



Försvarmaktens intranät emil: Tillgång, användande och attityder

JONAS HARALDSSON, ANNIE PILEMALM

FOI är en huvudsakligen uppdragsfinansierad myndighet under Försvarsdepartementet. Kärnverksamheten är forskning, metod- och teknikutveckling till nytta för försvar och säkerhet. Organisationen har cirka 1000 anställda varav ungefär 800 är forskare. Detta gör organisationen till Sveriges största forskningsinstitut. FOI ger kunderna tillgång till ledande expertis inom ett stort antal tillämpningsområden såsom säkerhetspolitiska studier och analyser inom försvar och säkerhet, bedömning av olika typer av hot, system för ledning och hantering av kriser, skydd mot och hantering av farliga ämnen, IT-säkerhet och nya sensorers möjligheter.



FOI
Totalförsvarets forskningsinstitut
Försvarsanalys
164 90 Stockholm

Tel: 08-55 50 30 00
Fax: 08-55 50 31 00

www.foi.se

FOI-R--3312--SE
ISSN 1650-1942

Användarrapport
November 2011

Försvarsanalys

Jonas Haraldsson
Annie Pilemalm

Försvarsmaktens intranät emil: Tillgång, användande och attityder

Titel	Försvarsmaktens intranät emil: Tillgång, användande och attityder
Title	The intranet of the Swedish Armed Forces: Access, usage and attitudes
Rapportnr/Report no	FOI-R--3312--SE
Rapporttyp Report Type	Användarrapport/User report
Månad/Month	November/November
Utgivningsår/Year	2011
Antal sidor/Pages	54 p
ISSN	
Kund/Customer	Försvarsmakten
Projektnr/Project no	E11214
Godkänd av/Approved by	Per Sundström
FOI, Totalförsvarets Forskningsinstitut	FOI, Swedish Defence Research Agency
Avdelningen för Försvarsanalys	Division of Defence Analysis
Gullsforsgatan 6, Kista	Gullsforsgatan 6, Kista
164 90 Stockholm	SE-164 90 Stockholm

Detta verk är skyddat enligt lagen (1960:729) om
upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk. All form
av kopiering, översättning eller bearbetning utan
medgivande är förbjuden

Sammanfattning

Ambitionerna med Försvarsmaktens intranät är att underlätta de anställdas arbete, förenkla kommunikationen inom organisationen samt att öka medarbetarnas känsla av delaktighet i organisationen. Hur väl dessa ambitioner uppnås genom det nuvarande intranätet *emil* har dock varit oklart till följd av avsaknad av dataunderlag. Den här rapporten redovisar arbetet för att upprätta ett sådant underlag.

En undersökning har genomförts där en elektronisk enkät har skickats till 600 slumpmässigt utvalda medarbetare inom Försvarsmakten. Enkätstudiens syfte var att belysa vilken tillgång medarbetarna hade till intranätet, hur ofta och till vad de använde intranätet samt vilka attityder de hade till intranätet.

Totalt besvarades enkäten av 150 respondenter. Dessa respondenter rapporterade generellt en god tillgång till intranätet, som dock varierade beroende på typ av anställning. En tydlig majoritet både använde *emil* och läste startsida minst en gång i veckan. Det mest frekventa användningsområdet av intranätet var att läsa nyheter gällande organisationen. En tydlig majoritet ansåg även att *emil* var en viktig kanal för information och nyheter. Drygt hälften ansåg att intranätet hålls uppdaterat och hälften av respondenterna ansåg att *emil* var logiskt uppbyggt. Dock ansåg strax under hälften att det tog orimligt lång tid att hitta information på intranätet.

Nyckelord: Enkät, intranät, *emil*, attityder, kommunikation

Summary

The ambitions with the Swedish Armed Forces intranet have been to support work, facilitate communication and increase the feeling of engagement within the organization. Due to missing data, the extent to which these ambitions have been reached, has not been clear. This report and work has the ambition to find answers to these questions.

This report is based on a questionnaire sent to 600 randomly selected employees within The Swedish Armed Forces. The purposes of the questionnaire were to identify the employees' access to the intranet *emil*, how often and for what purpose they used it, and which attitudes the employees expressed regarding the intranet.

The questionnaire was answered and returned by 150 respondents. The results show that the respondents generally have good access, which though varies depending on type of employment. At least once a week a majority both uses *emil* as well as reads the starting page. The most frequently used feature is to read news and announcements about the organization. This is a reflection of the fact that a majority regards the intranet as an important communication channel for information and news. Just over half of the respondents agree with the statement that the intranet is updated, and roughly the same amount feels that its structure is logical. At the same time almost half of the respondents feel that unreasonably long time is required to find the needed information.

Keywords: Questionnaire, survey, *emil*, intranet, attitudes, communication

Innehållsförteckning

1	Inledning	9
1.1	Disposition	9
2	Metod	11
2.1	Undersökningsgrupp	11
2.1.1	Enkäten	11
2.1.2	Distribuering	12
2.2	Dataanalys	12
2.3	Metoddiskussion.....	13
2.3.1	Distributionsplattform och urvalsmetod	13
2.3.2	Enkätens utformning	14
3	Resultat och analys	15
3.1	Demografiska uppgifter	15
3.2	Tillgång och användning	18
3.2.1	Tillgång till arbetsdator	18
3.2.2	Tillgång till och användande av e-mail	20
3.2.3	Använda funktioner hos e-mail.....	24
3.3	Attityd och uppfattning.....	25
3.3.1	Organisationsattityd och upplevelse av e-mail.....	26
3.3.2	Relevans hos e-mail för arbetet	27
3.3.3	Användbarhet hos e-mail	28
3.3.4	Förståelse av Försvarsmakten genom e-mail	29
3.3.5	Utgångspunkt för bedömning av information	31
3.4	Fritextsvar.....	33
3.4.1	Negativa kommentarer.....	33
3.4.2	Positiva kommentarer	36
4	Diskussion	40
4.1	Tillgång.....	40
4.2	Användning	42
4.3	Attityder	43

5	Slutsatser	45
5.1	Tillgång.....	45
5.2	Användning	45
5.3	Attityder	46
6	Fortsatt forskning och det framtida intranätet	47
6.1	Föregångsmannaskap	47
6.2	Informationsförmedling	48
6.3	Personalkategorier med begränsad tillgång till intranätet.....	49
7	Referenser	50
	Bilaga 1: Enkät	51
	Bilaga 2: Informationsbrev	54

Figurförteckning

Figur 3.1	Användning av olika funktioner i e-mail (n=150).....	25
Figur 3.2	Attitydfrågor gällande e-mail utifrån ett organisationsperspektiv	27
Figur 3.3	Attitydfrågor gällande e-mail utifrån relevans för arbetet	28
Figur 3.4	Attitydfrågor gällande e-mail utifrån ett användbarhetsperspektiv.....	29
Figur 3.5	Via e-mail upplevd förståelse för olika aspekter av Försvarsmakten, med separat redovisning av civil respektive militär personal	30
Figur 3.6	Via e-mail upplevd förståelse för olika aspekter av Försvarsmakten, redovisning uppdelad på personal med respektive utan chefsansvar	30
Figur 3.7	Utgångspunkt för bedömning av informations relevans	31
Figur 3.8	Utgångspunkt för bedömning av informations relevans, uppdelat efter chef och ej chef	32

Figur 3.9	Utgångspunkt för bedömning av informations relevans, uppdelat efter civil och militär anställning	32
-----------	--	----

Tabellförteckning

Tabell 3.1	Födelseår hos respondenterna	16
Tabell 3.2	Antal år inom Försvarsmakten	16
Tabell 3.3	Fördelning över tjänstgöringsplatser samt dessas personalstorlek i förhållande till Försvarsmakten i helhet	17
Tabell 3.4	Typ av anställning	18
Tabell 3.5	Tillgång till och användande av egen arbetsdator	19
Tabell 3.6	Tillgång till och användande av delad arbetsdator	19
Tabell 3.7	Tillgång till arbetsdator	20
Tabell 3.8	Tillgång till arbetsdator, uppdelad efter anställning.	20
Tabell 3.9	Möjlighet att nå e-mail	21
Tabell 3.10	Användande av e-mail	22
Tabell 3.11	Användande av e-mail uppdelat på anställningsform	22
Tabell 3.12	Korstabell över både tillgång till e-mail och användande av e-mail.....	23
Tabell 3.13	Läser e-mails startsida	24

1 Inledning

I sin strävan att vara en modern och attraktiv arbetsgivare är det basalt för Försvarmakten att tillhandahålla medarbetarna ett intranät som ett tidsenligt arbetsverktyg, både vad gäller innehåll och funktionalitet. Intranätet ska underlätta arbetet och göra att medarbetare känner sig delaktiga i Försvarmaktens verksamhet (Försvarmakten, 2011). Det befintliga intranätet emil har inte alltid kunnat realisera dessa målsättningar. Därtill saknas inbyggda möjligheter för användarstatistik i intranätet varför kartläggning av användandet inte genomförts kontinuerligt.

På uppdrag av Försvarmaktens Ledningsstab har FOI genomfört en enkätundersökning rörande intranätet emil. Undersökningen har haft som syfte att kartlägga (1) hur emil används inom Försvarmakten idag, (2) hur medarbetarna upplever sin tillgång till intranätet och (3) vilka attityder de har till intranätet.

Kartläggningens frågeställningar är:

- Vilken tillgång har respondenterna till intranätet?
- I vilken utsträckning och på vilket sätt använder respondenterna det nuvarande intranätet?
- Vad har respondenterna för attityder till det nuvarande intranätet?

Målet med kartläggningen har varit att skapa ett underlag inför det fortsatta utvecklingsarbetet av ett nytt intranät för Försvarmakten. Vidare är det möjligt att använda de kvantifierbara data som enkätstudien har genererat för jämförelser i framtida undersökningar. Denna rapport har även föregåtts av en separat beskrivning av arbetsprocessen fram till att enkäten distribuerades under juni, 2011 (Haraldsson & Pilemalm, 2011).

1.1 Disposition

Rapporten har grundats på data insamlad via en enkätundersökning. En detaljerad beskrivning av denna datainsamling ges i kapitlet *Metod*. Där beskrivs urvalet av respondenter bland Försvarmakts anställda, hur själva utformningen av enkäten gått till liksom den efterkommande analysen. Kapitlet avslutas med en metoddiskussion som belyser arbetsprocessen utifrån ingående antaganden och tagna beslut rörande utformning och genomförande.

I kapitel 3, *Resultat och analys*, presenteras resultat och analys av enkätundersökningen. Inledningsvis beskrivs respondenterna utifrån sina demografiska uppgifter för att skapa en bild av vilka det var som besvarade enkäten. Därefter följer en genomgång av respondenternas tillgång och

användningsfrekvens av e-mail, varefter respondenternas attityder till olika aspekter av e-mail presenteras. Sist i kapitlet redovisas respondenternas svar på enkätens öppna frågeställningar.

Fördjupad diskussion och slutsatser kring resultaten görs i kapitel 4, *Diskussion och slutsatser*. Detta kapitel är strukturerat efter kartläggningens frågeställningar.

En kort sammanfattning av diskussion och resultat görs i kapitel 5, *Sammanfattning av slutsatser*.

Rapporten avslutas med kapitel 6, *Fortsatt forskning och det framtida intranätet*, där förslag till fortsatt forskning och erfarenheter inför ett nytt intranät presenteras.

2 Metod

I detta kapitel ges en beskrivning av hur förberedelsearbetet och utförandet av enkätundersökningen har gått till. Först beskrivs hur respondenterna valdes ut och kontaktades. Utformningen och beslut rörande enkäten återfinns därefter vilket följs av en beskrivning av det praktiska genomförandet av undersökningen. Kapitlet avslutas med en metoddiskussion rörande beslut om urvalsgrupp, distribution samt utformning av enkäten.

2.1 Undersökningsgrupp

Försvarsmakten är en omfattande organisation, såväl till antalet anställda som till geografisk utbredning. För att skapa en representativ bild av de anställdas upplevelser av emil var största möjliga bredd och variation på urvalet av respondenter av vikt. Från Försvarsmaktens adressregister med över 26 560 anställda gjordes ett slumpmässigt¹ urval av 600 individer som fick en elektronisk enkät via e-post. Sexton av dessa individer var inte nåbara via e-post, antingen för att de inte längre var anställda hos Försvarsmakten eller för att de uppgett att de inom de närmsta sex månaderna inte skulle ha tillgång till sitt e-postkonto. I urvalet ersattes då dessa med andra slumpmässigt utvalda individer.

Totalt besvarades enkäten av 150 respondenter.

2.1.1 Enkäten

I samarbete med projektgruppen på Försvarsmaktens Högkvarter identifierades en rad intresseområden som det var önskvärt för enkäten att belysa. Dessa områden kan grovt delas in i (1) Tillgång och användning, (2) Attityd och uppfattning och (3) Demografiska frågor. Utifrån dessa områden konstruerades en enkät speciellt framtagen för denna studie. Enkäten bestod till största del av enkätfrågor formulerade som påståenden vilka respondenterna ombads förhålla sig till utifrån fördefinierade svarsalternativ. Enkäten avslutades med ett antal öppna frisvarsfrågor som gav respondenterna möjlighet att lyfta fram egna aspekter. Denna information kategoriserades i efterhand för att ge en djupare förståelse av enkätsvaren, men även för att hitta nya frågeställningar inför framtida undersökningar.

I samband med enkäten (Bilaga 1) fick varje respondent även ett informationsbrev som i korta drag beskrev bakgrunden till undersökningen och varför de kontaktades (Bilaga 2). De informerades även om att deltagandet var

1 Urvalet gjordes utifrån slumpmässiga siffror från www.random.org

anonymt så till vida att inga deltagarnamn skulle komma att publiceras och även att specifika enkätsvar inte skulle spåras tillbaka till faktiska personer.

Nedan beskrivs utformningen av de enkätfrågor och -påståenden som berör vart och ett av de tre intresseområdena för kartläggningen. Vad områdena syftade till att kartlägga presenteras i resultatkapitlet.

(a) Tillgång och användning. Påståendena om tillgång berörde frekvens och temporala aspekter varför följande sex svarsalternativ gavs: *Varje dag, Två till fyra gånger i veckan, En gång i veckan, En till tre gånger i månaden, Ett par gånger per år* samt *Aldrig*. För att mäta användningsfrekvensen av olika funktioner hos emil användes *kryssboxar*. Respondenterna presenterades för en lista med funktioner hos emil och kryssade för de funktioner som de själva hade nyttjat.

(b) Attityd och uppfattning. I den del av enkäten som fokuserade på attityd och uppfattning var fem enkätfrågor i sin helhet hämtade och översatta från *Intranet Satisfaction Questionnaire* (ISQ). ISQ har använts i ett antal tidigare undersökningar och där kvalitetsgranskats både utifrån betydelse och utifrån relevans (Bargas-Avila et al., 2009; Bargas-Avila, 2009). Dessa enkätfrågor besvarades enligt en så kallad Likertskala som avser mäta respondentens grad av medhåll till ett påstående. Respondenterna fick följande fem svarsalternativ: *Instämmer helt, Instämmer delvis, Neutral/Ingen åsikt, Tar delvis avstånd ifrån* och *Tar helt avstånd ifrån*.

(c) Demografiska frågor. De demografiska frågorna hanterade bakgrundsvariabler för att kunna beskriva respondenterna utifrån till exempel kön, ålder, tjänstgöringsförband, anställningsform och befattning. Dessa data kan användas för att dela in respondenterna i olika kategorier vid en framtida statistisk analys, men även för att verifiera att det faktiska urvalet stämmer överens med Försvarsmakten i stort.

2.1.2 Distribuering

Enkäterna distribuerades under juni 2011 och respondenterna hade möjlighet att under tre månaders tid inkomma med sina svar. Efter två månader skickades en påminnelse ut via e-post. Enkäten bestod av ett Adobe Acrobat-formulär med vilket deltagarna kunde returnera sitt svar via e-post.

2.2 Dataanalys

Dataanalysen har huvudsakligen skett med avseende på frekvensfördelning. Inga statistiska beräkningar av samband eller skillnader har genomförts.

Data har i resultatet åskådliggjorts med hjälp av figurer och tillhörande förklarande texter. Texterna syftar till att underlätta och fördjupa förståelsen och

innehåller därmed också ett visst mått av reflektion och tolkning kring hur frekvenser fördelar sig utifrån de olika enkätfrågorna. Data från enkätens öppna frågeställningar, återkommande benämnd som fritextsvar, har analyserats och kvalitativt systematiserats in i kategorier. Även i presentationen av dessa resultat förekommer tolkning och delar av den analytiska processen har synliggjorts.

De viktigaste resultaten har sedan avslutningsvis diskuterats med utgångspunkt i studiens inledande frågeställningar.

2.3 Metoddiskussion

Denna del inleds med en diskussion kring valet av distributionsplattform, främst utifrån vilka effekter det har på urvalsmetoden och deltagande respondenter. Därefter förs en kort diskussion kring enkätens utformning.

2.3.1 Distributionsplattform och urvalsmetod

Under 2004 genomfördes en mätning kring användning av och attityder till de intranät som då användes inom Försvarsmakten (Linderholm & Lorentzen, 2004). I den undersökningen användes telefonbaserade intervjuer som grund för datainsamlingen och studien drabbades av ett mycket stort bortfall. Det visade sig vara svårt att nå anställda över telefon, bland annat på grund av stora personalrotationer. I skenet av det bedömdes inför den här undersökningen istället en e-postbaserad enkät vara en mer tillförlitlig distributionsplattform. Valet att distribuera via e-post istället för att lägga upp enkäten på emil grundade sig i förhoppningen att på så sätt öka exponeringen av enkäten mot de användare som använder e-post men mer sällan använder emil. En elektronisk enkät möjliggör även för en mindre arbetsgrupp att hantera svar från ett stort antal respondenter.

Genom att göra ett slumpmässigt stickprov från populationen definierad av det tillgängliga adressregistret antogs att ett representativt urval av respondenterna skulle uppnås. Ett representativt urval innebär ökade möjligheter för generaliseringar av resultaten till att gälla hela Försvarsmakten.

Det finns dock anledning att misstänka att resultatet inte är helt representativa för hela Försvarsmakten. Eftersom enkäten distribuerades via e-post är det rimligt att anta att anställda med frekvent tillgång till e-post har haft större möjlighet att besvara enkäten än de med sämre tillgång till e-post. Detta innebär att resultaten inte fullt ut inkluderar de anställda med sämre tillgång till e-post.

En separat kartläggning av var och i vilken utsträckning individer med begränsad tillgång till arbetsdator och nät finns i Försvarsmaktens organisation har inte varit möjlig att genomföra inom studien.

Ytterligare en begränsning gällande generaliserbarheten utgår från att urvalet baseras på en adressbok från Försvarmaktens e-postsystem. Därmed begränsas undersökningsgruppen till anställda med e-postadress redovisad i adressregistret. Det finns även anledning att tro att ett större antal personer med tillgång till e-mail inte finns representerade i registret. Vid jämförelse mellan adressregistret och uppgifter avseende personalsituationen inom Försvarmakten, framgår det att ca 1000 anställda inte är inkluderade i nämnt adressregister. Dessa individer har därmed ingen möjlighet att ingå i urvalet.

2.3.2 Enkätens utformning

Vad gäller själva utformningen av enkäten kan det vara lämpligt att i en metoddiskussion kommentera på valet att genomgående ha en neutral mittpunkt som svarsalternativ för de påstående som hanterar attityder. Att ha en neutral mittpunkt var ett medvetet val för att inte tvinga respondenten till ett ställningstagande. Att möjliggöra en neutral ståndpunkt ansågs relevant då fall förutsågs där respondenterna saknar erfarenhet av eller uppfattning om efterfrågad aspekt av intranätet e-mail.

En annan aspekt på enkätens utformning värd att nämna är valet att avslutningsvis erbjuda respondenten ett antal öppna frisvarsfrågor. Det tillvägagångssättet användes av två skäl. Dels ansågs det betydelsefullt att ge utrymme för respondenters personliga aspekter och vinklingar, men dels ansågs det även i synnerhet värdefullt att skaffa kunskap om områden där det inte varit möjligt att i förhand formulera standardiserade enkätfrågor.

Att nyttja vedertagna frågeformuleringar kring attityd till intranät via ISQ (Bargas-Avila, Lötschet, Orsini & Opwi, 2009) har stärkt undersökningens validitet samt gett ökade möjligheter till replikerbarhet. ISQ består av totalt 13 påstående rörande attityder, men för att hålla enkäten rimligt lång valdes endast de påstående som ansågs mest relevanta för Försvarmaktens intressen ut.

Enkätens utformning skedde även utifrån ambitionen att öka antalet respondenter. Detta skedde genom att säkerställa korrekta och tydliga formuleringar av frågorna, motivera enkäten med ett introduktionsbrev samt att begränsa enkätens omfång till två sidor.

3 Resultat och analys

Resultatet av dataanalysen utgörs av frekvensbeskrivningar. Resultatet presenteras deskriptivt där tabeller och figurer syftar till visuellt åskådliggörande av den kartläggning som genomförts. Signifikanta samband eller skillnader har inte beräknats.

För att uppnå konsekvens och en tydlig röd tråd följer resultatkapitlet övergripande samma struktur som enkäten i form av rubriksättning och ordning. I resultatet åtföljs respektive rubrik även av en kort beskrivning av det övergripande syftet med de påståenden som återfinns i enkäten. Ett undantag vad gäller enkätens struktur och ordning är att de demografiska uppgifterna presenteras först.

Resultaten presenteras både i procent beräknad utifrån de respondenter som besvarat frågan, samt det faktiska antalet respondenter vilket betecknas med *n*. I de fall enkätfrågor inte besvarats av en eller flera respondenter bortses dessa från analysen av den specifika frågan varför antalet respondenter kan variera mellan enkätfrågorna.

Totalt distribuerades 600 enkäter varav 150 stycken besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på ca 25 %. Utifrån antalet respondenter går det beräkna att den generella felmarginalen för studien är 8 % givet en konfidensgrad på 95 %. Det innebär att det kan förväntas att vid upprepningar av denna studie skulle i 95 % av fallen resultera i värden som är inom intervallet +/- 8 procentenheter från de värden som rapporteras här.

3.1 Demografiska uppgifter

De demografiska enkätfrågorna blir till en beskrivande bakgrund av respondenterna, utifrån variabler så som kön, ålder, tjänstgöringsförband, anställningsform och befattning. Dessa data har huvudsakligen används för att verifiera att det faktiska urvalet stämmer överens med Försvarmakten i stort. Variablerna har även använts till viss del för att göra uppdelningar av datamängden.

Respondenterna var till 80,7 % (*n*=121) män och 19,3 % (*n*=29) kvinnor. 77,6 % (*n*=111) uppgav sig inte besitta en chefsroll med personalansvar, medan 22,4 % (*n*=32) uppgav att de var chef med personalansvar.

Födelseåren för respondenterna sträckte sig från 1941 till 1990 (Tabell 3.1). När det gäller antal år som anställd inom Försvarmakten kan fördelning bland respondenterna ses i Tabell 3.2. Noterbart är att en betydande andel av respondenterna (40,0 %) har verkat inom Försvarmakten i över 21 år.

Tabell 3.1 Födelseår hos respondenterna

Födelseår	Procent (n)
1941-50	7,1 % (10)
1951-60	23,6 % (33)
1961-70	30,7 % (43)
1971-80	22,1 % (31)
1981-90	16,4 % (23)
Totalt	100 % (140)

Tabell 3.2 Antal år inom Försvarsmakten

Antal år inom FM	Procent (n)
Under 1 år	5,3 % (8)
1-5 år	17,3 % (26)
6-10 år	15,3 % (23)
11-15 år	13,3 % (20)
16-20 år	8,7 % (13)
21- år	40,0 % (60)
Totalt	100 % (150)

En målsättning med att genomföra ett slumpmässigt urval var att inkludera representanter från organisationens hela bredd och ge en representativ bild av de anställda som där finns. I Tabell 3.3 redovisas såväl de tjänstgöringsplatser som respondenterna tjänstgjorde vid samt dessa tjänstgöringsplatser personalstorlek i förhållande till Försvarsmakten i sin helhet. En uppfattning av urvalets relation till organisationen i stort kan därmed skapas. Det framgår att det finns en rimlig följsamhet av urvalet i relation till den totala organisationen där majoriteten av tjänstgöringsplatser är proportionerligt representerade. Av de representerade förbanden håller sig samtliga, förutom FMLog, +/- 5 procentenheter från det förväntade värdet. Diskrepansen gällande FMLog är 7,6 procentenheter över det förväntade värdet. Notera att samtliga Försvarsmaktens förband inte finns representerade i studien.

I Tabell 3.4 har fördelning av anställningsform hos respondenterna respektive i Försvarsmakten som helhet åskådliggjorts. Noterbart är bristen på svar från gruppen GSS (Gruppbefäl, soldat, sjöman).

Tabell 3.3 Fördelning över tjänstgöringsplatser samt dessas personalstorlek i förhållande till Försvarsmakten i helhet

	Tjänstgör vid	Procent (n)	Förbandets storlek av FM*	Skillnad i procentenheter
Flygvapnet	F 17	2,7 % (4)	2,7 %	0,0
	F 21	2,0 % (3)	2,5 %	-0,5
	F 7	2,0 % (3)	4,1 %	-2,1
	Hkpflj	2,0 % (3)	3,3 %	-1,3
Marinen	1. Ubflj	1,4 % (2)	1,3 %	0,1
	3. Sjöstridsflj	3,4 % (5)	2,3 %	1,1
	4. Sjöstridsflj	0,0 % (0)	2,2 %	-2,2
	Amf 1	2,7 % (4)	3,2 %	-0,5
	MarinB	1,4 % (2)	3,2 %	-1,8
Armén	I 19	9,5 % (14)	5,1 %	4,4
	A 9	1,4 % (2)	1,2 %	0,1
	Ing 2	2,7 % (4)	2,0 %	0,7
	K 3	0,7 % (1)	2,8 %	-2,1
	LG	1,4 % (2)	6,1 %	-4,8
	Lv 6	6,8 % (10)	1,9 %	4,9
	P 4	0,7 % (1)	4,4 %	-3,7
	P 7	4,1 % (6)	2,9 %	1,2
Ledning och logistik	FMLog	26,4 % (39)	18,7 %	7,6
	FMTM	1,4 % (2)	2,3 %	-1,0
	HKV	8,1 % (12)	9,6 %	-1,5
	LedR	6,1 % (9)	4,5 %	1,6
	TrängR	2,0 % (3)	2,7 %	-0,7
Centrum och skolor	FMTS	1,4 % (2)	1,5 %	-0,2
	FM HRC	0,0 % (0)	0,9 %	-0,9
	FMUndSäkC	0,7 % (1)	0,4 %	0,2
	FömedC	1,4 % (2)	1,0 %	0,4
	HvSS	1,4 % (2)	0,2 %	1,2
	LSS	2,7 % (4)	3,1 %	-0,4
	MHS H	0,0 % (0)	0,3 %	-0,3
	MHS K	0,0 % (0)	0,6 %	-0,6
	MSS	1,4 % (2)	1,0 %	0,4
	SkyddC	0,0 % (0)	1,1 %	-1,1
	SSS	2,7 % (4)	1,1 %	1,6
	SWEDEC	0,0 % (0)	2,7 %	-2,7
Totalt		100 % (148)		

* Baserat på Personalläget i Försvarsmakten 2011, 2011-03-31

Tabell 3.4 Typ av anställning

Anställning	Procent (n)	Kategori i hela FM*
Civil tjänsteman/specialist	40,0 % (58)	35,4 %
Officer	51,7 % (75)	46,6 %
Specialistofficer	3,4 % (5)	3,9 %
GSS	3,4 % (5)	14,1 %
Annat	1,4 % (2)	-
Totalt	100 % (145)	

* Baserat på *Personalläget i Försvarsmakten 2011*, 2011-03-31

3.2 Tillgång och användning

Enkätfrågorna kring tillgång syftade huvudsakligen till att ta hänsyn till antagandet att ett flertal anställda inom Försvarsmakten har en begränsad tillgång till intranätet. Även om det i denna studie inte varit möjligt att kartlägga hur vanligt förekommande det är med begränsad tillgång i Försvarsmaktens organisation generellt, utreds själva karaktären av tillgångsfrågan hos just dessa respondenter. Ett flertal enkätfrågor var formulerade utifrån denna fokusering.

Enkätfrågorna kring användning var specifika för det nuvarande intranätet emil och kartlägger dels vilka tillgängliga funktioner som nyttjats av de anställda, men även hur mycket respondenterna har använt både intranätet i stort samt den tvingade startsidan.

3.2.1 Tillgång till arbetsdator

Tillgång till arbetsdator har undersökts utifrån två olika enkätfrågor i syftet att separera användandet av egen respektive delad arbetsdator. Dessa två frågor redovisas först var för sig varefter en analys av dem tillsammans presenteras.

Enkätfråga 1: "Jag har en egen arbetsdator och använder den i mitt arbete"

Resultaten visar att en tydlig majoritet (85,2 %) av respondenterna hade tillgång till och använde en egen arbetsdator varje dag eller oftare, samtidigt som 10,1 % aldrig använt en egen arbetsdator (Tabell 3.5). Ingen av respondenterna har svarat att de haft tillgång till en egen arbetsdator som de använt mer sällan än en gång i veckan. Resultaten indikerar alltså att antingen har respondenterna haft en egen arbetsdator som de använt minst en gång i veckan eller så har de helt saknat tillgång till en egen arbetsdator.

Tabell 3.5 Tillgång till och användande av egen arbetsdator

	Procent (n)
Varje dag eller oftare	85,2 % (127)
Två till fyra gånger i veckan	3,4 % (5)
En gång i veckan	1,3 % (2)
En till tre gånger i månaden	0,0 % (0)
Ett par gånger per år	0,0 % (0)
Aldrig/Nej	10,1 % (15)
Totalt	100,0 % (149)

Enkätfråga 2: "Jag delar arbetsdator med kollegor och använder den i mitt arbete"

Gällande arbetsdator som delas med kollegor menade 59,9 % av respondenterna att de aldrig haft tillgång till eller använt en sådan i arbetet. Resterande respondenter besvarade frågan utspritt mellan alternativet *Varje dag eller oftare* och *Ett par gånger per år*. Det finns därmed en större spridning bland svaren vad gäller tillgång och användningsfrågan avseende delad arbetsdator jämfört med det tydligt uppdelade resultatet rörande egna arbetsdatorer.

Tabell 3.6 Tillgång till och användande av delad arbetsdator

	Procent (n)
Varje dag eller oftare	6,6 % (9)
Två till fyra gånger i veckan	10,2 % (14)
En gång i veckan	2,9 % (4)
En till tre gånger i månaden	8,8 % (12)
Ett par gånger per år	11,7 % (16)
Aldrig/Nej	59,9 % (82)
Totalt	100,0 % (137)

Tillgång till antingen egen eller delad arbetsdator

En sammanslagning av resultaten gällande tillgång och användning av delad respektive egen arbetsdator (Tabell 3.7) visar att ytterst få av respondenterna endast har haft sporadisk tillgång till arbetsdator. I sammanslagningen har den mest frekventa tillgången för varje respondent beaktats, alltså antingen tillgång till egen eller delad dator. De allra flesta (97,3 %) har haft tillgång och använt en arbetsdator minst en gång i veckan, varav en stor del varje dag. Resultatet indikerar dock att det finns individer inom Försvarsmakten som haft ett mycket begränsat nyttjande av arbetsdator och där med troligen även emil.

Tabell 3.7 Tillgång till arbetsdator

	Procent (n)
Varje dag eller oftare	86,6 % (129)
Två till fyra gånger i veckan	8,7 % (13)
En gång i veckan	2,0 % (3)
En till tre gånger i månaden	2,0 % (3)
Ett par gånger per år	0,0 % (0)
Aldrig/Nej	0,7 % (1)
Totalt	100,0 % (149)

Då det i Tabell 3.4 framkommit en avsaknad av svar från anställningskategorin GSS delades resultatet gällande tillgång till dator upp utifrån anställningskategori för att utforska detta vidare. Tabell 3.8 visar att civilt anställda respondenter hade en snarlik tillgång till arbetsdator som de respondenter som tillhört kategorin officer/specialistofficer. Ett par civila har dock rapporterat lägre tillgång än officerarna. Gällande GSS tycks den rapporterade datortillgången varit sämre, vilket styrker tolkning att det kan vara en delförklaring till den låga svarsfrekvensen. Antalet respondenter klassificerade som GSS är dock väldigt lågt, varför dessa proportioner måste ses som oklara i dagsläget.

Tabell 3.8 Tillgång till arbetsdator, uppdelad efter anställning.

	Civil	Officer/ specialist- officer	GSS	Konsult
Varje dag eller oftare	77,3 % (51)	89,7 % (70)	20,0 % (1)	100,0 % (2)
Två till fyra gånger i veckan	4,5 % (3)	10,3 % (8)	40,0 % (2)	0,0 % (0)
En gång i veckan	1,5 % (1)	1,3 % (1)	20,0 % (1)	0,0 % (0)
En till tre gånger i månaden	1,5 % (1)	1,3 % (1)	20,0 % (1)	0,0 % (0)
Ett par gånger per år	1,5 % (1)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)
Mer sällan/Aldrig	1,5 % (1)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)
Totalt	100,0 % (66)	100,0 % (78)	100,0 % (5)	100,0 % (2)

3.2.2 Tillgång till och användande av e-mail

I likhet med tillgången till arbetsdator har tillgången till och användandet av e-mail mätts med flera enkätfrågor. Dessa har berört möjligheten att använda e-mail, faktiskt användande av e-mail, samt läsande av e-mails startsida.

Enkätfråga 3: "Jag har möjlighet att nå emil"

Det finns en naturlig matchning mellan respondenternas möjlighet att nå emil och deras tillgång till arbetsdator. Tabell 3.9 illustrerar hur 85,6 % hade möjlighet att nå emil varje dag medan totalt 97,3 % hade möjlighet att nå emil minst en gång i veckan. Detta kan jämföras med att även 97,3 % använde en arbetsdator minst en gång i veckan.

Det finns inga respondenter som uppgett att de aldrig har möjlighet att nå emil och endast 2,8 % upp gav att de hade möjlighet att nå emil mer sällan än en gång i veckan.

Tabell 3.9 Möjlighet att nå emil

	Procent (n)
Varje dag eller oftare	85,6 % (125)
Två till fyra gånger i veckan	10,3 % (15)
En gång i veckan	1,4 % (2)
En till tre gånger i månaden	2,1 % (3)
Ett par gånger per år	0,7 % (1)
Aldrig/Nej	0,0 % (0)
Totalt	100,0 % (146)

Enkätfråga 4: "Jag använder mig av emil"

Att en kraftig majoritet respondenter har svarat att de har haft möjlighet att nå emil innebär inte de facto att de använt sig av intranätet. För enkätfrågan som berörde detta specifikt visar det sig att endast 58,8 % (Tabell 3.10) använde sig av emil varje dag, jämfört med de 85,6 % som hade möjligheten (Tabell 3.9). Breddas tolkningen av vad som kan betraktas som kontinuerligt användande till användning minst en gång i veckan når användningsfrekvensen upp till 87,9 %. Totalt var det 12,2 % av respondenterna som upp gav att de använde emil mer sällan än en gång i veckan (Tabell 3.10), vilket kan jämföras med de 2,8 % som angav att de hade tillgång mer sällan än en gång i veckan (Tabell 3.9). Detta tyder på att trots hög tillgänglighet var det ett antal respondenter som antingen inte behövt använda emil eller alternativt valt att inte använda emil lika ofta som de har haft möjlighet.

Tabell 3.10 Användande av e-mail

	Procent (n)
Varje dag eller oftare	58,8 % (87)
Två till fyra gånger i veckan	20,3 % (30)
En gång i veckan	8,8 % (13)
En till tre gånger i månaden	8,8 % (13)
Ett par gånger per år	2,7 % (4)
Aldrig/Nej	0,7 % (1)
Totalt	100,0 % (148)

Vid uppdelning av resultat utifrån anställningsform (Tabell 3.11) märks en tendens att officerare använde e-mail mer frekvent än både civila och GSS. Av officerarna använde 62,8 % e-mail varje dag och 93,6 % varje vecka. Hos de civila använde 51,6 % e-mail varje dag och 79,7 % varje vecka. Bland de få GSS som besvarat enkäten tycks e-mail ha använts mer sparsamt. Endast 20 % använde e-mail varje dag och 40 % minst en gång i veckan. Det var även endast i denna anställningskategori som svarsalternativet att aldrig använda e-mail förekommit.

Tabell 3.11 Användande av e-mail uppdelat på anställningsform

	Civil	Officer/ specialistofficer	GSS	Annat
Varje dag eller oftare	51,6 % (33)	62,8 % (49)	20,0 % (1)	100,0 % (1)
Två till fyra gånger i veckan	17,2 % (11)	24,4 % (19)	0,0 % (0)	0,0 % (0)
En gång i veckan	10,9 % (7)	6,4 % (5)	20,0 % (1)	0,0 % (0)
En till tre gånger i månaden	9,4 % (6)	5,1 % (4)	40,0 % (2)	0,0 % (0)
Ett par gånger per år	1,6 % (1)	3,8 % (3)	0,0 % (0)	0,0 % (0)
Mer sällan/Aldrig	0,0 % (0)	0,0 % (0)	20,0 % (1)	0,0 % (0)
Totalt	100,0 % (64)	100,0 % (78)	100,0 % (5)	100,0 % (1)

Jämförelse mellan tillgång respektive användande av e-mail

Jämförelse av respondenternas svar om möjlighet att nå e-mail med deras rapporterade användning genererar en viss uppfattning om vilka som inte använt e-mail lika ofta som de har haft möjlighet.

En korstabell över resultaten från dessa två enkätfrågor redovisas i Tabell 3.12. Varje rad representerar vilken grad av tillgång eller möjlighet respondenten

ansåg sig ha till e-mail, medan varje kolumn representerar hur ofta de uppgav att de använde e-mail. Utifrån tabellen går det att utläsa att av dem med möjlighet att använda e-mail varje dag nyttjade endast 68,5 % av respondenterna denna möjlighet. Ser man till nyttjade minst en gång i veckan stiger siffran till 92,7 %. Det betyder att 7,2 % av dem som ansåg sig ha möjlighet att nå e-mail varje dag ändå använde intranätet mer sällan än en gång i veckan.

Tabell 3.12 visar även att de två respondenter som rapporterat att de aldrig använt e-mail samtidigt haft dålig möjlighet till användande då de endast haft tillgång till e-mail högst en till tre gånger i månaden.

Tabell 3.12 Korstabell över både tillgång till e-mail och användande av e-mail.

		Använder e-mail					Totalt *
		Varje dag eller oftare	Två till fyra gånger i veckan	En gång i veckan	En till tre gånger i månaden	Ett par gånger per år Aldrig	
Har tillgång till e-mail	Varje dag eller oftare	68,5 % (85)	16,9 % (21)	7,3 % (9)	5,6 % (7)	1,6 % (2)	100,0 % (124)
	Två till fyra gånger i veckan		60,0 % (9)	20,0 % (3)	20,0 % (3)		100,0 % (15)
	En gång i veckan				100,0 % (2)		100,0 % (2)
	En till tre gånger i månaden				33,3 % (1)	33,3 % (1)	100,0 % (3)
	Ett par gånger per år					100,0 % (1)	100,0 % (1)
	Aldrig						
* Procentsatsen är beräknad per rad (n=145)							

Enkätfråga 5: "Jag läser e-mails startsida"

När en användare öppnar e-mail visas samma startsida för samtliga användare. Information på startsidan produceras centralt och används för att publicera information som rör samtliga anställda. Därför är det intressant att veta hur många som faktiskt läst startsidan (Tabell 3.13). Bland respondenterna visar det sig att knappt hälften (45,6 %) läste startsidan varje dag medan 82,6 % läste den minst en gång i veckan. Utifrån antagandet om att startsidan innehåller information som ska nå samtliga anställda är det noterbart att 5,4 % endast läste startsidan ett par gånger per år eller mer sällan.

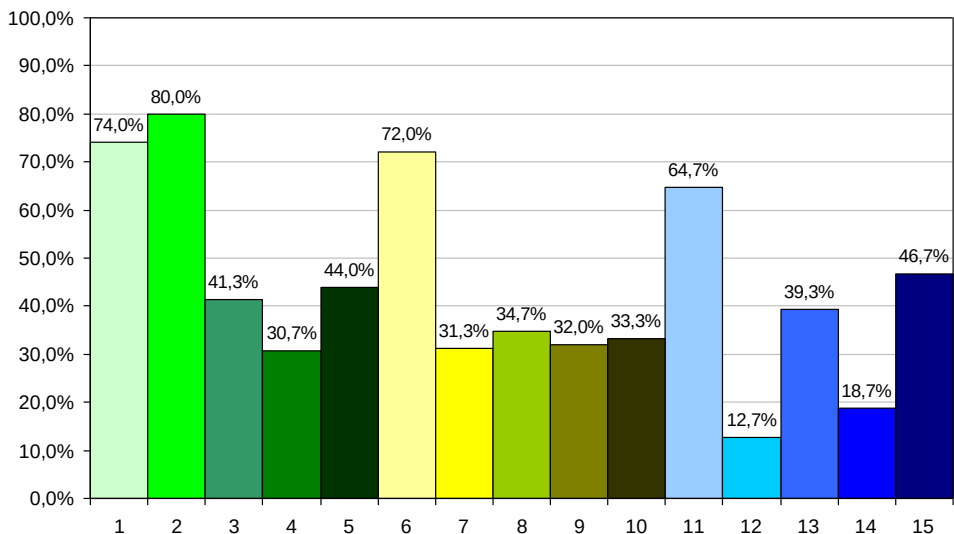
Tabell 3.13 Läser emils startside

	Procent (n)
Varje dag eller oftare	45,6 % (68)
Två till fyra gånger i veckan	24,2 % (36)
En gång i veckan	12,8 % (19)
En till tre gånger i månaden	12,1 % (18)
Ett par gånger per år	4,7 % (7)
Aldrig/Nej	0,7 % (1)
Totalt	100,0 % (149)

3.2.3 Använda funktioner hos emil

Att kartlägga i vilken utsträckning olika funktioner i emil nyttjas av respondenterna är ett betydelsefullt led i att besvara frågeställningen som handlar om hur försvarsmaktsanställda använder det nuvarande intranätet. Att identifiera aktuellt användande kan tjäna som underlag för fortsatt process kring att ta fram ett nytt intranät, så till vida att det kan indikera vilka funktioner som nyttjas mer och mindre. Det är viktigt att påpeka att det inte går att direkt härleda hur viktig eller nödvändig en funktion inom intranätet är, utifrån att enbart mäta användningsfrekvens. Detta kan exemplifieras med möjligheten att publicera information, vilket får ses som en vital funktion, men som enbart nyttjas av 12,7 %. Resultatet som presenteras i Figur 3.1 tyder på att samtliga funktioner som listats i enkäten har använts av respondenterna i varierande utsträckning. De funktioner som använts av fler än hälften av respondenterna är Läser nyheter om Försvarsmakten i helhet (80,0 %), Läser nyheter om eget förband (74,0 %), Hitta kontaktuppgifter (72,0 %) och Hämta dokument (64,7 %).

1. Läser nyheter om mitt förband	6. Hittar kontaktuppgifter	11. Hämtar och läser dokument
2. Läser nyheter om FM	7. Läser om övningar	12. Publicerar information
3. Läser nyheter om min roll/funktion	8. Följer pågående projekt	13. Genomför interaktiva utbildningar
4. Läser om FMs organisation och ledning	9. Läser ej arbetsrelaterad info	14. Hittar lediga befattningar
5. Läser veckobrev från chef	10. Läser om rutiner och processer	15. Komma åt applikationer (t.ex. PRIO)



Figur 3.1 Användning av olika funktioner i e-mail (n=150)

Enkäten innehöll även möjligheten för respondenter att själva skriva vad de använder e-mail till om de fördefinierade valen inte kunde anses heltäckande. Endast en respondent valde att göra det och noterade att han/hon även använde e-post. Därmed verkar respondenterna anse att funktionslistan var tillräckligt omfattande.

3.3 Attityd och uppfattning

För att skapa en uppfattning om den generella nöjdheten med intranätet hos de anställda rörde en rad enkätfrågor respondenternas attityd till och uppfattning om e-mail.

I enkäten besvarades enkätfrågorna 7-15 var för sig, men under analysen grupperades dessa utifrån de tre kategorier (a) Organisationsattityd och

upplevelse av emil (Figur 3.2), (b) emils relevans i arbetet (Figur 3.3) och (c) emils användbarhet (Figur 3.4).

3.3.1 Organisationsattityd och upplevelse av emil

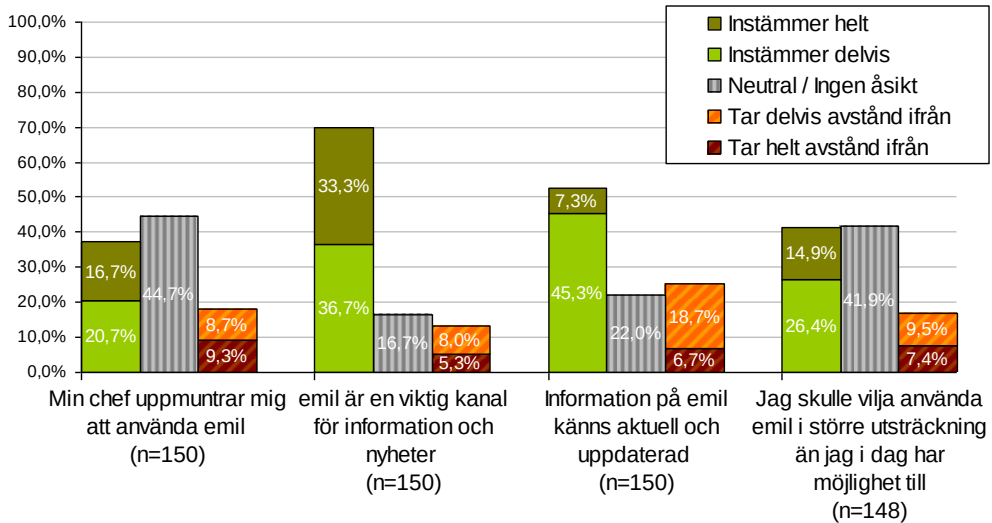
Fyra enkätfrågor gällande attityd relaterades till hur anställda ansåg att emil används inom organisationen som helhet. Dessa frågor berörde hur de anställda upplevde attityden från sin chef, emils vikt som informationskanal, hur uppdaterad informationen varit samt om de skulle vilja använda emil mer (Figur 3.2).

Det framgår av Figur 3.2 att det var fler av respondenterna som förhöll sig neutrala (44,7 %) till påståendet om föregångsmannaskap hos cheferna än som instämde i att cheferna uppmuntrar till användning (37,4 %).

Ett förhållandevis betydande antal respondenter (70,0 %) förhöll sig instämmande till att emil är en viktig kanal för information och nyheter. Ett sådant resultat kan för övrigt ses som påfallande överensstämmande med resultatet att just läsandet av nyheter var en funktion som nyttjas av många (Figur 3.1). Att information på emil känns aktuell och uppdaterad instämde 52,6 % av respondenterna med.

Ett resultat som framstår som flertydigt var svaren rörande om respondenterna ville använda emil i större utsträckning än de nuvarande hade möjlighet till. Här svarade

41,3 % instämmande. Tidigare resultat visar dock att 85,6 % (Tabell 3.9) av respondenterna uppfattade sig ha möjlighet att nå emil varje dag eller oftare. Det resultatet har uppfattats som en indikation på att bristande möjligheter att nå intranätet inte är ett angeläget problem inom Försvarsmakten. Att 41,3 % ansåg att de vill använda emil i högre utsträckning verkar dock motsäga detta. En möjlig tolkning kan vara att karaktären av arbetsuppgifter för dessa individer inte krävt, uppmanat till eller stimulerat till användande av intranät. En alternativ förklaring kan också vara att de visserligen har haft tillgång till emil, men att de inte ansett att just emil stödjer deras arbetsprocesser tillräckligt väl. Svaret att de ville använda emil mer än de nuvarande haft möjlighet till skulle i så fall betyda att önskade funktioner saknats eller inte fungerat. Aktuella data möjliggör inte ett klagande gällande detta, men kan ses som en utgångspunkt för vidare utforskning.

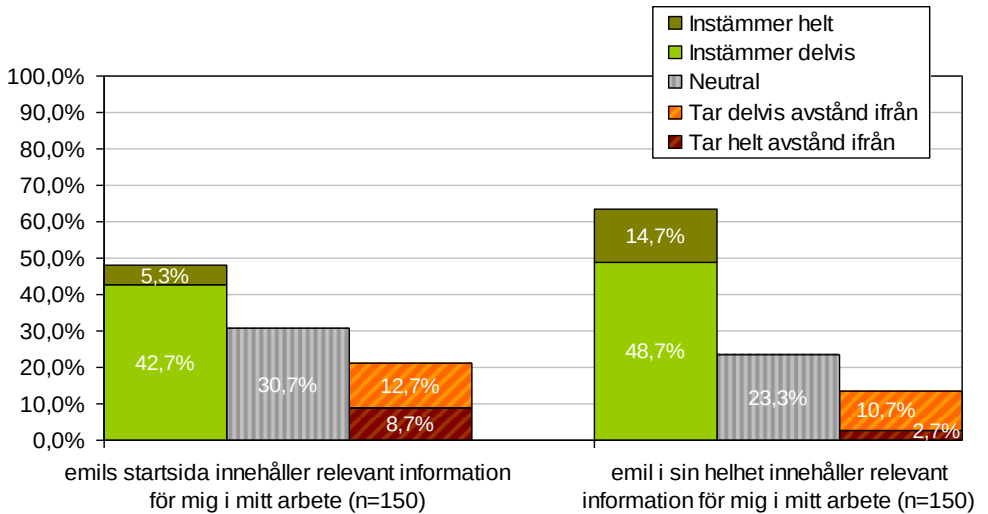


Figur 3.2 Attitydfrågor gällande e-mail utifrån ett organisationsperspektiv

3.3.2 Relevans hos e-mail för arbetet

Två enkätfrågor berörde området hur relevant tillgänglig information dels på e-mails start sida men även på e-mail i helhet ansågs vara för arbetet. Figur 3.3 visar hur 48,0 % instämde att startsidan var relevant medan 21,4 % tog avstånd från detta. Knappt en tredjedel (30,7 %) förhöll sig neutrala eller utan åsikt i frågan.

När det kommer till huruvida e-mail som helhet innehåller relevant information för arbetet instämde 63,4 %, medan 13,4 % helt eller delvis tog avstånd ifrån påståendet.



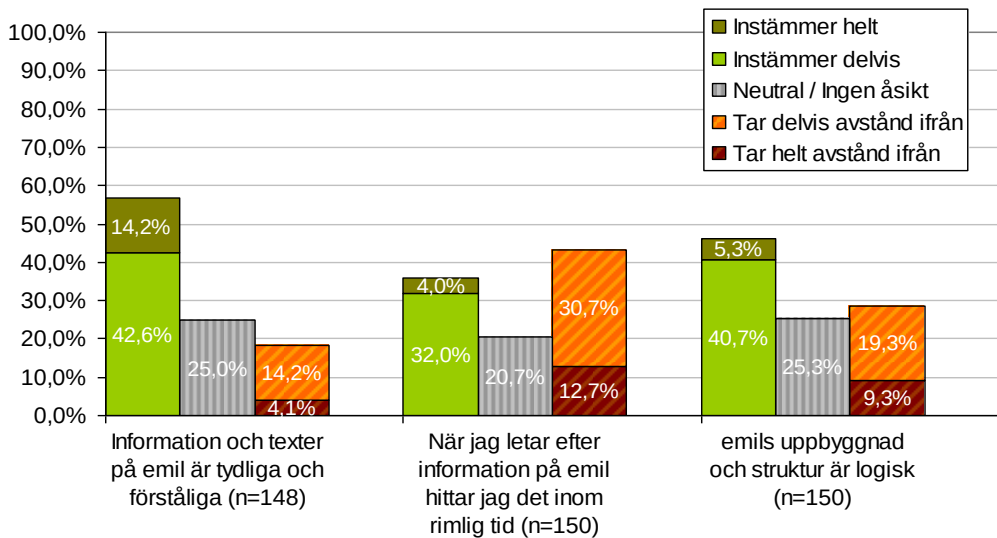
Figur 3.3 Attitydfrågor gällande emil utifrån relevans för arbetet

3.3.3 Användbarhet hos emil

Användbarheten hos emil har undersökts utifrån tre enkätfrågor. Den första hanterade huruvida information och texter upplevdes som tydliga och förståeliga. I det påståendet instämde 56,8 % helt eller delvis, 25,0 % förhöll sig neutrala till detta medan 18,3 % delvis eller helt tog avstånd.

Den andra enkätfrågan rörde möjligheten att hitta information och respondenterna uppmanades bedöma huruvida de ansåg att de hittade information inom rimlig tid. Drygt en tredjedel (36,0 %) instämde helt eller delvis, medan hela 43,4 % delvis eller helt tog avstånd ifrån detta. Resterande 20,7 % förhöll sig neutrala till påståendet.

Slutligen tillfrågades respondenterna om huruvida emils uppbyggnad och struktur upplevdes som logisk. Här var det 46,0 % som instämde helt eller delvis, 28,6 % som delvis eller helt tog avstånd samt 25,3 % som var neutrala/inte hade någon åsikt i frågan.

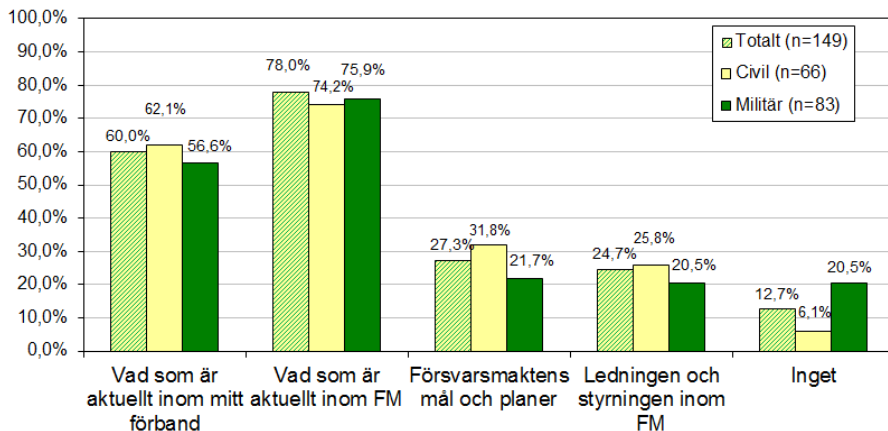


Figur 3.4 Attitydfrågor gällande e-mail utifrån ett användbarhetsperspektiv

3.3.4 Förståelse av Försvarsmakten genom e-mail

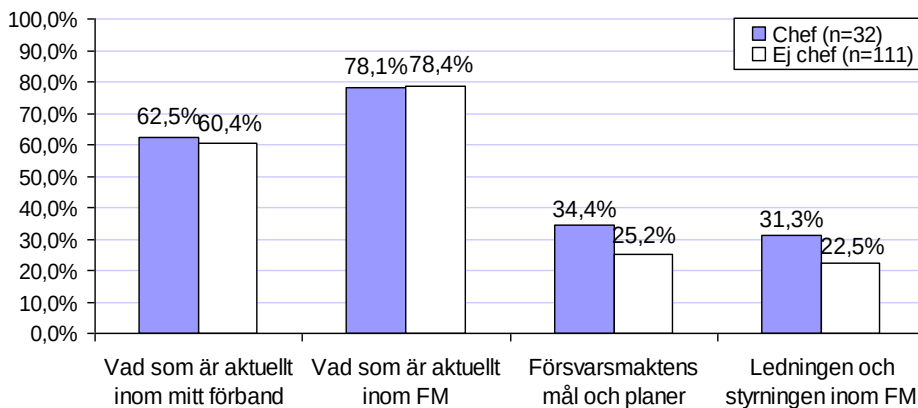
För enkätfråga 16 fick respondenterna markera vilka aspekter av Försvarsmakten som organisation som de ansåg att e-mail bidrog till deras förståelse för. De angivna aspekterna var (a) Vad som är aktuellt inom det egna förbandet, (b) Vad som är aktuellt inom Försvarsmakten, (c) Försvarsmaktens mål och framtidsplaner och (d) Ledning och styrning inom Försvarsmakten. Det var möjligt att ange flera svarsalternativ.

Figur 3.5 illustrerar svarsresultaten dels för samtliga respondenter, men även uppdelat på civil och militär personal. Totalt var det 60,0 % som ansåg att e-mail bidrog till deras förståelse för vad som är aktuellt på förbandet, 78,0 % höll med om att e-mail bidrog till förståelse för vad som är aktuellt inom Försvarsmakten. Endast 27,3 % höll med om att e-mail bidrog till förståelse för Försvarsmaktens mål och planer och slutligen var det 24,7 % som ansåg att e-mail bidrog till förståelse för ledning och styrning inom Försvarsmakten. Uppdelningen av personalgrupperna civil respektive militär (officer, specialistofficer och GSS) tyder på att det kan finnas viss skillnad mellan hur dessa två grupper uppfattar e-mail.



Figur 3.5 Via e-mail upplevd förståelse för olika aspekter av Försvarmakten, med separat redovisning av civil respektive militär personal

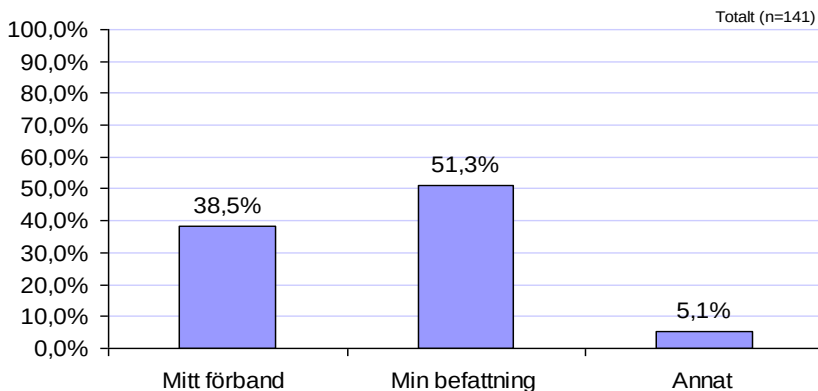
Resultatuppsdelning med avseende på chefer med personalansvar respektive personal som inte var chefer (Figur 3.6) tyder inte på några större skillnader gällande vad som är aktuellt på förbandet eller inom Försvarmakten. Gällande förståelse för Försvarmaktens mål och planer instämde 34,4 % av cheferna och 23,5 % av medarbetarna. 31,3 % av cheferna ansåg att e-mail bidrog till deras förståelse för Ledning och styrning inom Försvarmakten jämfört med 21,7 % av medarbetarna. Det finns därmed en tendens till att e-mail bidrar till högre förståelse hos chefer inom områden som planer och styrning än hos andra medarbetare.



Figur 3.6 Via e-mail upplevd förståelse för olika aspekter av Försvarmakten, redovisning uppdelad på personal med respektive utan chefsansvar

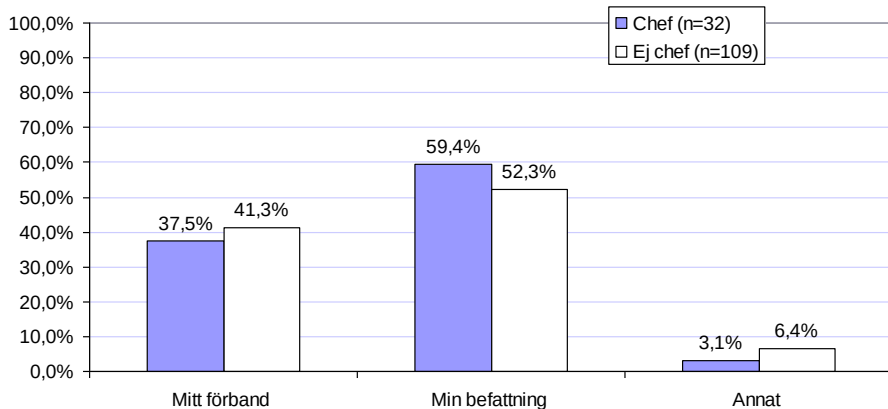
3.3.5 Utgångspunkt för bedömning av information

Enkätfråga 17 syftade till att klargöra ifall respondenterna bedömer relevansen av informationen på emil utifrån sin förbandstillhörighet, typ av befattning eller annat. I Figur 3.7 visas hur 38,5 % ansåg att deras förbandstillhörighet var mest avgörande för vilken information som tolkas som relevant, medan 51,3 % ansåg att deras befattning var viktigast. Antalet respondenter som varken bedömt information utifrån sitt förband eller sin befattning uppgick till 5,1 %.



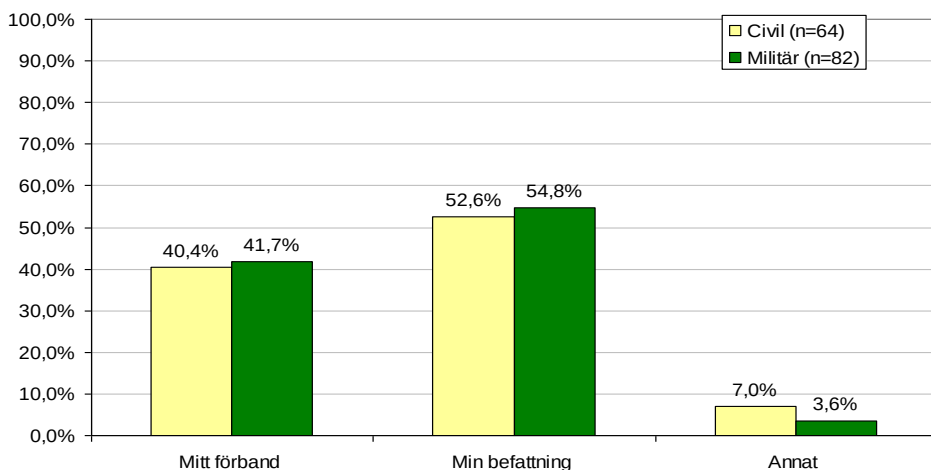
Figur 3.7 Utgångspunkt för bedömning av informations relevans

För att utröna hur respondenter i chefsposition skiljer sig från andra kan resultatet ses uppdelat utifrån denna aspekt i Figur 3.8. Hos cheferna ansåg 37,5 % att deras förbandstillhörighet var viktigast vid bedömning av hur relevant information var mot 59,4 % som ansåg att befattning var viktigast. Hos de respondenter som inte är chef fanns en snarlik fördelning med 41,3 % som ansåg att förbandet var viktigast mot 52,3 % som svarat deras befattning. Gällande alternativet Annat var det 3,1 % av cheferna som valt detta alternativ, att jämföra med 6,4 % av personal utan chefsposition.



Figur 3.8 Utgångspunkt för bedömning av informations relevans, uppdelat efter chef och ej chef

En uppdelning av samma data utifrån om respondenterna hade en civil eller militär anställning kan ses i Figur 3.9. Enligt denna uppdelning visar det sig att 40,4 % av de civila utgick från sitt förband när de bedömt information mot 52,6 % som utgått från sin befattning. Hos de militära utgick 41,7 % från förbandet och 54,8 % från sin befattning. Bland de civila svarade 7,0 % att de varken utgick från förband eller befattning, och motsvarande siffra för militära var 3,6 %.



Figur 3.9 Utgångspunkt för bedömning av informations relevans, uppdelat efter civil och militär anställning

3.4 Fritextsvar

I syftet att vinna utökad kunskap om försvarsmaktsanställdas attityder till det nuvarande intranätet kunde respondenterna i slutet av enkäten besvara två öppna frågor gällande vad de var mest respektive minst nöjda med hos emil. Dessa svar benämns som fritextsvar och har analyserats och systematiserats in i ett antal kvalitativt definierade kategorier. Kategorierna var således inte i förhand definierade. Samtliga fritextsvar har hanterats och kategoriserats in i minst en lämplig kategori.

Materialet presenteras med hänvisning till angivna frekvensfördelningar. Kategorierna syftar huvudsakligen till att indikera vilka områden som ansetts välfungerande respektive icke-fungerande med det nuvarande intranätet emil.

3.4.1 Negativa kommentarer

Totalt 72 fritextsvar återfinns i anslutning till enkätfråga *Med emil saknar jag/är jag minst nöjd med* och dessa har systematiseras enligt sex övergripande kategorier. Vissa respondenter formulerade rikare och mer omfattande fritextsvar som därmed inbegrips i flera kategorier.

De identifierade kategorierna var:

- Bristfällig sökfunktion (n=38)
- Struktur och förbandssidor (n=31)
- Gränssnitt och användbarhet (n=21)
- Inaktuell information (n=9)
- Begränsningar i åtkomst (n=5)

Bristfällig sökfunktion

Det som omnämns mest frekvent i fritextsvaren kring vad man är minst nöjd med handlar om sökfunktionen. Sökfunktionen uppfattas av många som på det hela taget bristfällig. ”Värdelös” och ”en katastrof” är exempel på beskrivningar som summerar upplevelsen av sökfunktionen hos några av respondenterna, även om mildare varianter så som ”inte fullt utvecklad” också förekommer.

Jag drar mig för att ta till EMIL för att söka information. Bara om jag måste och alla andra vägar är tomma.

Framförallt har sökfunktionen uppfattats som långsam och mycket tidskrävande att nyttja i det dagliga arbetet. Sökverktyget benämns som såväl ”trögt” som ”ineffektivt”.

Sökmotorn är under all kritik. Man startar den helst då man går på lunch, för att se infot efter lunch då den sökt klart.

En annan aspekt av sökfunktionen som flera betraktat som problematisk är dess brist på precision med irrelevanta sökresultat.

Sökfunktionen är helt urkass, relevant information klarar sökmotorn inte av att få fram i 9 fall av 10.

En respondent ansåg att telefonboken fungerat allra sämst och att det ofta varit enklare att söka via Google. Den fantasifulla benämningen ”finns i sjön” förekommer flera gånger och tycks åsyfta att den eftersökta informationen funnits tillgänglig i emil, men framstått som omöjlig att hitta.

Struktur och förbandssidor

Ett flertal av respondenterna ansåg att emil är svårnavigerat.

Du måste veta var du ska gå in och påbörja din vandring i trädet för att förhoppningsvis hitta det du söker.

Strukturen hos emil benämndes som både ”ologisk” och ”opedagogisk” samt att sidorna ”måste bli mer intuitiva”. En respondent säger dock:

Strukturen är i grunden god men mycket information är ändå svår att hitta.

Några menade att den ologiska strukturen och svårigheterna att navigera smidigt i stor utsträckning bottnar i ojämn kvalitet och varierande informationsmängd mellan olika förbands sidor. Möjligheten att begränsa information till specifika förband togs även upp som problematisk:

Ur mitt ”arbetsperspektiv” är det en nackdel att förbanden på sina hemsidor kan välja att låta information enbart vara tillgänglig för det egna förbandet

Ett antal respondenter påtalade problem kopplat till att olika förband hanterar och utformar sitt utrymme på emil olika. Att utformning, informationsmängd, informationskvalité samt vem som har tillgång varierar mellan olika förband ses som en orsak till att emil blir svårnavigerat.

Strukturen är inte alltid logisk, detta beror antagligen på att flera aktörer inom respektive förband ’gör sin egen’

Det sätt som olika förband/funktioner presenterar material m.m. måste ensas.

En respondent påtalade att den totala upplevelsen av emil är väldigt beroende av just hur det ser ut på det egna förbandets sida.

Gränssnitt och användbarhet

Ett antal av respondenternas reflektioner kring brister hos emil handlat om den programvara som nyttjats för uppbyggnad av intranätet. Jämförelser gjordes i

några fall till en ”normal weblösning” eller ”webbasering” där emil framställs som ett fattigt jämförelseobjekt. Någon uppgav att Försvarsmakten via emil ”använder egna standarder man sällan ser någon annanstans.”

Först och främst är systemet oerhört segt och oflexibelt. Det kan heller inte vara speciellt attraktivt vare sig kostnadsmässigt eller administrativt att använda den aktuella applikationen.

Systemet 'emil' är som en trafikolycka om man jämför med en vanlig webbaserad intranätlösning.

En betydande andel respondenter påtalade att emil har ett gränssnitt eller en layout som upplevs som ”gammalt”, ”fult” och ”trist”.

Exempel på funktionalitet som saknats eller brister har varit att det inte är möjligt att backa, att det är svårt att spara sidor man vill återkomma till, att det inte går att skicka adresser till specifika sidor via e-post samt att det är långsamt att växla mellan portaler. Gränssnittet uppfattas inte som helt kompatibelt med windowsmiljön på grund av att det finns ”mycket dubbla lister och fönster som är dolda eller halvt dolda”.

FMG är en stelbent och svårarbetad programvara. Det går exempelvis inte att ”backa” ett steg till skillnad från de flesta web-läsare. Det är också lätt att av misstag stänga hela programmet av ”gammal vana” när man betar sig som i ett normalt mailprogram.

Eftersökta funktioner som omnämnts är ”’rullgardiner’ likt microsoft”, att själv kunna välja startsida samt möjlighet att spara favoriter i ett eget bibliotek. Någon påtalar att det borde finnas ”bättre integrering med övriga applikationer såsom bokningsverktyg, mailhanterare mm.”

Ett antal respondenter har påtalat hur emil inte stödjer dem i deras arbete, utan varit ett ”nödvändigt ont” för funktioner som att hitta dokument eller ett ”svammel” som endast används av de som sitter på kontor och inte sysslar med kärnverksamheten.

Inaktuell information

Flera respondenter konstaterade att den information som finns tillgänglig på emil ofta kan vara inaktuell och dåligt uppdaterad.

Svårt veta om informationen är aktuell och gällande. Mycket gammal information ligger kvar.

Några respondenter framhöll att ett skäl till dessa förhållanden kan vara den tidigare påtalade ologiska strukturen som uppges finnas i emil. Respondenterna menar att detta kan ha medfört svårigheter att smidigt administrativt hantera och förnya information.

Dåligt uppdaterat, troligen på grund av att det är svårt för personalen att lägga upp uppgifter.

En respondent menade att svårigheterna att publicera information inneburit att det inte är administrativt attraktivt med följden att ”kvalitén på den information som presenteras blir kraftigt lidande.”

Något som problematiserats av två respondenter är upplevelsen av att media har tillgång till färskare information än den som Försvarsmakten presenterar via e-mail.

Jag tycker uppdateringen är för dålig. FM kommenterar saker som tas upp i media mycket sent.

En respondent menade att en stor skillnad finns mellan vad Försvarsmakten kommunicerar externt via sin webbsida respektive internt via e-mail. Den interna kommunikationen inom organisationen upplevs vara på efterkälken jämfört med både extern kommunikation och vad media kommunicerar.

Info på försvarsmaktens hemsida känns nyare än den som vi får internt via e-mail. Även övriga media verkar ha bättre underrättelser än det vi har i e-mail.

Begränsningar gällande åtkomst

Det finns ett litet antal fritextsvar som berört begränsningar i åtkomst, dels extern åtkomst till e-mail men även intern åtkomst till internet. Att åtkomst till e-mail begränsats till datorer på arbetsplatsen ifrågasätts:

Varför kan stora företag nå ut till sina anställda när de inte är på kontoret men inte Försvarsmakten?

Ytterligare en respondent efterfrågade liknande funktion:

Möjlighet att logga in från en annan dator än Försvarsmaktens, så att man kan logga in hemifrån motsv. både till E-mail och PRIO.

Ett annat perspektiv på begränsad åtkomst fokuserade på bristande möjligheter att nå internet via intranätet. ”Nåbarhet utanför FM intranät” hade varit önskvärt ansåg flera.

Att inte kunna länkas till internet, exempelvis vid hänvisning till länkar på internet i EMIL.

3.4.2 Positiva kommentarer

Totalt gav 63 respondenter ett fritextsvar på enkätfråga *Med EMIL är jag mest nöjd med* och dessa svar har systematiserats in i sju kategorier. En del fritextsvar inbegrips i flera av kategorierna. De identifierade kategorierna var:

- En gemensam yta för hela Försvarmakten (n=32)
- Portallösningen (n=8)
- Dokument och publikationer (n=5)
- Frånvaro av positiva aspekter hos emil (n=4)
- Uppdaterad information (n=2)
- Övrig uppskattad funktionalitet (n=14)

En gemensam yta för hela Försvarmakten

Det vanligast förekommande fritextsvaret rörande vad respondenterna var mest nöjda med hos emil fokuserar på tillgången till en gemensam yta för hela Försvarmakten. Sådana reflektioner framställdes dessutom med små variationer.

Möjligheten att nå mycket info via en och samma kanal.

Att vi har en gemensam yta för hela Försvarmakten.

Att det är en plats där information från hela Försvarmakten samlas.

Detta faktum lyftes fram även om respondenterna samtidigt ville poängtera att emil innehaft en mängd brister. Det positiva var att intranätet faktiskt finns, men inte mer än så.

Att det i alla fall finns en gemensam informationssida i FM

Att en informationskanal överhuvudtaget finns.

Flera respondenter lyfte specifikt fram att en positiv och viktig funktion hos intranätet är att det tillhandahåller nyheter och information från samtliga förband, och inte bara det egna. Detta kan ses som ett behov av att få information direkt från huvudorganisationen som helhet och inte bara via sitt förbands organisation. En respondent tog upp att emil tillgängliggör information som medarbetare annars inte har tillgång till.

Att jag själv kan hitta, läsa och värdera vad högre chefer än mina närmaste chefer tycker eller icke, eller inte informerar om.

En respondent lyfte det positiva i de begränsningar emil haft vilket lett till mer likartad presentation av information och minskad omfattningen.

[emil är] Relativt enkelt med begränsningar som inte medger "herrarnas fria åkning". Detta medför att informationen ser likformig ut och inte blir för omfattande.

Portallösningen

Några respondenter väljer att lyfta fram portallösningen som en positiv aspekt av intranätets miljö.

Portallösningen gör det (oftast) enkelt att hitta den information man behöver t.ex. styrande dokument från politisk styrning och försvarsmaktsledning.

Förbands- respektive rollportaler har omnämnts flera gånger liksom portalen ”Tjänster”. En respondent nämnde därtill utlandsreseportalen medan HR-portalerna tas upp av ytterligare respondenter.

Portalerna Tjänster, med publikationer/läromedel och utlandsreseportalen är bra och intuitiva.

HR- portalerna tycker jag är bra nu när jag lärt mig hitta i dem.

Dokument och publikationer

Flera respondenter uppgav att de uppskattat och nyttjat e-post som en bank för dokument och publikationer, att hämta och läsa. En respondent påtalade dock att dokument ofta inte går att öppna, vilket rimligen påverkar principen om en tillgänglig dokumentbank.

Frånvaro av positiva aspekter hos e-post

Det fanns några respondenter som valt att upplysa om att det faktiskt inte fanns någonting alls avseende e-post som de kände sig nöjda med.

Uppdaterad information

Ett fåtal respondenter ansåg, i motsatt till de under kategorin ”Inaktuell information”, att den information som via intranätet delges försvarsmaktsanställda varit aktuell och uppdaterad.

Bra att information dateras och sedan automatiskt försvinner ur systemet.

Övrig uppskattad funktionalitet

Nedan följer en förteckning över den funktionalitet i nuvarande intranätet e-post som respondenterna, i varierande utsträckning men sammantaget, uppgett att de varit mest nöjda med.

- HR-direkt
- Tillgång till lokal information
- Tillgång till organisationsinformation
- Tillgång till nyheter via startsidan
- Möjlighet till funktionsbrevlåda
- Anpassningsmöjlighet i e-brevlåda
- Telefonkatalog och sökning av kontaktuppgifter
- Tillgång till blanketter

- Åtkomst till Prio
- Veckobrev

4 Diskussion

Diskussionen förs med utgångspunkt i studiens avgränsade frågeställningar, där respektive frågeställning finner svar utifrån studiens viktigaste resultat.

4.1 Tillgång

Att kartlägga tillgång till arbetsdator respektive intranätet hos studiens respondenter svarar mot antagandet om att Förvarsmakten som organisation rymmer en betydande andel anställda vars arbetssituation präglas av just begränsad tillgång. Ett flertal anställda behöver inte datorstöd för att lösa sina primära arbetsuppgifter, men kan dela arbetsdator med flera kollegor och därmed ha sporadisk tillgång. En annan orsak kan vara begränsad nätverksanslutning på platser där vissa anställda är stationerade eller befinner sig. Realistisk bedömning av i vilken utsträckning försvarsmaktsanställda faktiskt har en begränsad tillgång till intranätet har av projektgruppen på Högkvarteret bedömts som angelägen. En förbättringsåtgärd för såväl Förvarsmakten som arbetsgivare som för det nya intranät som ska stödja dess processer, är att vara medvetet uppdaterad om hela spektrumet av användare.

Kartläggningen har haft som ansats att på ett varierat sätt studera och mäta tillgångsfrågan. Detta har skett genom att formulera flera olika enkätfrågor som avser mäta samma tillgång utifrån flera perspektiv. Enkätfrågor kring tillgång till egen arbetsdator, tillgång till delad arbetsdator respektive möjlighet att nå emil är exempel på sådana enkätfrågor. Den överordnade frågeställningen rörande tillgång (*Vilken tillgång har respondenterna till intranätet?*) för studien går dock i någon mening utöver kartläggning av frekvenser. Att välja den typen av formulering handlar om en ansats att ringa in hur begreppet bäst kan uttryckas med avseende på, dels kartläggning av tillgång, men även respondenternas förhållningssätt till en eventuellt begränsad sådan. Enkätfrågan kring faktiskt användande av emil kan till exempel kombineras med påståendet om möjlighet att nå emil, för att studera just individernas förhållningssätt till en eventuellt begränsad tillgång. Därtill har en direkt attitydfråga formulerats (*"Jag skulle vilja använda emil i större utsträckning än jag idag har tillgång till"*) för att ytterligare kunna fördjupa perspektivet på hur begränsad tillgång kan uttryckas.

I det demografiska underlaget på studiens respondenter framgår att det finns få representanter från den anställningsgrupp som benämns GSS (*gruppbefäl, soldat, sjöman*) samtidigt som det istället finns en övervikt på svar från civila tjänstemän och officerare. Antaganden om under- respektive överrepresentation bygger på viss jämförelse med motsvarande siffror för Förvarsmakten generellt (Tabell 3.4). Resultatet gällande tillgång till dator har delats upp utifrån anställningskategori och visar att civilt anställda respondenter respektive kategori *officer/specialistofficer* har en snarlik tillgång till arbetsdator. Gällande GSS

tycks den rapporterade datortillgången däremot vara sämre, vilket styrker uppfattningen om att denna grupp har sämre tillgång till dator eller e-post.

För att återgå till tillgångsfrågan för respondenterna totalt sett kan resultatet tolkas och kategoriseringen renodlas så som följer. Respondenterna har *antingen* haft tillgång till egen arbetsdator som de använt minst en gång i veckan (89,9 %) *eller* helt saknat tillgång till egen arbetsdator (10,1 %). Det finns inga ytterligare variationer. Gällande arbetsdator som delas med kollegor finns en större spridning där totalt 40,1 % minst någon gång per år använt en delad arbetsdator. Användning av delade arbetsdatorer var relativt vanligt förekommande med ett nyttjande av den på en glidande skala från kontinuerligt till sporadiskt.

En sammanslagning av resultaten gällande tillgång och användning av både delad eller egen arbetsdator visar att ytterst få av respondenterna endast haft sporadisk tillgång till arbetsdator. De allra flesta (97,3 %) har haft tillgång och använt en arbetsdator minst en gång i veckan, där 86,6 % använt en dator varje dag. Resultaten påvisar dock att kartläggningen, trots distribuering via e-post, har identifierat få men ändå existerande individer som anser att de haft tillgång till en arbetsdator mer sällan än varje vecka. Här blir det också återigen viktigt att uppmärksamma den ofrånkomliga skevhet som valet av distributionsplattform medfört. Individer med mycket begränsad tillgång till dator och till e-postsystemet har inte haft samma möjlighet att bli representerade som de med god tillgång.

Resultatet har även visat att 97,3 % uppgett sig ha möjlighet att nå e-post minst en gång i veckan och att 85,6 % har haft den möjligheten varje dag. Det finns överhuvudtaget inga respondenter som aldrig haft möjlighet att nå e-post, även om 0,7 % har angett att de endast haft möjlighet ett par gånger per år.

En av studiens attitydfrågor, *"Jag skulle vilja använda E-MAIL i större utsträckning än jag idag har möjlighet till"*, blir rimligen intressant att hantera i en diskussion kring tillgång. Drygt 41 % av respondenterna instämde i att de skulle vilja använda e-post i högre utsträckning än de idag har möjlighet till. Lika många framställer sig som neutrala medan endast knappt 17 % tog avstånd ifrån ett sådant påstående. Dessa data blir ytterligt intressanta då de betraktas i ljuset av att 85,6 % av den totala gruppen respondenter faktiskt ansåg sig ha möjlighet att nå e-post varje dag eller oftare.

En förklaring till dessa tillsynes motsägelsefulla resultat kan möjligen bero på skillnaden mellan att *nå* intranätet och att *ha möjlighet att använda det*. Att kunna nå dator och intranät är inte detsamma som att beredas möjligheter i det dagliga att faktiskt använda det. Här kan det alltså vara själva arbetssituationen, innehållet i arbetsuppgifter och hur rutiner organiseras som begränsar möjligheter till användande och inte den fysiska tillgången. Det kan också vara så att e-post inte stödjer respondenterna i arbetet i den grad de önskar. Utifrån det

synsättet skulle svaren tyda på att funktionalitet saknas eller inte fungerar fullt ut i intranätet.

4.2 Användning

Endast 58,8 % av respondenter använde e-mail varje dag, att jämföra med att 85,6 % som angav att de haft möjligheten. En korsvis jämförelse mellan variabler *tillgång* respektive *användande* visade att av dem som haft möjlighet att använda e-mail varje dag nyttjade endast 68,5 % denna möjlighet. Av dem som haft tillgång varje dag var det ändå 7,2 % som använde e-mail mer sällan än en gång i veckan. Detta kan dels bero på ett självständigt val, men även dels röra sig om att arbetets karaktär och prioriteringar inte bereder möjligheten att använda e-mail.

Anställningskategorin GSS använde e-mail i betydligt lägre utsträckning än civila och officerare. Detta är inte förvånande då samma grupp även verkar haft sämre tillgång till arbetsdator. Det i sin tur kan ha sina orsaker i gruppens arbetsuppgifter där datortillgång inte krävs.

När användare öppnar e-mail visas för alla samma startside, vars innehåll produceras centralt från Högkvarterets Informationsstab. En anledning till att ha en så kallad tvingande startside kan vara att säkerställa att utvald information visas för samtliga användare. Att informationen visas innebär dock inte att alla användare faktiskt läser eller tar hand om informationen. Kartläggningen visar att knappt hälften (45,6 %) av respondenterna har läst startsidan varje dag och att det var 82,6 % har läst den minst en gång i veckan. Detta följer därmed i stort även hur tillgången till e-mail varit bland respondenterna.

En annan aspekt på användande handlar om utgångspunkten för bedömning av information, det vill säga utifrån vilket perspektiv användaren tolkar information på e-mail (företrädevis utifrån befattning respektive förbandstillhörighet). En sådan kartläggning har genererat ett sammantaget likformigt resultat där 38,5 % ansåg att de tolkat information utifrån sitt förband och 51,3 % utifrån sin befattning. Utifrån vilken synvinkel respondenterna väljer att tolka information verkar inte heller variera beroende på om de är chef eller inte, eller om de har en civil respektive militär anställning.

Den övergripande frågeställningen kring att kartlägga användning har i någon mening även rymt ansatsen att kartlägga funktioner, med avseende på vilka som används mycket respektive mindre. Samtliga 15 funktionsalternativ har i varierande utsträckning använts av respondenterna, och endast en respondent ansåg att en funktion saknades och angav *e-post* som ytterligare alternativ. Därmed tycks funktionslistan varit tillräckligt omfattande samt att samtliga där angivna funktioner varit relevanta. Att läsa nyheter (om Försvarsmakten i helhet respektive om eget förband), att hitta kontaktuppgifter samt att hämta dokument var de fyra funktioner som använts av över hälften av respondenterna.

Enkätens avslutande fritextfrågor var frivilliga och utgjorde en möjlighet till fylligare beskrivningar rörande använda funktioner. Respondenternas svar på vad de var mest nöjda med hos emil har bland annat kunnat kategoriseras med avseende på just uppskattad funktionalitet. Portallösningen var det mest frekvent förekommande alternativet och nämndes av åtta respondenter. Portallösningen betraktas dock i den här analysen inte som en funktion utan som ett medel/en ingång för hur innehåll struktureras och inte ett ändamål i sig själv.

De portaler som nämndes var bland annat roll- respektive förbandsportaler och ett möjligt agerande utifrån dessa borde rimligen vara att läsa nyheter om just förband och roller, vilket också återfinns bland funktionsalternativen med relativt höga frekvensfördelningar (drygt 74 % respektive 41 %).

Respondenterna gav även via den avslutande fritextfrågan information om hur de velat agera via portaler. Här omnämnde flera möjligheten att hämta publikationer och dokument, vilket finner sin motsvarighet även i samband med funktionslistan där drygt 64 % uppgav att de använt emil till just detta. Att hämta dokument och publikationer återfinns även som en självständig kategori (och inte bara i koppling till portallösningen) vid hanteringen av fritextsvaren, där fem individer tar upp detta som något att vara nöjd med när det gäller emil.

4.3 Attityder

Totalt nio enkätfrågor fokuserade direkt på attityder till intranätet hos respondenterna. Den attitydfråga som flest respondenter instämde i var påståendet att intranätet är en viktig kanal för information och nyheter, där 70,0 % av respondenterna förhöll sig instämmande, 33,3 % instämde helt och 36,7 % instämde till viss del. Detta stämmer väl ihop med resultaten att möjligheten att läsa nyheter är en av de mest använda funktionerna. Att läsa nyheter om Försvarsmakten i helhet respektive om förbandet är de två funktioner som flest respondenterna uppger att de använder emil till. Dessa sammantagna resultat pekar alltså på vikten av att kunna nyttja intranätet för omfattande nyhetsuppdatering på olika nivåer. De bör dock betraktas som användarnas värdering av ett intranät per se och inte som någon form av bedömning av vilken kvalitet just emil håller. Ett välfungerande intranät behövs som kanal för information och nyheter, men det är inte något specifikt i just emils förutsättningar som kan anses ligga till grund för denna attityd. Denna attityd hos respondenterna kan användas för att understryka betydelsen av att ägna utvecklingen av ett nytt intranät för Försvarsmakten tillräckligt med tid, resurser och omsorg.

Vidare förhöll sig drygt hälften (52,6 %) av respondenterna instämmande till att den information som presenterats via intranätet varit aktuell och uppdaterad. Endast en mindre andel (7,3 %) instämde helt i påståendet att informationen var aktuell. 25,4 % tog helt eller delvis avstånd från att emils information var aktuell.

Med tanke på betoningen flertalet respondenter lagt på e-mail som en viktig kanal för information och nyheter kan detta peka på ett område som bör förbättras.

Är inte tillhandahållen information uppdaterad eller nyheter aktuella blir intranätet allt mindre informativt och kan i värsta fall till bli missvisande. Inaktuell och ouppdaterad information utgör även en av kategorierna för fritextsvar där sju respondenter underströk problemet. Att samma information återfinns även i fritextsvar befäster alltså ytterligare områdets position som ett angeläget problem. En förklaring till att information inte uppdateras uppgavs av en respondent härröra från den ologiska struktur som begränsar möjligheterna att administrativt hantera och smidigt förnya information. Försvarsmakten upplevs av ett par respondenter kommunicera mer uppdaterad information externt än internt. Stämmer föregående förklaring kanske det kan bero på att den externa informationskanalen är enklare att administrera.

Två enkätfrågor berörde området hur relevant e-mails startside respektive e-mail i helhet ansågs vara för respondenternas arbete. Närmare hälften (48,0 %) instämde i att startsidan är relevant. Här är det dock värt att notera att det är ytterst få (5,3 %) som helt instämde i påståendet. Detta kan bero på att startsidan produceras för samtliga medarbetare och att därmed inte all information är relevant för alla. Trots att 21,4 % tog helt eller delvis avstånd från att startsidan var relevant för dem kommenteras inte startsidan direkt i fritextsvaren. Sammantaget blir det därmed möjligt att konstatera att något ifrågasättande av den tvingande startsidan eller relevansen av dess innehåll inte kommer till uttryck på ett tydligt sätt via just denna enkätstudie.

Gällande e-mail som helhet instämde 63,4 % i dess relevans för arbetet, medan 13,4 % tog helt eller delvis avstånd. Noterbart är dock att det är en ringa mängd respondenter (2,7 %) som tog *helt avstånd* från påståendet att e-mail var relevant för deras arbete.

Rörande enkätfrågan som berörde huruvida det tar rimligt lång tid att hitta information på e-mail har intressanta resultat framträtt. En dryg tredjedel (36,0 %) instämde helt eller delvis, medan hela 43,4 % delvis eller helt tar avstånd ifrån detta. Dessa resultat kan relateras till flertalet fritextsvar som kategoriserats under *Bristfällig sökfunktion*. Detta är den enskilt största kategorin som identifierats av fritextsvaren och målar en tydlig bild av att sökfunktionen uppfattas som ineffektiv, trög och med dålig precision. Tiden det tar att hitta information beror dock inte bara på sökfunktionen utan även på intranätets struktur. Gällande e-mails uppbyggnad är det även där en betydande andel (28,6 %) som tog avstånd från att det är en logisk struktur, medan 46,0 % instämde i att så är fallet. Det verkar finnas en tendens till två grupperingar gällande hur e-mail uppfattas. En grupp som ansåg att e-mail var logiskt strukturerat och att det tagit rimligt lång tid att hitta information och en grupp som uppfattat det hela tvärtom.

5 Slutsatser

Nedan följer en kort återgivning över vad som framkommit under de tre områden tillgång, användning och attityder.

5.1 Tillgång

Då enkäten distribuerats via e-post finns en skevhet i vilka som representerats i kartläggningen, där de med god tillgång till arbetsdator är frekvent förekommande.

Sett till den totala gruppen respondenter hade 86,6 % tillgång till en arbetsdator varje dag och 97,7 % minst en gång i veckan.

Möjligheten att nå e-post följer tillgången till dator då 85,6 % av respondenterna hade möjlighet varje dag och 97,7 % minst en gång i veckan.

Anställningsgruppen GSS var underrepresenterade i kartläggningen vilket kan bero på att de haft sämre tillgång till e-post. Denna tolkning styrks av att de få som har täckts av kartläggningen rapporterat lägre tillgång till arbetsdator än andra anställningskategorier.

Det är fler respondenter som har angett att de skulle vilja använda e-post i större utsträckning än som uttrycker att de varit begränsade i möjligheterna att nå e-post. Två tolkningar som förklarar detta är dels att *karaktären av arbetsinnehållet* (hur dagarna organiseras med avseende på arbetsuppgifter, rutiner och förväntningar) sätter begränsningar för användandet av intranätet respektive att e-post *gett önskat stöd* i arbetet.

5.2 Användning

Drygt hälften av respondenterna (58,4 %) använde e-post varje dag eller oftare och 87,9 % använde e-post minst en gång i veckan.

Respondenter från anställningskategorin GSS använde e-post minst.

Knappt hälften av respondenterna (45,6 %) läste e-mails startside varje dag och 82,6 % läste den minst en gång i veckan.

Drygt hälften (51,3 %) tolkade information på e-post utifrån sin befattning, jämfört med 38,5 % som utgick från sitt förband.

De fyra mest frekvent använda funktionerna var att (1) läsa nyheter om Försvarsmakten, (2) läsa nyheter om det egna förbandet, (3) hitta kontaktuppgifter samt (4) hämta och läsa dokument.

5.3 Attityder

En tydlig majoritet (70,0 %) ansåg att e-mail var en viktig kanal för information och nyheter.

Drygt hälften (52,6 %) ansåg att informationen på e-mail varit uppdaterad och aktuell.

Knappt hälften (48,0 %) ansåg att startsidan var relevant för deras arbete medan 63,4 % ansåg att e-mail som helhet var relevant för deras arbete.

Knappt hälften (46,0 %) ansåg att e-mails struktur var logisk, medan nästan lika många (43,4 %) ansåg att det tagit orimligt lång tid att hitta information på e-mail.

6 Fortsatt forskning och det framtida intranätet

Utifrån den här studien har det framkommit ett par intressanta resultat som kan ligga till grund för framtida arbete med Försvarmaktens intranät. De två första är resultat rörande föregångsmannaskap hos chefer samt organisationens informationsförmedling till anställda. Dessa resultat kan kopplas till en tidigare undersökning genomförd av FOI gällande en utvärdering av System Prio (Pilemalm, Sjödin & Svensson, 2011). Det tredje rör den tillsynes varierande tillgången till intranät och e-post beroende på anställningskategori.

Gällande System Prio genomförde FOI under 2011 en utvärdering med det huvudsakliga syftet att identifiera vinster, brister, framgångsfaktorer och andra viktiga erfarenheter med Prio-arbetet i Försvarmakten (Pilemalm, Sjödin & Svensson, 2011). Med System Prio avses det integrerade ekonomi- och resursledningssystem som införs inom Försvarmakten.

Projekt Prio åsyftar det omfattande arbete som bedrivits och fortfarande bedrivs med att få systemet fullständigt integrerat i Försvarmaktens dagliga verksamhet. Studien genererade en ansevärd mängd resultat som också betraktades utgöra incitament för vidare studier på de områden de tangerar. Det blev alltså inom ramarna för här nämnd studie viktigt att föreslå att identifierade aspekter på att införa något eller förändra något inom befintlig organisation, inte skulle betraktas som isolerade företeelser. Istället ansågs det lämpligt att forska vidare och betrakta dem som trådar i en väv av mer eller mindre försvarmaktsspecifika företeelser, förhållningssätt, och traditioner samt av organisatorisk retorik, dynamik och symbolik etcetera. På sikt har det uppfattas som eftersträvänsvärt att via olika ingångar utvinna så pass mycket resultat att Försvarmaktens organisationskultur med dess inneboende subkulturer ska identifieras på ett tillförlitligt sätt.

Två brister med Prio-arbetet som framstod som avgörande var (1) att föregångsmannaskap inte funnits i tillräcklig utsträckning samt (2) att Försvarmaktsledningen ansågs ha misslyckats med att på ett tydligt sätt förmedla ett meningsfullt syfte med förändringen. Båda dessa aspekter knyter på ett naturligt sätt an till resultat från denna studie, även om det naturligtvis finns begränsningar för tolkningsutrymmet för enkätstudiens mindre fylliga resultat. I de kommande två rubrikerna diskuteras dessa två punkter i mer detalj.

6.1 Föregångsmannaskap

Det är fler respondenter i den här studien som förhåller sig neutrala till attitydfrågan om föregångsmannaskap hos cheferna än som anser att cheferna

faktiskt lyckas uppmuntra till användande av intranätet. Påståendet blir därmed den enda av studiens samtliga attitydfrågor där majoriteten av respondenterna har en neutral hållning och bör därför uppmärksammas. Även om inte attitydfrågan präglas av ett avståndstagande förhållningssätt kan resultatet ändå ses som en indikation på bristande föregångsmannaskap, då ett neutralt förhållningssätt motsvarar frånvaro av uppmuntran till användning. Slutsatser från utvärderingen av system Prio uppfattas som applicerbara på denna kontext, då betydelsen av att chefer agerar förmån i stort och smått inte kan förbises. Oavsett processens omfattning har föregångsmannaskap tidigare beskrivits som avgörande för att lyckas med förändring eller för att teknologiska implementeringar ska nå ut brett i organisationen - för att det nya ska bli till en vana och för att gamla rutiner ska kunna bli naturligt ersatta av andra. Inför implementering av ett nytt intranät för Försvarsmakten är det alltså viktigt att tänka på att hantera den som en organisationsförändring vilken som helst och därmed också innefatta någon form av förändringsledning. Att chefer aktivt ska verka för att användare nyttjar intranätet till att understödja processer och rutiner, och inte minst att själva göra det, är ett avgörande led i ett sådant förändringsarbete.

6.2 Informationsförmedling

När det kommer till enkätfrågan kring vad respondenterna upplever att emil bidrar till deras förståelse för, uppnås förhållandevis låga frekvenser på såväl *Ledningen och styrningen inom Försvarsmakten* som på *Försvarsmaktens mål och planer*. En fjärdedel av respondenterna uppger i respektive fall att de via emil uppnår förståelse för dessa aspekter av Försvarsmaktens organisation. Dessa resultat kan vidare jämföras med 78,0 % på *Vad som är aktuellt inom Försvarsmakten* respektive 60,0 % avseende *Vad som är aktuellt inom mitt förband*.

Dessa resultat kan alltså med fördel knytas till resultat från tidigare refererade utvärdering av System Prio, där Försvarsmakten uppfattades ha misslyckats på ett avgörande sätt med att förmedla nytta, mål och mening med införandet. Resultaten här indikerar något liknande. Förutom förhållandevis låga frekvenser illustrerar resultatet också hur en uppdelning inte pekar på några olikheter. Huruvida respondenten har en civil respektive en militär anställning tycks inte påverka förståelsen för ledning och styrning eller för Försvarsmaktens mål och planer. Detta utgör bara ytterligare en indikation på att den här typen av information behöver tydliggöras bättre uppifrån – mål, mening och riktning på processer behöver nå ut bättre till *alla* användare, oberoende av anställningskategori.

Dessa resultat kan också generera nya frågeställningar, såväl forskningsmässigt som inför ett nytt intranät, av exempelvis det här slaget: Hur förmedlar Försvarsmaktsledningen visioner, mål och mening, syfte med förändringar till

sina anställda? Hur skulle ett intranät kunna nyttjas för att understödja processer kring att förmedla visioner, planer och avsikter med förändringar på ett tydligare sätt? Hur skulle intranätet kunna vara en mer dynamisk kanal? Hur kan ledning och styrning (form, process) göras mer förståeligt för den bredare organisationen?

6.3 Personalkategorier med begränsad tillgång till intranätet

Ytterligare ett resultat som framkommit i kartläggning är att anställningskategorin GSS tillsynes verkar ha en mer begränsad åtkomst till intranätet än andra anställningskategorier. I framtida studier är det därmed relevant att ta hänsyn till detta. Det kan även vara relevant att tydligare dela upp anställningskategorin Civila med avseende på typ av arbetsuppgifter.

Parallellt med denna studie gjordes ett provutskick till förråds- och verkstadspersonal. Då omfånget av det utskicket var väldigt litet har det inte redovisats i denna rapport, men preliminära resultaten tyder dock på en sämre tillgång till intranätet inom denna grupp. Det finns därmed anledning att framöver undersöka tillgångsfrågan såväl mer varierat som omfattande.

7 Referenser

- Bargas-Avila, J. (2009). *Intranet satisfaction questionnaire*. Hämtat 2011-06-22 från <http://www.intranetsatisfaction.com/>
- Bargas-Avila, J.A., Lötschet, J., Orsini, S., Opwis, K. (2009). Intranet satisfaction questionnaire: Development and validation of a questionnaire to measure user satisfaction with the intranet. *Computers in Human Behaviour*. 25(6), 241-1250.
- Försvarsmakten. (2011). *C LEDS Direktiv till LEDS VHU att med stöd av LEDS CIO, LEDS LED, INSATS, PROD, MUST, PERSS, JURS och INFOS fortsätta utveckla FM Intranät ("En ingång")*. C LEDS Direktiv 003/11. Stockholm: Högkvarteret
- Haraldsson, J. & Pilemalm, A. (2011). *Enkät avseende tillgång och attityd till intranätet EMIL hos anställda inom Försvarsmakten*. FOI Memo 3669. Stockholm: Totalförsvarets Forskningsinstitut (FOI). Avdelningen för Försvarsanalys.
- Linderholm, I. & Lorentzen, S. (2004). *Nollmätning inför införandet av Försvarsmaktens intranät*. Trivector rapport 2004:06. Lund: Trivector Information AB.
- Pilemalm, A., Sjödin, L. & Svensson, J. (2011). *Utvärdering införande av system Prio, 2009-2011*. FOI-R--3242--SE. Linköping: Totalförsvarets Forskningsinstitut (FOI). Avdelningen för Informationssystem.

Bilaga 1: Enkät

Attitydmätning gällande Försvarsmaktens intranät

På uppdrag av Ledningsstaben genomför FOI en enkätundersökning med målet att ta fram en aktuell bild över hur Emil används inom Försvarsmakten, samt hur intranätet upplevs av medarbetarna.

Enkäten består av 27 påståenden och frågor som berör din tillgång till och användning av samt åsikter kring Emil. Enkäten avslutas med ett par demografiska frågor, där det även finns plats för egna kommentarer. Det tar ungefär x minuter att fylla i enkäten och ditt svar kommer att avpersonifieras och behandlas konfidentiellt.

Tyvärr är det inte möjligt att enkelt spara en ifylld enkät varför du behöver fylla i hela vid samma tillfälle. När du är klar och trycker på knappen "Skicka in enkät" kommer du eventuellt få en fråga gällande hur du skickar epost. Väljer du det första alternativet - e-postklient kommer dina svar sparas i en xml-fil, och automatiskt skickas till din e-postklient. Du får då upp ett e-postmeddelande, med dina svar bifogade. Du kan låta texten vara som den är och enkelt skicka iväg meddelandet.

Har du några frågor, vare sig det gäller enkäten som sådan eller det arbete som bedrivs inom projektet är du välkommen att höra av dig till jonas.haraldsson@foi.se.

Dina åsikter är betydelsefulla. Tack för att du tar dig tid att stötta utvecklingen av Försvarsmakten och det nya intranätet!

-- Ledningsstaben via FOI

Attitydmätning gällande Försvarsmaktens intranät

Svaren på den här enkäten kommer avpersonifieras och behandlas så att respondenterna förblir anonyma. För frågor eller ytterligare information vänligen kontakta Jonas Haraldsson, FOI (jonas.haraldsson@foi.se)

Tack för att du tar dig tid att stötta utvecklingen av Försvarsmakten och det nya intranätet!

Tillgång och användning						
	Varje dag eller oftare	Två till fyra gånger i veckan	En gång i veckan	En till tre gånger i månaden	Ett par gånger per år	Mer sällan/ Aldrig
1. Jag har i mitt arbete tillgång till en <i>egen</i> arbetsdator	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Jag har i mitt arbete tillgång till en <i>delad</i> arbetsdator	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Jag har möjlighet att nå EMIL	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Jag använder mig av EMIL	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Jag läser EMILs startsida	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Jag använder EMIL till följande:						
<i>Markera samtliga alternativ som du håller med om</i>						
☐ Läsa nyheter och meddelanden gällande mitt förband	☐ Läsa om övningar, t.ex. pågående övningar eller övningsplaner	☐ Genomföra interaktiva utbildningar				
☐ Läsa nyheter och meddelanden gällande Försvarsmakten i helhet	☐ Följa/uppdatera mig om pågående ärenden/projekt	☐ Hitta lediga befattningar				
☐ Läsa nyheter och meddelanden kopplat till min roll/funktion i Försvarsmakten	☐ Läsa ej arbetsrelaterad information, t.ex. matsedel, anslagstavla.	☐ Komma åt system/applikationer, t.ex. PRIO, besöksanmälan, DIUS/M, rumsbokning m.fl.				
☐ Läsa om Försvarsmaktens organisation, ledning och styrning	☐ Läsa om rutiner och processer	Annat:				
☐ Läsa veckobrev (el. liknande) från chef/chefer	☐ Hämta/läsa dokument					
☐ Hitta kontaktuppgifter till personer eller befattningar	☐ För att publicera information					

Attityd och uppfattning					
	Instämmer helt	Instämmer delvis	Neutral / Ingen åsikt	Tar delvis avstånd ifrån	Tar helt avstånd ifrån
7. EMILs uppbyggnad och struktur är logisk	☐	☐	☐	☐	☐
8. Min närmaste chef uppmuntrar mig till att använda EMIL	☐	☐	☐	☐	☐
9. Jag upplever att EMIL är en viktig kanal för information och nyheter	☐	☐	☐	☐	☐
10. Informationen och texterna på EMIL är tydliga och förståeliga	☐	☐	☐	☐	☐
11. När jag letar efter information på EMIL hittar jag det inom en rimlig tid	☐	☐	☐	☐	☐

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Neutral / Ingen åsikt	Tar delvis avstånd ifrån	Tar helt avstånd ifrån
12. EMILs startside innehåller relevant information för mig i mitt arbete	☐	☐	☐	☐	☐
13. EMIL i sin helhet innehåller relevant information för mig i mitt arbete	☐	☐	☐	☐	☐
14. Informationen på EMIL känns aktuell och uppdaterad	☐	☐	☐	☐	☐
15. Jag skulle vilja använda EMIL i större utsträckning än jag idag har möjlighet till	☐	☐	☐	☐	☐

16. Jag upplever att EMIL bidrar till min förståelse för:
Markera samtliga alternativ som du håller med om

☐ Vad som är aktuellt inom mitt förband ☐ Försvarsmaktens mål och framtidsplaner

☐ Vad som är aktuellt inom Försvarsmakten ☐ Ledningen och styrningen inom Försvarsmakten

17. Jag bedömer vilken information som är relevant för mig i första hand utifrån:

☐ Mitt förband ☐ Min befattning ☐ Annat

Demografiska uppgifter

18. Kön: ☐ Man ☐ Kvinna

19. Födelseår:

20. Tjänstgör vid:

21. Anställning: ☐ Civil tjänsteman/specialist ☐ Gruppbefäl, soldat, sjöman
☐ Officer ☐ Annat
☐ Specialistofficer

22. Befattning:

23. Chefsroll med personalansvar: ☐ Ja ☐ Nej

24. Antal år inom FM: ☐ Under 1 år ☐ 1-5 år ☐ 6-10 år ☐ 11-15 år ☐ 16-20 år ☐ 21- år

25. Med EMIL är jag mest nöjd med:

26. Med EMIL saknar jag/är jag minst nöjd med:

27. Övrigt tillägg angående EMIL eller enkäten:

När du skickar in enkäten:

1. Klicka på "Skicka in enkät"
2. På frågan hur du skickar e-post, välj det första alternativet: Använd en klient för e-post.
3. Ett e-post kommer automatiskt skapas med med rätt mottagare i fyllt och en xml-fil med dina svar bifogad.
4. Skicka e-postmeddelande tillsammans med filen.

Skicka in enkät

Bilaga 2: Informationsbrev

Hej!

Försvarmakten strävar efter att vara en modern och attraktiv arbetsgivare.

Som en del i det ingår att medarbetare har tillgång till ett intranät som uppfattas som ett tidsenligt arbetsverktyg både vad gäller innehåll och funktionalitet. Intranätet ska underlätta vardagen och göra att alla känner sig delaktiga i Försvarmaktens verksamhet.

På uppdrag av Ledningsstaben genomför FOI därför en enkätundersökning med målet att ta fram en aktuell bild över hur emil används inom Försvarmakten, samt hur intranätet upplevs av medarbetarna. Detta är ett grundläggande steg i utvecklingsarbetet inom det pågående projektet att utveckla och ta fram Försvarmaktens nya intranät.

Försvarmakten har en stor bredd av verksamhetsområden och arbetsuppgifter där förutsättningarna för användandet av intranätet skiljer sig åt. Målsättningen är att så många perspektiv som möjligt ska rymmas i utvärderingen - så också ditt! Enkäten har distribuerats till ett antal hundra slumpmässigt utvalda anställda för att ge en representativ bild av verksamheten varför din åsikt verkligen räknas. Det tar bara några minuter att fylla i enkäten och ditt svar kommer att avpersonifieras och behandlas konfidentiellt.

Har du några frågor gällande arbetet kring det nya intranätet är du välkommen att höra av dig till projektledare Tord Klafver, HKV, LEDS VHU (tord.klafver@mil.se). Har du frågor kring enkätundersökningen går det bra att höra av dig till Jonas Haraldsson, FOI (jonas.haraldsson@foi.se).

Dina åsikter är betydelsefulla. Tack för att du tar dig tid att stötta utvecklingen av Försvarmakten och det nya intranätet!

Mia Arblom

C LEDS VHU via FOI

08-788 88 75

mia.arblom@mil.se