmar.

Ett intranät medför fortfarande att de anställda drabbas av mycket information de aldrig tar del av. Många av de anställda medgav, att det finns en mängd dokument de har tillgång till, men aldrig tar del av. Värst verkar situationen vara för personer som inte har daglig kontakt med intranätet, som exempelvis säljarna på Cetetherm i Malmö. De tar sig inte tid att dagligen titta på intranätet, utan möts de gånger de besöker intranätet av en mängd olästa dokument. Dessa personer möts av en situation då de inte mår med att delta i informationsutbytet utan väljer då istället att ta avstånd från det.

Cetetherms intranät medför inte att informationsutbytet mellan de olika avdelningarna ökar eftersom de anställda bara tar del av just den information som berör den egna avdelningen. De lägger alltså inte ner tid på att leta efter information från de andra avdelningarna, för att på så sätt fånga en helhetsbild av företagets information.

Jag fann också under min undersökning att de som publicerar information överhuvudtaget får väldigt lite respons för sitt ”informationsarbete”. De känner ingen uppskattning och får väldigt sällan beröm eller andra kommentarer om sitt arbete. Det resulterar i att de som publicerar information inte har en aning om de som tar del av informationen tycker den passar deras informationsbehov. Ett lysande exempel på detta problem, var de ekonomiska rapporterna som en del respondenter tycker skulle vara lättare att tyda om de hade en förklarande text bredvid siffrorna. Vilket också skulle resultera i att användarna slipper misstolka informationen och dessutom så skulle användarna nå ett gemensamt handlande.

Användarna tyckte också, att trots att all information finns på intranätet väljer många att skriva ut den och arkivera den i sina personliga pärmar. De tycker det är lättare att ta del av information på papper och de kan dessutom kladda och göra egna anteckningar på dessa papper, någonting man inte kan göra på datorskärmen.

Det var dessutom många av användarna som var dåligt förberedda för en dag då deras intranät eventuellt inte fungerar. De hade överhuvudtaget inte en aning om var de skulle finna den information som finns på intranätet.

En annan sak jag kom fram till var att intranätanvändarna tyckte det var skönt att inte ha tillgång till all information. De tyckte absolut inte det handlade om något misstroende. Snarare var de lättade över att inte behöva se all information. Dessutom litade de på att de får tillgång till den information de behöver för att kunna lösa sina arbetsuppgifter.

Intranät

En del intranätanvändare tycker det är lättare att ta del av information i grupp, där man kan sitta och diskutera den. I och med intranätet utelämnas varje person att själv ta del av informationen och tolka den på rätt sätt, vilket ibland kan vara ett problem.

Vad gäller söktiden efter information måste jag knyta an till Allwood (1998). Intranätet med sina tekniska möjligheter borde leda till snabbare söktider efter relevant information. Jag ställer mig dock frågande till detta eftersom många fortfarande väljer att arkivera den information som berör dem, i pärmar. Det krävs att även användaren är införstådd med både vilket information som finns på intranätet och var de kan finna denna information.

Tilliten till informationen på intranät är låg, då många användare menar att de ofta kontrollerar informationen från intranätet innan de använder sig av den. Det medför ett extra moment som definitivt inte gör användaren mer produktiv, eftersom den tiden skulle kunna bytas ut mot effektiv arbetstid. Därför måste man öka trovärdigheten på informationen som läggs ut på intranätet.

Kanske är det precis som Sara Larsson (SVD, 000508) skriver, att ett intranät bara är en lösning på informationsavdelningens problem. Jag tycker man ska fråga sig vilken information som lämpar sig för att spridas via intranät. Det kan vara så att ett intranät är bra, fram till den dag då det ligger nere, för den dagen verkar inte många veta var man ska finna informationen. Och det är verkligen inte bra.

## 7. Källor

### 7.1 Litteratur

Allén, Sture och Selander, Einar. 1985. Information om information. Studentlitteratur. Lund

Allwood, Carl Martin. 1998. Människa – Datorinteraktion. Studentlitteratur. Lund

Alter, Steven. 1996. information systems – a management perspective. Cummings Publishing Company. Inc

Alvesson, Mats och Sköldberg, Kaj. 1994. Tolkning och reflektioner – vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod. Studentlitteratur. Lund

Bark, Mats. 1997. Intranät I organisationens kommunikationer. Konsultförlaget i Uppsala. Bulls Tryckeri AB. Halmstad

Bruzelius, Lars.H. och Skärvad, Per-Hugo. 1995, Integrerad organisationslära, Studentlitteratur, Lund

Buse, Jan. 1996. För mycket information? – en analys av begreppet ”Information overload”. Högskolans reprocentral. Borås

- Danielsson, Albert. 1983. Företagsekonomi – en översikt. Studentlitteratur. Lund
- Eneroth, Bo. 1994. Hur man mäter vackert. Natur och kultur. Göteborg
- Eriksson, Ingemar. 1997. Intranet – Strategi. taktik och teknik. Docendo Läromedel AB. Graphic Systems AB. Göteborg
- Eriksson, Peter. 1998. Planerad kommunikation – Om information som konkurrensmedel. Liber Ekonomi. Malmö
- Fiske, John. 1990. Kommunikations teorier – en introduktion. Centraltryckeriet AB. Borås
- Fog, J. 1979. Om kvalitativ metode. (I: Broch. T. Et. al.: Kvalitative motoder i dansk samfundsforskning. Institutt for organisations- og arbejds sociologi. Köpenhamn.)
- Gustavsson, Per. 1996. Cyberspace – teknik och kultur. Studentlitteratur. Lund
- Hartman, Jan. 1998. Vetenskapligt tänkande – från kunskapsteori till metodteori, Studentlitteratur. Lund.
- Holme, Idar Magne och Solvang, Bernt Krohn. 1991. Forskningsmetodik. Studentlitteratur. Lund
- Jarenko, Leenamajja och Wall Vahlgren, Maria. 1986. Information som konkurrensmedel – Hur användning av information kan ge konkurrensfördelar. Högsbo grafiska AB. Göteborg
- Kincaid, D.L. 1979. The convergence model of communication. Honolulu: East-West Communication Institute
- Löfgren, O. 1997. seminarium vid Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap. Lunds universitet. 3 april
- Repstad, Pål. 1988. Närhet och distans – Kvalitativa metoder I samhällsvetenskap. Studentlitteratur. Lund
- Rogers, Everett M. 1995. Information technologier. How organizations are changing. Ablex Publishing Corporation. New Jersey
- Roszak, Theodore. 1986. The cult of information Aneo – luddite treatise on high-tech, artificial intelligence, and the true art of thinking. University of California Press Ltd. London
- Severin, Werner och Tankard, James. 1997. Communication theories. Orgins. Methods. and Uses in the mass media. fjärde upplagan. New York. Longman
- Shulman, A.D. 1996. "Putting Group Information technology in its Place: Communication and Good Work Group Performance" i Clegg, S.R., hardy, C. & Nord, W.R. (red.): Handbook of Organization Studies. London: Sage Publications

Statensoffentliga utredning. 1991. 1991:82

Stein, Johan. 1996. Lärande inom och mellan organisationer. Studentlitteratur. Lund

Tallving, Mats. 1998. Intranätutveckling – från idé till vardagsrutin. Tekniska litteratursällskapet. Stockholm

Wilson, Patrick. 1996. Some Consequences of Information Overload and Rapid Conceptual Change. Olaisen, J, Munch-Petersen, E och Wilson, P. Information Science. Oslo

Wiedersheim-Paul, F, Eriksson, Lars, Torsten, 1991. Att utreda. forska och rapportera. Liber Ekonomi. Almqvist & Wiksell Förlag AB. Malmö

Windahl, S, Signitzer, B, Olson, Jean, T. 1992. Using communication theory – an introduction to planned communication. SAGE Publications Ltd. London

## 7.2 WWW

[http://www.datateknik30.se/pub/ppub30\\_10.asp?art\\_id=1709](http://www.datateknik30.se/pub/ppub30_10.asp?art_id=1709)

<http://www.erlandsson.com/hohan/eis/intranet/intranet.htm>

<http://www.ics.lu.se/staff/icspw.K/snaapshot/th98grp5/historia.htm>

<http://www.w3.informatik.gu.se/~s97gokri/intranet.html>

<http://www.informatik.umu.se/~svph9528/Intrar.html>

<http://www.nyheter.idg.se/display.pl?ID=981117-cs17>

<http://www.skysys.se/scripts/whitepapers/infospread1.asp>

<http://www.skysys.se/scripts/whitepapers/infospread2.asp>

<http://www.skysys.se/scripts/whitepapers/infospread4.asp>

<http://www.skysys.se/scripts/whitepapers/infospread5.asp>

<http://www.skysys.se/scripts/whitepapers/infospread6.asp>

<http://www.winstart.com/network.intranet/>

## 7.3 Artiklar

Brynjolfsson, Erik. Communications of the ACM. 1993. Vol 36 No 12

Larsson, Sara, Svenska Dagbladet, 000508

## 7.4 Kursmaterial

Edwards med flera, 1997, kursmaterial EFE 150

## 7.5 Övriga källor

Broschyrmaterial från Cetetherm

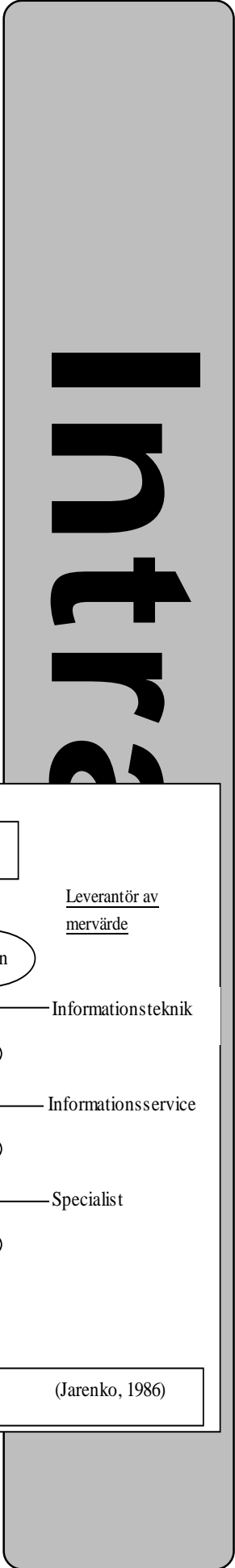
Intervjuer med Tomas Carlevi

Intervjuer med Tony Carlsson

10 övriga intervjuer som underlag för emperidelen

# Bilagor

## Bilaga 1



**Bild 6**

