



# Karlstad Business School

Handelshögskolan vid Karlstads universitet

Tim Adamsson

## Kravrekommendation

En undersökning för kravrekommendationer  
för Nya Intranätets forum på Karlstad Universitet

## Requirements Recommendation

A survey of Requirement Recommendations for  
New Intranet Forum at Karlstad University

Informatik

C-uppsats

Termin: Vt - 14  
Handledare: Lennart Molin  
Examinator: John Sören Pettersson

## **Förord**

Jag vill tacka min handledare Lennart Molin för den hjälp jag fått under handledningstillfällena både i grupp och enskilt. Jag vill även tacka deltagarna i handledningsgruppen då de har bidragit med konstruktiv kritik under undersökningens gång samt tacka de användare i Karlstads universitet som bidragit med information till den empiriska undersökningen.

---

Tim Adamsson

## Abstract

Intranät är system som används för att dela information inom organisationer utan att andra yttre organisationer eller människor ska kunna få tag på informationen.

På Karlstads universitet byggs nu ett nytt intranät. Problem med nya system är att de blir allt mer komplexa. Detta ökar risken för sämre användbarhet. Därför är det viktigt att vid utveckling av nya system se till så att användaren står i fokus, då det är de som ska använda systemet.

Kandidatuppsatsens syfte är att fastställa krav på det forum som ska finnas i det Nya Intranätet. Det görs genom att undersöka användarens syn på det nuvarande forumet samt vad de tycker det nya ska innehålla. För att hitta ett svar på syftet har undersökningsfrågor tagits fram. Dessa är:

- Hur är användarens syn på forumens roll i intranät
- Hur är användarnas syn på det nuvarande inlagets forum gällande användbarhet
- Hur är användarnas syn på det kommande forumet gällande användbarhet
- Hur det nya forumet kan bli bättre än det förra med att få flera användare att använda dess funktionalitet.

För att svara på undersökningsfrågorna valdes det en kvalitativ forskningsmetod där data som samlats in bygger på sex intervjuer med användare av Karlstad universitets forum.

Genom att analysera empirin och teorin har det kommit fram kravrekommendationer. En rekommendation är att funktioner som att kunna skapa och kommentera ett inlägg ska ingå. En annan är att teckenbegränsning ska införas då det visat sig att det inte fungerat i det nuvarande forumet då många inlägg och kommentarer blivit svårlästa när användare skrivit för mycket. Det ska även finnas gruppdiskussion som tillåter användare att bjuda in specifika användare. Detta för att kunna föra diskussioner mellan vissa parter som inte alla kan se eller delta i. Ännu en rekommendation är att införa en moderator till forumet. Detta för att kunna se till att kommentarer och inlägg är relevanta till diskussionsämnet samt att regler och policys följs.

# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	1
1.1 Problemområde/Bakgrund .....	1
1.2 Syfte .....	1
1.3 Undersökningsfrågor/Problemformulering .....	2
1.4 Målgrupp(er) .....	2
2. Metod .....	3
2.1 Vetenskapligt angreppssätt .....	3
2.2 Val av undersökningsmetod .....	3
2.3 Etiska överväganden .....	5
Informationskravet .....	5
Samtyckekravet .....	5
Konfidentialitetskravet .....	5
Nyttjandekravet .....	5
2.4 Upplägg för intervju .....	6
2.4.1 Intervjupersoner .....	6
2.4.2 Intervjumiljö .....	6
2.4.3 Intervjuguide .....	6
Vilken roll tycker du att forum fyller idag? .....	7
Hur ofta använder du forum på inslaget? .....	7
Hur tycker du funktionerna att skapa och kommentera inlägg i forumet fungerar? .....	7
Dagens Foruminlägg är inte teckenbegränsade, vad tycker du om det? .....	7
Vad tycker du om forumets upplägg? .....	7
Hur tycker du navigationen genom forumet fungerar? .....	7
Hur tycker du navigationen till forumet fungerar? .....	7
Finns det något mer du skulle vilja tillägga? .....	8
Vilken roll tycker du forum ska fylla i framtiden? .....	8
Vad tycker du om moderator? .....	8
Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera jobbrelaterade saker? .....	8
Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera icke-jobb relaterade saker? .....	8
Om framtidens Foruminlägg blir teckenbegränsade, vad tycker du om det? .....	8
Hur tycker du det ska gå att navigera till forumet från andra delar av intranätet? .....	8
Vad tror du kan hjälpa för att få fler användare att använda sig av forumet och bli mer delaktiga i diskussioner? .....	9

Finns det något mer du skulle vilja tillägga?.....	9
2.5 Validitet & reliabilitet .....	9
2.6 Primär- och sekundärkällor .....	10
2.7 Analysmodell .....	10
Forums roll i intranät .....	11
Nuvarande forumet.....	11
Nya forumet.....	11
Öka deltagandet av användare för nya forumet.....	12
3. Teori.....	13
3.1 Intranät introduktion .....	13
3.1.1 Organisatorisk aspekt på intranät.....	13
3.2 Push- och Pull modellen .....	13
3.3 Fördelar med intranät .....	14
3.4 Riskfaktorer med intranät.....	14
3.5 Social kommunikation i intranät .....	14
3.6 Användbarhet .....	15
3.7 Moderator i forum.....	16
3.8 Användandet av sociala medier i intranät .....	17
4. Empiri .....	18
4.1 Vilken roll tycker du att forum fyller idag? .....	18
4.2 Intervjudel 1 .....	18
4.2.1 Hur ofta använder du forum på inslaget? .....	18
4.2.2 Hur tycker du funktionerna att skapa och kommentera inlägg i forumet fungerar? .....	18
4.2.3 Dagens foruminlägg är inte teckenbegränsade, vad tycker du om det? .....	18
4.2.4 Vad tycker du om forumets upplägg? .....	19
4.2.5 Hur tycker du navigationen genom forumet fungerar? .....	19
4.2.6 Hur tycker du navigationen till forumet fungerar?.....	19
4.2.7 Finns det något mer du skulle vilja tillägga?.....	20
4.3 Intervjudel 2 .....	20
4.3.1 Vilken roll tycker du forum ska fylla i framtiden?.....	20
4.3.2 Vad tycker du om moderator? .....	20
4.3.3 Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera jobbrelaterade saker?.....	21
4.3.4 Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera icke-jobb relaterade saker? .....	21
4.3.5 Om framtidens Foruminlägg blir teckenbegränsade, vad tycker du om det?.....	21

4.3.6 Hur tycker du det ska gå att navigera till forumet från andra delar av intranätet? .....	22
4.3.7 Vad tror du kan hjälpa för att få fler användare att använda sig av forumet och bli mer delaktiga i diskussioner? .....	22
4.3.8 Finns det något mer du skulle vilja tillägga?.....	23
5 Analys .....	24
5.1 Forums roll i intranät.....	24
5.2 Hur är användarnas syn på det nuvarande inlagets forum gällande användbarhet.....	24
5.3 Hur är användarnas syn på det kommande forumet gällande användbarhet.....	25
5.4 Hur kan det nya forumet bli bättre än förra med att få flera användare att använda dess funktionalitet för att utföra diskussioner .....	25
6 Slutdiskussion .....	27
6.1 Slutsats .....	27
6.1.1 Forums roll i intranät .....	27
6.1.2 Nuvarande forumet.....	27
6.1.3 Nya forumet.....	27
6.1.4 Öka deltagandet av användare för nya forumet.....	28
6.2 Kravrekommendationer .....	28
6.2.1 Krav ID 1 & 2.....	29
6.2.2 Krav ID 3 & 4.....	29
6.2.3 Krav ID 5 & 6.....	29
6.2.4 Krav ID 7 – 12.....	29
6.3 Fortsatta studier.....	30
Källförteckning .....	31
Bilagor .....	33
Bilaga 1: intervju.....	33
Bilaga 2 Intervjuavtal.....	34

# 1. Inledning

*Detta kapitel presenterar bakgrunden för ämnet samt syftet med uppsatsen, målgruppen och undersökningsfrågorna*

## 1.1 Problemområde/Bakgrund

Intranät är system som används för att dela information inom organisationer utan att yttre faktorer ska kunna få tag på informationen. Heide (2002) beskriver att intranät ofta används i form av webbsidor. ”Användarna kan via sin webbläsare få tillgång till i princip all den information som finns publicerad på intranätet – en del sidor kan dock vara lösenordskyddade” (Heide, 2002, s.85). Med tiden blir intranätets funktionalitet allt mer komplicerade. Problemet är att med alla dessa funktionaliteter är risken större att användbarheten blir allt sämre då systemen blir allt mer komplexa. Användarna som ska använda systemet kan få problem med att utföra en uppgift då de inte vet hur man går tillväga.

Användbarhet handlar om hur lätt och effektivt en användare kan utföra en uppgift och sedan komma ihåg hur denne gjorde. Bra användbarhet är ”It will be efficient in that people will be able to do things using an appropriate amount of effort” (Benyon, 2014, s.81).

Om användbarheten är låg, skapas det flera problem som t.ex. att användaren inte vet vilka funktioner som finns då de är svåra att hitta eller kan vara svåra att utföra. Därför är det viktigt att man skapar dom för användarna. Att man skapar ett vänligare system som användaren vill använda än att systemet inte används alls.

Making an intranet usable means enabling the user to get to the information they want with enough reliability to make them want to use that intranet as the primary resource for certain of their information needs (Trennedick, 2004, s.10).

Jag fick chansen att jobba med ett intranät som håller på att utvecklas på Karlstads universitet. Det nuvarande intranätet heter Inslaget och det nya som ska ersätta det gamla intranätet kommer i denna uppsats bli kallad Nya Intranätet. Det Nya Intranätet ska vara till för personal på Karlstads universitet och fungera för att kunna se information relaterad till universitetet. Det ska även gå att föra diskussioner i ett forum. Undersökningen för denna uppsats handlar om att undersöka användarens syn på det nya forumet, då projektgruppen som har hand om Inslaget inte är riktigt nöjda med hur forumet används just nu och bör därför utvecklas.

Undersökningen avser också att undersöka användarens syn på det nuvarande Inslagets forum för att samla information för att sedan kunna analysera och komma fram till kravrekommendationer för det nya forumet.

## 1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att fastställa krav på det nya forumet på Nya Intranätets Inslaget genom att undersöka användarens syn på det nuvarande forumet samt vad de tycker det nya forumet ska innehålla.

## 1.3 Undersökningsfrågor/Problemformulering

För att hjälpa undersökningen valdes undersökningsfrågor som uppsatsen baserades på. Dessa undersökningsfrågor avser att beskriva:

1. Hur är användarens syn på forumens roll i intranät
2. Hur är användarnas syn på det nuvarande inlagets forum gällande användbarhet
3. Hur är användarnas syn på det kommande forumet gällande användbarhet
4. Hur det nya forumet kan bli bättre än det förra med att få flera användare att använda dess funktionalitet.

## 1.4 Målgrupp(er)

Målgruppen för denna undersökning är primärt projektgruppen som utvecklar det Nya Intranätet på Karlstads universitet. För att ge de information som kan komma till nytta när de utvecklar det Nya Intranätet. Denna kandidatuppsats kan även läsas av de som är intresserade av att veta vilka rekommendationer undersökningen lett till.



## 2. Metod

*I detta kapitel presenteras vetenskapliga angreppssätt, analysmodellen samt upplägg för undersökningsmetod och val av testpersoner. Kapitlet presenterar även om denna uppsats når hög validitet och reliabilitet och om vilka källor uppsatsen används sig av.*

### 2.1 Vetenskapligt angreppssätt

*”Det finns en mängd skilda typer av undersökningar. Några av de vanligaste har fått beteckningar så att man kan skilja dem åt utan att behöva gå in på omfattande förklaringar”* (Patel, Davidson, 2011, s.12).

Dessa typer kan styra om vad för forskningsätt man väljer att använda sig av. Denna uppsats tar upp två vetenskapliga forskningsmetoder, kvalitativ och kvantitativt inriktad forskning.

Patel och Davidson (2011) menar att dessa skiljs åt beroende på hur man genererar, bearbetar och analyserar all information som man tagit del av under insamling av data.

Patel och Davidson (2011) skriver att kvalitativ inriktad forskning används för att samla in ”mjuka” data. Denna data är t.ex. kvalitativa intervjuer där man tolkar och analyserar svaren man fått (Bansal, Corley, 2012), (Patel, Davidson, 2011). Murray (2003) menar att genom kvalitativ forskning undersöker man det naturliga tillståndet och försöker genom att få fram data genom människors erfarenheter för att sedan försöka förstå deras problem genom t.ex. berättelser och intervjuer. Kvalitativa arbetssätt fokuserar på att bearbeta och analysera för att komma fram till resultat (Bansal, Corley, 2012).

Kvantitativ inriktad forskning är där man använder mätningar eller nummer vid insamling av data samt använder sig av mer statistiska bearbetnings- och analyseringsmetoder (Patel, Davidson, 2011), (Murray, 2003), (Bansal, Corley, 2012). Detta för att testa allmänna beskrivningar eller tillfälliga hypoteser (Murray, 2003).

I denna undersökning användes kvalitativ inriktad forskning. Då undersökningen grundar sig på vad användarens syn är betyder det att undersökningen inte har någon nytta av nummer eller skalor utan mer deras erfarenheter och vad de tycker om forumet i Inslaget.

### 2.2 Val av undersökningsmetod

Valet av undersökningsmetod grundas på vad för frågeställning som används då den bestämmer om undersökningen behöver en kvalitativ eller kvantitativ forskningsmetod (Patel, Davidson, 2011). De menar att man ska översätta verkligheten så man kan bearbeta den och analysera den för att kunna svara på sin frågeställning. Patel och Davidson (2011) menar att frågeställningens upplägg avgör för vilken slags metod man använder sig av när man ska samla in information: *”Detta innebär att vi måste bestämma oss för vilka individer som ska medverka, vilka tekniker för att samla information som vi ska använda”* (Patel, Davidson, 2011, s.55). Det finns även olika undersöksuppläggningar som har fått egna betäckningar och två upplägg som är relaterade för denna undersökning är ”survey” och ”fallstudie” (Patel, Davidson, 2011).

”Survey” förklarar Patel och Davidson (2011) är att man gör en undersökning på en större avgränsad grupp med hjälp av insamlingstekniker som enkäter och intervjuer. Där samlar man in mycket information om olika delar t.ex. om man inte kan intervjua alla personer väljer man en del som sedan får

representera hela "populationen" (Patel, Davidson, 2011). "Survey" används oftast för att besvara frågor som använder sig av vad, var, när och hur (Patel, Davidson, 2011).

"Fallstudie" menar Patel och Davidson (2011) är när man undersöker en mindre avgränsad grupp som kan vara en individ, organisation eller en situation. Där utgår man från ett helhetsperspektiv för att få reda på så mycket som möjligt. "Fallstudier kommer ofta till användning när vi vill studera processer och förändringar" (Patel, Davidson, 2011, s.56). Patel och Davidson (2011) ger ett exempel om att ifall ett fall är en arbetsplats kan intervjuer och observationer samt enkäter kombineras vid datainsamling.

I denna uppsats användes fallstudiemetoden. Genom att fallstudiemetoden användes kunde undersökningen även gå in på djupet och samla in information för att få en så övergripande bild som möjligt.

"Enkäter" är frågeformulär som används vid undersökningar för att kunna nå ut till en stor grupp av människor där resurserna inte är tillräckligt för att intervjua personerna individuellt (Benyon, 2014). Enkäter används mest för att samla in stora mängder kvantitativ data. Detta kan vara till stor fördel om man vill få mycket data för jämförelse eller att bara se om hur något är. Problemet med enkäter är att frågorna lätt kan tolkas fel då respondenten inte kan ställa frågor och får istället göra antaganden. Det gäller att använda sig av bra frågor som alla förstår, som ja och nej frågor.

"Intervju" är när man i direktkontakt eller via telefon ställer anpassade frågor för den information man är ute efter. Intervjuer är mest lämpligt att använda sig av om man vill få svar från en mindre avgränsad grupp människor som kan representera en större mängd människor. Intervjuer tar oftast mer tid att förbereda än enkäter och man kan inte samla in information från så många olika människor lika lätt. Fördelen med intervjuer är att man kan anpassa frågorna efter varje intervju beroende på sitt ändamål. Man kan t.ex. ställa följdfrågor om så behövs och även ytterligare förklara frågor om respondenten inte förstår. Detta kallas för semi-strukturerad intervju. Det finns även strukturerad intervju och är när man utvecklar frågorna i förhand och oftast håller sig till endast de frågorna (Benyon, 2014).

I denna undersökning användes intervjuer. Benyon (2014, s.141) skriver "Research work involves using a variety of techniques to understand and analyze someone else's needs, goals and aspirations". Denna undersökningens uppgift är dock att hitta kravrekommendationer för ett forum som fortfarande är i design stadiet och därför man valt att använda intervjuer då det passar denna typ av kravinsamling bäst. Varför det valdes att inte användas av enkäter var för att medan man kan nå ut till en stor grupp människor är informationen som man kan få ut av enkäter inte tillräckligt, då det inte går att ställa lika djupa och specifika frågor som intervjuer, samt att man kan inte ställa uppföljande frågor.

## 2.3 Etiska överväganden

Då forskningens primärdata samlas in genom intervjuer krävs det att ta hänsyn till de personer som intervjuas. Därför användes fyra krav från vetenskapsrådet (2014) under insamling av empirisk data (se bilaga 2). Dessa fyra krav beskrivs nedan.

### Informationskravet

Forskaren ska beskriva och förklara för deltagaren vad dess uppgift i projektet är och vad som gäller angående rättigheter för deras deltagande. Det ska förklaras att deras deltagande är frivilligt och att personen har rätt att avbryta sin medverkan (Vetenskapsrådet, 2014).

### Samtyckekravet

Samtyckekravet handlar om att deltagaren måste medge sitt samtycke om att informationen används i forskningen. Samt att de har rättigheter att bestämma själva om hur länge och på vilka villkor de ska delta samt *”de skall kunna avbryta sin medverkan utan att detta medför negativa följder för dem.”* (Vetenskapsrådet, 2014, s.10).

### Konfidentialitetskravet

Konfidentialitetskravet handlar om att all information som samlas in under forskningen om deltagaren ska lagras och avrapporteras på ett sådant sätt att informationen inte avslöjar något om individen för någon utomstående om informationen är etiskt känslig (Vetenskapsrådet, 2014).

### Nyttjandekravet

Nyttjandekravet handlar om att information som samlats in under forskningen endast får tillämpas för forskningens ändamål.

## 2.4 Upplägg för intervju

Systemdesigners själva kan utvärdera ett system men det går inte att ersätta riktiga användare i utvärderingen (Benyon, 2014). Därför är det också viktigt att hitta och involvera rätt sorts människor.

Undersökning riktas mot alla användare som har tillgång till det nuvarande Inslaget. Därmed valdes det att intervjua människor från olika verksamheter. Detta för att flera av dessa kommer från olika verksamheter och arbetar med olika saker och därför har olika erfarenheter, det är viktigt att få olika synpunkter på forumet och inte bara från en sorts användargrupp som har samma erfarenheter.

### 2.4.1 Intervjupersoner

Vid sökandet av personer till intervjun skickades ca 80 mail ut till olika användare av Inslaget, utav dessa svarade 10 personer på mejlet varav sex av dessa var villiga att ställa upp på intervju. Resterande fyra nekade till intervju.

De användare som intervjuades har valt att vara anonyma och kommer därför i denna uppsats att kallas R1 – R6 (R står för respondent och sedan vilket nummer respondenten gavs för empiri kapitlet).

För att inte ge ut personlig information, skrivs det endast vilka verksamheter som respondenterna tillhör. Respondenterna jobbar inom dessa verksamheter:

Lärarytbildningen  
Omvårdnad  
Personalavdelningen  
Studentcentrum  
Idrottsvetenskap  
Datavetenskap

### 2.4.2 Intervjumiljö

Miljön för intervjuerna bestod av att intervjuerna skedde antingen på deras kontor eller i ett bokat grupprum där det var tyst. Respondenterna fick skriva på avtal om huruvida de gick med på att intervjun spelades in (se Bilaga 2).

Intervjuerna spelades in med hjälp av telefonmodellen Iphone 4S och applikationen, Röstmemon. Detta för att senare kunna gå tillbaks och lyssna på vad respondenterna sa.

### 2.4.3 Intervjuguide

För att veta hur frågeställningen skulle besvaras krävdes det att få fram rätt intervjufrågor. Nedan ges en förklaring till varje fråga om varför den togs fram och användes under intervjuerna samt vilken undersökningsfråga den används för att besvara.

1. Hur är användarens syn på forumens roll i intranät
2. Hur är användarnas syn på det nuvarande inslagets forum gällande användbarhet
3. Hur är användarnas syn på det kommande forumet gällande användbarhet

4. Hur det nya forumet kan bli bättre än det förra med att få flera användare att använda dess funktionalitet.

Vilken roll tycker du att forum fyller idag?

Frågan kom från projektgruppen som utvecklar Nya Inslaget och användes för att få en övergripande syn på vilken roll användaren tycker forum fyller idag. Används för att besvara undersökningsfråga 1.

Hur ofta använder du forum på inslaget?

Fråga 2 kom från projektgruppen och användes för att få fram hur mycket användaren brukar forumet på Inslaget. Detta för att kunna få en ide om hur mycket användaren kan tänkas veta om forumet för kommande frågor. Används för att besvara undersökningsfråga 2.

Hur tycker du funktionerna att skapa och kommentera inlägg i forumet fungerar?

Fråga 3 togs fram för att veta mer om vad respondenten tycker om användbarheten på forumet. Används för att besvara undersökningsfråga 2.

Dagens Foruminlägg är inte teckenbegränsade, vad tycker du om det?

Fråga 4 använder sig av samma anledning som fråga 3. Används för att besvara undersökningsfråga 2.

Vad tycker du om forumets upplägg?

Fråga 5 togs fram för att se om hur respondenten tycker att forumets upplägg är. Detta för att få reda på hur de tycker forumet ser ut och därmed få en del data som kan hjälpa besvara undersökningsfråga 2.

Hur tycker du navigationen genom forumet fungerar?

Fråga 6 togs fram för att få insikt om hur navigationen genom forumet uppfattades av respondenten. Används för att besvara undersökningsfråga 2.

Hur tycker du navigationen till forumet fungerar?

Fråga 7 används av samma anledning som fråga 6. Att besvara undersökningsfråga 2.

Finns det något mer du skulle vilja tillägga?

Fråga 8 togs fram för att ge respondenten en chans att förklara mer ingående på föregående frågor eller kommentera annat som har med forumet att göra. Används för att besvara undersökningsfråga 2

Vilken roll tycker du forum ska fylla i framtiden?

Fråga 9 kom från projektgruppen och används för att besvara undersökningsfråga 1.

Vad tycker du om moderator?

Fråga 10 kom delvis från projektgruppen samt att få reda om moderator behövs för att förbättra forum, (se 3.7). Används för att besvara undersökningsfråga 4.

Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera jobbrelaterade saker?

Fråga 11 togs fram för att besvara vilka funktioner det nya forumet skulle använda sig av för att kunna dela/diskutera jobbrelaterade saker. Frågan används för att besvara undersökningsfråga 3 samt 4.

Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera icke-jobb relaterade saker?

Fråga 12 togs fram för att besvara vilka funktioner det Nya Intranätet skulle använda sig av för att kunna dela/diskutera icke-jobb relaterade saker. Frågan används i intervjun för att besvara undersökningsfråga 3 samt 4.

Om framtidens Foruminlägg blir teckenbegränsade, vad tycker du om det?

Fråga 13 kom från projektgruppen och används för att besvara undersökningsfråga 3.

Hur tycker du det ska gå att navigera till forumet från andra delar av intranätet?

Fråga 14 togs fram för att besvara hur det ska gå att ta sig fram till forumet. Detta är viktigt då placering på forumet och navigeringen dit kan avgöra mycket om folk tar sig till forumet eller inte. Fråga 14 används för att besvara undersökningsfråga 3.

Vad tror du kan hjälpa för att få fler användare att använda sig av forumet och bli mer delaktiga i diskussioner?

Fråga 15 togs fram för att besvara om hur man kan få mer användare att bli delaktiga och föra mer diskussioner på forumet. Fråga 15 används för att besvara undersökningsfråga 4.

Finns det något mer du skulle vilja tillägga?

Fråga 16 togs fram för att ge respondenten en möjlighet att förklara mer ingående på föregående frågor eller kommentera annat som har med forumet att göra. Används för att besvara undersökningsfråga 3 samt 4.

## 2.5 Validitet & reliabilitet

Validitet och reliabilitet är i kvantitativa undersökningar i vilken grad man undersöker det man avser att undersöka genom att göra det på ett tillförlitligt sätt (Patel, Davidson, 2011). God validitet är när man undersöker exakt det man ska undersöka. Patel och Davidson (2011) ger ett exempel på ifall man skulle undersöka någons intelligens, menar att man först måste ta reda på vad intelligens är, sedan definiera det för att sedan kunna klart använda ett instrument som kan mäta det man vill.

Reliabilitet är när man gör en undersökning på ett tillförlitligt sätt, att det instrument man använder sig av ger ut höga värden av t.ex. individens ”sanna” värde istället för individens ”fel” värde (Patel, Davidson, 2011). ”Sanna” värden uppnås mer när man har god reliabilitet som t.ex. är när den som intervjuar är klar och tydlig och använder sig av en strukturerad intervju där respondenten förstår vad som förväntas av de. På så sätt undviks missförstånd. Istället för att få respondentens ”fel” värde får man ut respondentens ”sanna” värden (Patel, Davidson, 2011).

Patel och Davidson (2011) menar dock att validitet och reliabilitet inte har samma innebörd som med kvantitativa undersökningar som i de kvalitativa. I det kvantitativa menas det att man undersöker det man avser att undersöka med hög reliabilitet men i kvalitativa fallet beskriver Patel och Davidson (2011) det såhär: *”I det kvalitativa fallet är ambitionen istället att upptäcka företeelser, att tolka och förstå innebörden av livsvärlden, att beskriva uppfattningar eller en kultur”* (Patel och Davidson, 2011, s.105). Patel och Davidson (2011) menar att ifall man använder samma fråga under en intervju och får olika svar skulle detta i kvantitativ undersökning anses som låg reliabilitet, men i kvalitativ undersökning är inte detta så då man ska istället tolka det nya svaret som individen sagt och analysera varför denna ändrat sig. De menar även att reliabilitet knappt används i kvalitativ undersökning då validiteten får större betydelse samt hur validiteten är under hela undersökningsprocessen.

Denna uppsats är en kvalitativ studie och strävade därför mot hög validitet. Men även att iaktta hur reliabiliteten är hos de frågor som var med i intervjuerna då frågorna spelade stor roll i hur användaren svarade och om man fick deras ”sanna” värde. Detta för att sedan kunna tolka dessa för att kunna analysera och få fram krav med bättre validitet.

## 2.6 Primär- och sekundärkällor

Primärdata är data som samlas in manuellt genom tekniker som intervjuer, enkäter eller olika typer av tester. Patel och Davidson (2011) skriver att det är närheten till informationslämnaren som avgör om det är primär- eller sekundärdata, att förstahandsrapporteringar är primärkälla och övriga är sekundärkällor. När det gäller sekundärkällor för en undersökning spelar det stor roll vilken frågeställning man har och hur mycket tid man kan använda för att söka fram sekundärkällor. Även att man genom sekundär och primärkällorna inte ska välja fakta som stödjer ens egna idéer då det skapar en falsk bild av händelsen (Patel, Davidson, 2011).

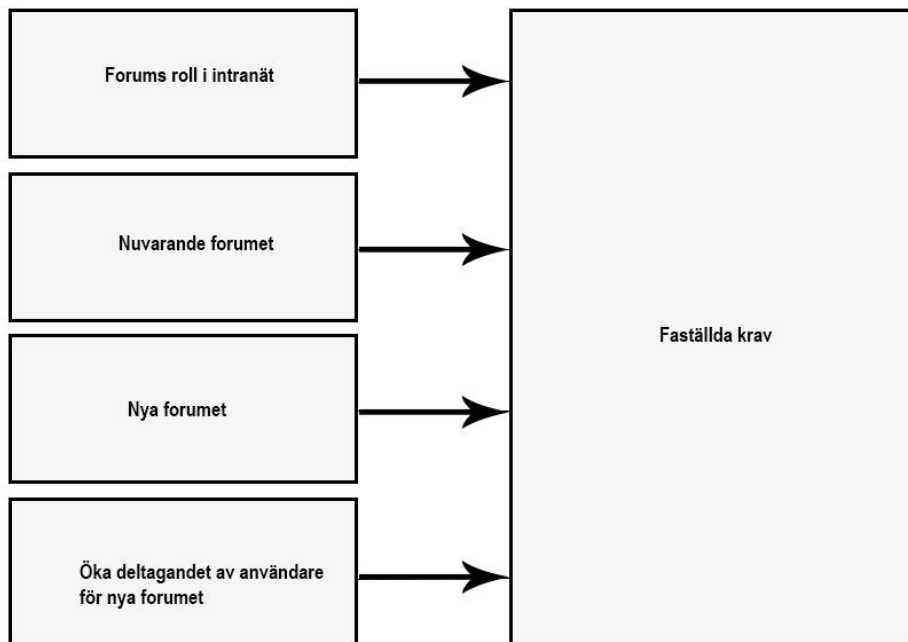
I denna uppsats används primärt förstahandskällor. Men det förekommer även sekundärkällor som är i form av vetenskapliga artiklar, studentlitteratur och böcker som är relevanta till området.

De primärkällor som används är de material intervjuerna gett från intervjuerna där respondenterna från olika verksamheter på Karlstads universitet intervjuats. De sekundärkällor som används är böcker, studentlitteraturer och artiklar som innehåller området intranät och forum.

## 2.7 Analysmodell

I denna kandidatuppsats har en egen analysmodell utformats som primärt baseras på den insamlade empiriska datan samt undersökningsfrågorna som tagits fram för denna undersökning. Analysmodellen beskriver hur datan från respondenterna är faktorer till hur syftet besvaras och krav fastställs till det nya intranätet. Dessa faktorer besvarar hur respondenternas syn allmänt är på intranät, respondenternas syn på både det gamla forumets funktionalitet samt respondenternas förväntningar och önskningar på det nya forumets funktionalitet. Men även hur respondenterna tycker det nya kan bli bättre än det förra forumet med att få fler användare att använda dess funktionalitet.





*Figur 1*

*Källa: författaren*

## Forums roll i intranät

Faktorn avser att få reda på vad respondenternas syn är allmänt om forum i intranät och vilken roll det fyller. Detta för att det kan påverka hur respondentens tycker om det nuvarande forumet och även om hur de tycker om ett nytt.

## Nuvarande forumet

Respondenternas syn på det gamla forumets funktionalitet och användbarhet kan beskriva vad som var dåligt och som borde undvikas i det nya forumet för att skapa ett mer användarvänligt forum för användarna.

## Nya forumet

Respondenternas syn på det nya forumet och vad de tycker ska innehålla är viktigt för att verkligen skapa ett forum som är gjort för användarna och har funktionalitet som de vill använda.

## Öka deltagandet av användare för nya forumet

Hur man kan få fler användare att använda sig av funktionalitet på det nya forumet kan avgöra om vilka krav som fastställs då den funktionalitet som finns är den som användarna vill ha.

## 3. Teori

*Detta kapitel beskriver om vad intranät är samt en organisatorisk aspekt på intranät. Kapitlet beskriver även vad sociala medier är, för att ge läsaren information som hjälper till för att förstå teorin bakom empirin.*

### 3.1 Intranät introduktion

Intranät används idag av många olika sorters organisationer och är en plats där människor kan arbeta, kommunicera, informera och styra organisationer (Gonzalez 1998 refererad i Heide, 2002).

#### 3.1.1 Organisatorisk aspekt på intranät

Organisatorisk definition av intranät är den kommunikativa delen. Där man kan dela, utbyta, hitta och uppdatera ny information som berör arbetet inom organisationen (Trennedick, 2004), (Heide, 2002). Hinrich (1997) skriver att intranät är ett ställe där människor oberoende deras hårdvaror eller mjukvaror kan byta information och kommunicera med varandra. Intranät är ett ställe där organisationer och andra användare kan genom samma mål arbeta med processer, interaktioner, projekt, scheman m.m. i samma gränssnitt. Skok och Kalmanovitch (2005) Beskriver intranät som ett neutralt kulturellt socialt verktyg för att representera information genom informationshantering.

### 3.2 Push- och Pull modellen

Heide (2002) beskriver olika metoder som används inom intranät som kallas ”push” och ”pull”. Han beskrivet pullmetoden som när användare inom intranätet får leta efter information som denne själv behöver eftersom det kan finnas så mycket information och användaren behöver inte allt. Därför ska användaren hålla sig ”uppdaterad” genom att själv aktivt söka fram och hämta nödvändig information som denne är intresserad av.

Push är när information som användaren kanske inte är intresserad av men är ytterst nödvändig då det kan gälla viktig information från t.ex. ledningen och informationen ”trycks” ut till användaren. Bottazzo (Bottazzo, 2005) skriver att pushmetoden istället kan användas att få reda på nödvändig information men att användaren kan välja om den så vill läsa den eller inte.

When someone publishes news in a specific interest field and the system sends a note to all registered users about the change and the address of the published news with a link to the news. The user is informed in this way, but it's up to him/her whether he/she reads the news. (Bottazzo, 2005, s.80).

Heide (2002) påpekar att i dessa strategier finns det ett visst antal fel, ett är hur användarna tolkar informationen baserat på deras bakgrundskunskaper och att informationen kan betyda något annat för de som kanske har ett större syn på organisationen än de som inte har det. Problemet blir en tolkningsfråga när information som trycks ut av ledningen kan tolkas olika av personalen och Heide (2002) menar att information som är viktig för användarna kan delas upp i olika grader, och därför vara problematiskt vad just den informationen betyder för just den individen eller avdelningen.

### 3.3 Fördelar med intranät

Fördelar med intranät är att det är ett snabbt sätt att skicka ut, uppdatera och hitta information för användarna i en organisation (Phelps, Mok, 1999). Intranät är heller inte begränsat då intranät finns på internet och intranätet kan köras oberoende på användarens operativsystem (Hinrich, 1997). Genom att intranät oftast används på internet medför detta en annan fördel, vilket är att intranät inte kräver någon dyr form av applikation som installeras på användarens dator utan finns över internet (Heide, 2002).

Christensen (1996, refererad i Heide, 2002) skriver även att dessa fördelar även tillhör internet och att intranät utöver dessa fördelar även har tre andra egenskaper som beskriver fördelar hos intranät. Dessa är hastighet, säkerhet och kontroll. Hastigheten menar han är snabbare då datorerna oftast kopplade till samma bredband om det är regionalt och detta för data snabbare. Den andre är säkerhet då brandväggar tillåter bara behöriga att nå informationen som skickas ut och den sistnämnde är kontroll. Internet är oändligt stort och den information som finns ute är inte alltid sann. I ett intranät kan organisationen se till att reliabiliteten hos informationen som finns i intranätet håller hög tillförlitlighet.

### 3.4 Riskfaktorer med intranät

Istället för nackdelar valdes det att skriva om riskfaktorer. Detta är för att det finns alltid riskfaktorer som man måste se över som kan beroende på hur de behandlas göra ett intranät bra eller dåligt.

Ett är säkerheten, intranät använder sig av brandväggar som skyddar från yttre faktorer som inte är tillåtna och om säkerheten inte är tillräckligt bra kan s.k. hackers ta sig in i intranätet och få fram information som inte ska finnas utanför organisationen. Det kan även vara att personlig information om användarna eller organisationen kan läcka ut (Hinrich, 1997).

En riskfaktor är informationsutdelning. Beroende på hur användarnas makthierarki är inom organisationen eller intranätet kan det skapa konflikter. T.ex. om vem som tar hand om viktig information och bestämmer vilket som skickas ut till resten av användarna. Det blir då en maktfråga. Beroende på personen kan viss information som kanske alla borde få ta del av inte får det och intranätets grundtanke med att dela information inte används på det sättet som det skulle kunna göra. Även åt andra hållet där en person har makt men genom intranätets fria flöde av informationsdelning och kommunikation kan denne personen förlora makt.(Heide, 2002).

### 3.5 Social kommunikation i intranät

Digitala sociala medier förklaras enligt NE som ”*Sociala medier, samlingsnamn på kommunikationskanaler som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom exempelvis text, bild eller ljud*” (NE, 2014). Digitala sociala medier kan vara internetforums eller chattprogram. Internetforums är diskussionsforum som finns på internet. Det är plats där människor kan föra diskussioner utan att behöva vara på samma plats och rum.

Heide (2002) menar att i internetforum kan folk föra diskussioner oberoende av plats och tid jämfört med öga mot öga dialoger men även att det kan ske vid samma tillfälle.

Phang et al. (2009) säger att internetforum är ett ställe där en grupp människor öppet kommunicerar med varandra genom datorer för att hitta samma ändamål, saker som kan vara känslomässigt stöd, underhållning, kunskapsutbyte och handel.

Fördelar med internetforum är att människor kan föra konversationer och diskussioner med varandra och uttrycka deras åsikter utan att behöva vara nära varandra. Dessa kan pågå i månader eller år genom att det som skrivs blir kontinuerligt dokumenterade och användaren kan komma tillbaka till konversationen och se vad som har skrivits tidigare vilket inte kan ske genom konversationer som är öga mot öga (Heide, 2002). Användarna kan fortsätta en diskussion utan att den andra är uppkopplad på en dator och fortsätter när det så passar en. Genom att även kunna redigera och hämta gamla konversationer och kopiera till ny konversation får användare bättre kontroll av informationsflödet (Culnan, Markus, 1987 refererad i Heide, 2002).

Detta fungerar även i intranät då internetforums används för att användarna kan föra diskussioner som handlar om både jobb- och privata ärenden.

### 3.6 Användbarhet

Användbarhet är ett begrepp inom människa-datorinteraktion (HCI) (Benyon, 2014), (Hornbæk, 2006 refererad i Phang et al. 2009). Användbarhet beskrivs som förmågan hos ett system att kunna användas enkelt och effektivt för att användaren ska kunna klara sina uppgifter med en lagom nivå av arbete (Phang et al. 2009). Molich (2002) förklarar att i en användbar webbplats ingår det fem olika saker:

#### Lätt att lära sig

Molich (2002) skriver att det handlar om inlärningstiden vilket är den tid det tar för användaren att lösa en specifik uppgift.

#### Lätt att komma ihåg

Handlar om hur lätt det är att lösa en specifik uppgift när användaren har varit borta från t.ex. en webbsida och hur lång återinlärningstiden är. (Molich, 2002).

#### Effektiv att använda

Molich (2002) skriver att effektiviteten handlar om hur snabbt uppgifterna löses med hjälp av både användaren och systemet tillsammans samt att det har med bl.a svarstider och felfrekvenser att göra. Då systemet ska skicka felmeddelanden till användaren när det utförts något fel.

#### Begriplig

Hur användaren uppfattar systemet och hur systemet fungerar efter att ha utfört specifika uppgifter (Molich, 2002).

Tillfredställande att använda

Molich (2002) skriver att detta är en subjektiv tillfredställelse där användaren uttrycker sina åsikter i enkäter eller intervjuer. Det beror även på den aktuella problemställningen och vad som är viktigast. Molich (2002) skriver:

På en webbplats som användare utnyttjar sällan är inläringstid och återinläringstid viktigast. Exempel: en webbplats där användare kan teckna enkla försäkringar. På en webbplats som användare utnyttjar ofta är effektivitet viktigast, till exempel en webbplats för informationsökning. (Molich, 2002, s.24).

Molich (2002) förklarar att genom dessa definitioner av användbarhet kan man kontrollera och mäta användbarheten på t.ex. en webbplats. Benyon (2014) beskriver att ett system som har hög användbarhet följer vissa punkter.

- Det kommer vara effektivt i att människor ska kunna utföra uppgifter genom en lämplig mängd ansträngning.
- Det kommer vara effektivt i att det innehåller lämpliga funktioner och innehåll, organiserat på ett lämpligt sätt.
- Det kommer vara lätt att lära hur man utför uppgifter och kommer ihåg hur man gjorde dem efter ett tag.
- Det kommer vara säkert att använda i olika sammanhang där det kommer användas.
- Den kommer ha stor nytta i att den gör de saker som människor vill ha gjort.

### 3.7 Moderator i forum

Phang et al. (2009) beskriver en forumsmoderator som en person som ser till att användarna på forumet och interaktionen mellan de hålls inom forumets policy och regler. Moderatoren tar alltså bort eller flyttar irrelevanta inlägg eller kommentarer som t.ex. personangrepp. Phang et al. (2009) beskriver moderator rollen som: ”guide a discussion that is going ‘off topic’ back to the original focus, and suspend membership of individuals who commit a breach of community policies and rules” (Phang et al. 2009, s.730).

Moderatorn har alltså ett stort ansvar att se till så att användarnas inlägg/kommentarer är relevanta till det som tillhör forumet, vare sig vara ämnet för en viss avdelning eller ett inlägg. Även att användarna är civila och inte går överstyr (Phang et al. 2009).

Phang et al. (2009) skriver även om hur moderatorns jobb att styra ett forum måste vara bra och att det är väl omtyckt av användarna. Om användarna tycker om moderatorns jobb att styra forumet är det större chans att användaren ser forumet som ett bättre socialt verktyg. Samtidigt, om moderatoren är för sträng eller för lös gällande regler och policy, kan det orsaka frustration för användaren och det skadar forumets rykte. Phang et al. (2009) menar alltså att en moderators roll kan påverka mycket om hur interaktionen utförs i forum. Phang et al. (2009) menar också att en moderator kan genom att ta bort inlägg och kommentarer som inte har alls med ämnet att göra eller om det inte följer reglerna skapa ett bättre forum med bättre reliabilitet. Då blir även forumet mycket mer trevligt för användarna att föra diskussioner på forumet.

### 3.8 Användandet av sociala medier i intranät

Lundgren et al. (2012) från Mittuniversitet utförde en studie om hur organisationer använder sociala medier i sina intranät. Där utförde de telefonintervjuer på intranät-/internkommunikationsansvariga från 9 olika organisationer som använde sig av sociala medier i sina intranät.

Resultaten för hur de deltagande organisationerna använder sig av sociala medier inom organisationen är att det vanligaste var "mina sidor" där det finns kontaktinformation om anställda inom organisationen. Sedan kom diskussionsforum och virtuella möten som används dagligen som ett socialt verktyg där de kan diskutera och föra möten. Organisationerna använde sig även av bloggar av olika slag. Wikis, chattar och social bokmärkning användes knappt i hälften av de deltagande organisationerna. I studien förklarar de även att en av organisationerna använder sig av något som de kallar idégenereringslogg.

I studien påpekar de även att i de sociala intranäten hade användarna blivit kategoriserade mer som "deltagare" och "kreatörer" än som "åskådare" som det tidigare varit då användarna använder egna profiler och deltar i diskussioner på forum, virtuella möten och bloggar (Lundgren et al. 2012).

Orsakerna till varför dessa organisationer har infört social media beskrivs i studien som att stärka internkommunikationen vilket handlar om att effektivisera och stärka kommunikationen.

minska e-postandet, hitta medarbetare med rätt kompetens snabbt, underlätta kontakter oavsett geografisk placering, dela information samt dela, utbyta och bygga kunskap i organisationen. (Lundgren et al. 2012, s.26).

Det handlar också om att stärka gemenskapen genom att ge ut ledningens visioner, skapa mötesplats för anställda, mervärde för organisationens medlemmar samt inspiration i organisationen

## 4. Empiri

*Empirikapitlet presenterar en sammanställning av insamlad data från intervjuer som utförts under denna undersökning. Underrubrikerna för detta kapitel följer de frågor som användes i intervjun (se Bilaga 1).*

### 4.1 Vilken roll tycker du att forum fyller idag?

Under intervjun ställdes frågan om vad de tyckte vilken roll forum fyller idag.

Respondenterna R1, R2 och R5 beskriver forum som ett ställe där människor kan föra debatter och diskussioner kring ämnen. De nämner även att forum används för att folk ska kunna uttrycka sina åsikter. R3 påpekade att med tiden har forum förvandlats och använts på fel sätt, att istället för att diskutera och debattera, används idag forum mycket till smutskastning och personangrepp. R6 svarade inte på frågan.

### 4.2 Intervjudel 1

Intervjudel 1 presenterar svaren för de frågor som ställdes om det nuvarande forumet.

#### 4.2.1 Hur ofta använder du forum på inslaget?

Samtliga respondenter svarade att de läser på forumet för att hålla sig uppdaterade på vad som skrivs. Men respondenterna berättade även att skapa eller kommentera sker nästan aldrig i ett inlägg. R1 sa att hen kanske har kommenterat någon gång men aldrig själv gjort ett inlägg.

Skriver aldrig. Är rubrikerna roliga så klickar jag och läser då och då. Forumet är väldigt inaktivt. Frekvensen är väldigt låg, kanske ett inlägg per dag. (R6).

#### 4.2.2 Hur tycker du funktionerna att skapa och kommentera inlägg i forumet fungerar?

Respondenterna R1, R3 och R4 svarade att de inte tänkt på hur funktionerna att skapa ett inlägg och kommentera i ett inlägg fungerar. De påpekade att eftersom de inte själva kommenterar speciellt ofta så har de inte tänkt på det utan de antog att funktionerna fungerar som de ska. Även R2 påpekade att hen själv inte använder funktionerna men berättade att vikten av att funktionerna finns är stor då de är centrala i att föra diskussioner på forum.

R6 beskrev det som att forumet är primitivt och buggigt.

#### 4.2.3 Dagens foruminlägg är inte teckenbegränsade, vad tycker du om det?

R1 tyckte det skulle vara bra att ha teckenbegränsning.

R2 sa att det är jättedåligt utan teckenbegränsning och påpekade att man ska orka läsa och ta till sig det



som skrivs på debattfrågan. ”Jag är inte för att läsa långa långa sidor” (R2). R3 berättade att hen inte tänkt på det men nämner att det kunde varit bra om det kortats ner lite då nuvarande inlägg kunde vara extremt långa. R4 svarade att ju längre dom är desto mindre chans är det att man läser man de och att det borde begränsas något. Men samtidigt att man ska kunna skriva vad man vill så att begränsning av ord är både positivt och negativt.

Jag märker själv att man tappar fokus om det blir för långt. Men åt andra sidan är det ju ett ställe där man ska kunna skriva allt man tycker så att det ska vara begränsat är väl inte optimalt. (R5).

R6 och de andra respondenterna tyckte att det är dåligt utan teckenbegränsning. R6 menade att det blir jättesvårt att läsa, speciellt i kommentarsfältet där det skär diagonalt om någon kommenterar på någon annans kommentar och att om detta sker flera gånger så blir det till slut jättesmalt. R6 säger att det borde vara ”scroll-bart”.

#### 4.2.4 Vad tycker du om forumets upplägg?

R1 och R4 berättade att det inte var något som de hade tänkt på speciellt mycket. R4 nämnde också att det inte alltid stämmer med det som står i inlägget. R2 däremot att det var bra men tyckte att det borde läggas till en för forskning då pedagogikknappen kunde gå generellt över utbildning inte forskning.

R3 tycker inte att det borde finnas något forum och att man istället ska kunna kommentera och diskutera direkt i nyhetsflödet utan att behöva gå till forumet.

R5 beskrev upplägget som bra och att det var logiskt. R6 tyckte att det var enkelt men att det fanns andra sätt man kunde göra det på. Inga förslags gavs av R6.

#### 4.2.5 Hur tycker du navigationen genom forumet fungerar?

R1 sa att hen aldrig provat att navigera genom forumet eftersom personen oftast bara läser inläggen som kommer fram på förstasidan. R2 beskrev det som enkelt och att hen inte har några synpunkter på hur det är att hitta specifika inlägg då hen bara läst från förstasidan om det som berör hen.

R3 sa som R1 och R2 att det är bara inläggen på första sidan som bli lästa. R4 hade heller aldrig provat navigera genom forumet eller sökt efter gamla inlägg. R5 sa att navigera genom forumet var helt ok och påpekade att om hen skulle vilja, så skulle det gå att hitta specifika inlägg. Men att en sökfunktion skulle vara bra. R6 som R5 nämnde också att en sökfunktion skulle vara bra för att just nu var navigationen dålig.

#### 4.2.6 Hur tycker du navigationen till forumet fungerar?

R1 sa att om hen skulle vilja ta sig dit så är det väldigt enkelt. R2 nämnde att hen skulle vilja lyfta upp det och få en mer central plats. För forum är av stort värde.

R3 beskrev det som ”enkelt” då det ligger direkt till höger på framsidan. R4 tyckte som R1 och R3 att det inte var några problem då det syns direkt till höger och att det alltid kommer upp nya saker som händer på forumet. Men om det skulle ligga någon annanstans som är lite svårare att hitta, skulle inte hen leta för att komma dit då det inte är så intressant. R5 och R6 sa som R1 och R3 att det är enkelt att hitta dit.

#### 4.2.7 Finns det något mer du skulle vilja tillägga?

R1 nämnde att forumet inte är läsvänligt för att det blir för många taggar och borde bli bättre. Varken R2 eller R3 hade något att tillägga.

R4 tycker att man ska fundera om det verkligen ska finnas något forum då det finns många forum på andra ställen och nämnde även att hen inte varit på något forum som är så öppen för kritik som detta. Att det är ok att skriva vad som helst och att det inte finns några regler. R4 påpekade även att om man tar bort forumet kommer det komma kritik för det. R5 och R6 hade heller inget att tillägga.

### 4.3 Intervjudel 2

Intervjudel 2 presenterar svaren för de frågor som ställdes om det nuvarande forumet.

#### 4.3.1 Vilken roll tycker du forum ska fylla i framtiden?

R1 sa att det ska användas till att samla information för förändringar där man involverar all personal. Detta för att öka demokrati och även få människor att veta vikten av det man tillhör, i detta fall universitet. Men för det krävs det någon sorts moderator.

Respondenterna R2, R4, R5 och R6 tycker att forum ska ha en liknande plats som idag. R2 tycker att det ska användas till debatt på intranät där kollegor kan vädra sina åsikter. R2 nämner även att det ska vara kreativt och medvetandegöra personalen för debatter som framför universitetets utveckling på något sätt. R4 tycker att forum ska vara för diskussioner och inte chattar eller liknande. Då det går för fort och inläggen tänks inte igenom lika väl. Hen tycker även att det ska finnas någon moderator som ser till så att inga regler bryts och ska agera som en säkerhetspersonal. R5 nämner att forumet ska vara lite som ett fikarum men med en bredare publik där alla kan vara med i diskussionen.

R6 som tidigare nämnt tycker att forum ska vara en diskussionsplats för alla anställda. Med frihet och anonymitet. Om det blir för hetsiga diskussioner kan man använda sig av en moderator.

R3 tycker inte att forum ska finnas på det sättet i intranätet. Hen påpekar att man hellre ska diskutera och kommentera direkt på nyheter som läggs upp. Om forum ska ha en plats i framtiden så skulle det byggas på olika plattformar, ville man diskutera skulle man gå dit istället.

#### 4.3.2 Vad tycker du om moderator?

Alla respondenter förutom R5 är positiva till en moderator men att moderatören ska utföra olika uppgifter. R1 och R6 säger att moderatören ska agera som vakt, som tar hand om forumet och ser till att det inte händer något illa. Men R6 menar att det endast behövs vid lagbrott. Hen nämner även att annars kan en moderator vara bra för att dra igång diskussioner för att det ska hända lite då det knappt läggs in några inlägg i det nuvarande forumet.

R2 tycker att en moderator kan vara behövande som tar upp trådar och får igång diskussioner. Men att moderatören inte är ledande utan låter användarna diskutera fritt genom den diskussionen. R3 säger att beroende på om man har flera plattformar där inte vem som helst kan se så behövs nog inte en moderator. Men om det går överstyr kan man införa det.

*”Jag tycker att det skulle fungera som en kommentarsfunktion som måste gå igenom en kontroll innan det publiceras.” (R4).*

#### 4.3.3 Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera jobbrelaterade saker?

R1 säger att man kan använda sig av grupper som man kan bjuda in. Andra saker som kan hjälpa är att ska gå snabbare för att inte lägga lika mycket tid på att läsa och kommentera. En sak till som R1 nämnde var att man ska tänka på vad ett universitet innebär och vad som kan göras för att hjälpa utvecklingen att drivas framåt. Att kanske använda sig av fler kategorier än vad det finns nu så alla kan känna sig välkomna att föra sina åsikter inom vissa områden.

R2 tycker att man ska ta upp saker som får många intresserade att diskutera. Centrala begrepp som berör fler än bara ett fåtal. R3 säger att hen inte är för forum och därför kan inte svara på frågan. R4 tycker för att kunna diskutera jobbrelaterade saker så behöver man veta att det som skrivs inte är sekretess på. Utan att det är offentligt och kan komma ut. Därför är det viktigt att tänka på vad som skrivs på forumet.

R5 menar att en del kan avskräckas av att alla ser vad man skriver och kanske inte vill att det ska vara så öppet. Därför kan det vara bra med en funktion där man kan välja vilka som ska se inlägget. Som en gruppdiskussion.

R6 säger att man ska kunna länka med riktiga html-länkar istället för copy-paste. Även att använda sig av referenser till andra delar av intranätet skulle vara bra, om man vill skriva om en viss nyhet och det på ett smidigt sätt går att referera till den nyheten.

#### 4.3.4 Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera icke-jobb relaterade saker?

R1 säger att saker inte ska ta för mycket tid utan det ska vara kort och snabbt för att man ska hålla sig intresserad.

R2 säger att man ska fundera på om man verkligen ska använda sig av det. Eftersom detta är en statlig myndighet och om man skulle vilja diskutera och skriva om saker som inte har med jobbet att göra så kan man använda sig av andra verktyg. R3 svarade inte på frågan.

R4 tycker man ska ha regler som sätter ton på vad man får skriva så att det inte blir som tidigare år med påhopp på personal. Hen påpekar även att man kan ha underkategorier som folk finner lite mer intressantare. Även att man kan ha grupper för t.ex. avdelningar som man kan diskutera i. Hen tycker även att de ska vara på samma plats som jobbrelaterade foruminlägg men tydligt märkta att man ser vad som är vad. R5 säger som R4 att en gruppdiskussion med anställda skulle vara positivt om folk inte vill att diskussionerna skulle vara öppna för alla.

R6 tycker att anonymiteten skulle spela stor roll då folk vågar skriva mer och att man ska använda sig av pseudonymitet för att kunna agera vid lagbrott i efterhand. Även att man kan använda sig av en chatt då det blir snabbare interaktion.

#### 4.3.5 Om framtidens Foruminlägg blir teckenbegränsade, vad tycker du om det?

Samtliga respondenter är positiva till teckenbegränsning på inlägg och kommentarer.

R1 menar att man ska kunna säga vad man vill men om det är såpass långt så kan man ta det någon

annanstans, möjligtvis länka till en annan sida där texten står. R2 sa att teckenbegränsning ska finnas för att texten inte ska bli allt för lång men att uppskatta vad som är för långt blir svårt. Hen menar även att poängen med foruminlägg är att det finns substans i det man skriver och att det är kortfattat. Men att det inte ska bli för långt då kärnan i konversationen tappas bort.

R3 säger att det ska vara på en rimlig nivå där man även kan få ut det man vill.

R4 skulle föredra teckenbegränsning men menar att de som vill ska kunna skriva mycket, att de senare får skylla sig själva om ingen läser. R5 hade inget ytterligare att säga än att teckenbegränsning är en bra möjlighet.

R6 säger att man kan ha teckenbegränsning men att införa en knapp för att utöka texten om den är över ett visst antal tecken. Hen påpekar efteråt att om man bara använder sig av teckenbegränsning kommer alla skriva två inlägg istället.

#### 4.3.6 Hur tycker du det ska gå att navigera till forumet från andra delar av intranätet?

Respondenterna R1, R2 och R3 säger att det ska vara enkelt att komma till forumet. R3 tycker även att man ska kunna bli inbjuden och lätt se det från andra delar av intranätet. R4 säger att det ska finnas på förstasidan någon slags vägg om att det har kommit ett nytt inlägg. Hen vill även att man ska kunna favoritmarkera vissa trådar och att även de ska finnas där. R5 svarade inte på frågan.

R6 tycker att det ska kunna komma upp ”senaste inlägg” eller ”aktiva inlägg” från andra delar av intranätet

#### 4.3.7 Vad tror du kan hjälpa för att få fler användare att använda sig av forumet och bli mer delaktiga i diskussioner?

R1 nämnde att en moderator som styr upp forumet skulle vara bra. En som startar diskussioner av vikt så att personal ser att det som diskuteras har betydelse, för att utveckla universitetet.

R2 säger att det är en generationsfråga och menar att beroende på hur van man är att svara i forum. Hen tycker själv det är bättre att möta varandra öga mot öga än att skriva på datorn. Hen menar att under öga mot öga kan man vrida på och ändra sina åsikter under samtals gång men när man skriver så blir det skrivet och det är svårare att ändra. Tolkningar av det man skriver kan ju även vara annorlunda.

Skulle kunna flagga för en konversation men skulle vilja ha kvar och sedan samla ihop dom. Om det är möjligt. För mig skulle det vara bra för då skulle man kunna sortera i informationsflödet som handlar om mycket annat. (R2).

R3 tycker att det ska tas upp bra diskussioner med relevanta ämnen som inte innehåller strunt då det har med universitet att göra. R4 säger att för att få mer användare på forumet så ska man se till att det är positiva saker som tas upp och som man för diskussioner kring. Hen säger att man skulle kunna använda sig av gruppdiskussioner.

Även R5 tycker gruppdiskussioner är bra men att det finns en negativ aspekt på det. Det är att inte alla ser inläggen och därmed blir det ingen öppen debatt. R6 tycker också att man ska använda sig av anonymitet för att få mer användare att använda sig av forumet.

#### 4.3.8 Finns det något mer du skulle vilja tillägga?

Ingen respondent hade något ytterligare att tilläga utöver det de sagt.

## 5 Analys

Detta kapitel presenterar den analys som utförts av förstahandskällor som samlats in genom intervjuer jämfört med de andrahandskällor som tagits fram.

### 5.1 Forums roll i intranät

Information som skickas ut av t.ex. ledningen i en organisation kan vara specificerad av det de tycker är viktigt men att det inte alls är det som individerna i organisationen vill ha (Heide, 2002). Resultatet från den data som samlats in från empirin visar att forumets roll är att det ska finnas en plats där man ska kunna diskutera och uttrycka sina åsikter. Ett ställe där man som person ska känna sig välkommen för att diskutera och kunna påverka beslut som handlar om organisationens utveckling, men samtidigt kunna diskutera andra saker som inte tillhör organisationen. Lundgren et al. (2012) menar att organisationer använder sociala medier som forum för att stärka internkommunikationen i organisationen.

### 5.2 Hur är användarnas syn på det nuvarande inlagets forum gällande användbarhet

Resultatet av denna undersökningsfråga visar att det nuvarande forumet är inaktivt. Forumet är enkelt då det innehåller ett fåtal funktioner som används för att kunna skapa och kommentera inlägg. Inläggen har ingen teckenbegränsning och man kan skriva hur mycket som helst, vilket kan bli långt. Kommentarsfälten blir förvirrande och svårlästa då det inte riktigt syns på vilken kommentar som kommenterats på vad. Kommentarsfälten har inte heller någon teckenbegränsning utan kan bli extremt långa. Benyon (2014) och Molich (2002) skriver att ett system har bra användbarhet om det innehåller lämpliga funktioner och innehåll, organiserat på ett lämpligt sätt vilket inte syns i det nuvarande forumets inläggs- och kommentarsfält.

Molich (2002) skriver att en definition av användbarhet handlar om inlärningstiden, vilket är den tid det tar för användaren att lösa en specifik uppgift. Det kan kopplas till respondenternas syn om upplägget på forumet.

Upplägget på forumet beskriver respondenterna som ”OK” då det är enkelt och ingen riktigt tänkt på det förutom att avdelningarna för inläggen kunde ses över och att det som stod i dessa inte alltid passade in med den avdelning inlägget blivit inlagd i. Det betyder att även om användarna inte lägger in sina inlägg på rätt avdelning har forumets upplägg snabb inlärningstid eller som Benyon (2014) beskriver det: *”It will be easy to learn how to do things and remember how to do them after a while.”* (Benyon, 2014, s.81).

Vägen till forumet kan beskrivas som lätt då samtliga respondenter tyckte det inte var några problem att komma till forumet. Vilket betyder att anledningen till varför forumet är inaktivt har inget med navigationen dit. (Heide, 2002) menar att det är användarna själva som väljer att inte använda sig av och ta emot informationen i forumet.

Navigationen i forumet är lätt då man enkelt kan läsa inläggen. Det som används är delen på första sidan som tillåter en att gå till nyaste inläggen eller själva forumet. Vilket visar på bra användbarhet då funktionen gör det användarna vill få gjort (Benyon, 2014). I det nuvarande forumet verkade det som att

behovet av att navigera bortom förstasidan i forumet för att se gamla inlägg inte var aktuell. Forumet beskrevs även vara en sida för att kritisera personer då personpåkopp verkade vara återkommande från tid till tid.

### 5.3 Hur är användarnas syn på det kommande forumet gällande användbarhet

Data från empirin visar att det nya forumet på inslaget ska innehålla fler kategorier för att användarna ska kunna känna sig välkomna i sitt område eller mer intressanta saker som berör flera för att få mer användare att använda sig av forumet. Inläringstiden kan öka i början men kan i längden medföra ett mer effektivt forum då användarna vet var de ska skapa sina inlägg. Molich (2002) menar att effektiviteten handlar om hur snabbt uppgifter löses med hjälp av både användaren och systemet tillsammans.

Data från empirin visar också att man kan använda sig av gruppfunktioner där man kan bjuda in användare för att sedan dela och diskutera vilket kan leda till att användare använder forumet mer för att forumet har den funktion som användaren vill ha. ”*Det kommer ha stor nytta i att den gör det saker som människor vill ha gjort.*” (Benyon, 2014, s.81). Hinrich (1997) menar att intranät är ett ställe där man kan jobba tillsammans. Vilket en gruppdiskussion tillåter användarna att göra.

Benyon (2014) menar att med rätt funktioner och innehåll som är organiserat på lämpligt ställe ökas användbarheten på systemet. Det nuvarande forumet använder inte teckenbegränsning utan man kan skriva hur mycket man vill. Enligt respondenterna ska man använda sig av teckenbegränsning för att det ska bli substans i det man skriver. Om man vill skriva långt ska det finnas andra ställen att skriva det på. Eller att i alla fall ha valet att kunna se en kort text som man sedan kan utöka om man vill läsa hela texten. Molich (2002) menar att i början kan det påverka inläringstiden. Men efter att användarna har använt forumet och dess funktioner ett tag kan användbarheten öka då användarna begriper forumet bättre.

### 5.4 Hur kan det nya forumet bli bättre än förra med att få flera användare att använda dess funktionalitet för att utföra diskussioner

Enligt respondenterna ska man kunna diskutera saker som berör och inte berör universitet. Att det ska tas upp mer intressanta ämnen för att få fler användare att använda sig av forumet och delta i diskussionerna. Dagens forum är inaktivt. Därför menar respondenterna att mer inlägg som är intressanta skulle hjälpa att få mer användare att läsa och delta i diskussioner/debatterna. Heide (2002) menar för att få mer inlägg som är intressanta måste användarna själva ta sig den tid att skapa inläggen och försöka locka användarna att delta, då det är deras ensak om de väljer att läsa eller inte.

Men det finns även problem med vilka intressanta ämnen som skulle tas upp, då vissa saker kanske är intressanta för en viss avdelning eller användargrupp på Karlstads universitet, kan även det vara att det inte är lika intressant för andra som inte tillhör den avdelningen eller användargruppen. Heide (2002) menar att informationen även kan tolkas olika och vad informationen kan bidra med till alla är olika. Vilket kan skilja vad de kan bidra till den konversationen om det ämnet.

I empirin beskrevs det att en moderator skulle kunna finnas för att lägga upp intressanta inlägg som berör många. En respondent nämnde även att anonymitet skulle hjälpa för att få användare använda sig av

forumet då de kanske vågar gå in och skriva inlägg eller kommentarer. Men att använda sig av moderatorn som en möjlig säkerhetsvakt vid lagbrott eller annat.

Enligt Phang et al. (2009) är en moderator en individ som ser till så att användandet av forumet följs efter forumets policys och regler. Moderatorns roll är även att se till så att de inlägg och kommentarer som skrivs är relevanta till ämnet samt att ta bort inlägg som bryter vid policy eller är för irrelevanta till ämnet, och därmed göra forumet till en diskussionsplats där man kan hitta och dela information utan att behöva bry sig om saker som inte är relevanta. Phang et al. (2009) menar även att om en moderator gör ett bra jobb, kan det hjälpa användarna se forumet som ett bättre socialt verktyg.



## 6 Slutdiskussion

*Detta kapitel presenterar mina slutsatser baserat på analysen och syftet med undersökningen. Slutsatserna presenteras som krav följt av diskussion kring varför dessa krav valdes.*

### 6.1 Slutsats

Syftet med denna uppsats är att fastställa krav på det nya forumet på Nya Intranätets Inslaget genom att undersöka användarens syn på det nuvarande forumet. Vad de tycker det nya forumet ska innehålla (se 1.2).

#### 6.1.1 Forums roll i intranät

Denna undersökning visar att ett forums roll i intranät är ett ställe där användare ska kunna känna sig välkomna och kunna utbyta och dela information som berör organisationen och som kan påverka utvecklingen av nämnd organisation, men även att kunna sammanföra diskussioner och annat som inte tillhör organisationen för att stärka internkommunikationen.

#### 6.1.2 Nuvarande forumet

När det gäller det nuvarande forumet visar undersökningen att forumet är inaktivt men enkelt. Användbarheten på en del av forumets funktioner håller hög grad då det är lätt och enkelt att utföra uppgifter som att skapa inlägg, hitta inlägg, hitta nya inlägg. Undantaget är inläggen som inte innehåller någon teckenbegränsning på både inläggets brödtext samt i kommentarsfältet. Det medverkar till dålig användbarhet då innehållet inte presenteras på lämpligt sätt och det blir svårare för användare att se vad som kommenterats på vad.

#### 6.1.3 Nya forumet

Enligt undersökningen anser deltagarna att det borde finnas fler kategorier att välja bland för de som skapar inlägg i forumet. Detta för att användarna av Nya intranätets forum lättare ska veta vart de kan hitta information de är intresserade av att läsa och diskutera.

En gruppdiskussion ska enligt undersökningen också finnas där man kan bjuda in användare för att kunna diskutera om jobbrelaterade saker som berör organisationen/jobbet eller icke jobbrelaterade ämnen. Detta kan påverka att mer användare använder forumet då det kan hjälpa de effektivisera sitt arbete.

Undersökningen visar att teckenbegränsning också borde tillämpas för att öka användbarheten. Information presenteras då på ett mer lämpligt sätt jämfört med det nuvarande forumet och det blir lättare och snabbare att utföra uppgifter om användaren kan få en bättre begriplighet om hur systemet presenterar information som t.ex. Hur kommentarer som kommenteras på själva inlägget eller en annan kommentar.

#### 6.1.4 Öka deltagandet av användare för nya forumet

Enligt undersökningen ska man för att få mer användare att använda det nya forumet och bli mer delaktiga i diskussioner, ta upp mer intressanta ämnen. Men för att göra det krävs det att antingen användarna själva drar igång diskussioner och inlägg eller att en moderator gör det. Om det läggs upp mer intressanta inlägg som berör fler användare så kan det locka fler användare att använda sig av forumet då det berör de mer. Detta skulle enligt undersökningen kunna ske av en moderator. Denna moderator skulle då lägga upp intressanta och relevanta inlägg som berör många. Men också kunna bidra som en "säkerhetsvakt" som skulle se till att kommentarer håller sig civiliserade och relevanta till det ämne som inlägget håller sig till. Detta för att skapa ett trevligare forum som alla ska kunna känna sig välkomna i att diskutera utan att bli påhoppade, vilket tidigare har varit ett problem i det nuvarande forumet.

### 6.2 Kravrekommendationer

Kraven som tagits fram baserat på slutsatserna ovan (se 6.1) presenteras i tabellen nedan. Sedan ges en beskrivning hur dessa krav togs fram (Se 6.3).

Tabell 1 Kravrekommendationer

Krav ID 1	Det ska gå att skapa ett inlägg
Krav ID 2	Det ska gå att kommentera ett inlägg.
Krav ID 3	Det ska gå att starta en gruppdiskussion
Krav ID 4	Det ska gå att bjuda in användare till gruppdiskussion
Krav ID 5	Inläggen ska ha teckenbegränsning
Krav ID 6	Kommentarerna i inläggen ska ha teckenbegränsning
Krav ID 7	Det ska finnas en moderator i forumet
Krav ID 8	Moderatorn ska se till att inläggen på forumet ska följa regler
Krav ID 9	Moderatorn ska se till att inläggen på forumet håller sig till ämnet
Krav ID 10	Moderatorn ska se till att kommentarerna följer regler
Krav ID 11	Moderatorn ska se till att Kommentarer håller sig till ämnet.
Krav ID 12	Moderatorn ska se till att om inga inlägg startar ska moderatorn själv lägga in relevanta diskussionsinlägg.

### 6.2.1 Krav ID 1 & 2

Dessa krav handlar om att användarna ska kunna föra diskussioner på forumet. Det är viktigt för att de ska kunna förmedla information på något sätt. Därför är det viktigt att kraven finns med så användarna på det nya intranätet kan kommunicera och diskutera med varandra, både genom att skapa inlägg men även att kunna kommentera fram och tillbaks så att diskussionen har möjligheten att ständigt föras framåt (se 5.1).

### 6.2.2 Krav ID 3 & 4

Respondenterna nämnde att gruppdiskussion skulle vara bra för att kunna få användare att dela och diskutera med vilka de vill utan att alla ska vara med. Då krav kan generellt dra ner på de allmänna diskussionerna som ses av alla, väger det upp en del med att de kan få fler att använda sig av forumet, då de vet att de kan bjuda specifika användare där de kan diskutera både jobb och icke-jobb relaterade saker. Det är även bra för att kunna öka arbetet effektivt då de snabbt kan nå varandra (Hinrich 1997), (Christensen, 1996, refererad i Heide, 2002), (se 5.3).

### 6.2.3 Krav ID 5 & 6

Krav ID 5 och 6 valdes ut då respondenterna nämnde att det gamla forumet, som inte innehåller teckenbegränsning, var dåligt och många inlägg och kommentarer blev svårlästa (se 5.2). Det är därför viktigt att man ser till att inläggen och kommentarerna inte blir som förut utan använder sig av teckenbegränsning för att skapa substans (se 5.3), och bra användbarhet (Benyon, 2014), (Hornbæk, 2006 refererad i Phang et al. 2009). Anledningen till varför inga siffror för teckenbegränsningen skrivs i kravet är för att respondenterna gav inga förslag och det beror på hur forumet kommer att se ut som avgör mycket om vilken gräns teckenbegränsningen ska ha.

### 6.2.4 Krav ID 7 – 12

Dessa krav handlar om att en moderator ska finnas i forumet. Denna moderator ska generellt se till så att forumet håller hög relevans till ämnena och även att inläggen och kommentarerna följer de policy och regler som finns (se 5.4). Varför en moderator skulle behövas är för att forumet ska kunna vara en plats där användare kan diskutera relevanta ämnen för Karlstads Universitet. Men även andra saker som inte tillhör jobbet i sig, men samtidigt att de kommentarer eller inläggen som skrivs innehåller det ämne som beskrivs (Phang et al. 2009). En tanke kring det är hur man avgör vad som är relevant och inte. Det är också en del av moderatorns jobb, se till att användarna kan uttrycka sina åsikter men samtidigt håller sig till ämnet.

## 6.3 Fortsatta studier

Vid den empiriska undersökningen har sex användare av det nuvarande forumet intervjuats. Dessa användare har bidragit till en bra inblick i hur det nuvarande forumet fungerar med vad som fungerar bra och vad som fungerar mindre bra eller inte alls. De har även bidragit med information som kan hjälpa det forum i det Nya Intranätet att bli ännu bättre än det förra. För att stärka undersökningens resultat skulle det behövas mer intervjuer med mer användare. Även att den metod som valdes och de intervjufrågor som användes, skulle behöva utvecklas något (se Bilaga 1). Då det har varit dålig svarsfrekvens från användare på forumet har det inte varit aktuellt att utöka data i det empiriska kapitlet.

För vidare forskning rekommenderar jag att fler intervjuer utförs samt mer frågor under intervjun där frågorna även är mer specifika på funktioner och användbarhet.

Ett annat förslag är att utföra användartester på de funktioner som tillfälligt har byggts. Detta för att få en klar inblick i användarens syn under projektets uppbyggnad. Det kan leda till att kraven förbättras samt att användbarheten kan bli bättre.

## Källförteckning

- Bansal, P. & Corley, K. (2012). What's Different about Qualitative Research?. *Academy of Management Journal*. pp. 509-513.
- Benyon, D. (2013). *Designing Interactive Systems: A comprehensive guide to HCI, UX and interaction design*. Third edition. Pearson
- Bottazzo, V. (2005). Intranet: A medium of internal communication and training. *Information Services & Use*, 25(2), 77-85.
- Chee Wei, P., Kankanhalli, A., & Sabherwal, R. (2009). Usability and Sociability in Online Communities: A Comparative Study of Knowledge Seeking and Contribution. *Journal Of The Association For Information Systems*, 10(10), 721-747.
- Heide, M. (2002). *Intranät: en ny arena för kommunikation och lärande av*. Sociologiska institutionen – Lunds universitet.
- Hinrichs, R, J. (1997). *Intranets: What's the Bottom Line?* Prentice Hall Ptr.
- Lundgren, L. & Strandh, K. & Johansson, C. (2012). . *De sociala intranätens praxis - användning, nytta och framgångsfaktorer*. Mittuniversitetet, Sundsvall, nr 5. DEMICON
- Molich, R. (2002). *Webbdesign: med focus på användbarhet*. Studentlitteratur AB.
- Murray Thomas, R. (2003). *Blending Qualitative and Quantitative Research Methods in Theses and Dissertations*. Corwin.
- Nationalencyklopedin. (2014). Sociala medier. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.ne.se/lang/sociala-medier>. [2014-03-27].
- Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning* upplaga 4. Studentlitteratur.
- Phelps, R. R. & Mok, M. M. (1999). Managing the risks of intranet implementation: an empirical study of user satisfaction. *Journal Of Information Technology (Routledge, Ltd.)*, 14(1), 39-52.
- Phillips, T. (1997). Talking of the intranet. *Director*, 51(4), 62.
- Rubin, J. & Chisnell, D. (2008) *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. Upplaga 2. John Wiley Sons.
- Skok, W. & Kalmanovitch, C. (2005). Evaluating the role and effectiveness of an intranet in facilitating knowledge management: a case study at Surrey County Council, *Information & Management*, Volume 42, Issue 5, July 2005, Pages 731-744
- Tredinnick, L. (2004). *Why Intranets Fail (and How to Fix them): A Practical Guide for Information Professionals*. Chandos.
- Vetenskapsrådet .2014. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>. [2014-08-10].

## Muntliga källor

Respondent 1, (2014). Användare på intranätet i Karlstads universitet. Intervjuades 2014-04-23

Respondent 2, (2014). Användare på intranätet i Karlstads universitet. Intervjuades 2014-04-24

Respondent 3, (2014). Användare på intranätet i Karlstads universitet. Intervjuades 2014-04-25

Respondent 4, (2014). Användare på intranätet i Karlstads universitet. Intervjuades 2014-04-25

Respondent 5, (2014). Användare på intranätet i Karlstads universitet. Intervjuades 2014-05-08

Respondent 6, (2014). Användare på intranätet i Karlstads universitet. Intervjuades 2014-05-12

# Bilagor

## Bilaga 1: intervju

- Vilken roll tycker du att forum fyller idag?

## Intervjudel 1

- Hur ofta använder du forum på inslaget?
- Hur tycker du funktionerna att skapa och kommentera inlägg i forumet fungerar?
- Dagens Foruminlägg är inte teckenbegränsade, vad tycker du om det?
- Vad tycker du om forumets upplägg?
- Hur tycker du navigationen genom forumet fungerar?
- Hur tycker du navigationen till forumet fungerar?
- Finns det något mer du skulle vilja tillägga?

## Intervjudel 2

- Vilken roll tycker du forum ska fylla i framtiden?
- Vad tycker du om moderator?
- Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera jobbrelaterade saker?
- Vad tycker du ska ingå i ett Forum för att användare ska kunna dela/diskutera icke-jobb relaterade saker?
- Om framtidens Foruminlägg blir teckenbegränsade, vad tycker du om det?
- Hur tycker du det ska gå att navigera till forumet från andra delar av intranätet?
- Vad tror du kan hjälpa för att få fler användare att använda sig av forumet och bli mer delaktiga i diskussioner?
- Finns det något mer du skulle vilja tillägga?

## Bilaga 2 Intervjuavtal

### Intervjuavtal

Härmed går jag med på att ljudinspelning kommer ske under intervjuens gång. Inspelningen görs för att kunna gå tillbaka och höra vad som sägs under intervjun.

Jag som respondent har rätt att avbryta denna intervju när som helst och att all data som spelas in under intervjun kommer raderas.

Ingen identifierande information kommer att användas i slutrapporten. Informationen från inspelningen kommer användas av Tim Adamsson och kommer redovisas i slutrapporten

Ljudinspelningen kommer tas bort när uppsatsen är klar.

Datum: \_\_\_\_\_

Underskrift: \_\_\_\_\_