



**INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,  
LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI**

## **DEN SOM SÖKER SKALL FINNA?**

– Om att tillgängliggöra information via intranätet för omvårdnadspersonal och legitimerad personal inom Vård- och äldreomsorgsförvaltningen.

**Katrin Svensson**

---

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt 2015
Handledare:	Ellen Breiholtz
Examinator:	Åsa Abelin

## Abstract

Uppsats/Examensarbete: 15 hp

Program och/eller kurs: Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig nivå

Nivå: Avancerad nivå

Termin/år: Vt 2015

Handledare: Ellen Breiholtz

Examinator:

Nyckelord: Intranät, informationshantering, gruppering, gruppifiering, knowledge management, dokumenthanteringssystem

---

Syfte: Studien grundas i problematik med kommunens dokumenthanteringssystem som inte upplevs som användarvänligt. Studien syftar således till att tillgängliggöra information.

Teori: I denna studie har litteratur inom intranät, informationshantering samt knowledge management använts.

Metod: En enkätundersökning har genomförts för att undersöka användningen av förvaltningens digitala verktyg samt vilka behov av information personalen har.

Resultat: Studiens resultat bekräftar att dokumenthanteringssystemet inte fungerar optimalt men påvisat också en bristande kännedom om vilken information som finns att tillgå.

## Förord

Jag tänker att en god och kvalitetssäker äldreomsorg bygger på kompetent och informerad personal. För att leva upp till det krävs ett gott system för kommunikation och informationshantering. Med min erfarenhet från äldreomsorgen har jag med stort intresse och nyfikenhet tagit mig an uppgiften att tillgängliggöra information för vård- och äldreomsorgsförvaltningens medarbetare. Arbetet med denna uppsats har varit intressant och lärorikt men inte saknat motgångar. Jag vill därför tacka min handledare på Göteborgs universitet Ellen Breiholtz och min handledare på förvaltningen Åsa Zacharoff. Tack för guidning och stöttning under resans gång.

*Till Irma & Birgitta*

*För Maj-Britt*

# Innehållsförteckning

1. Introduktion.....	6
1.1 Problemformulering .....	6
1.2 Syfte .....	8
1.3 Frågeställningar och hypoteser.....	8
1.3.1 Frågeställningar .....	9
1.3.2 Hypoteser .....	9
1.4 Avgränsningar .....	9
1.5 Uppsatsens bidrag .....	10
2. Bakgrund.....	11
2.1 Vård- och äldreomsorgsförvaltningen och dess organisation .....	11
2.2 Digitala verktyg i Vård- och äldreomsorgsförvaltningen och kommunen.....	11
2.2.1 Förvaltningens gemensamma mapp g: .....	11
2.2.2 Kommunportalen .....	11
2.2.3 Alfresco .....	11
3. Teori.....	13
3.1 Intranät - uppkomst och begrepp.....	13
3.2 Struktur.....	13
3.2.1 Gruppering.....	15
3.2.2 Sökfunktion .....	16
3.3 Knowledge management.....	17
3.3.1 Information och kunskap .....	17
3.3.2 Pull-modellen.....	18
3.3 Strategiskt arbete med intranätutveckling .....	20
4. Metod .....	22
4.1 Enkätundersökning.....	22
4.1.1 Enkätkonstruktion.....	23

4.2 Informationssökning.....	23
4.3 Urval.....	23
4.4 Datainsamling.....	24
4.5 Metodkritik.....	25
4.7 Reliabilitet och validitet .....	25
5. Resultat och analys .....	26
5.1 Respondenterna .....	26
5.2 Kommunportalen.....	27
5.3 Förvaltningens gemensamma mapp kallad g: .....	30
5.4 Alfresco .....	31
5.5 Upplevt behov av information.....	35
6. Slutsats .....	39
6.1 Hypotes 1 – Struktur .....	39
6.2 Hypotes 2 – Gruppering .....	42
6.3 Knowledge management .....	44
6.4 Förslag till vidare forskning .....	45
Referenser .....	46
Bilaga 1 .....	47

# 1. Introduktion

Vård- och äldreomsorgsförvaltningens<sup>1</sup> primära uppdrag är att för äldre personer tillhandahålla möjligheten att åldras i trygghet. Vidare skall förvaltningen erbjuda en god omsorg, hälso- och sjukvård i det egna hemmet eller i ett särskilt boende för äldre.

Förvaltningen styrs av Vård- och äldreomsorgsnämnden, socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, lagarna om färdtjänst, riksfärdtjänst, bostadsanpassningsbidrag, medicinska hjälpmedel samt vårdhjälpmedel. Förvaltningen har över 900 anställda som skall hålla sig ajour med riktlinjer och rutiner för att säkerställa att förvaltningens uppdrag genomförs.

Något som förutsätter ett gott system för informationshantering. I dagsläget upplever förvaltningsledningen att ett sådant system inte finns. Förvaltningens information är idag samlad i kommunens dokumenthanteringssystem *Alfresco* som nås via kommunens intranät *Kommunportalen*. Förvaltningsledningen anser att *Alfresco* är opraktiskt då det inte samlar all information kring ett ämne på samma ställe samt har en svårförståelig huvudstruktur. Det resulterar i att förvaltningens personal inte når information, något som i sin visat sig leda till att de inte agerar på ett kvalitetssäkert sätt.

## 1.1 Problemformulering

I Inspektionen för vård och omsorgs rapport (2014 s.7) gällande kommunikationsbrister i vården fastläs det att i en kunskapsintensiv verksamhet som hälso- och sjukvård är det av största betydelse att informationsöverföring och kommunikation sker effektivt för att måluppfyllelse ska kunna nås.

Under 2014 beslutade Vård- och äldreomsorgsnämnden att anta ett kvalitetsledningssystem med tydliga kvalitetskrav för hemtjänst, äldreboende och hemsjukvård.

Kvalitetsledningssystemet styr ansvarsfördelning för verksamhetens systematiska kvalitetsarbete, metoder för det systematiska förbättringsarbetet samt förutsättningar för att uppnå och bibehålla kvalitet i enlighet med socialstyrelsens föreskrift (Vård- och äldreomsorgsnämndens årsredovisning 2014 s. 4). I *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (2011 s.4) förtydligas begreppet kvalitetsledningssystem. Systemet fastställer metoder för ledning av verksamhet genom att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller. Kvalitetsledningssystemet utgörs av förvaltningens styrande och stödjande dokument,

---

<sup>1</sup> Vård- och äldreomsorgsförvaltningen kommer vidare att refereras till som förvaltningen.

det vill säga riktlinjer och rutiner. Riktlinjer och rutiner beskriver tillvägagångsätt för hur en aktivitet skall genomföras och hur ansvar för utförandet är fördelat. I samband med att Vård- och äldreomsorgsnämnden antog kvalitetsledningssystemet beslutades det också att kvalitetsledningssystemet skall vara lättillgängligt för medarbetarna. Det sker via kommunens intranät. Tanken är att systemet skall fungera som ett stöd i det dagliga arbetet och motivera till utveckling av verksamhetens kvalitet. (*Ledningssystem för kvalitetsarbetet inom vård och äldreomsorg i Alingsås kommun enligt SOSFS 2011:9, 2014 s.1,10*)

När *Alfresco* infördes beslutades det att dokumenthanteringssystemet skall ha en huvudstruktur som samtliga förvaltningar inom kommunen använder sig av.

Förvaltningsledning anser att denna struktur är opraktiskt då den skiljer på styrande och stödjande dokument. Vilket innebär att riktlinjer och rutiner kring samma aktivitet ligger i olika mappar.

Ytterligare en begränsning med *Alfresco* är att systemet saknar sökfunktion. Att ha en god förförståelse för förvaltningens organisation blir således ett krav för att kunna orientera sig bland dokumenten på *Alfresco*. En förförståelse som många i förvaltningens personalstyrka saknar. Detta gäller speciellt yrkeskategorierna omvårdnadspersonal<sup>2</sup> och legitimerad personal<sup>3</sup> som klassas som sällan användare av förvaltningens digitala verktyg. Problematiken med att orientera sig i *Alfresco* resulterar i att det är svårt för personalen att komma åt dokumenten och således nå information.

Det har kommit till förvaltningsledningens kännedom att personalen inte alltid agerar utifrån kvalitetsledningssystemet. Exempelvis som rutiner för hur extrapersonal skall tillsättas.

Förvaltningsledningen tror det beror på den bristande användarvänligheten hos *Alfresco*. För att bibehålla god vård och säkerställa kvalitén inom verksamheterna hemtjänst, äldreboende och hemsjukvård har förvaltningsledningen en idé om att information bör kategoriseras efter personalens yrkesroll och istället tillgängliggöras på *Kommunportalen* för medarbetarna.

I samband med att *Alfresco* infördes beslutades det att förvaltningen skulle frångå annan dokumentlagring. Förvaltningen hade då information och dokument lagrade på den gemensamma mappen på kommunens server kallad g:.<sup>4</sup> Förvaltningsledningen har fått indikationer på att g: fortfarande används och vill veta om så är fallet och till till vad den i så fall används till.

---

<sup>2</sup> Omvårdnadspersonal omfattar undersköterskor, vårdpersonal.

<sup>3</sup> Legitimerad personal omfattar sjuksköterskor, fysioterapeuter, arbetsterapeuter och rehab assistenter.

<sup>4</sup> Den gemensamma mappen på kommunens server kommer vidare att refereras till som g:

Mats Bark et al (2002 s.40) förordar att intranätutveckling bör föregås av en intranätdiagnos som ger en lägesbild av hur användandet av intranät ser ut. Resultatet bidrar till åtgärdsförslag som ger bra beslutsunderlag för framtida förbättringar.

En organisations ledning har ofta en övertro till intranät som kommunikationskanal. Bara för att information publiceras på intranät sker inte per automatik ett kunskapslyft hos personalen. Det är därför viktigt att utgå från användarens behov och efterfrågan av information (Bark et al 2002 s.22) Även Fredric Landqvist och Sven Hamrefors (2006 s.19) belyser vikten av att slutanvändaren är med och påverkar utvecklingen av ett intranät då det endast är slutanvändaren själv som till fullo kan se och prioritera sitt sammanhang.

Jag har därför undersökt om och till vad yrkeskategorierna omvårdnadspersonal och legitimerad personal använder *Kommunportalen*, *Alfresco* och *g:*. Jag har också undersökt vilka behov av information personalgrupperna anser att de har för att underlätta sitt dagliga arbete. Utifrån studiens resultat, tillsammans med forskning och litteratur kring intranät, har jag tagit fram utvecklingsförslag. Min tanke är att förvaltningen kan arbeta vidare med dem för att tillgängliggöra information för sina medarbetare.

## 1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att synliggöra hur användandet av *Alfresco*, *Kommunportalen* och *g:* ser ut. Undersökning omfattar också vilka behov av information personalen anser sig ha. Resultatet av denna undersökning ställs i relation till aktuell forskning kring ämnet. Varpå jag presenterar förslag på hur förvaltningen kan arbeta vidare med att tillgängliggöra information.

## 1.3 Frågeställningar och hypoteser

Frågeställningarna syftar till att göra en nulägesrapport över hur användandet av förvaltningens digitala verktyg ser ut samt vilka behov av information personalgrupperna anser sig ha. Det finns flera olika perspektiv på hur en kan öka användarvänligheten och i förlängningen även tillgängliggöra information i ett intranät. *Struktur*, *gruppering*, *gruppifiering* och *sökfunktion* är några perspektiv som hypoteserna kommer ta avstamp i. Information hanteras för att bli användbar och omvandlas till kunskap, därför är ett annat viktigt perspektiv *knowledge management*.



### 1.3.1 Frågeställningar

– *Hur ser användandet av Kommunportalen, Alfresco och g: ut idag?*

– *Vilken information anser sig personalen behöva?*

### 1.3.2 Hypoteser

– *Personalen har svårt att hitta information på Alfresco.*

– *Information blir tillgängligare genom att den kategoriseras utifrån yrkesroll.*

## 1.4 Avgränsningar

Studier kring intranät är breda och komplexa (Bark et al, 2002 s.6). Därför kommer denna uppsats inte ta hänsyn till tekniken bakom intranät utan fokusera på dess innehåll, *kommunikation, struktur* och på *organisationslärande – knowledge management*.

Förslag på hur information kan kategoriseras och struktureras kan ges utifrån olika utgångspunkter. I detta fall har två utgångspunkter diskuteras. Det ena är förslag på kategorisering och struktur utifrån personalens behov av information. Den andra är förslag på kategorisering och struktur utifrån den befintliga informationen. I denna studie kommer jag endast att ta hänsyn till kategorisering och struktur utifrån personalens behov, då en granskning av dokument faller utanför tidsramen av denna magisteruppsats.

Vård- och äldreomsorgsförvaltningen har över 900 anställda som kan kategoriseras i följande yrkeskategorier.

- Omvårdnadspersonal
- Hälso- och sjukvårdspersonal
- Administrativ personal
- Biståndshandläggare
- Chefer

Samtliga dessa yrkeskategorier har behov av att hitta information. Administrativ personal, biståndshandläggare och chefer bedöms av förvaltningen vara lättare att nå för att stämma av

behov av information. Omvårdnadspersonal och legitimerad personal som befinner sig ute i verksamheterna anses däremot vara svårare att nå. Så för att få en hanterbar mängd data inom ramen för detta projekt kommer denna studie endast att fokusera på omvårdnadspersonal och legitimerad personals behov av information.

## 1.5 Uppsatsens bidrag

Jesper Falkheimer och Mats Heide (2014 s.30) menar att forskningens fokus har legat på extern kommunikation framför intern kommunikation. Orsaken förklaras genom att de är lättare att mäta effekterna av extern kommunikation exempelvis deltagandet på ett marknadsfört evenemang. Vidare menar författarna att extern kommunikation baserat på relationsbyggande och varumärkesarbete. För att goda relationer skall byggas behöver medarbetarna identifiera sig med organisationens kärnvärde och kommunicera dessa. En sådan relation leder till att gränserna mellan extern- och internkommunikation suddas ut något. Många kommunikatörer har därför börjat intressera sig för just internkommunikation, men funnit ett tomrum gällande forskning och litteratur i ämnet.

Denna uppsats belyser ett internkommunikativt problem gällande hur information bör tillgängliggöras via intranät. Därmed är denna studie ett bidrag gällande information- och kunskapshantering på intranät inom offentligt förvaltning.

## 2. Bakgrund

### 2.1 Vård- och äldreomsorgsförvaltningen och dess organisation

Vård och äldreomsorgsförvaltningens verksamhet består av hemtjänst, korttidsboende, särskilt boende för äldre, dagligverksamhet, hälso- och sjukvård, färdtjänst och bostadsanpassning. Dessa verksamheter är uppdelade på fem avdelningar inom förvaltningen.

Planeringsavdelningen, äldreboendeavdelningen, kvarboendeavdelningen, hälso- och sjukvårdsavdelningen samt planeringsavdelningen. Planeringsavdelningen är ansvariga för förvaltningens kommunikation, kvalitets- och verksamhetsutveckling samt strategiskt planering vilket omfattar information och kunskapshantering.

### 2.2 Digitala verktyg i Vård- och äldreomsorgsförvaltningen och kommunen

#### 2.2.1 Förvaltningens gemensamma mapp g:

g: skapades 2004 och fyllde inledningsvis två behov. Dels bidrog g: till att olika personalgrupper inom kommunens förvaltningar kunde dela på filer. Exempelvis har hemtjänsten haft mallar för underschema, det vill säga vilka insatser som skall göras när och för vem. Dessa mallar skrevs ut och fylldes i med specifik information gällande vårdtagare. Det andra behovet som g: fyllde var att IT-avdelningen behövde en plats att lägga delad programvara. Något som sedermera fick en egen mapp.

#### 2.2.2 Kommunportalen

*Kommunportalen 3.0* är det intranät som kommunen använder idag och det infördes 2013. *Kommunportalen* föregicks av en tidigare version vars brister ledde till en vidare utveckling. Med *Kommunportalen* som utgångspunkt kan användaren hitta nyheter och information som rör anställningen, arbetsmiljö och hälsa samt organisationen. Via *Kommunportalen* når användaren också de nyckelfunktioner som är avgörande för de anställdas arbete. Till exempel tidsrapportering, vikariehantering och lönesystem.

#### 2.2.3 Alfresco

Beslutet att införa *Alfresco* berodde på att kommunens tidigare dokumenthanteringssystem *Domino Doc* skulle sluta säljas av leverantören, därmed tillhandahölls inte längre support. Således kom *Alfresco* att införas i kommunen 2013. Vidare beslutades det att *Alfrescos* dokumentstruktur skulle anpassas till kommunens styrmodell. Tanken med dokumentationsstruktur var att få flera aktiva användare av *Alfresco*. Kunna skilja på arbetsdokument och allmänna handlingar. Strukturen som valdes skulle göra det enkelt att

komma åt information oavsett vilken förvaltning som avsågs. Samtidigt skulle kommunens egna handlingar få en gemensam samlingsplats och ersätta annan dokumentlagring så som g.: Åtgärden bedömdes kunna leda till en mer effektiv dokumenthantering och en god offentlighetsstruktur. (*Slutrapport Nytt dokumenthanteringssystem, 2013 s.3*)

*Alfresco* kan jämföras med *Utforskaren* på en PC eller *Finder* på en Mac och bygger på olika mappar i enlighet med den huvudstruktur som beslutats och som används av samtliga förvaltningar inom kommunen. På bilden nedan ses *Alfrescos* fem mappar som utgör dess huvudstruktur.

The screenshot shows the Alfresco web interface for Alingsås Kommun. The top navigation bar includes the logo and name of the municipality, along with user information (Katrín Svensson) and a search bar. The main content area is titled 'Dokument - Vård och äldreomsorgsförvaltningen'. On the left, there is a sidebar with a 'Dokument' section containing links like 'Alla dokument', 'Jag redigerar', and 'Senast ändrade'. Below this is a 'Bibliotek' section with a tree view of folders: 'Förvaltningens styr', 'Förvaltningens stöd', 'Förvaltningsprotoko', 'Förvaltningsspecifik', and 'Politiska protokoll'. The main workspace displays a list of five folders, each with a yellow folder icon, a title, a description, and the name of the user who last modified it. The folders are: 'Förvaltningens styrande dokument' (modified by Gunhild Fridlund Molin), 'Förvaltningens stödjande dokument' (modified by Gunhild Fridlund Molin), 'Förvaltningsprotokoll' (modified by Gunhild Fridlund Molin), 'Förvaltningsspecifika dokument' (modified by Gunhild Fridlund Molin), and 'Politiska protokoll' (modified by Gunhild Fridlund Molin). The interface also includes a search bar at the top right and a navigation bar at the bottom.

## 3. Teori

### 3.1 Intranät - uppkomst och begrepp

*Intranät* eller *IntraNet* som begrepp myntades första gången 1994, i ett projekt som avsåg att lösa problem med externkommunikation. I samband med projektet insåg Steven Tellen att även interna informations- och kommunikationsproblem kunde lösas med webbt teknik och begreppet intranät föddes. (Bark et al, 2002 s.11-12)

Sedan dess har intranät genomgått vissa utvecklingsfaser. Från att ha varit rena informationskanaler vilka agerat som elektroniska anslagstavlor till att vara arbetsverktyg och processtöd för arbetstagare och organisationer. Specifika arbetsuppgifter kan således lösas med hjälp av intranätet. Exempelvis tidsrapportering eller reseräkningar. (Bark et al, 2002 s.12-13) Idag finns det flera organisationer som nyttjar intranät som en tvärfunktionell kommunikationskanal där specifika problem eller intressen kan diskuteras. Ett användande som gör att intranät inte bara kan fungera som digitala medier utan också som sociala medier (Jens Öhgren & Catrin Johansson, 2014 s. 5).

Bark et al (2002 s.9-11) beskriver intranät som en kommunikationskanal och ett arbetsverktyg. Kort och gott ett organisationsinternet som skyddas från det ”stora” internet med hjälp av brandväggar som hindrar obehöriga att göra intrång i organisationers datornätverk. Ett intranät erbjuder således möjligheter, då det är oberoende av vilken dataplattform eller servermiljö som används. Intranät kan underlätta arbetet då det genom att anpassas för att stärka och utveckla den interna informationen och kommunikationen. Tillgången till och utbyte av kunskap och data underlättas också. Intranät som ett interaktivt arbetsredskap kan förenkla och stödja processer och arbetssituationer genom att exempelvis minska ledtider och på så vis spara tid.

### 3.2 Struktur

Användargränssnittet är det som styr kommunikationen mellan dator och människa. Det handlar om utformning av menyer, texter och listor samt färgval, symboler och ikoner. Syftet med användargränssnittet är att få ett flyt i arbetet för användaren. Användaren skall med andra ord snabbt kunna hitta rätt information och kunna tolka den. (Bark et al, 2002 s. 112, 116)

Informationens struktur bygger själva intranätet. Ju bättre struktur desto lättare för användaren att hitta vad den söker. Användarens orientering underlättas d.v.s. användarens känsla för var

hen är i intranätet. Känslan av att en ”ny sida” har en plats i helheten gör användaren *orienterad*. *Navigering* är ett annat begrepp som innebär möjligheten att följa länkar mot ett visst mål. Användaren skall kunna leta sig fram till platser inom intranätet som hen inte tidigare besökt (Bark et al, 2002 s. 116-117)

Bark et al (2002 s. 117) skiljer på *makro-* och *mikrostruktur*. *Makrostrukturen* står för hur olika sidor på intranätet är relaterade till varandra, medan *mikrostrukturen* syftar till layouten inom en enskild sida. Problem gällande *makrostruktur* beror på att informationens struktur, organisation och logik inte stämmer överens med användarens mentala modell. Ett vanligt misstag kopplat till problematiken kring *makrostruktur* är att användaren gör ett felval tidigt i navigeringen och istället för att backa tillbaka fortsätter användaren längre in på ”fel väg”. Bark et al (ibid) poängterar att detta är ett alvarligt problem då det ofta leder till att användaren tvingas ge upp då hen inte finner den sökta informationen. Problematik med *mikrostruktur* beror på hur informationen är placerad på den enskilda sidan. Ett exempel på det kan vara att användaren väljer ”fel länk” då den för hen har en mer logisk placering och/eller har liknande länkrubrik. Detta kallas *konkurrerande länkar*. Problemet med *konkurrerande länkar* är att det tar längre tid att navigera då användaren upptäcker sitt misstag och behöver backa tillbaka och försöka på nytt.

Vad gäller intranät så finns det en problematik i att det ofta är en samlingsplats för många olika verktyg och plattformar som i sig har egna gränssnitt, strukturer och ”regler” för användning (Fredrik Wackå, 2009 s. 91)

För att få en struktur inom intranät som underlättar navigeringen betonar Bark et al (2002 s. 133-132) ordet konsekvent. Bland annat poängterar författarna ett konsekvent användande av det grafiska språket. Användaren skall känna igen sig när hen tar sig fram inom intranätet. Vidare betonar Bark et al (ibid) att länkrubriker och dess motsvarande sida konsekvent skall stämma överens. När dessa skiljer sig åt stoppar det flödet och användaren måste göra en bedömning om hen har hamnat rätt. Genom att konsekvent märka ut underliggande hierarkier inom informationsrymden underlättas orienteringen. Användaren får då feedback på var i hierarkin hen befinner sig och kan röra sig uppåt eller nedåt på ett strukturerat sätt, vilket visat sig minska desorientering.

Bark et al (2002 s. 35) menar att samtlig information kring ett ämne bör samlas på ett ställe inom ett intranät. Författarna lyfter ett exempel med möten och hur dessa kan underlättas och effektiviseras genom att dokument kopplade till mötet så som kallelser, dagordning och

bakgrundsinformation samlas på ett ställe. Detta ger förutsättningar för mötesdeltagarna att komma förberedda och delta mer aktivt under mötet än om informationen hade varit spridd på olika ställen. Det blir då för omständligt och tidskrävande att ta del av informationen.

### 3.2.1 Gruppering

Bark et al (2002 s. 85) menar att det finns två strategier gällande intranät och information. Möjligheten att tillgängliggöra viss information för alla. Eller målgruppsanpassa information. Vilken strategi som väljs beror på vilken verksamhet som drivs, vanligt är att dessa två strategier kombineras.

En tydlig trend inom intranätutveckling har varit så kallade *personifierade* ingångar i intranätet. Intranätet kan då skraddarsys efter den enskilde användarens behov av information och de verktyg som underlättar för hans arbete. Författarna poängterar att detta inte alltid är den mest effektiva lösningen och lyfter just värden som exempel där personalgrupper mer eller mindre har samma behov av information. I de fall kan en så kallad *gruppifiering* vara ett bättre alternativ, där manualer, handböcker och annan information som underlättar för gruppens arbete samlas på ett och samma ställe.

*Gruppering* är grunden i det grafiska språket. Det är ett synliggörande av den inneboende strukturen i materialet då informationsdelar sätts i relation till varandra. Ett konsekvent användande av *grupperingsprincipen* gör att användaren kan göra sökningar rent perceptuellt, något som är snabbare än att ange selektionskriterier i en sökfunktion. Exempelvis kan användning av färgkoder eller ikoner få användaren att känna igen sin aktuella gruppering för information och snabbt välja bort andra irrelevanta grupper (Bark et al, 2002 s. 131-132)

För en fungerande *gruppering* behöver användaren känna till att materialet är grupperat. Genom att ha en tydlig rubriksättning kan användaren skilja olika grupper ifrån varandra. Rubriker skall placeras närmare sin grupp än en annan grupp. Det skall också framgå om rubriken gäller samtliga länkar eller bara för en del, vilket kan tydliggöras med avskiljare som exempelvis mellanrum. (Bark et al, 2002 s. 133)

Genom att ge tillräckligt mycket information redan i rubriken kan antalet felval minskas. Att använda ikoner för dokumenttyp, förklarande texter till länkrubriker, lista underrubriker och minska antalet synonymer för samma sak är sätt som bidrar till att minska antalet felval och underlättar navigeringen. (Bark et al, 2002 s. 133)

Wackå (2009 s. 60) poängterar också vikten av en tydlig rubriksättning. Han menar att rubriken precis som i traditionella medier inleder texten varpå läsaren skall förstå vad hen kan

förvänta sig. Till skillnad från traditionella medier tillkommer en dimension på webben, i och med att rubriken i sig ofta är en länk till en sida.

Det finns kraft och potential i att grupper få stå oförändrade över tid. Användaren lär sig då strukturen och navigeringen går fortare. Navigeringen blir lättare inom gruppen då användaren känner till dess innehåll, men också kan utesluta grupper av samma anledning. Om det är något annat än gruppens innehåll som användaren söker. Grupper som får stå oförändrade över tid förbättrar informationssökningen avsevärt.

Länkgrupper som med fördel kan standardiseras är kontaktinformation, länkar om organisation och verksamhet. Det är också viktigt att användning av termer och begrepp, sorteringsord, placering, utseende och länkning är konsekvent över tid. (Bark et al, 2002 s. 125-126)

Hur information i en grupp skall presenteras beror på dess karaktär. Bark et al (2002 s. 124, 127) menar att nyheter skall presenteras i omvänd kronologiskordning, sist först.

Vilken strategi användaren väljer för att söka information baseras på sorteringsordningen. Har användaren varit borta från jobbet under en tid, är det sorteringsordningen som får hen att scrolla ner i nyhetsflödet för att se vad hen missat. I en osorterad lista kommer användaren att skumma uppifrån och ner för att hitta det hen söker. Därför är listor sorterade i bokstavsordning mer tidseffektiva i och med att användaren kan utesluta flertalet länkar och börja söka vid relevant bokstav.

### **3.2.2 Sökfunktion**

En *sökfunktion* kan beskrivas som en dialog där användaren anger och specificerar sökvillkor, startar en sökning varpå hen sedan tolkar och utvärderar sina träffar (Bark et al, 2002 s. 117). Både Bark et al (2002 s. 136-137) och Wackå (2009 s. 90) lyfter problematik gällande användande av en sökfunktion inom intranät. Bark et als (2002 s.136-137) studier visar att användare av intranät använder sökfunktionen i mycket mindre utsträckning än vad som ansågs troligt. Orsaken låg i att användarna i sina försök att använda sökfunktionen blivit besvikna och byggt upp en misstro mot funktionen. Anledningen till misstron bottnade i att användarna antog att sökningen skedde inom en större sökrymd än vad som var fallet. Wackå (2009 s. 90) förklarar problematiken med sökfunktionen på intranät genom att den interna sökmotorn saknar sammanhang och den bedömning av trovärdighet som webbens länkar utgör. Vidare jämför Wackå (ibid) intranätsökning med Google och poängterar att många redaktörer som jobbar med intranät saknar en medvetenhet om hur sökfunktioner och



sökordsoptimering fungerar. Oavsett vilken sökning som görs på Google så har träffarna i topp 10 arbetat aktivt för att hamna där.

Ytterligare orsak som försvårar sökfunktionen inom ett intranät är dess komplexa uppbyggnad och miljö. Informationen finns på html-sidor, på filserverar, i olika databaser. Det vill säga olika isolerade öar av verktyg som tillkommer och faller ifrån löpande. (Wackå, 2009 s.91)

Wackå (2009 s. 91) menar att en bra sökfunktion kan spara tid, vilket i sin tur kan effektivisera arbetet. Vidare menar han att en framgångsrik sökfunktion skall vara enkel och användbar och avråder från att lyfta fram *avancerad sökning* till *standardsökningen*. Wackå (Ibid) menar att detta utsätter användaren för flertalet val och på så vis motsäger möjligheten att bara kunna söka. Resultatpresentationen skall också vara enkel och inte tyngas av för mycket information, exempelvis vem som är sidansvarig eller storleken på en fil.

Som redaktör för intranät skall en aktivt påverka hur stor betydelse titeln ska ha i förhållande till andra parametrar i bedömningen vilket leder till att en bättre kan styra skrivandet för att skapa ett lättsökt intranät. Att sedan skapa rutiner för hur skrivandet skall gå till med innehållsrika rubriker, titlar och ingresser underlättar arbetet. (Wackå, 2009, s.92)

Ytterligare ett sätt att få en enkel sökbarhet är att ha koll på synonyma begrepp.

Sökfunktionen kan då ställa frågan *menade du?* Detta är också ett bra sätt att komma åt felstavningar. Genom att regelbundet kontrollera genomförda sökningar kan en lära sig hur användaren söker. Det är också en bra grund att stå på om en utvecklare *best bet* som kan beskrivas som en vidareutveckling av *menade du?* *Best bet* tar fram flera olika resultat kopplade till sökordet. Om användaren exempelvis söker på *kvitton* kan den få träffar som utläggningsredovisning, reseräkning och representation. *Best bet* är ett system som passar när det inte finns givna svar eller när sökmotorn inte förmår ranka det bästa resultatet.

### 3.3 Knowledge management

Knowledge management kan i stort beskrivas som styrning och hantering av en organisations interna information. I syfte att utvinna mer användbar kunskap. Med intranät som informationsteknik kan arbetet underlättas och effektiviseras genom att medarbetarna delar med sig av kunskap. (Bark et al, 2002 s. 44)

#### 3.3.1 Information och kunskap

För att en organisation skall kunna arbeta effektivt med *knowledge management* behöver behovet av information och kunskap identifieras. Information och kunskap är två begrepp

som inte är helt lätt att skilja på. För att göra en distinktion behövs ett tredje begrepp, data tas med då dessa tre är beroende av varandra. Data är grunden till information. Data och information utgör båda material för att skapa kunskap. Det är först när data sätts i ett sammanhang som det blir information. Information är i sig betydelselös och får sin betydelse först i relationen mellan mottagaren. Det är alltså människor som ger information sin mening genom att tolka den. Tolkningen baseras i sin tur på olika faktorer bland annat erfarenhet, åsikter, uppfostran värderingar, normer och utbildning. Med andra ord har kultur en stor betydelse för hur vi människor tolkar och förstår information. (Bark et al, 2002, s. 47)

Bark et al (2002, s.49) skiljer på två typer av kunskap. Explicit kunskap och tyst kunskap. Dessa två typer av kunskap återfinns inom alla organisationer där explicit kunskap står för det som är lätt att uttrycka i ord så som regler och instruktioner medan tyst kunskap baseras på erfarenhet, intuition, oskrivna regler och omedvetna värderingar. Den är ofta komplex och har utvecklats under en lång tid. Därför är tyst kunskap svår att verbalisera och lagra i databaser, manualer och böcker. Vidare är tyst kunskap ofta direkt och kräver sällan tid eller tankeverksamhet.

Lärande är i stort en social process. Vi människor stöter dagligen på situationer där vi måste tolka mångtydig information. Det kan vara uttalande, dokument eller en situation. Via den ökade informationsspridningen på internet ökar mångtydigheten. Digital kommunikation är ett mer svårtolkat sätt att kommunicera på, det saknar de hjälpmedel för tolkning som interaktion mellan människor medför. Ansiktsuttryck, harklingar, röstläge och kroppsspråk är alla hjälpmedel som underlättar tolkningen av information. För att information skall bli användbar behöver den tolkas och ges en betydelse, något som ofta sker i samtal med andra. Tillsammans med andra sätts agendan för hur information skall tolkas, därför blir kultur en tolkningsram för hur information skall tydas. (Bark et al, 2002 s.50-51)

Intranät innebär alltså inte att kunskap medförs per automatik. Informationsteknik kan inte i sig förändra hur organisationslärande fungerar eller i sig effektivisera lärande utan bara stödja det. (Bark et al, 2002, s.53)

### **3.3.2 Pull-modellen**

När medarbetar via ett intranät på egen hand kan söka upp information tillämpas *pull-modellen* tillskillnad från *push-modellen* där de anställda får information skickade till sig (Mats Heide, 2002 s.151)

Forskning visar på att yngre användare med högre utbildning ställer sig positiva till *pull-modellen* då de upplever en frihet i att själva kunna söka information. Avgörande för den positiva attityden är att det inte funnits någon etablerad *push-modell*. Användarna har därmed inte behövt förhålla sig till en förändring som en övergång mellan de olika modellerna skulle medfört. (Heide, 2002 s. 151)

Den *digitala klyftan* är ett problem som identifierats gällande forskning kring information och kommunikationsteknologi. Den *digitala klyftan* syftar till de som har tillgång till och kunskap om de tekniska verktygen och de som inte har det. Det har visat sig att tilltron till den egna förmågan att hantera teknik spelar en avgörande roll. Den mest avgörande faktorn gällande *digitala klyftor* är ålder. (JU 2002:E 2004 s. 4, 8) Något som stödjer Heides (2002 s.151) forskning som jag presenterat i stycket ovan.

Vidare visade Heides (2002 s. 152) forskning att en ökad frihetskänsla gällande *pull-modellen* infann sig då de anställda ansåg sig vara mindre beroende av sina chefer för information. *Pull-modellen* minskade chefernas gatekeeperfunktion och möjliggör en ökad transparens inom organisationen. I takt med att chefernas roll som medium minskat, det vill säga som förmedlare av information, ökade deras roll som kommunikatörer. De bör kunna hjälpa medarbetarna att tolka informationen i den meningsskapande processen. Heide (ibid) konstaterar att detta medför en risk med *pull-modellen*, i de fall där cheferna besitter mindre goda kommunikativa egenskaper och antar att medarbetarna själva kan ta till sig informationen de behöver.

Heides (2002 s.154) forskning lyfter också problem med *pull-modellen*. Ett av problemen syftar till svårigheten med att hitta rätt information. Ett resultat av att användaren inte har tillräckligt bra mentalstruktur över hur organisationen ser ut och fungerar samt hur intranätet är strukturerat.

Ett annat problem med *pull-modellen* avser den tid det tar att söka efter information. Ofta finns det lite tid att göra sökningar på intranät. Trots att det finns goda möjligheter att lära sig nya saker, upptäcka och reflektera. Genom att just söka sig omkring inom intranät, något som är viktigt för organisationslärande. Tidsaspekten kan således uppfattas som pressande rent psykiskt. Speciellt om de finns ospecificerade krav på att informationen på intranätet skall användas.

### 3.3 Strategiskt arbete med intranätutveckling

Bark et al (2002, s.100-105) har sammanställt en lista som i deras forskning visat sig vara framgångsfaktorer gällande intranät utveckling.

#### *Kartläggande förberedelser – Informationsinsamling och nulägesanalys*

Bark et al (2002 s. 100) menar att en bör ta reda på vad intranätet skall används till samt vilka som skall använda sig av det, det vill säga målgrupper. Hur ser dessa målgruppers arbetsmiljö ut? Har de tillgång till datorer och i vilken utsträckning? Om organisationen redan har ett intranät bör nuläget analyseras. Vad bör förbättras eller utvecklas och varför?

#### *Vision, målbild och strategi*

Om det redan finns en vision och strategi bör innehållet granskas så att de stämmer överens med verkligheten. Om det inte finns, bör de upprättas. Här kan det vara en god idé att samla olika nyckelpersoner. Något som ger en mångfacetterad bild och underlättar förankringsarbetet. (Bark et al 2002, s.100-101)

#### *Intranätutveckling – Ett projekt*

Bark et al (2002, s.101-102) framhäver att utvecklingsarbete gällande intranät bör ses som ett projekt. Detta innebär att det skall finnas en tydlig beställning av projektet. Beställningen bör innehålla tydliga krav gällande förväntat tekniskt resultat, funktionskrav, användarvänlighet, tillgänglighet, kompatibilitet, säkerhet, underhåll och felavhjälpning samt utbildning men också accepterade kostnader.

En projektplan/utvecklingsplan bör innehålla just beställningen men också effektmål och projektmål. Att se över vilka resurser som finns och att säkerställa dessa så väl ekonomiska som kunskapsmässiga resurser är avgörande. (Bark et al, 2002 s 101)

Fokus bör ligga på en verksamhetsdriven utveckling framför en teknikdriven utveckling, Tekniken skall alltså uppfylla verksamhetens krav. Det behövs en beskrivning gällande var och för vem de tekniska hjälpmedlen skall fungera. Det är bättre att specificera den förväntade funktionen och de tekniska krav den innebär än att ange vilken teknik som skall användas. (Bark et al, 2002, s.102)

En metodisk utvecklingsprocess som sker succesivt i följande ordning bör tillämpas. Arbetet inleds med konceptutveckling och övergår till prototyputveckling. Innan det lanseringsfärdiga systemet sjösätts bör en pilotversion prövas. I detta utvecklingsarbete bör användarna vara

med för att säkra användarvänligheten. Viktigt är att i varje steg följa upp, åtgärda och förbättra. (Bark et al, 2002 s.101)

Bark et al (2002 s.101) menar att ett projekt inte är slut bara för att slutprodukten lämnas över till beställaren. Det är viktigt att följa upp och utvärdera resultatet så väl som att överföra kunskap och erfarenheter.

### *Omvärldsbevakning*

Att ständigt hålla sig ajour med aktuella lösningar är givande för att få uppslag till idéer samt kunskap om intranätsutveckling (Bark et al, 2009 s.101)

### *Räkna ut vinst*

Bark et al (2009 s.104) poängterar svårigheten i att räkna ut vinst med intranätsutveckling men menar ändå att det är viktigt för att kunna identifiera nyttan och motivera till förändring. Vidare har de urskilt tre värden gällande vinstberäkning. *Mjuka värden* det vill säga vi – känsla och kultur. *Kvalitativa värden* alltså den tid som användaren spar genom att hitta rätt information snabbt, till exempel minskat dubbelarbete. Det tredje värdet är det *ekonomiska värdet*, egentligen de enda som till fullo kan kalkyleras i rena tal som lönsamheten i minskad mängd tryckt material.

## 4. Metod

I detta kapitel redogör jag för och diskuterar de metodval som gjorts i studien. Judith Bell (2005 s. 42) menar att undersökningsresultat antingen stödjer hypotesen eller motsäger den. Genom en applicering av metodvalen på studien finner jag svar på frågeställningar varpå resultaten kommer stödja eller motsäga hypoteserna. I förlängningen bidrar undersökningens resultat till förslag gällande hur förvaltningen kan arbeta vidare för att tillgängliggöra information.

### 4.1 Enkätundersökning

Mats Ekström och Larsåke Larsson (2010 s. 19, 87) menar att kvantitativa metoder lämpar sig när kunskap inhämtas gällande regelbundenhet. Med enkätundersökningar ges resultat i form av tal och procentsatser.

Enkätundersökningar är vanligt när internkommunikation studeras och det är bra metodval när det gäller att studera beteenden hos en grupp som inte går att observera direkt (Ekström & Larsson, 2010 s. 87). Då förvaltningen har 700 anställda inom yrkeskategorin omvårdnadspersonal och 120 inom legitimerad personal skulle det vara ytterst tidskrävande att försöka observera deras användande av *Kommunportalen*, *Alfresco* och *g*: det vill säga personalens beteende. Det finns också en stor skillnad mellan de olika yrkeskategorierna gällande tillgänglighet till dator under arbetstid vilket också påverkar frekvensen som *Alfresco*, *Kommunportalen* och *g*: används. Detta skulle medföra att vissa personalgrupper skulle behöva studeras under längre tid än andra för att få ett representativt resultat.

Dock menar Bark et al (2002 s.40) att en blandning av kvalitativ och kvantitativ insamlingsmetod lämpar sig bäst för att undersöka förutsättningar för intranätsutveckling. En kvalitativ metod som intervju ger möjlighet till mer djuplodande diskussioner. Enkätens fördel är en bred uppfattning om användandet av intranät skapas. I denna undersökning har en kompromiss gjorts då öppna frågor använts i enkäten. Respondenterna har haft friheten att svara med egna ord vilket syftar till att skapa en bild av deras uppfattningar och åsikt. (Lars Christensen et al, 2001 s.150). Något som bedömts vara den mest tidseffektiva lösningen för denna undersökning.

#### 4.1.1 Enkätkonstruktion

Enkätens<sup>5</sup> frågor baseras på de frågeställningar och hypoteser som syftar till att ge utvecklingsförslag till förvaltningen gällande hur information kan tillgängliggöras. Nedan återfinns en redogörelse över vilka enkätfrågor som bidrar till att svara på studiens frågeställningar alternativt stödja eller avfärda hypoteserna. Siffrorna i parenteser representerar motsvarande enkätfråga.

##### Frågeställningar

- Hur ser användandet av *Kommunportalen*, *Alfresco* och *g: ut idag?* (1,2,4,5,6,7,10,11)
- Vilken information anser sig personalen behöva? (8)

##### Hypoteser

- Personalen har svårt att hitta information på *Alfresco*. (3)
- Information blir tillgängligare genom att den kategoriseras utifrån yrkesroll. (9)

Ytterligare tre frågor finns med i enkäten som fastställer demografiska variabler som ålder, yrkeskategori och vilken verksamhet respondent arbetar inom (12,13,14). Detta för att kunna göra korsjämförelser för att se om det finns några relevanta skillnader.

## 4.2 Informationssökning

För att kunna dra adekvata slutsatser kan jag inte bara utgå från enkäten och dess resultat utan behöver också finna stöd i vetenskap. Därför har jag tittat på forskning och litteratur, samt rådgivning kring hur intranät skall struktureras för att tillgängliggöra information. Sökningar har gjorts i GUNDA, Göteborgs universitetsbiblioteks katalog och databaser. Jag har titta på relevanta litteraturlistor och sökt på Internet.

## 4.3 Urval

Christensen et al (2001 s.113,129) menar att det finns två huvudgrenar gällande vilket urval som kan göras, sannolikhets urval och icke sannolikhets urval. Vid sannolikhets urval väljs respondenterna ut slumpmässigt och har en känd chans att komma med i undersökningen.

---

<sup>5</sup> Enkäten återfinns i sin helhet i Bilaga 1 - Intranätdiagnos

Resultatet blir således statistiskt representativt. I ett icke sannolikhetsurval har respondenterna inte en känd chans att komma med vilket gör att urvalsmetoden kan ge ett skevt resultat. Det kan exempelvis bero på övertäckning, det vill säga att respondenter som inte tillhör urvalsramen deltar i undersökningen. Denna urvalsmetod kan ändå lämpa sig för undersökningar speciellt sådana av kvalitativ karaktär. Då den typen av undersökning ofta är ute efter respondenternas insikter och erfarenheter. Problematiken i denna studie är av så pass specifik karaktär och grundar sig i tekniska lösningar specifik för just denna kommun. Studien gör därför inte anspråk på att vara statistiskt representativ. Andra intressenter än förvaltningen är troligen mer intresserade av de insikter och resonemang som studien bidrar till. Av hänsyn till den vårdtyngd och tidspress som vissa verksamheter inom förvaltningen jobbar under har studien genomförts med ett icke sannolikhetsurval.

Vidare finns det olika typer av icke sannolikhetsurval. I detta fall lämpade sig ett bekvämlighetsurval bäst. Där respondenterna väljs ut baserat på de som har möjlighet att delta i undersökningen (Christensen et al, 2001 s.132).

Min kontakt på förvaltningen mailade till förvaltningens enhetschefer och frågade vilka som kunde avsätta tid för enkäten på kommande arbetsplats träff. Jag kunde sedan kontakta de enhetschefer som varit positiva och bestämma tid.

#### 4.4 Datainsamling

Med begränsad tid och personalgrupper som jobbar under tidspress så beslutade jag tillsammans med förvaltningen att det skulle vara bättre att rent fysiskt besöka de olika arbetsplatserna för att säkerställa ett deltagande i undersökningen. Detta framför att distribuera en webbenkät och riskera att prioriteras bort till förmån för andra arbetsuppgifter. Innan enkätundersökningen inleddes testades enkäten på en testperson verksam inom förvaltningen.

För att underlätta sammanställningen av enkätsvaren fick jag tillgång till kommunens enkätssystem *esMaker* varpå jag manuellt matade in svaren. Via *esMaker* kunde jag göra korsjämförelser för att se om svaren påverkades av ålder och vilken verksamhet respondenterna arbetade inom. Dock var enkätssystemet något begränsat gällande fritextsvar. Där fick jag själv sammanställa och tolka svaren. På två av tre frågor handlade det om att räkna antal omnämningar medan en fråga krävde att svaren kategoriserades. Kategorierna baserades på svarens karaktär.



## 4.5 Metodkritik

Baserat på den urvalsmetod som studien har genomförts på blev respondenter verksamma inom hemtjänsten underrepresenterade i förhållande till respondenter verksamma på boende. Detta kan ha gett en skev bild i resultatet, speciellt på frågan vilket behov av information personalen anser sig behöva då förutsättningarna för de olika verksamheterna skiljer sig avsevärt gällande tillgänglighet till datorer.

Vid granskningen av enkäternas svar har en förståelse för respondenternas beteende, åsikter attityder gällande ämnet eftersträvats varpå svaren sedan tolkats. Då tolkningen påverkas av mina upplevelser och individuella förförståelse som anställd vårdpersonal inom förvaltningen är det oundvikligt att det inte inverkat på analysarbetet. Därför skall resultatet inte betraktas som en absolut sanning. Förhoppning är istället att studien är ett bidrag gällande hur förvaltningen kan jobba vidare med att tillgängliggöra information för personalen.

## 4.7 Reliabilitet och validitet

Validitet och reliabilitet är två begrepp som står för en undersöknings giltighet och tillförlitlighet. Validitet syftar till att det som avsetts mätas faktiskt har mätts medan reliabilitet står för att det som mätts stämmer (Ekström & Larsson 2010 s.14).

Med det i åtanke satte enkätens frågor ihop så att de inte skulle vara ledande, otydliga eller irrelevanta. Vikt lades också vid antalet frågor. En enkät med för många frågor kan leda till att respondenten tappar intresset medan en för kort enkät inte ger tillräckligt uttömmande svar. Därför konstruerades enkäten i samråd med min kontakt på förvaltningen och min handledare vid Göteborgs Universitet för att få praktiskt så väl som teoretiska infallsvinklar. Innan enkäten delades ut testades den på en person anställd inom förvaltningen just för att stämma av att frågorna var begripliga.

I förhållande till hur sanningsenlig denna undersökning är måste urvalet beaktas liksom faktumet att hemtjänstpersonal blev underrepresenterade. Som jag tidigare nämnt skiljer sig de båda verksamheterna boende och hemtjänst vad gäller tillgänglighet till datorer. Därför är det möjligt att resultatet sett annorlunda ut om personal verksamma inom hemtjänsten hade haft en större representation än vad som är fallet. Det går därför inte att dra några generella slutsatser av resultatet utan studien skall istället ses som ett bidrag som belyser problematik med informationshantering och hur information kan tillgängliggöras via intranät.

## 5. Resultat och analys

I detta kapitel redogör jag för de resultat som undersökningen gett. Resultaten svara på de två forskningsfrågor som utgör de teoretiska ramverket för denna studie.

– *Hur ser användandet av Kommunportalen, Alfresco och g: ut idag?*

– *Vilken information anser sig personalen behöva?*

Resultaten presenteras i diagram i den löpande texten. De tal som inte efterföljs av ett procenttecken i samband med diagrammen är angivna i antal. Tre av enkätundersökningens frågor har varit öppna varpå svar har angetts i fritextform. Resultaten av dessa frågor kommer att redovisas i tabeller.

Resultatet utgör en grund för de förslag gällande hur förvaltningen kan jobba vidare för att tillgänggöra information som finns presenterade i slutsatsen.

### 5.1 Respondenterna

Omvårdnadspersonal har inom förvaltningen en population på 700 stycken. Genom urval har 100 stycken svarat på enkätundersökningen. Enkäten har en åldersspann från *20 år eller yngre* upp till *60 år eller äldre* varpå samtliga åldersgrupper är representerade. För omvårdnadspersonal har fyra verksamhetsområden identifierats. Hemtjänst, boende, dagligverksamhet och rehab. Samtliga verksamheter är representerade i undersökningen varpå en majoritet på 69 procent av respondenterna varit verksamma på boende.

#### Omvårdnadspersonal

Ålder	> 20 år	21-30 år	31-40 år	41-50 år	51-60 år	60 < år
Antal	35 st	143 st	134 st	154 st	170 st	72 st
Antal svar	3 st	10 st	13 st	28 st	30 st	16 st

Legitimerad personal har en population om 120 stycken inom förvaltningen. Genom urval har 72 stycken svarat på enkätundersökningen. Enkäten har en åldersspann från *20 år eller yngre* upp till *60 år eller äldre* varpå samtliga åldersgrupper utom *20 år eller yngre* är representerade. Detta kan förklaras med tiden det tar att utbilda sig till ett legitimerat yrke

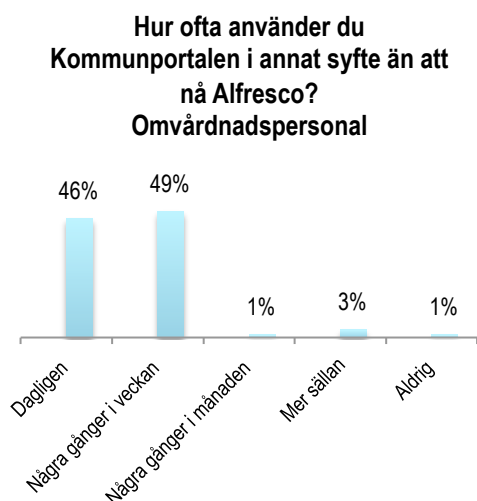
varpå förvaltningen inte heller har någon anställd inom denna ålderskategori. För legitimerad personal har fem verksamhetsområden identifierats boende, rehab, hemsjukvård, verksamhetsöverskridande och annat som inte vidare beskrivits.

## Legitimerad personal

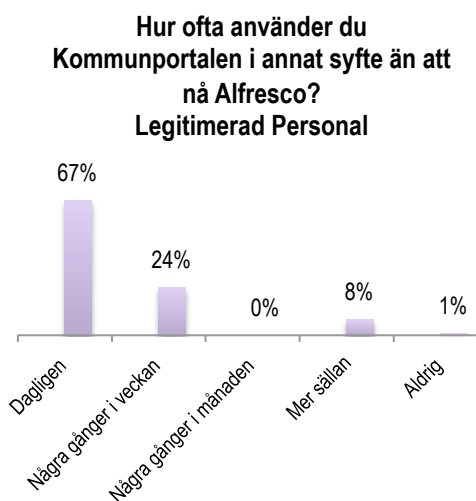
Ålder	> 20 år	21-30 år	31-40 år	41-50 år	51-60 år	60 < år
Antal	0 st	18 st	39 st	25 st	26 st	11 st
Antal svar	0 st	5 st	21 st	19 st	19 st	8 st

## 5.2 Kommunportalen

I diagrammen nedan kan vi se att båda personalgrupperna har en hög frekvens vad gäller användande av *Kommunportalen*. Detta skulle kunna strida mot förvaltningsledningens uppfattning om personalgrupperna som sällananvändare. Dock bör fler parametrar som tid spenderad på *Kommunportalen* samt möjlig arbetstid som kan spenderas på *Kommunportalen* tas i beaktande innan en sådan slutsats dras, något som inte har rymts i denna undersökning.



Svarsfrekvens: 92 % 92/100



Svarsfrekvens: 100 % 72/72

I åldersgruppen *20 år och yngre* uppger hela 100 procent av de som svarat att de använder *Kommunportalen* dagligen. Tittar vi på vad åldersgruppen använder *Kommunportalen* till så är det utslutande till *Time Care* som bland annat är ett verktyg för timvikarier att lägga till

och ta bort tillgänglighet för arbete. Åldersgruppen *61 år och äldre* är den som har näst högst frekvent användande där hela 69 procent uppger att de besöker *Kommunportalen* dagligen. Majoriteten av de respondenter som är verksamma inom hemtjänsten uppger att de besöker *Kommunportalen* några gånger i veckan till skillnad från de som är verksamma på boende där majoriteten uppger att de besöker *Kommunportalen* dagligen. Detta kan påvisa en brist i tillgängligheten till datorer som drabbar hemtjänstpersonal då de inte befinner sig i förvaltningens lokaler och inte kan komma åt dess datorer i samma utsträckning som personal verksamma på ett boende.

Vad gäller legitimerad personal så har de en relativt jämn fördelning gällande hur frekvent de besöker *Kommunportalen* i mellan åldersgrupperna. I samtliga åldersgrupper uppger över 50 procent att de besöker *Kommunportalen* dagligen. Åldersgrupperna *41-50* och *60 år eller äldre* sticker iväg något då 74 respektive 75 procent uppger att de besöker *Kommunportalen* dagligen.

I tabellen nedan återges svaren på frågan vad de båda personalgrupperna använder *Kommunportalen* till. Tabellen är en sammanställning av de fritextsvar som angivits och inleds med den funktion eller de verktyg inom *Kommunportalen* som omnämns flest gånger varpå svaren presenteras i fallande ordning.

Omvårdnadspersonal		Legitimerad Personal	
Verktyg/Funktion	Antal	Verktyg/Funktion	Antal
Självservice - Lön	65	Mail	60
Utbildning – Söka/Boka	50	Självservice – Lön	50
Information – Söka (Nyheter Anslagstavlan)	47	Utbildning - Söka/ Boka/ Lägga ut	40
Schemaplanering	32	Information – Söka/Boka (Nyheter/ Anslagstavlan)	37
Mail	30	Intern telefonkatalog	7

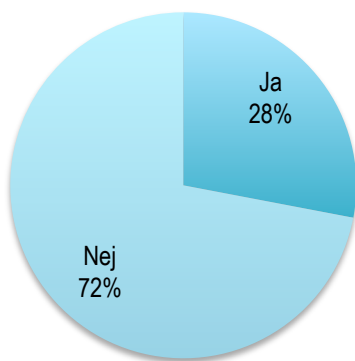
Omvårdnadspersonal		Legitimerad Personal	
Verktyg/Funktion	Antal	Verktyg/Funktion	Antal
Vikariehantering	28	Fakturahantering	4
Time Care	18	Köp och sälj	4
Lediga jobb	12	Vårdplaneringsverktyg	4
Larmhantering	4	Avtalsdatabasen	2
Blanketter - Söka	3	Arbetsrum - boka	1
ECC	1	Inköp	1
Köp och Sälj	1	Senior Alert	1
Öppettider	1	Palliativregister	1
Avtalsbasen	1		
Fakturahantering	1		
Mappar	1		
Aktiviteter	1		
Hjälpmiddelsbeställning	1		
Stämpla In/Ut	1		
Personec	1		
Beställningar	1		
Dokumentation	1		
Skriva om vårdtagare	1		
<b>Svarsfrekvens: 96 % 96/100</b>		<b>Svarsfrekvens: 100 % 72/72</b>	

Resultaten för de olika personalgrupperna ser relativt lika ut. I topp fem har *självservice – lön, mail, information* och *utbildning* nämnts av de båda personalgrupperna. Omvårdnadspersonal har ett större omfång av enstaka nämnda funktioner/verktyg än legitimerad personal.

*Time Care* har två funktioner, schemaplanering samt vikariehantering. I de fall omvårdnadspersonal inte specificerat till vad de använder *Time Care* har deras svar fallit under posten *Time Care* men de hör rimligtvis hemma under schemaplanering och/eller vikariehantering då *Time Care* som verktyg hanterar detta.

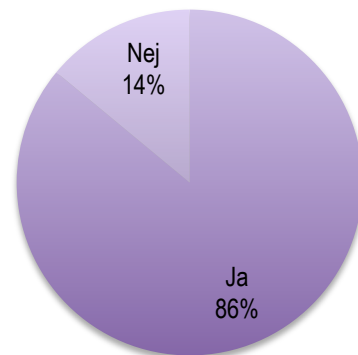
### 5.3 Förvaltningens gemensamma mapp kallad g:

Använder du förvaltningens gemensamma mapp kallad g?  
Omvårdnadspersonal



Svarsfrekvens: 97 % 97/100

Använder du förvaltningens gemensamma mapp kallad g?  
Legitimerad Personal

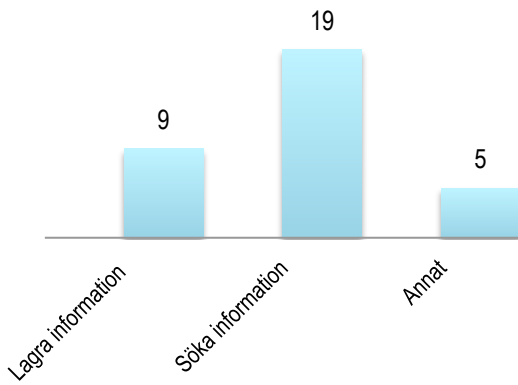


Svarsfrekvens: 100 % 72/72

Gällande användandet av g: är skillnaden avsevärd mellan de olika personalgrupperna. En övervägande majoritet av legitimerad personal använder sig av g: medan en övervägande majoritet av omvårdnadspersonalen inte gör det. Störst användande hos omvårdnadspersonal återfinns i åldersgruppen 51-60 år. Hos legitimerad personal är användandet av g: störst hos åldersgruppen 41-50 år.

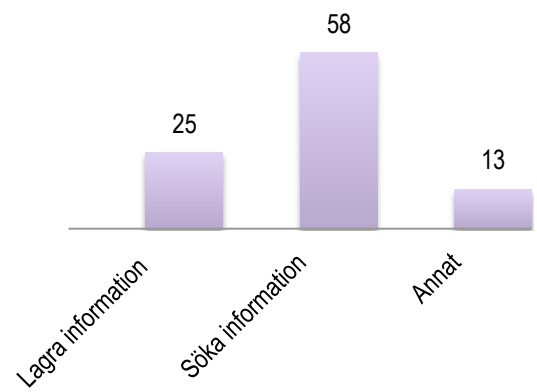
På frågan om vad g: används till har personalgrupperna getts möjlighet att markera fler svar. Resultaten är angivna i antal. Även om användandet av g: är mycket större hos legitimerad personal kan vi se att g: främst används till samma sak, det vill säga söka information. Av de fem i gruppen av omvårdnadspersonal som uppgett annat som användningsområde har tre av dem specificerat att det inte kommer in på g:. Detta skulle kunna vara en förklaring till varför omvårdnadspersonal uppger ett så lågt användande. En av de 13 personer som markerat annat som användningsområde hos legitimerad personal har specificerat det med schema.

Vad använder du förvaltningens gemensamma mapp kallad g: till?  
Omvårdnadspersonal



Svarsfrekvens: 29% 29/100

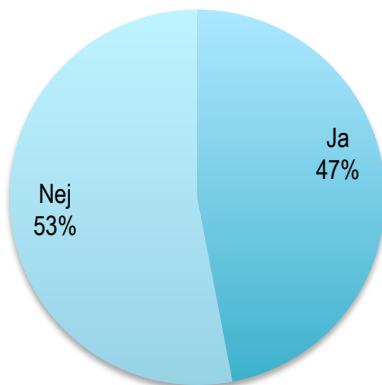
Vad använder du förvaltningens gemensamma mapp kallad g: till?  
Legitimerad Personal



Svarsfrekvens: 86% 62/72

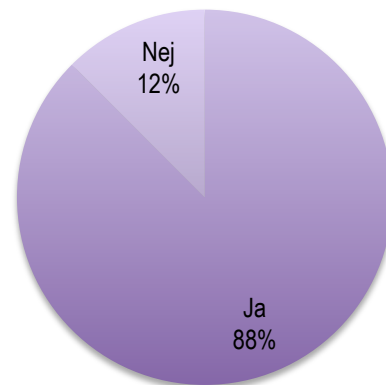
## 5.4 Alfresco

Känner du till Alfresco?  
Omvårdnadspersonal



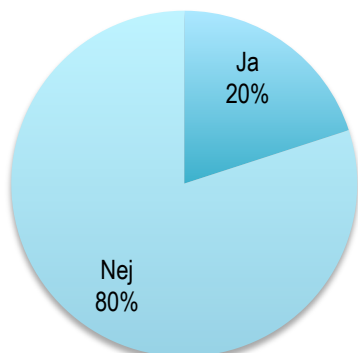
Svarsfrekvens: 100 % 100/100

Känner du till Alfresco?  
Legitimerad personal



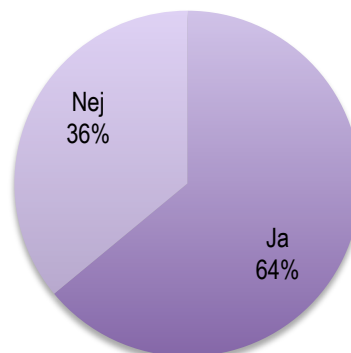
Svarsfrekvens: 100 % 72/72

Har du använt dig av Alfresco i din yrkesroll?  
Omvårdnadspersonal



Svarsfrekvens: 100 % 100/100

Har du använt dig av Alfresco i din yrkesroll?  
Legitimerad Personal



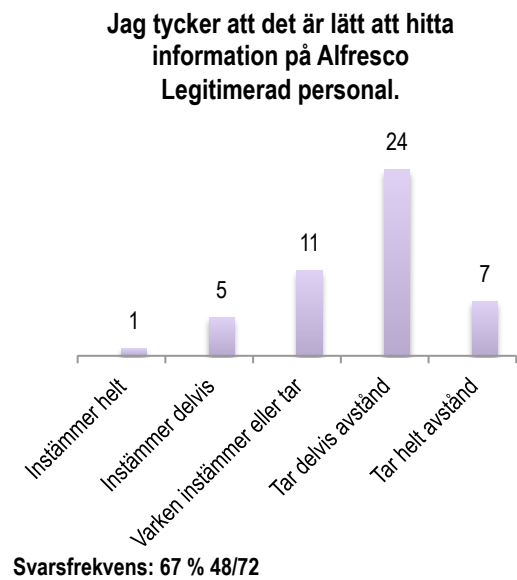
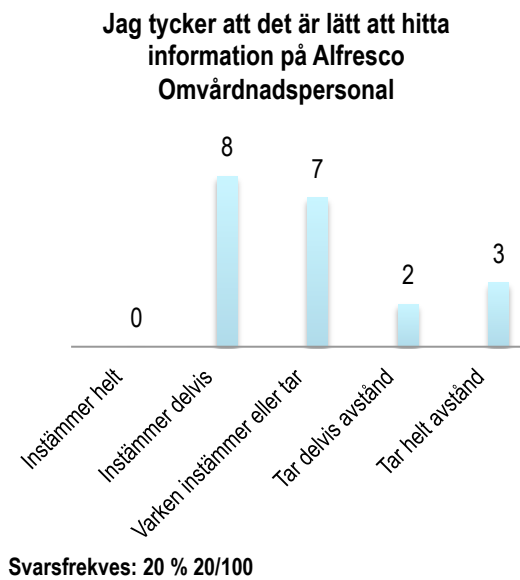
Svarsfrekvens: 99 % 71/72

Gällande kännedom och användande av *Alfresco* så kan vi se att det finns skillnader mellan personalgrupperna. Legitimerad personal har en avsevärt större kännedom och ett högre användande om och av *Alfresco* än omvårdnadspersonal. Dock är inte kännedom lika med användande vilket vi kan se hos båda grupperna där 47 procent av omvårdnadspersonal känner till *Alfresco* medan 20 procent använder sig av det. Motsvarande siffror för legitimerad personal är 87 procent som känner till *Alfresco* och 64 procent som använder sig av det.

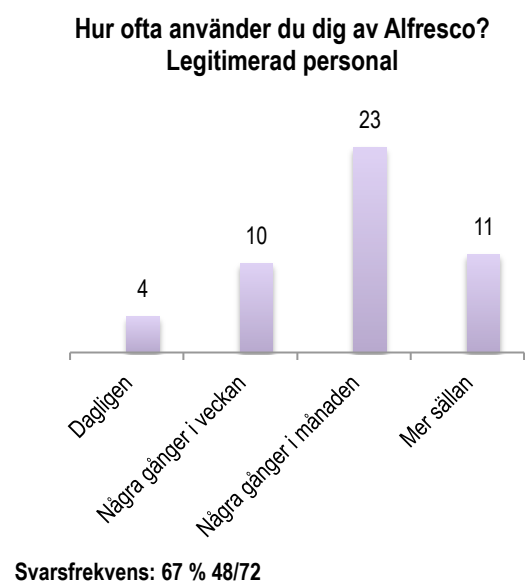
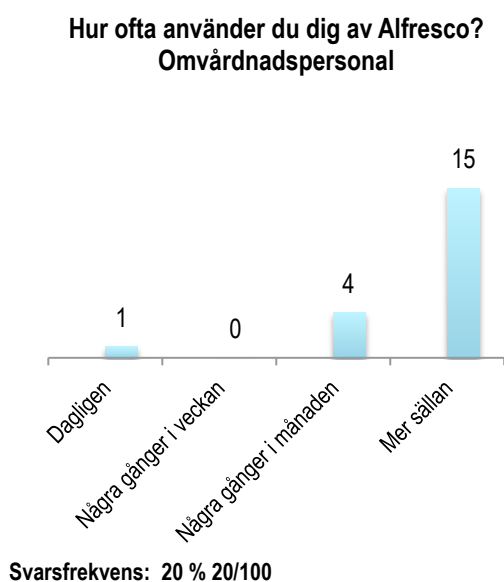
Hos omvårdnadspersonalen är kännedom om *Alfresco* högst hos åldersgruppen 41-50 år medan åldersgruppen 31-40 år uppger sig ha använt *Alfresco* i högre utsträckning än de andra åldersgrupperna. Vad gäller verksamhet så har respondenterna verksamma på daglig verksamhet högst kännedom om *Alfresco*. Dock har fler verksamma på boende uppgett att de använt *Alfresco*. Återigen något som kan vara en indikator på att tillgängligheten till datorer är avgörande för hur förvaltningens digitala verktyg nyttjas.

Hos omvårdnadspersonal är kännedomen om *Alfresco* högst hos åldersgruppen 41-50 år det är även denna åldersgrupp som mest frekvent har uppgett sig använda *Alfresco*. Vidare har det inte identifierats några större skillnader mellan de verksamheter som legitimerad personals är verksamma inom.





Gällande hur de olika personalgrupperna anser sig kunna hitta information inne på *Alfresco* finns det vissa skillnader. Omvårdnadspersonal är något mer positiva till hur lätt det är att hitta information på *Alfresco* medan en majoritet av legitimerad personal *tar delvis avstånd* till att det skulle vara lätt hitta information i *Alfresco*. De är framför allt personal upp till 40 år som ställer sig något mer positiva för hur lätt det är att hitta i *Alfresco*. Det skulle kunna förklaras med att de har än högre da datorvana än personerna från 41 år och äldre.



Omvårdnadspersonal		Legitimerad Personal	
Vad används Alfresco till	Antal	Vad används Alfresco till?	Antal
Protokoll – Läsa/Skriva	11	Dokument/Information/Facklig information	28
Dokument/Information - Söka	7	Riktlinjer	12
Blanketter - Söka	1	Protokoll - Läsa	9
Utbildning	1	Mallar och Blanketter	7
		Rutiner	6
		Kuvvo – Studerande handledning	5
		Lagar	1
		Nämndens mål	1
<b>Svarsfrekvens: 14 % 14/100</b>		<b>Svarsfrekvens: 62 % 45/72</b>	

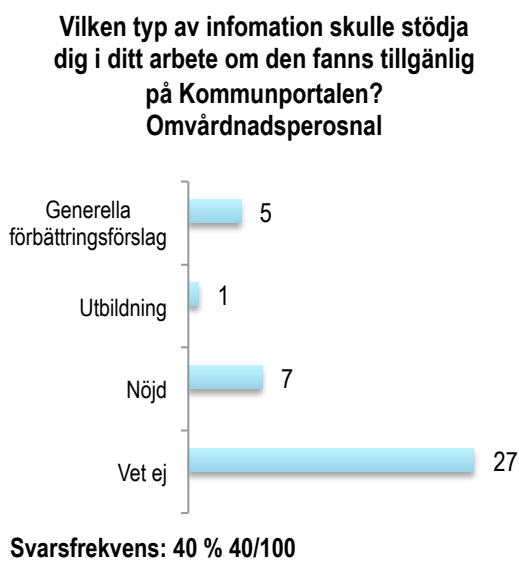
Det finns också en skillnad gällande hur frekvent de båda personalgrupperna använder *Alfresco*. En majoritet av omvårdnadspersonal uppger att de besöker *Alfresco mer sällan* medan en majoritet av legitimerad personal besöker *Alfresco någon gång i månaden*. Det kan hänga ihop med vad de olika personalgrupperna använder *Alfresco* till. Tittar vi på omvårdnadspersonal så använder de *Alfresco* främst till att söka efter protokoll. På vård och äldreomsorgsförvaltningens sida i *Alfresco* finns en huvudstruktur som innehåller bland annat mapparna *Förvaltningsprotokoll* och *Politiska protokoll*. Dessa mappars understruktur har en enkel och direkt uppbyggnad vilket kan underlätta orienteringen. Det kan vara orsaken till att omvårdnadspersonal är något mer positiva till hur lätt det är att orientera sig inne i *Alfresco*. Även hur frekvent de olika personalgrupperna använder sig av *Alfresco* verkar hänga ihop med vad de använder *Alfresco* till. Att söka efter protokoll kan vara något som görs när en person exempelvis missat ett möte det vill säga *mer sällan*.

Under frågan om vad de olika personalgrupperna använder *Alfresco* till kan en skillnad i språkbruk eller omnämnande av nyckelord urskiljas. Legitimerad personal uppger sig

använda *Alfresco* för att få tillgång till både riktlinjer och rutiner, det vill säga de styrande och stödjande dokument som bygger förvaltningens kvalitetsledningssystem. Detta är nyckelord som omvårdnadspersonal inte alls omnämner, vilket kan tyda på en låg kännedom gällande kvalitetsledningssystemet och dess innehåll hos omvårdnadspersonal. Vidare går det inte att urskilja några större skillnader i hur frekvent personalgrupperna använder *Alfresco* och vad det använder *Alfresco* till baserat på ålder. Det som kan urskiljas är att legitimerad personal i åldersgrupperna 31-40 år och 41-50 uppger under frågan vad de använder *Alfresco* till anger att det inte riktigt vet hur de skall söka i *Alfresco* då de inte fått någon utbildning.

## 5.5 Upplevt behov av information

Nedan följer en redovisning av de fritextsvar på frågan *Vilken typ av information skulle stödja dig i ditt arbete om den fanns tillgänglig på Kommunportalen?* har gett. För att få en överskådlighet av svaren har jag kategoriserat dem i grupper utifrån dess karaktär. *Vet ej, Nöjda, Efterfrågar utbildning* samt *Generella förbättringsförslag*. Gällande legitimerad personals svar har ytterligare två kategorier tillkommit, nämligen *Förbättringsförslag för tillgänglighet av information* och *Identifierade brister*. Först redogör jag för svarens fördelning i form av ett diagram varpå tabeller med förbättringsförslag samt identifierade brister presenteras.



Som vi kan se har båda personalgrupperna ett relativt högt bortfall. Det kan bero på flera orsaker, dels är frågan komplex och kräver viss eftertanke. Samtidigt ser vi också att andelen

personer som svarat *Vet ej* är relativt hög för de båda personalgrupperna vilket indikerar att de faktiskt inte vet vilken information som skulle underlätta deras arbete, vilket i sin tur lett till att de valt att inte svara på frågan. Gällande omvårdnadspersonal utmärker sig åldersgrupperna *21-30 år* och *60 år eller äldre* som antingen inte vet eller är nöjda med de informationsutbud som finns. Mellan de olika personalgrupperna omvårdnadspersonal och legitimerad personal ser vi också en skillnad i fråga om vilka förslag till förbättringsåtgärder som de olika grupperna har angett. Omvårdnadspersonal har inte gett ett enda förslag på förbättring som syftar till att öka tillgängligheten av den befintliga information medan legitimerad personal både gett generella förbättringsförslag samt förslag som syftar till att öka tillgängligheten av befintlig information. Återigen verkar detta bero på att omvårdnadspersonal inte känner till kvalitetsledningssystemet i lika hög utsträckning som legitimerad personal. Omvårdnadspersonal vet således inte vilken information som omfattas av kvalitetsledningssystemet och att den finns att tillgå via *Kommunportalen* och *Alfresco*. Med det sagt är det heller inte konstigt att förvaltningsledningen ibland upplever att personalen inte fullföljer sitt arbete i enlighet med de riktlinjer och rutiner som omfattar av kvalitetsledningssystemet.

---

## Generella förbättringsförslag – Omvårdnadspersonal

Allmän fakta om sjukdomar som vi som USK kan stöta på. HRL - Info

Då jag jobbar med demens vore de bra med aktuell info om demensvård/utb

Information om läkemedel

Inlogg till Magna Cura

Uppdatering om nya "regler" som införts på äldreboende.

---

## Generella förbättringsförslag – Legitimerad Personal

Checklistor som man kan arbeta i.

Ibland behöver jag Google, alingsas.se men det mesta ligger bara nått knapptryck bort.

Krishantering och stormvarning.

Personligt schema i kalenderliken.

Senaste nytt angående organisationen.

---

## **Förbättringsförslag för ökad tillgänglighet av information – Legitimerad personal**

Bättre sökfunktion.

Enbart nyheter om HSL. Nu står det mycket olika information och HSL drunknar i mängden.

Handlingsplaner angående min profession.

Lättillgängligare rutiner och riktlinjer. Uppstaplade i bokstavsordning ex -CUA byte av trevägskran -port a cat -Provtagning -KAD -Spolning etc

Lättare att hitta förvaltningsspecifika dokument.

Mer yrkesspecifik samlad information för t.ex. HSV.

Styrande dokument gällande min yrkesroll.

Skulle önska att det fanns listor med ombud inom olika områden samt att de var uppdaterade. T.ex. hygienombud

Nya riktlinjer och rutiner

Rutiner

---

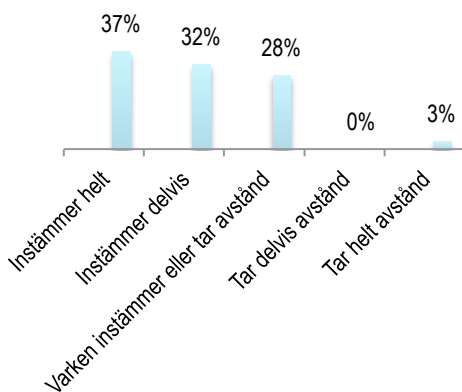
## **Identifierade brister – Legitimerad personal**

Avtalsdatabasen är väldigt trubbig, gör ny.

Ibland är det svårt att hitta specifika blanketter.

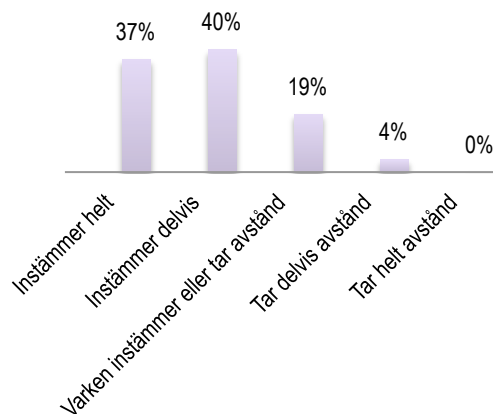
Svårt att hitta protokoll från möten borde vara lättare.

**Det blir lättare att hitta information om den är sökbar utifrån min yrkesroll?  
Omvårdnadspersonal**



**Svarsfrekvens: 90 % 90/100**

**Det blir lättare att hitta information om den är sökbar utifrån min yrkesroll?  
Legitimerad Personal**



**Svarsfrekvens: 94 % 68/72**

Även i svaren gällande vilken information personalgrupperna anser sig behöva och i de förbättringsförslagen som getts går det att identifiera en skillnad i språkbruk och omnämnandet av nyckelorden riktlinjer och rutiner. I svaren från legitimerad personal speglas en kännedom om kvalitetsledningssystemet som saknas i svaren från omvårdnadspersonal. Vi kan också se att legitimerad personal efterfrågar yrkesspecifik information i större utsträckning än omvårdnadspersonal. Båda personalgrupperna ställer sig positiva på den direkta frågan gällande om det blir lättare att hitta information om den är sökbar utifrån yrkesroll. Skillnaden ligger i att legitimerad personal efterfrågar det i sina fritextsvar om vilken information som skulle stödja dem i sitt arbete vilket omvårdnadspersonal inte nämner. En orsak till detta kan vara att omvårdnadspersonal har ett lägre och mer ensidigt användande av *Alfresco* än legitimerad personal. De har därför inte stött på den problematik som kan uppstå vid mer komplexa sökningar. Att omvårdnadspersonalen har ett lägre och mer ensidigt användande av *Alfresco* kan också begränsa deras möjlighet att se utvecklingspotential då kännedomen om *Alfrescos* struktur, uppbyggnad och innehåll är begränsad.

## 6. Slutsats

I detta kapitel kommer jag utvärdera de hypoteser som presenteras i introduktionskapitlet utifrån de resultat studien har gett ihop med den teori jag redogjort för. Jag kommer också diskutera den problematik förvaltningsledningens upplever med *Alfresco*. Avslutningsvis kommer jag presentera förslag på hur förvaltningen kan jobba vidare med att tillgängliggöra information.

### 6.1 Hypotes 1 – Struktur

*Personalen har svårt att hitta information på Alfresco.*

Denna studie fastslår att hypotesen om att personalen har svårt att hitta information på *Alfresco* stämmer. Framför allt visar studien på avsevärda skillnader mellan de två olika personalgrupperna. Omvårdnadspersonal och legitimerad personal. Legitimerad personal har en avsevärt större kännedom om *Alfresco* men också ett mer frekvent användande än omvårdnadspersonal.

Även på den direkta frågan om personalgrupperna tycker att det är lätt att hitta information i *Alfresco* går svaren isär. Omvårdnadspersonal ställer sig mer positiva till hur lätt det är att hitta i *Alfresco* även om ingen av personalgrupperna instämmer helt i att det skulle vara lätt att hitta i *Alfresco*. Detta kan bero på vad de olika personalgrupperna använder *Alfresco* till. Legitimerad personal tenderar till att göra mer varierade informationssökningar än omvårdnadspersonal, som ser färre och mer ensidiga användningsområden med *Alfresco*. Vilket kan vara orsaken till att omvårdnadspersonal har lättare att hitta det de söker i *Alfresco*.

Bark et al (2002 s.116) fastslår att ju bättre struktur desto lättare är det för en användare att hitta information. Förmågan att hitta i *Alfresco* kan kopplas till den problematik Bark et al (2002 s.117) lyfter gällande *makrostruktur*. Författarna hävdar att om informationsstrukturen, organisation och logik inte stämmer överens med användarens mentalmodell kan det bidra till att användaren gör ”fel val” i navigeringen. Istället för att backa tillbaka fortsätter användaren in på fel väg. Bark et al (ibid) menar att detta är ett allvarligt problem då det ofta leder till att användaren inte hittar den information hen söker och tvingas ge upp.

Denna teori går helt i linje med förvaltningsledningens tanke om att användarna av *Alfresco* behöver ha en god förståelse gällande förvaltningens uppbyggnad för att hitta i *Alfresco*. Något som de anser att de båda personalgrupperna saknar, vilket i sin tur kan förklara varför omvårdnadspersonal och legitimerad personal upplever svårigheter med att hitta i *Alfresco*.

Vidare lyfter Wackå (2009 s.91) problematiken med att intranät ofta är en komplex samlingsplats av olika verktyg och plattformar. Alla med olika användargränssnitt, struktur och ”regler” för användning. Som vi kan se i resultatet så använder sig personalen av flertalet olika verktyg och plattformar som de når via *Kommunportalen*. Vissa av dem, så som *Nyheter*, *Lediga jobb* och *Köp och sälj* är integrerade i *Kommunportalen*. Andra är plattformar som nås via länkar på *Kommunportalen*, så som *Time Care*, *Självservice* och *Senior Alert*. *Alfresco* blir således ytterligare ett verktyg med ett gränssnitt, en struktur och regler för användning som personalen måste förhålla och anpassa sig till. Ytterligare något som kan bidra till att de har svårt att hitta.

Bark et al (2002 s.117) lyfter problematiken med *konkurrerande länkar* vilket syftar till problem med *mikrostrukturen*. Problemen baseras på att användaren väljer fel länk på grund av att länkrubriker liknar varandra. Denna problematik återspeglas i faktumet att *Alfresco* skiljer på styrande och stödjande dokument. Med andra ord, förvaltningens riktlinjer och rutiner. Även om dessa kan hänga ihop och beröra samma ämne. Det förutsätter att användaren i förväg vet ifall hen är ute efter ett styrande eller stödjande dokument för att hitta rätt information. Användaren kan också behöva komma åt båda dokumenttyperna samtidigt vilket kräver ett tidsödande letande i *Alfrescos* struktur.

Detta strider också mot Bark et al (2002 s.35) teori om att information kring ett ämne bör samlas på ett och samma ställe.

Faktumet att g: har så pass hög användning hos legitimerad personal är ytterligare en indikator på att *Alfresco* inte fungerar som det var tänkt. Tanken var att *Alfresco* skulle ersätta annan lagringsplats men i resultatet kan vi se att g: fortfarande används för lagring men främst för att söka information. Detta kan vara problematiskt då förvaltningsledningen har lämnat g: som lagringsplats och informationsbärare varpå den information personal tar till sig kan vara inaktuell.

Med dessa resultat sammankopplat till teorier kan jag slå fast att personalen dels har svårt att hitta på *Alfresco* men också att *Alfresco* inte har en struktur som är ändamålsenlig för förvaltningens personal. Något som behöver åtgärdas. Frågan är om detta är ett tillräckligt



incitament för att motivera en integrering av förvaltningens information på *Kommunportalen*? Faktumet att legitimerad personal har en hög kännedom och ett relativt högt användande av *Alfresco* talar för att det faktiskt går att lära sig arbeta med *Alfresco*. Om strukturen i *Alfresco* skulle göras mer användarvänlig och logisk för användarna skulle även det fungera som en plattform för inhämtning av information. Däremot talar ju faktumet att de båda personalgrupperna har ett högt användande av *Kommunportalen* där 46 procent av omvårdnadspersonalen och 67 procent av legitimerad personal besöker *Kommunportalen* dagligen för motsatsen. Alltså att integrera informationen på *Kommunportalen*. En kanal de båda personalgrupperna är mer vana vid.

I problemformuleringen nämner jag att ett av förvaltningsledningens upplevda problem med *Alfresco* är att sökfunktion saknas. Detta tyder på att okunskap gällande *Alfresco* även finns inom förvaltningsledningen då *Alfresco* har en sökfunktion. Dock efterfrågas det i *förslag för ökad tillgänglighet av information* att sökfunktionen blir bättre något som förvisso kan gälla både *Kommunportalens* sökfunktion och *Alfrescos*.

Wackå (2009 s.91) menar att en bra sökfunktion spar tid för användaren. Något som i sin tur kan effektivisera arbetet. Bark et al (2002 s.136-137) och Wackå (2009 s.90) påtalar problem med sökfunktion på intranät. Användare tenderar till att tro att sökrymden är större än vad den egentligen är. En intern sökmotor saknar vidare sammanhang och den bedömning av trovärdighet som webbens länkar utgör. Wackå (2009 s.90-92) menar också att det krävs ett gediget redaktionellt arbete för att få en framgångsrik sökfunktion. Samtidigt som Bark et al (2002 s.132) framhäver att en gruppering som fungerar perceptuellt kan göra sökfunktionen överflödig.

Bark et al (2002 s 100-101) framhäver vikten av att ha en målbild och vision gällande intranätsutveckling. Idag finns det en problematik med att information i dokument inte är tillräckligt tillgängliga varpå personalen har svårt att hitta det de söker. Bark et al (2002 s.22, 100) påtalar flera gånger att det är viktigt att låta personalens behov av information styra innehåll och struktur på ett intranät. Förbättringsförslag som framkom i studien var bland annat; *information om läkemedel, Allmän fakta om sjukdomar som usk kan stöta på*. Här tänker jag att det är onödigt för förvaltningen att uppfinna hjulet på nytt varpå länkar till exempelvis *Fass* och *1177 – Sjukvårdsupplysningen* skulle vara lämpligt att hänvisa personalen till. Vilket kan göra *Alfresco* till en mindre lämplig plattform då det är ett dokumenthanteringssystem. En vidare utveckling av denna idé kan till exempel vara att ha

informations- och instruktionsfilmer om hur personalen skall agera i en våldsamt situation eller ett klipp som visar hur de skall använda ett nytt hjälpmedel.

Baserat på vilken ambitionsnivå förvaltningen har gällande tillgängliggörandet av information i förhållande till personalens behov, kan två alternativ övervägas utifrån denna studie.

Antingen att utveckla *Alfresco* eller integrera information på *Kommunportalen*. Vill förvaltningen fortsätta att tillhandahålla information i nuvarande dokumentform kan *Alfresco* vara en plattform men bör då utvecklas i enlighet med grupperingsprincipen som jag diskuterar vidare i nästa kapitel. Detta skulle i så fall strida mot den struktur som *Alfresco* är uppbyggd på som skall vara den samma för kommunens samtliga förvaltningar. Det kan vara så att även andra förvaltningar stött på problem med strukturen som *Alfresco* har idag varpå det kan vara en god lösning.

Vill förvaltningen jobba vidare med intranätutvecklingen på ett mer dynamiskt plan som ger möjligheter till ett mer facetterat informationskanal än bara dokument bör förvaltningens information integreras på *Kommunportalen* enligt *gruppifieringsprincipen*.

För att gå vidare med utvecklingen av kommunens intranät för att tillgängliggöra förvaltningens information föreslår jag att:

*Förvaltningen tar fram en vision med målbild knuten till personalens behov för att kunna avgöra vilken plattform förvaltningen skall gå vidare med att utveckla.*

## 6.2 Hypotes 2 – Gruppering

*Information blir tillgängligare genom att den grupperas utifrån yrkesroll.*

Denna studie stödjer hypotesen om att information blir tillgängligare om den grupperas utifrån yrkesroll. Bark et al (2002 s.131-132) menar att det finns kraft och potential i en *gruppering* som fungerar perceptuellt, vilket bidrar till att navigeringen går fortare då användaren rent instinktivt kan utesluta information som inte är relevant. Vidare menar Bark et al (2002 s.127) att *gruppifiering* av intranät där information samlas utifrån en personalgrupps behov är en bra lösning där en grupp har liknande behov av information.

Studiens resultat visar att personalgrupperna är positivt inställda till att förvaltningens information grupperas efter deras yrkesroll. Vissa av respondenterna har till och med påtalat

det själva i sina fritextsvar under frågan om vilken information som skulle underlätta deras arbete. ”Enbart nyheter om HSL. Nu står det mycket olika information och HSL drunknar i mängden.” och ”Handlingsplaner angående min profession.” är exempel på några svar som getts i frågan.

Bark et al (2002.s 22, 100) påtalar upprepade gånger vikten av att användarnas behov av information skall styra hur informationen struktureras inom ett intranät. Faktumet att *Alfrescos* huvudstruktur inte är grupperat utifrån yrkesroll kan vara en indikator på varför det inte heller upplevs som användarvänligt. En av orsakerna till varför samtliga förvaltningar skall utgå från samma huvudstruktur i *Alfresco* grundar sig i att det skall vara lätt att hitta information oavsett förvaltning inom kommunen. De må vara en fin ambition i förhållande till offentlighetsprincipen. Men varför och för vem? Vård- och äldreomsorgsförvaltningen har 700 medarbetare anställda inom personalgruppen omvårdnadspersonal och 120 anställda inom legitimerad personal. Tillsammans utgör de en övervägande majoritet av förvaltningens runt 900 anställda och det är föga troligt att en undersköterska eller en fysioterapeut har behov av information som exempelvis rör tekniska förvaltningen. Något som kan tyda på att kommunen hade fokus på extern kommunikation framför intern kommunikation när det beslutades om huvudstruktur för *Alfresco*. Vilket går helt i linje med Falkheimer och Heides (2014 s.30) påstående om att fokus oftast riktas mot extern kommunikation framför intern.

Bark et al (2002 s.124) menar att informationens karaktär också bör vägas in gällande för hur den skall grupperas. I detta fall är min rekommendation att förvaltningens information inledningsvis kategoriseras efter personalgrupp men beroende på mängden information kan vidare undergruppering vara aktuell.

I resultat framkommer det önskemål om att informationen skall presenteras i bokstavsordning. ”Lättillgängligare rutiner och riktlinjer. Uppstaplade i bokstavsordning...” Detta är också något som Bark et al (2002 s. 127) menar är tidseffektivt, sätt då användaren kan utesluta information och börja söka vid relevant bokstav.

För att gå vidare med utvecklingen av kommunens intranät för att tillgängliggöra förvaltningens information föreslår jag att informationen grupperas efter yrkeskategori men också att:

*Utifrån förvaltningens information och kvalitetsledningssystemet utreda om och i så fall vilka aktuella undergrupperingar som kan göras.*

### 6.3 Knowledge management

Förvaltningsledningen upplever att problematiken med *Alfresco* har lett till att personalen inte följt de riktlinjer och rutiner som är uppsatta i enlighet med förvaltningens kvalitetsledningssystem. Kvalitetsledningssystem är ett led i att kvalitetssäkra vård och omsorg inom förvaltningen. Denna studie påvisar stora skillnader i bruket av nyckelord kopplade till kvalitetsledningssystemet, så som riktlinjer och rutiner mellan de båda personalgrupperna. Inte en enda gång nämner omvårdnadspersonal nyckelord kopplade till kvalitetsledningssystemet, Legitimerad personal däremot nämner nyckelorden riktlinjer och rutiner dels i vad de använder *Alfresco* till men också under upplevda behov av information tillsammans med nyckelordet styrande dokument. Detta tyder på en bristande kunskap hos omvårdnadspersonal gällande kvalitetsledningssystemet varpå det inte är konstigt att förvaltningsledningen upplever att det inte efterföljs.

Bark et al (2002 s.53) poängterar att intranät inte per automatik medför kunskap. Information behöver nämligen tolkas för att omvandlas till kunskap och bli användbar. Något som styrs av den kultur människan är en del av och sker i samtal med andra (Bark et al, 2002 s.50-51) Heide (2002 s.152) menar därför att chefs roll och kommunikativa förmåga blir avgörande gällande tillgängliggörandet av information på intranät. Chefernas roll som kommunikatörer blir viktiga för att stötta medarbetarna i att tolka informationen i den meningsskapande processen.

Detta innebär att den information förvaltningen publicerar på intranätet inte per automatik kommer att medföra att personalen agerar i enlighet med kvalitetsledningssystemet.

Det faktum att omvårdnadspersonal har så låg kännedom om kvalitetsledningssystemet påvisar ett kommunikationsproblem inom förvaltningen. Medarbetarnas behov av information skall styra vad och hur informationen publiceras på intranätet (Bark et al, 2002 s.22, 100) Samtidigt styrs förvaltningen av lagar, föreskrifter och kommunalpolitiska beslut något personalen får förhålla sig till. Om personalen inte känner till dessa, tillexempel kvalitetsledningssystemet blir deras behov av information ofullständiga.

Jag har kommit fram till två utvecklingsförslag till förvaltningen att arbeta vidare med gällande informations- och kunskapshantering.

*Förvaltningen bör åtgärda kunskapsglappet vad gäller omvårdnadspersonals kännedom om kvalitetsledningssystemet så att deras behov av information står i relation till hur förvaltningen styrs.*

*Förvaltningen bör ta fram en handlingsplan gällande hur förvaltningsledningen kan stötta sina medarbetare att tolka intranätets information.*

#### 6.4 Förslag till vidare forskning

Falkheimer och Heide (2014 s.30) menar att fokus traditionellt sett oftast riktats mot externkommunikation förför intern. I denna studie kan vi se att det finns ett internt kommunikationsproblem då omvårdspersonal har en låg kännedom om kvalitetsledningssystemet. Jag föreslår därför att vidare forskning fokuserar på enhetschefers förmåga att kommunicera information. Heide (2002 s.152) poängterar enhetschefers avgörande roll gällande kommunikation och tolkning av information för den meningsskapande processen. Förslaget till vidare forskning skulle öka möjligheterna för en god kommunikativmiljö inom förvaltningen men också bli ett bidrag till internkommunikation inom offentlig förvaltning. Ett forskningsområde som Falkheimer och Heide (2014 s.30) menar är bort prioriterat.

## Referenser

Alingsås kommun (2014) *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom vård och äldreomsorg i Alingsås kommun enligt SOFS 2011:9* Alingsås: Alingsås kommun

Alingsås kommun (2014) *Vård och äldreomsorgens årsredovisning 2014* Alingsås: Alingsås kommun

Bark, M., Heide M., Langen M. & Nygren E. (2002). *Intranätboken. Från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber Ekonomi.

Bell, Judith (2005). *Introduktion till Forskningsmetodik*. Lund Studentlitteratur AB

Christensen, L., Engdahl N., Gräas C. & Haglund L. (2001). *Marknadsundersökning – en handbok* Lund: Studentlitteratur AB.

Einarsson, Emma (2013) *Slutrapport Nytt dokumenthanteringssystem* Alingsås: Alingsås kommun

Ekström, Mats, Larsson, Larsåke (2010). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur AB.

Falkheimer, Jesper, Heide, Mats (2014). *Strategisk kommunikation En introduktion*. Lund: Studentlitteratur AB.

Heide M.(2002) *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande*. Sociologiska institutet Lund.

Inspektionen för vård och omsorg (2014) *Kommunikationsbrister i vården*. Stockholm

JU 2002:E (2004) *Förslag till strategi för att minska de digitala klyftorna* Stockholm: Justitiedepartementet

SOSFS 2011:9 *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Socialstyrelsens föfattningssamling

Wackå, Fredrik, (2009). *Webbredaktörens handbok skapa värdefullt innehåll för webb och intranät*. Årsta: Miguru Media AB

Öhgren Jens & Johansson Catrin (2014) *Sociala intranät för kommunikation och lärande En studie av Svenska Spels intranät*

## **Bilaga 1**

# **INTRANÄTSDIAGNOS**

## Intranätdiagnos

I ett samarbete mellan Göteborgs Universitet och Alingsås kommun skriver Katrin Svensson, student vid kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltningen sin magisteruppsats gällande internkommunikation för Vård- och äldreomsorgsförvaltningen. Studien syftar till att tillgängliggöra information.

Denna enkät är ett led i uppsatsprocessen och syftar till att ge en lägesrapport hur omvårdnadspersonal och legitimerad personal använder sig av *Alfresco*, *kommunportalen* och Vård- och äldreomsorgsförvaltningens gemensamma mapp kallad *g*.

Du som svarar på enkäten är anonym. Enkäten omfattar 14 frågor och bedöms ta mellan 2-10 minuter att svara på.

Vid frågor gällande uppsatsen eller enkäten kontakta Katrin Svensson på [KatrinSvensson@hotmail.com](mailto:KatrinSvensson@hotmail.com)



1. Känner du till Alfresco?

Ja  Nej

2. Har du använt dig av Alfresco i din yrkesroll?

Ja  Nej

*Nej - Gå till fråga 6*

3. Jag tycker att det är lätt att hitta information på Alfresco.

Instämmer helt

Instämmer delvis

Varken instämmer eller tar avstånd

Tar delvis avstånd

Tar helt avstånd

4. Hur ofta använder du dig av Alfresco?

Dagligen

Några gånger i veckan

Några gånger i månaden

Mer sällan

5. Vad använder du Alfresco till?

6. Hur ofta använder du dig av kommunportalen i annat syfte än att nå Alfresco i din yrkesroll?

Dagligen

Några gånger i veckan

Några gånger i månaden

Mer sällan

Aldrig

7. Vad använder du kommunportalen till?

8. Vilken typ av information skulle stödja dig i ditt arbete om den fanns tillgänglig på kommunportalen?

9. Det blir lätt att hitta information om den är sökbar utifrån min yrkesroll.

- Instämmer helt
- Instämmer delvis
- Varken instämmer eller tar avstånd
- Tar delvis avstånd
- Tar helt avstånd

10. Använder du dig av förvaltningens gemensamma mapp kallad g:?

Ja  Nej

*Nej - Gå till fråga 12*

11. Vad använder du g: till?

- Lagra information (dokument)
- Söka information
- Annat

12. Vilken yrkeskategori tillhör du?

Omvårdnadspersonal

*(Vårdbiträde eller undersköterska)*

Legitimerad personal

*(sjuksköterska, fysioterapeut eller arbetsterapeut)*

13. I vilken verksamhet arbetar du?

- Hemtjänst
- Boende
- Daglig verksamhet
- Verksamhetsöverskridande
- Annat

## 14. Ålder?

20 år eller yngre

21-30

31-40

41-50

51-60

61 år eller äldre