



Centrum för
Informationslogistik

Effektiv leverans av dokumentation mellan verksamheter

- En rapport för Sigma Technology Solutions

Inlämningsuppgift inom:	Verksamhetsförlagt projektarbete, 2IL009
Författare:	Natasha Asimiadis Steindal
Företagshandledare:	Tomas Eriksson
Lärrarhandledare:	Jeff Winter
Ljungby:	Januari 2015

Förord

Kursen *2IL009 Verksamhetsförlagt projektarbete inom informationslogistik*, möjliggör för studenter att tillämpa teoretiska kunskaper i praktiskt arbete med utveckling av informationslogistik i näringslivet. Projektet ska ge ett mervärde som utvecklar både företaget och studenten.

Kursen är en del av utbildningen Informationslogistik 180 hp, och innebär studier på heltid under en termin, vilket ger 30 högskolepoäng. Mitt projekt har genomförts på Sigma Technology Solutions i Växjö mot deras kund IST.

Jag vill härmed tacka Tomas Eriksson, Unit Manager och Johan Ericsson, konsult, på Sigma Technology Solutions, för det förtroendet som givits mig i att leda detta projektet och för att ni funnits tillhands för att svara på frågor. Jag vill även tacka Sandra Werlöv som kommit med mycket värdefulla tips och ännu fler goda skratt. Jag är även tacksam för alla arbetskollegor som välkomnat mig och svarat på frågor eller hjälpt till på Sigma Technology Solutions.

Slutligen vill jag tacka min lärarhandledare Jeff Winter för det stöd jag fått under arbetets gång och i mitt rapportskrivande.

Växjö, januari 2014,

Natasha Asimiadis Steindal

Sammanfattning

Följande rapport är skriven som en del av kursen Verksamhetsförlagt projektarbete inom informationslogistik. Kursen är ett moment i kandidatutbildningen i informationslogistik som ges av Linnéuniversitet. Hösten 2014 har jag utfört ett projekt på Sigma Technology Solutions i Växjö mot deras kund IST. Syftet med uppdraget är att skapa ett enklare leveranssätt av teknisk dokumentation från Sigma Technology Solutions till IST, samt en effektivare kommunikation mellan parterna angående teknisk dokumentation.

För att skapa leveransleveransportalen har litteraturstudier gjorts inom ämnesområden informationsarkitektur och interaktionsdesign. Inom dessa ämnen arbetas det ofta med blueprints och fasettstrukturer vilket även ligger som grund i projektets utveckling. Det har kontinuerligt under projekttiden skapats blueprints över design, struktur och kategorisering av dokumentation. Dessa blueprints har sedan använts i leveransleveransportalen som grund vid införandet av design, struktur och kategorisering. Leveransleveransportalen är uppbyggd med en fasettstruktur vilket ska effektivisera sökandet av dokumentation. Framtagningen av fasettstrukturen har skett genom att informationsinventera dokumentation, hålla i workshops och litteraturstudier.

Uppdraget har även bestått i att ta fram och strukturera ett frasbibliotek i leveransleveransportalen för IST. Frasbiblioteket har grundat sig i IST:s interna frasbibliotek som består av 394 termer och fraser, varav 111 är godkända. Dessa 111 fraser med översättningar till svenska, danska och norska har införts i leveransleveransportalen och strukturerats med hjälp av fasetter. Fasettstrukturen för frasbiblioteket är grundat från samma struktur som ett lexikon, där användaren kan söka från A till Z med hjälp av olika fasettvärden.

IST:s färger och logotyper har använts konsekvent genom hela designen vilket resulterat i ett direkt igenkännande för kunden. Alla fasetterkategorier, fasettvärden och dokumentation har sedan infogats och taggats i leveransleveransportalen. Genom att tagga upp dokument på ett korrekt sätt kan användaren sedan avgränsa sin sökning. Resultatet av sökningen är att användaren på ett snabbt och enkelt sätt hittar till rätt dokument samtidigt som användaren får rätt och uppdaterade versioner av dokumentationen. Resultatet leder även till att Sigma Technology Solutions och IST kan styra användarna att tänka mer i termer av produkt än projekt.

Innehåll

Förord	ii
Sammanfattning	iii
1 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Uppdragsbeskrivning.....	2
1.3 Avgränsning och intressenter	2
1.3.1 Implementering av leveransportal hos användarna	2
1.4 Begrepp.....	3
1.5 Fortsatt disposition	3
2 Verksamhetsbeskrivning	4
2.1 Sigma Technology Group AB	4
2.1.1 DocFactory	5
2.2 IST (International Software Technology) AB	5
3 Litteraturanknytning	6
3.1 Informationslogistik.....	6
3.2 Interaktionsdesign	6
3.2.1 Designprocess.....	7
3.3 Informationsarkitektur	7
3.3.1 Blueprint	8
3.3.2 Fasettstruktur	8
3.3.2.1 Metod för fasettstruktur	9
4 Genomförande	10
4.1 Datainsamling.....	10
4.2 Design av leveransportal	10
4.3 Inventera information.....	11
4.3.1 Skapa fasettstruktur.....	12
4.4 Kategorisera dokumentation.....	12
4.5 Strukturera frاسبibliotek i DocFactory.....	13
5 Resultat	14
5.1 Införande av design i Docfactory	14
5.2 Fasettstruktur i DocFactory	15
5.3 Infoga dokument och fraser i DocFactory.....	17
6 Analys	18
6.1 Interaktionsdesign och informationsarkitektur	18
6.2 Fasetter	19
6.3 Informationslogistik.....	20
7 Reflektion	21
Källförteckning	22

Bilagor:

Bilaga 1 – Blueprint 1.0.....	23
Bilaga 2 – Blueprint 1.1.....	24
Bilaga 3 – Design i DocFactory.....	25
Bilaga 4 – Workshopinstruktion & intervjuguide.....	26
Bilaga 5 – Blueprint för kategorisering av dokument.....	27

I Inledning

I följande kapitel redovisas uppdragsbeskrivning, dess bakgrund och vilka avgränsningar som gjorts. Kapitel 1 innehåller även en begreppslista och fortsatt disposition av rapporten.

Morville & Rosenfeld (2007, s. 3) beskriver hur olika byggnaders arkitektur, design, möblering, användare och läge spelar stor roll i hur byggnaderna upplevs, där alla delar måste fungera tillsammans för att skapa en helhet. På samma sätt fungerar webbsidor med strukturer som antingen kan hjälpa användarna att hitta vad dem söker eller ibland skapa en känsla av ett ogenomtänkt kaos. Sandkuhl (2010, s. 43) skriver att många idag upplever ett informationsöverflöd och kräver bättre tekniska lösningar för att tillhandahålla aktuell information. Enligt Sandkuhl (2010, s. 47) så borde information inte vara tillgänglig hela tiden, utan vid rätt tid. Anledningen är att information som tillhandahålls för tidigt måste lagras och sedan återfinnas, medan information som tillhandahålls för sent inte kommer ha samma nytta för användaren. Genom att tillhandahålla information vid rätt tillfälle går det att undvika de två ovannämnda problemen.

Projektet som jag självständigt har drivit på Sigma Technology Solutions har varit mot deras kund IST, som skapar IT-stöd till skola och barnomsorg. Mitt projekt har gått ut på att skapa ett effektivt leveranssätt av dokumentation mellan Sigma Technology Solutions och IST i deras molnbaserade plattform, DocFactory. Projektet ska resultera i en lämplig design, struktur och sökvägar för att användarna effektivt ska hämta aktuell dokumentation. För att genomföra projektet har litteraturstudier inom informations arkitektur och interaktionsdesign, workshops och konsultationer med medarbetare gjorts.

I.1 Bakgrund

Sigma Technology Solutions (ST solutions) arbetar med tekniska lösningar samt framtagning av teknisk dokumentation för International software technology (IST) AB. I dagsläget finns det en flaskhals i leveransen av teknisk dokumentation mellan ST solutions och IST. Den tillgängliga dokumentationen finns inte samlad på en plats och dokumentation finns i olika versioner utspridda hos användarna. Denna spridning skapar överflödigt arbete för båda parter med att skicka relevanta dokument till berörda personer och samtidigt säkerställa att all dokumentation hålls uppdaterad.

IST AB har expanderat globalt och vill därför uteslutande arbeta med brittisk engelska som koncernspråk. Införandet av engelska som koncernspråk har lett till en viss problematik i form av termer och begrepp, eftersom dessa i vissa fall har fått olika betydelser när de översatts till olika nordiska språk. ST solutions och IST vill därför skapa gemensamma begreppsdefinitioner som ska användas som standardiserat språk för alla landsbolag och dokument.

Med anledning av ovanstående problematik har IST gett ST solutions i uppdrag som innebär att skapa en leveransportal för teknisk dokumentation.

1.2 Uppdragsbeskrivning

Syftet med uppdraget är att skapa ett enklare leveranssätt av teknisk dokumentation från ST solutions till IST, samt en effektivare kommunikation mellan parterna angående teknisk dokumentation. Uppdraget innebär följande moment:

- Skapa, designa och strukturera en leveransportal mellan Sigma Technology Solutions och IST
- Strukturera ett frاسبibliotek
- Ta fram en fasetterad struktur
- Kategorisera och analysera dokumentation
- Implementera leveransportal hos användarna

1.3 Avgränsning och intressenter

Leveransleveransportalen utvecklas i Sigma Technologys system, DocFactory, där det finns vissa begränsningar för vad som kan göras. Det som infogas i systemet måste göras efter de sätt som DocFactory är uppbyggt för. Det går heller inte att ändra på vissa funktioner i DocFactory eftersom de är grundläggande för hela systemet. För att kunna implementera en design av en leveransportal i DocFactory krävs det att kunna det kodspråk som används i systemet. Delar utav koden som använts har därför kopierats, eftersom det skulle ta för lång tid att lära sig ett nytt kodspråk. Kopiering har skett för att kunna fokusera och lägga mer tid på andra delar av projektet. Med anledning av att kod som används kan vara av känsligt material för företagen kommer det inte visas något exempel på skriven eller kopierad kod i denna rapport.

De primära intressenterna för projektet är Sigma TS och de som ansvarar för den tekniska dokumentationen på IST AB. De sekundära intressenterna är IST AB support och slutanvändare. När leveransleveransportalen är implementerad för användning mellan ST solutions och IST, finns det möjlighet att utveckla och anpassa den för IST:s support och slutanvändare.

1.3.1 Implementering av leveransportal hos användarna

Leveransleveransportalen blev inte implementerad hos användarna på IST och ST solutions under min projekttid med anledningen att infogandet av dokument och fraser tog längre tid än förväntat (se *kapitel 5.3*). Kunskap saknades även om lämpligt sätt för att påbörja implementationen, vilket skulle leda till ytterligare litteraturstudier. Därav ansågs jag det lämpligast att fokusera mer på design och infogande av information i leveransleveransportalen.

Implementeringen av leveransportalen på ST solutions kommer inte vara en stor omställning. Intressenterna som kommer använda leveransportalen på ST solutions har kontinuerligt blivit informerade om leveransleveransportalens utseende, funktioner och sökvägar genom samtal under arbetets gång. Därför kommer det finnas ett större behov för en väl utformad implementeringsplan av leveransleveransportalen på IST, där användarna inte har haft samma möjlighet att följa arbetet som användarna på ST solutions.

1.4 Begrepp

Nedan följer en kort beskrivning av de begrepp som är återkommande i rapporten. Begreppslistan är till för att öka förståelsen för läsaren.

DocFactory – Content Management System utvecklat av Sigma Technology.

Fasett – Olika kategorier som skapar en sökstruktur för information.

Fasettvärde – Taggar för att söka information.

Frasbibliotek – En ordlista över begrepp och fraser som används på IST samlad på en plats.

Hexadecimal färg – Webbfärger som anges i form av siffror och bokstäver beroende på vilken ton färgen ska ha.

Hypernet – Samlingsnamn för webbaserade produkter och tjänster från IST.

Metadata – Beskriver vilken information som tillhandahålls.

Topic – Ett inlägg i DocFactory i form av dokumentation/information/fraser/bilder.

1.5 Fortsatt disposition

Kapitel 2 – Verksamhetsbeskrivning

I kapitel 2 presenteras en verksamheterna Sigma Technology, Sigma Technology Solutions och IST.

Kapitel 3 – Litteraturanknytning

I kapitel 3 beskrivs de tillvägagångsätt som används under genomförandet, som är hämtat ur litteratur och andra skrifter.

Kapitel 4 – Genomförande

I kapitel 4 följs arbets sätt och utvecklingen av arbetet under projekt tiden.

Kapitel 5 – Resultat

I kapitel 5 presenteras det resultat som ska motsvara uppdragsbeskrivningen. Resultat är en slutprodukt av kapitel 4 – Genomförande.

Kapitel 6 – Analys

I kapitel 6 presenteras en analys som baseras på kapitlen litteraturanknytning, genomförande och resultat.

Kapitel 7 – Reflektion

I kapitel 7 har jag skrivit en reflektion över praktikterminen, nyttiga hjälpmedel och förslag på fortsatt forskning inom ämnet.

2.1.1 DocFactory

DocFactory är en plattform som har utvecklats av Sigma Technology för att producera och hantera information, till exempel dokument, bilder och videofiler. Leveransen sker via molnet, vilket gör DocFactory tillgängligt på alla enheter och webbläsare oavsett plats (Sigma, 2014:b). Innehållet struktureras med hjälp av kategorier och fasetter för att effektivisera processen att hitta rätt information. Det går även att redigera och ladda upp ny information direkt i plattformen, och användare kan läsa dokument utan att behöva installera fler programvaror (Sigma, 2014:c). DocFactory kan anpassas efter olika företag, oavsett storlek och behov, både med design och med struktur (Sigma, 2014:b). Användning av markdown, som är ett märkspråk för text som konverteras till HTML-kod (Wikipedia, 2014), gör att varje företag kan ha sin egen design i DocFactory och kan ändra design efter behov (Sigma, 2014:b).

2.2 IST (International Software Technology) AB

IST är en ledande leverantör i nordens av tekniska lösningar sedan 1985 för skola och barnomsorg. Företaget verkar i länderna Sverige, Norge, Danmark, USA, Kina och har cirka 200 anställda. IST utvecklar IT-lösningar som följer hela utbildningssystemets livscykel, med en strävan om att vara innovativa, intuitivt, individuellt och integrerad. Deras vision lyder ”Genom hela lärandets resa, på varje individs villkor, tillsammans”. Syftet med organisationen är att effektivisera administrationen, underlätta kommunikationen och skapa nya möjligheter i lärandet.

IST erbjuder kundspecifika lösningar för verksamheter med ett användarvänligt processtöd utifrån huvudprocesser och roller. Denna utveckling är i samarbete med slutanvändare och specialister inom området (IST, 2014:a). Hypernet är IST:s produkt för en anpassad kommunikation mellan student, lärare och vårdnadshavare (IST, 2014:b).

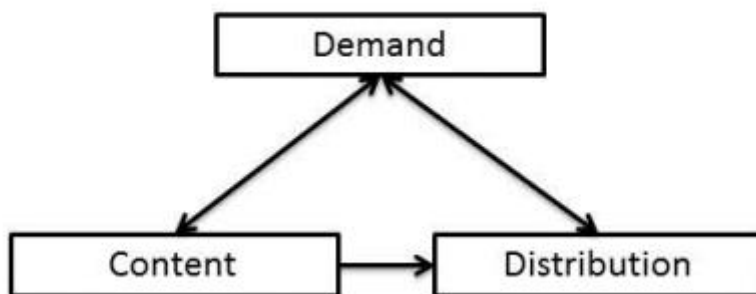
3 Litteraturanknytning

I följande kapitel beskrivs de tillvägagångssätt som används under genomförandet, som är hämtat ur litteratur och andra skrifter.

3.1 Informationslogistik

Med dagens informationsöverflöd blir det allt mer viktigt att hitta korrekt information för beslutstagande, problemlösning eller arbete med krav på hög kunskapsnivå. Det kan dock vara svårt att hitta rätt information vid rätt tillfälle, vilket innebär att onödig och kostsam tid används för att leta efter korrekt information. Informationsprocessen kräver bättre lösningar för det informationsöverflöd många användare upplever (Sandkuhl, 2008, ss. 43-54).

Det finns tillfällen när information är tillgänglig men når inte fram till slutanvändaren, vilket kan bero på faktorer som att användaren inte vet var informationen finns, inte vet att den existerar eller kan ha en gammal version av informationen. Betydelsen av ett bra informationsflöde är därför väsentligt. Informationslogistik innebär ett optimerat informationsflöde, vilket är baserat på efterfrågan av innehållet, vid rätt tillfälle, till rätt plats och presenterat på ett korrekt sätt. Informationslogistik kan illustreras enligt *Figur 2* – informationslogistiktriangeln (Sandkuhl, 2008, ss. 43-54).



Figur 2 - Informationslogistikisk triangel (Sandkuhl, 2008, s.47).

3.2 Interaktionsdesign

Interaktionsdesign är till för att underlätta människors sätt att arbeta, kommunicera, interagera och öka användarupplevelsen. Den största och mest centrala faktorn vid interaktionsdesign är användarna, eftersom användarupplevelsen handlar om hur tillfredställda människorna är med en produkt eller tjänst. Arbete med interaktionsdesign sker utifrån fyra grundläggande moment:

1. Fastställa krav
2. Utforma alternativ
3. Ta fram prototyp
4. Utvärdera

De fyra stegen ska ses som iterativa processer som ger stöd och information till varandra. Tanken är att användaren är delaktig genom alla stegen för att få en så god användarupplevelse som möjligt när produkt/tjänst verkställs (Rogers et.al., 2011, ss. 9-15).

Rogers et. al. (2011, s. 21) referera även till användbarhet, lärbarhet och minnesvärdighet vid utveckling av en produkt eller tjänst. Användbarhet innebär att en produkt/tjänst ska genomföra det som användaren ämnar göra med den, medan lärbarhet syftar till hur lätt det är att lära sig systemet utan större ansträngning. Minnesvärdighet handlar om hur väl det går att komma ihåg hur produkten/tjänsten/systemet ska användas när det väl har blivit utlärt.

3.2.1 Designprocess

För att skapa en bra design finns några riktlinjer att förhålla sig till. Information som ska ha mer uppmärksamhet behöver vara starkt framträdande till exempel genom animationer, färg eller understrykningar. Det är viktigt att ha en bra balans när information ska vara mer framträdande för att undvika att det ser rörigt ut, vilket istället kan leda till irritation hos användaren (Rogers et. al., 2011, s. 70). Vid skapandet måste det även tas hänsyn till kulturella aspekter, lagar, avtal, etik, relationer etc., vilket innebär att det inte finns en universal lösning för vad en god design är. Personen som skapar designen måste därför ofta förlita sig på egna tolkningar av verkligheten (Löwgren & Stolterman, 2005, ss. 4-5).

Väldigt ofta blir designprocessen något konkret, som människor ska använda och dra nytta av. Designprocessen innebär ett inflytande över personers arbetssätt, möjligheter, begränsningar och vardag. Skapandet av ny design drivs av en entusiasm för förändring, men förändring medför ibland ett visst motstånd, vilket en designer måste var medveten om. Därför är det viktigt att personen som skapar en design även tror på sin design (Löwgren & Stolterman, 2005, ss. 11-12).

3.3 Informationsarkitektur

Informationsarkitektur kan beskrivas som en strukturellt utformad gemensam miljö för information, vilket kan innebära en kombination av organisation, märkning, sökning och navigering inom webbplatser och intranät. Informationsarkitektur kan även vara vetenskapen om utformning av informationsprodukter samt kunskap om dess användbarhet. Informationen är intressant i alla dess former men även metadata är viktig. Metadata används för att beskriva vilken sorts information som tillhandahålls (Morville & Rosenfeld, 2007, ss. 4-5).

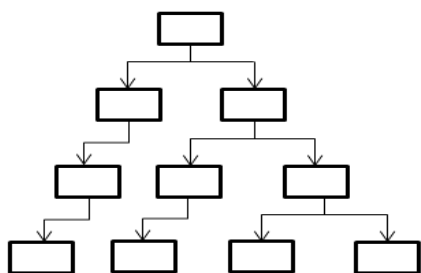
Information struktureras i olika nivåer samtidigt som det bestäms hur detaljerad nivåerna ska vara och hur de relaterar till varandra. De olika nivåerna ska sedan organiseras genom att kategorisera informationen, namnge varje kategori och skapa navigeringslänkarna som leder till de olika kategorierna. En informationsarkitekt måste våga ta risker och lita på sin intuition, erfarenhet och kreativitet. Det är viktigt att balansera användarnas behov med företagets mål (Morville & Rosenfeld, 2007, ss. 4-5).

3.3.1 Blueprint

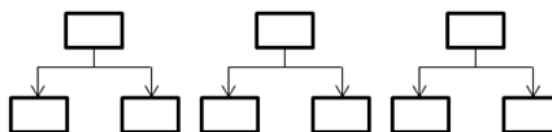
Blueprint kan användas för att ge en bild av hur exempelvis organisationer, navigeringssystem eller märkning ska se ut. Bilden kan vara översiktligt, detaljerad eller i flera iterationer. En informationsarkitekt kan ofta styra processen att utveckla en blueprint, till en början görs en väldigt generell blueprint för att genom olika iterationer bli mer detaljerad i arkitekturen. Iterationerna kan innebära ökad detaljnivå, utformning av navigationen eller skapandet av parallella sidor. En idé blir ofta mer praktisk och realistisk när det skapas en blueprint (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 296).

3.3.2 Fasettstruktur

Beskrivning av information kan ske hierarkiskt där information struktureras utifrån frågan ”var ska jag placera detta?” eller multidimensionellt med en fasettstruktur där placering av information istället sker utifrån frågan ”hur kan jag beskriva detta?” (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 222). Fasetter ska spegla begrepp som beskriver ett område och vara organiserat på ett intressant vis för användarna (Fagan, 2010). Beskrivning av fasetter kan exempelvis vara ämne, produkt, dokumentationstyp, marknad och pris. Istället för att en kategori ska fungera för alla skapas flera kategorier som fokuserar på olika områden av innehållet i informationen, se *Figur 3* (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 222). En fasettstruktur ger användarna en överskådlig bild av sökningen, samtidigt som de får underkategorier för att avgränsa sökningen ytterligare (Fagan, 2010).



Enkel hierarki



Multidimensionell hierarki (fasettstruktur)

Figur 3 – Morville & Rosenfeld (2007, s. 222) bild av enkel hierarki och multidimensionell hierarki.

En fasetterad struktur möjliggör flexibilitet och styrka för sökandet av information. Med väl strukturerad metadata kan designer och arkitekter experimentera fram olika navigationsmöjligheter genom systemet (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 224). Fördelar med en fasetterad struktur innebär även en mer förutsägbar sökning, där det visas hur användaren kan navigera vidare på ett logiskt sätt. Användarnöjdhet är högre med system som är byggt med fasetter och användarna känner även en större trygghet till hur det ska nyttjas. Nackdelar med fasettstruktur är att kategorierna måste vara förutbestämda, vilket inte kan göras automatiskt (Fagan, 2010).

Fagan (2010) skriver att detaljerna kring strukturen påverkar användarna mycket, vilket måste tas hänsyn till. Det är viktigt att försöka förstå hur användaren anser att informationen ska vara organiserad, eftersom strukturen ska stödja deras navigation till rätt produkt. Enligt Wodtke (2003, ss. 102-11) överensstämmer inte alltid användarnas syn på hur något

ska organiseras och då är fasetter ett redskap som innebär att något kan vara på två ställen samtidigt. Ett exempel på organisering av information är sökandet av matrecept, där någon anser att kyckling-curry ska sökas fram via indiskt mat medan någon annan anser att det ska sökas fram via kycklingrätter. Genom att märka maträtten med de olika fasetterna behöver inget av sökningsalternativen vara rätt eller fel.

3.3.2.1 Metod för fasettstruktur

Wodtke (2003, ss. 102-103) uttrycker hur viktigt det är att förstå vilka förväntningar olika personer har för hur innehållet på en webbplats ska vara organiserat. Orden som används ska reflektera de ord som användarna anser lämpliga för att beskriva innehållet. Det finns olika sätt som kan användas för att få kunskap om hur användarna tänker kring innehållet. Ett av dess sätt är kortsorteringmetoden.

Kortsortering är en övning som görs med potentiella användare av systemet och metoden beskrivs med hjälp av recept. Börja med att ta fram en låda med recept och lägg ut alla på bordet. Blanda recepten ordentligt och börja sedan gruppera dem efter hur de passar ihop. Slutligen sätts post-it:s över varje hög med recept och varje gruppering namnges med ett kategorinamn. Nu har det skapats ett organiserat schema över hur de olika recepten kan passa ihop efter en individs aspekt. Kortsorteringen kan sedan följas upp med en intervju där individen kan förklara sitt resonemang kring grupperingarna. När sorteringen och intervjun är avslutade kan resultaten jämföras och förhoppningsvis kommer ett mönster att framträda (Wodtke, 2003, ss. 104-105).

Mönstret kommer även ge en indikation över vissa dominerande objekt. Mindre dominerande kategorier kan kanske tolkas att tillhöra de mer dominerande kategorierna och sorteras in där. Det kan även förekomma märkligare kategorier, som inte riktigt hör hemma någonstans. Dessa kategorier ska också tas hänsyn till eftersom det kan vara något som användarna anser viktigt i sitt sökande, men är inte lika tydligt eller generellt som andra kategorier. När kategoriseringen är gjord och finjusterats har ett klassificeringssystem skapats (Wodtke, 2003, ss. 106-107).

4 Genomförande

I följande kapitel kan läsaren följa det arbetsätt som tillämpats och utvecklingen av arbetet under projekt-tiden. Nedan beskrivs datainsamling, design och tillvägagångssätt för att tillhandahålla relevant struktur i leveransleveransportalen.

4.1 Datainsamling

För att påbörja arbetet enligt uppdragsbeskrivningen behövdes det först göras en litteraturstudie för att fördjupa kunskaperna inom området. Litteraturstudien gjordes inom ämnena interaktionsdesign och informationsarkitektur. För ytterligare fördjupning inom områdena och styrka litteraturstudien, söktes även information från vetenskapliga artiklar. Litteratur tillsammans med artiklar lade en grund för arbetet med att uppnå önskat resultat enligt uppdragsbeskrivningen. Enligt Jacobsen (2002, s. 153) betraktas ovanstående som sekundärdata, vilket är data som har samlats in från andra. Viktigt vid insamling av sekundärdata är att vara kritisk till de källor forskaren studerar, de måste gå att lita på.

Jacobsen (2002, ss. 140-152) beskriver kvalitativ datainsamlingsmetod som en öppenhet där forskaren har en problemställning, samlar in data från respondenter och gör sedan en analys av den insamlade data. Den kvalitativa ansatsen låter respondenten tolka och själv skapa en uppfattning om problemet. Respondenten kan på så vis ge en mer nyanserad beskrivning av situationen. När forskaren samlar in data direkt från respondenten heter det primärdata, respondenten är den primära informationskällan. I detta projekt har primärdata samlats in genom workshops, följdintervju till workshops och konsultation med medarbetare på ST solutions.

Enligt kvalitativ datainsamlingsmetod har data samlats in och information kring ett problem och sedan gjort en analys av det. Insamlingen av data har skett i olika etapper beroende på vilket problem som funnits under genomförandet av projektet. Workshopen har gjorts efter metoden som beskrivs i kapitel 3.3.2.1 och följts av en kort intervju (se *Bilaga 4 – Workshopinstruktion & intervjuguide*). Jacobsen (2002, s. 144) förklarar hur insamling av data kan påverkas av undersökningseffekter. Eftersom det är förutbestämt vilka ord workshopen kommer fokusera på kan det tolkas som att respondenten blivit påverkad i sitt svar, däremot har respondenterna själva fått tolka och förstå den informationen de har tillhandahållits med utifrån deras kontext.

4.2 Design av leveransportal

Vid projektets start var leveransportalen för IST i DocFactory tom, vilket innebar att jag fick fria händer att designa och strukturera leveransportalen. Jag började med att fastställa hur ST solutions och IST såg på distributionen av dokumentation. ST solutions ska ta över all dokumentationshantering från IST och där igenom har det framkommit att IST vill ha en struktur som fokuserar mindre på deras olika projekt och mer kring deras produkter. Jag använde sistnämnda struktur som grundläggande krav när jag startade designprocessen för leveransleveransportalen.

Eftersom jag saknade erfarenhet av denna form utav arbete började jag att titta på andra företags portaler i DocFactory. Efter att ha studerat de olika portalerna skapade jag mig en uppfattning om vad jag ansåg fungera på de olika portalerna samt vad jag ansåg inte var op-

timligt för en tydlig informationssökning. Kombinerat med litteraturstudier började jag skapa olika alternativ för hur leveransleveransportalen skulle se ut. Jag utformade två alternativ på design och efter konsultation med en medarbetare och företagshandledare på ST solutions kom vi fram till vad som var mest lämplig för denna leveransportal vilket resulterade i Blueprint 1.0 (se *Bilaga 1 – Blueprint 1.0*).

Blueprint 1.0 representerar utseende av leveransleveransportalens första sida, den som ses vid inloggning. Härifrån ska det vara tydligt att navigera vidare samtidigt som användaren ska få ett igenkännande med IST. Högst upp i blueprint 1.0 finns tre rubriker: dokumentation, KB och Q&A. KB är en förkortning av Knowledge Base vilket kan översättas till kunskapsbank. Funktionen KB är att dokumentera kunskap som kan behöva förmedlas men inte är aktuell som dokumentation eller enbart en fråga. Q&A står för Question and Answer, där personer kan ställa frågor och även få svar på dem. Rubriken dokumentation visas som standard direkt vid inloggning och det är härifrån användarna söker relevant dokumentation. Större rutor skapades för IST:s olika produkter inom Hypernet. I blueprint 1.0 är de stora rutorna tänkta att vara vattenstämplade med hypernets logotyp. Ovanpå logotypen ska det stå vilken produkt det berör. Vattenstämplarna skulle ha en ljus orange bakgrundsfärg med svart text på.

Blueprint 1.0 innehåller även två spalter i toppen med Top Topic och Top Knowledgebase. Dessa två spalter står som prototyp fram till att mer information lagts in i leveransportalen och den börjat användas. Spalten Top Topic ska vara mest nedladdade topics eller mest lästa topics. Syftet med funktionen är att det som användarna läser eller laddar ner mest av bör vara det som många även anser mest relevant, vilket förhoppningsvis skulle kunna effektivisera sökandet av dokument. Top topics och Top knowledgebase ska stå i IST:s hexadecimala färg (#0075BE), för att användaren ska få en starkare anknytning till IST.

De stora rutorna på leveransleveransportalens förstasida ska fungera som ett paraply över olika kategorier inom varje produkt. Vid tryck på en av dessa rutor navigeras användaren vidare till ett sökfält för olika områden som anknyter till vald produkt, vilket kan ses i blueprint 1.1 (se *Bilaga 2 – Blueprint 1.1*). Det är tänkt att färgen på rubrikerna ska vara samma som IST:s hexadecimala färg, för att användaren ska kunna relatera till både förstasidan och IST.

4.3 Inventera information

För att komma vidare i projektet med hur dokumentationen skulle struktureras i Docfactory gjordes en inventering av informationen. Det gjordes med slumpmässigt utvalda dokument, fyra på engelska och fyra på svenska. Denna informationsinventering skulle ligga till grund för den fasettstruktur som kommer skapas senare. Genom att använda ledorden ”Hur kan jag beskriva detta?” valdes det att plocka ut alla verb och substantiv ur dokumenten för att sedan räkna hur återkommande dessa ord var.

Orden strukturerades sedan hierarkiskt efter antal gånger ordet förekommit. De 20 mest förekomna svenska och engelska orden och de 20 mest förekomna engelska orden slogs ihop. Det förekom dubletter av ord, både på engelska och svenska och det fanns även ord som inte var lika bra beskrivande för ämnet. Därför plockades några ord bort samtidigt som det lades till några ord som inte var i top fyrtio, men som jag ansåg hörde samman med andra ord. Resulterade blev 34 stycken beskrivande ord.

4.3.1 Skapa fasettstruktur

För att få en bättre bild av hur användarna resonerade angående de 34 orden och strukturen kring sökandet gjordes först fyra individuella workshoppar med två personer från IST och två personer från ST solutions. Workshopen är huvudsakligen baserat på den kortsorteringsmetod som är beskriven i avsnitt 3.3.2.1. Deltagaren fick 34 ord från informationsinventeringen utspridda framför sig och ombads kategorisera orden efter hur dem ansåg att orden passade ihop, och namngav varje kategori efter vad de ansåg vara relevant rubrik. Efteråt hölls en kort intervju där de fick beskriva hur de resonerat kring de olika kategorierna (se *Bilaga 4 – Workshopinstruktion & intervjuguide*).

Fyra kategorier var gemensamma för alla respondenter, dessa var: organisation, användare, kommunikation och administration. Det framkom ytterligare en kategori som inte hade en tydlig koppling till innehållet, men som vissa respondenter ansåg vara viktiga för sökningen. För den kategorin gavs namnet systemfunktionalitet, vilket är taget från en av respondenternas kategorinamn. Andra respondenter namngav liknande kategorier till system, teknisk beskrivning, applikation och public service, vilket gav en bra bild över vilka likheter och skillnader det fanns i tankesättet kring orden och mellan respondenterna.

4.4 Kategorisera dokumentation

IST och ST solutions arbetar med en del av DocFactory, som heter Producer, där all teknisk dokumentation skapas. Producern användes för att sälla ut relevant dokumentation för leveransportalen. För att få fram rätt dokumentation krävdes en del arbete i form av sökande efter rätt version av ett dokument, rätt projekt och rätt produkt. Eftersom flera personer arbetar i Producern och med dokumentationen innebär det också att det finns olika sätt att namnge och spara dokumenten. På grund av olika arbetssätt med dokumentationen krävdes en viss form av detektivarbete och samtal med olika parter för att få en bild av vilka dokument som är relevanta för leveransleveransportalen.

När all relevanta dokument identifierats gjordes en lista över dokumentens namn som skrevs ut på papper och varje namn klipptes ut. Med hjälp av en whiteboardtavla gick det att experimentera vilka produktkategorier olika dokumentet skulle infogas under och även med vilka fasetter de skulle taggas. Anledningen till att en White board användes först, istället för direkt i DocFactory, var för att enkelt kunna få en överblick av vad som fungerade och inte. Det gav samtidigt en möjlighet för att laborera och få input tillsammans med kollegor på ST solutions. Ytterligare en anledning var att minska extra arbete med att ta bort, göra om och lägga in nytt i DocFactory, innan det låg nära den slutgiltiga versionen. Efter laborationerna skapades en blueprint (se *Bilaga 5 – Blueprint för kategorisering av dokument*) som sedan följdes vid skapandet av fasettstruktur i DocFactory och för att infoga dokumentationen i DocFactory (se *kapitel 5.2 och 5.3*). Blueprinten innehåller även lämpliga fasett-taggar för varje dokument.

Under laborationerna var det svårt att placera marknadsföringsmaterial och fasetter det inom varje produktkategori. Marknadsföringsmaterial för alla produkter lades därför i en egen kategori Marketing Material. Kategorin är sedan tillgänglig som en egen rubrik under alla produktkategorier. Det går att söka fram rätt marknadsföringsdokument i denna kategori genom fasetterna: geografisk marknad eller produkt.

4.5 Strukturera frasbibliotek i DocFactory

IST har ett färdigt frasbibliotek i företagets interna system med 394 olika fraser. Frasernas standardspråk är engelska, men det finns även tillgängliga översättningar till svenska, norska och danska. Utav de 394 stycken fraserna finns det godkända eller ännu ej godkända fraser. Godkända fraser är för tillfället 111 stycken och dessa fraser ska föras över till DocFactory för att samla allt på en plats.

Genom att sålla ut de godkända fraserna letades det efter något slags mönster för hur fraserna skulle dels läggas in och organiseras i DocFactory. Det märktes tidigt att det krävdes en fasetterad struktur även för frasbiblioteket. Strukturen som gjordes innehöll en bokstavskategori, en ägarkategori och en processkategori. Bokstavskategorin ansågs vara lämplig eftersom många känner igen denna typ av sökning från ordböcker och lexikon. Till exempel genom att trycka på A-C kommer alla ord som börjar med en av dessa bokstäver upp. I ISTs interna frasbibliotek finns ägare av fraser och ibland även vilken process fraserna tillhör. Det finns inte process och ägare för alla fraser, utan det är lagt till som ett komplement till bokstavssökningen. Ifall en sökning på en bokstav ger för många träffar har de alternativen att även kunna söka på ägare och process.

Frasernas finns alltid tillgängliga på engelska, men det finns även tillgängliga översättningar till svenska, norska och danska. Det finns en funktion i DocFactory som gör det möjligt att koppla olika översättningar till en fras. Kopplingen innebär att varje översättning blir ett eget topic. Olika översättningar visas när en användare antingen söker på olika varianter av frasen eller har DocFactory inställt på det aktuella språket. Frasens standardspråk sattes till engelska, vilket innebar att den engelska översättningen automatiskt visas om inget annat språk valts där en översättning gjorts.

5 Resultat

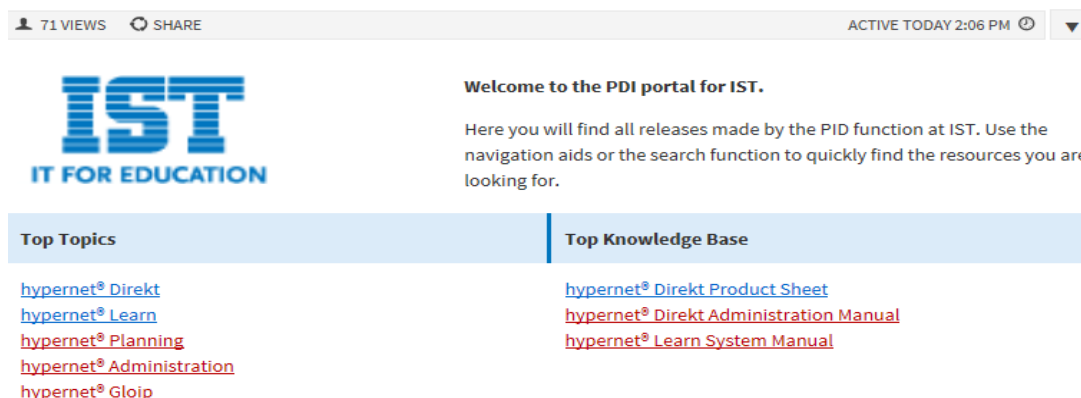
Nedan följer en redovisning av det resultat som blivit till följd av föregående kapitel – Genomförande.

5.1 Införande av design i Docfactory

Blueprint 1.0 och 1.1 (se *Bilaga 1 – Blueprint 1.0* och *Bilaga 2 – Blueprint 1.1*) låg till grund för hur leveransportalen skulle se ut. När designen skulle införas i DocFactory blev vissa förändringar gentemot vad som står i *kapitel 4.1* och hur blueprinten såg ut. Anledningen till dessa skillnader berodde delvis på grund av kännedom inom kodspråk (se *kapitel 1.3*) och delvis vissa aspekter inom designen som inte fungerade lika bra i verkligheten, vilket beskrivs nedan.

I blueprint 1.0 var bakgrunden i rutorna för varje produkt en vattenstämpel av Hypernet logotypen. Vid införandet av rutorna blev vattenstämpeln ett för svårt moment, varpå logotypen istället fick sitta bredvid rubriktexten. Rubriktexten skrevs i IST:s hexadecimala färg, med en liten förklarande text undertill som beskriver vad användaren förväntas hitta under rubriken. Det lades även till ytterligare en ruta som heter Glossary och som ej har anknytning till produkterna. Glossary ska verka som ett lexikon för interna ord, även kallat frasbibliotek. För att särskilja mellan Hypernet och Glossary skrevs rubriken i en mer rödtonad hexadecimalfärg (#7c0d23). Nyansen på rödfärgen ansåg jag vara viktig då det inte ska ge intryck av stop/fel/ogiltig, och därför valdes en djupare röd färg som är mer inbjudande. Anledningen till att jag valde en röd färg var att jag vill visa att innehållet i denna kategori skiljer sig från resterande produktkategorier. Hypernet logotypen är också borttagen från denna ruta för att göra det tydligare att den inte tillhör produkterna (se *Bilaga 3 – Design i DocFactory*).

Enligt blueprint 1.0 står texten Top Topic och Top Knowledgebase i IST:s hexadecimalfärg färg, men när det lades in i DocFactory liknade rubriken för mycket en hyperlänk. Det valdes därför att ändra textfärgen till svart med en ljusblå bakgrund. Istället för att ha rubriken i IST:s hexadecimalfärg gjordes en lite tjockare gräns som skiljer de två rubrikerna i IST:s hexadecimalfärg, se *Figur 4*. Gränslinjen gjordes för att behålla den röda tråden genom förstasidans design.



Figur 4– Bild av Top Topics och Top Knowledgebase i DocFactory.

För att få designen enhetlig användes samma bakgrundsfärg och gränslinje, som används för Top Topic och Top Knowledgebase, till kategoriseringen enligt blueprint 1.1 (se *Bilaga 2 – Blueprint 1.1*). Färgerna skapar ett igenkännande vilket gör att användaren hela tiden kan relatera leveransleveransportalen till IST, se *Figur 4*.

När användaren tryckt på en av de stora rutorna på förstasidan (se *Bilaga 3 – Design i DocFactory*) kommer den vidare till den bild som visas i *Figur 5*. Bilden visar två olika kategorier inom produktkategorien Hypernet Child Care Solutions. Eftersom det finns dokumentation för olika ändamål inom en produktkategori delades sökandet av dokumentation upp ytterligare en gång. Användaren måste på så vis gå igenom två steg för att finna dokumentationen. Första steget är att välja från vilken produktkategori användaren vill ha dokumentation. Andra steget är att välja en kategori, som användaren behöver dokumentation från, utifrån vilket ändamål som finns för produktkategorin. På så vis kan användarens sökväg till rätt dokumentation styras ytterligare. Användaren kommer sedan vidare till dokumentationen som kan sällas med hjälp av en fasettstruktur. *Figur 5* visar även kategorin Marketing Material som beskrivits i *kapitel 4.4*. Marketing Material finns tillgänglig under alla produktkategorier.



Figur 5– Bild av blueprint 1.1 (se *Bilaga 2 – Blueprint 1.1*), inlagt i DocFactory.

5.2 Fasettstruktur i DocFactory

Fasetter och fasettvärden som är infogade i DocFactory för dokumentation är:

User

Staff

Student

Teacher

Custodian

Administrator

Type

Product sheet
User Guide
System description
Online Help

Geographic Market

Sweden
Norway
Denmark
China

Fasetterna ska tillhandahålla tillräckligt med metadata för att användaren ska hitta rätt information. Ovanstående kategorisering ger tillräckligt med metadata för att ge användaren tillfredställande sökresultat.

Fasetter och fasettvärden för dokumentation skiljer sig en del mot det som är framtaget genom workshopsen och vad som är beskrivet i *kapitel 4.3.1. Organisation, Kommunikation och Administration* togs bort när kategoriseringen av dokumentation gjordes och efter konsultation med företagshandledaren (se *kapitel 4.4*). När jag började beskriva dokumenten fick alla likadana fasettvärden, vilket motsäger syftet, att information sällas fram genom hur de är taggade. När all information är taggat likadant blir det ingen skillnad på informationen som visas när användaren trycker på ett fasettvärde.

Användare behövs och istället lades Dokumentationstyp till. Under tiden som kategoriseringen av dokumentationen gjordes och jag började tagga de olika dokumenten såg jag även ett behov för att lägga till en fasett med Geografisk Marknad. Dels på grund av att några dokument var skrivet på respektive lands språk och dels för att några produkter inte är tillgängliga på alla marknader, som IST arbetar mot.

Fasetter och fasettvärden som är infogade i DocFactory för fransbiblioteket (Glossary) är:

A-Z

A-B
C-D
E-H
I-L
M-P
Q-T
U-W
X-Z

Owner

BIPO
IST School Project

Process

Academic Year Planning
Administer Students
Central Administration

Central Management
Educational Instruction
Registration and School Placement
School Level Administration
School Level Management

Fasetterna i Glossary blev inte framtagna på samma sätt som fasetterna för dokumentation. Eftersom det ansågs vara ett värdefullt känt fenomen med att söka i lexikon efter bokstavsordning, ansågs det vara mest lämpligt även för detta frاسبibliotek. Fasetterna Ägare och Process finns med eftersom det fanns med i IST:s interna frاسبibliotek.

5.3 Infoga dokument och fraser i DocFactory

Efter ett godkännande från företagshandledaren för blueprinten över kategorisering av dokument (se *Bilaga 5 – Blueprint för kategorisering av dokument*), lades kategoriseringen in i DocFactory. Dokumenten lades in utifrån vilken produkt de tillhörde och taggades samtidigt med lämpligt fasettvärde. Eftersom leveransleveransportalen redan är kategoriserad efter produkter, för att sedan brytas ner ytterligare behövs inte så många fasettvärden för dokumenten. Sökandet genom produkter och sedan via fasettvärde gör att användaren styrs till rätt dokument från början utan att behöva söka på flera platser. Till följd av att några kategorier endast har en eller två dokument färdigställda har dessa dokument lagts in direkt som topics utan att det kategoriseras ytterligare, för att minska onödigt sökande. Det betyder att i vissa fall kommer användaren direkt till det aktuella dokumentet vid tryck på den länk som ligger i underkategorierna (se *Figur 5*). I de fall där det finns tre eller flera dokument kommer användaren vidare till en lista av alla dokument där användaren kan sortera dokumenten utifrån fasettvärden.

I frاسبiblioteket lades alla godkända 111 ord in från IST:s eget frاسبibliotek under kategorin Glossary. Alla fraser som har en svensk, norsk eller dansk översättning har lagts in som primär fras för användare som använder svenska, norska eller danska som språkinställning i DocFactory. Vid alla andra språkinställningar kommer den engelska frasen visas som standard. Användaren har enkelt åtkomst till alla språkvarianter av en fras genom att trycka på en funktion som heter Variant i DocFactory.

6 Analys

I analyskapitlet redovisas min analys som är gjord med referens till kapitlen: litteraturanknytning, genomförande och resultat.

6.1 Interaktionsdesign och informationsarkitektur

Inom interaktionsdesign är det viktigt att se över användarnas behov för att underlätta deras arbete. Designen skapas genom en iterativ process som börjas med fastställande av krav, vilket leder till utformande av alternativ, framtagande av prototyp, och slutligen utvärdera det som gjorts (Rogers et.al., 2001). För att kunna genomföra momentet att designa, skapa och strukturera en leveransportal var det viktigt att se till användarnas förväntningar och krav, utforma alternativ och ta fram en prototyp. För att förstå prototypen av designen valdes det att visa den genom blueprints. Blueprints har varit ett effektivt sätt att förstå min tanke kring designen och även varit enkel att följa när den skulle skapas i Docfactory. En kontinuerlig utvärdering av blueprinten genomfördes för att få fram bästa möjliga lösning. När leveransportalen har implementerats är det värt att göra en större utvärdering av hur sökandet sker med hjälp utav interaktionsdesignen.

Med anledning av kravet om att styra användarna till att tänka mer produkter än projekt skapades designen på ett sådant sätt att det första som möter användarna vid inloggning är de olika produkterna. Rogers et. al. (2011) skriver att användarna ska lära sig systemet utan större ansträngning och samtidigt komma ihåg produkter och system när de har blivit utlärt. I designen styrs användarna att se och tänka produkt när det första de interagerar med i leveransportalen är IST AB:s olika produktutbud. Roger et. al. (2011) skriver även systemet ska utföra det som användaren förväntar sig av systemet. Syftet med projektet är att effektivisera leveransen av dokumentation och kommunikation mellan ST solutions och IST. När användarna har lärt sig att sökandet sker efter produkter och även kommer ihåg det, kommer det vara enkelt för användaren att söka sig fram till rätt dokument. Användbarheten av systemet borde därför öka i takt med att användarna börjar fokusera mer på produkterna.

Med avsikt att styra användarna ännu mer i sökandet skapades ännu en nivå för kategorisering av informationen. Första nivån var produktutbudet på första sidan. När användaren sedan söker vidare kommer den andra, mer detaljerade nivån (se *Figur 5*). Den andra nivån kan vara kategoriserad på ett sätt att användarna antingen kommer direkt till ett dokument eller till ytterligare en sökstruktur med flera dokument. Blueprinten över kategoriseringen av dokumentation visar mer detaljerat de olika nivåerna av sökande som sker i leveransleveransportalen (se *Bilaga 5 – Blueprint för kategorisering av dokument*). Det står även vilken metadata som förväntas beskriva de olika dokumenten för att underlätta sökandet ytterligare, vilket förenklade när resultatet gjordes (se *kapitel 1.3.1*).

För att få uppmärksamhet från användarna är det viktigt att ha en balans mellan animationer, färg och understryckningar eller förstoringar (Löwgren & Stolterman, 2005). I leveransleveransportalen försökte jag skapa denna balans med att välja färger och animationer som representerade IST, samt försöka uppnå igenkännande av företaget utan att det blir för överväldigande. Eftersom blueprint 1.0 (se *Bilaga 1 – Blueprint 1.0*) inte gick att genomföra i form och färg (se *kapitel 5.1*) var jag tvungen att reflektera över vad som var genomförbart och samtidigt fångade användarens uppmärksamhet. Istället för en vattenstämpel av Hy-

pernet logotypen, blev resultatet en liten Hypernet logga bredvid namnet på produkten. Färgen som valdes var IST:s hexadecimalfärg för att skapa en tydlig koppling åt användarna, att leveransleveransportalen är ett verktyg för IST.

Löwgren och Stolterman (2005) beskriver att förändring ofta medför motstånd. Processen med att styra eller ändra någons arbetssätt bemöts ofta antingen med entusiasm eller med motstånd. Jag har ännu endast mött entusiasm för denna leveransportal. De som jag har samtalat med på ST solutions och IST har varit eniga i att det krävs en åtgärd för att effektivisera förmedlingen av dokumentation mellan företagen. Eftersom DocFactory är Sigma Technologys eget utvecklade system så förväntar jag mig att motståndet kommer vara väldigt litet från deras sida, medan de som inte arbetat lika mycket och har samma förståelse för systemet på IST kan ge ett större motstånd. Med anledningen av att användarna blir mer styrda i leveransleveransportalen mot att tänka produkt tror jag det kan ge en anledning till motstånd på IST.

6.2 Fasetter

För att skapa fasettstrukturen följde jag Morville & Rosenfeld (2007) beskrivning om att tänka på dokumentation med att hela tiden ställa frågan ”hur kan jag beskriva detta?”. Jag blev även mycket intresserad av Wodtke (2003) metod om tillvägagångssätt för att kategorisera information, så kallad kortsorteringsmetoden. Till en början lades mycket fokus på kortsorteringsmetoden och hur jag kunde kombinera metoden med frågan ”hur kan jag beskriva detta?”. Resultatet blev en informationsinventering i ett urval av dokument och sedan hölls workshops med de ord som var mest beskrivande i dokumentens innehåll. Tyvärr så tänkte jag för komplext och missade en viktig del i litteraturstudierna som gjorts.

Morgan & Rosenfeld (2007) skriver att vanligt förekommande fasetter kan vara ämne, produkt, dokumentationstyp, marknad och pris. Efter en analys gjorts av det som framkommit under workshopsen blev fyra fasetter kategorier skapade: organisation, användare, kommunikation och administration. När jag sedan skulle tillämpa fasetterna under kategorisering av dokumentation (se *Bilaga 5 – Blueprint för kategorisering av dokument*) blev det ingen avgränsning i sökandet. På grund av att jag komplicerat mitt eget tänkande kring fasetter blev jag tvungen att gå tillbaka till litteraturstudien, där jag insåg att jag inte tagit hänsyn till Morgan & Rosenfeld (2007) vanligaste ämneskategorier. Med hjälp företagshandledaren gick vi igenom olika fasetter som kunde vara lämpliga. Därefter gjorde jag bedömningen att användare, dokumentationstyp och geografisk marknad var mest lämplig som metadata för den dokumentation som skulle infogas i DocFactory.

När fasettstrukturen skapades för kategorin Marketing Material användes endast fasettkategorierna geografisk marknad och produkt. Eftersom denna kategori för dokument skapades under tiden som jag laborerade med kategorisering av dokumentation kunde jag applicera min kunskap från tidigare misstag om hur jag ska beskriva dokumentationen.

Frasbiblioteket har en fasettstruktur där jag inte använt Wodtkes (2003) kortsorteringsmetod eller Morgan & Rosenfeld (2007) ämnes kategorier. Fagan (2010) skriver att fasettstrukturen ska ge en överskådlig bild för sökaren och samtidigt vara intressant. I frاسبiblioteket har jag försökt tänka logiskt med hänsyn till användaren. Genom att kategorisera fraserna efter alfabetet anser jag att användarna kommer känna igen tillvägagångssättet i sökningen

vilket kommer vara mer intressant för användarna än att undersöka en ny struktur för att beskriva fraserna.

Efterhand som leveransleveransportalen utökas med dokument kan nya fasettvärden läggas till. För tillfället anser jag att de tre fasettkategorierna användare, dokumentationstyp och geografisk marknad kan tillämpas under en längre tid framöver. Skulle leveransleveransportalen expandera med väldigt rekommenderar jag att lägga till fasettkategorier eller värden efterhand, beroende på vilken typ av dokumentation som införs.

6.3 Informationslogistik

Sandkuhl (2008) skriver att användare inte får tillgång till rätt information på grund av bristande kunskap om vart informationen tillhandahålls eller vilken information som är aktuell. ST solutions arbete med att kontinuerligt förbättra informationsflödet för IST innebär olika moment, dels i form av korrekt skriven dokumentation, dels i form utav en välfungerande leveransportal för dokumentationen. En effektiv leveransportal kan minska informationsöverflöd genom att endast ha aktuell information och dokumentation tillgänglig.

Leveransportalen ger möjligheten för IST att styra sina användare att arbeta mer efter produkt än projekt, vilket är ett av IST:s önskemål. När leveransportalen i ett senare skede även lanseras för IST:s slutanvändare och support kan det ge ett större helhetsintryck för hela organisationen. När alla användare tänker produkt blir det lättare för dem att integrera mellan varandra, eftersom slutanvändaren möjligtvis inte känner till alla projekt som finns inom IST:s organisation.

7 Reflektion

Nedan ges en reflektion över praktikterminen, nyttiga hjälpmedel och förslag på fortsatt forskning inom ämnet.

Hösten på ST solutions har inneburit en helt ny inblick i hur olika IT-företag arbetar och samarbetar med varandra. Praktikterminen har även varit en värdefull period inför en start på kommande arbetsliv. Praktikanten förväntas inte kunna allt från början vilket ger ett större utrymme att faktiskt få tid till att leta reda på nödvändig fakta och ställa vad som ibland kan kännas som dumma frågor. ST solutions har tagit emot mig med öppna armar och välkomnat mina perspektiv samtidigt som de alltid delat med sig av egna erfarenheter när de tillfrågas.

Arbetet med leveransportalen kommer inte sluta med denna rapport, utan fortsätter med den implementation som tyvärr inte hade tids till under min praktiktid. Anledningen till att implementeringen inte blev av var på grund av att det inte var avsatt tillräckligt med tid på planeringen för implementering. Den tid som var satt räckte inte för att både göra en litteraturstudie och införa implementationen. Därför valde jag att istället fokusera på detaljerna kring det arbete jag gjort med design och infogande av dokumentation, fraser och fasetter.

Något som hjälpt mig mycket under arbetets gång är skapandet av blueprints. Med hjälp av dessa har jag kunnat få ner bilderna jag har i mitt huvud till något konkret. Det är alltid svårt att förklara en design eller en sökväg så att mottagaren får samma bild, men med blueprints har det varit enkelt att förmedla mina tankar och idéer på ett visuellt sätt. Det har även varit viktigt att ibland tänka enligt talesättet ”Less is more”, speciellt när det kommer till fasetter. Ju fler fasetter, desto mindre avgränsat blir sökningen.

Förslag på fortsatt forskning inom ämnet är att göra en studie om hur fasettstrukturen fungerar i verkligheten. Hur många nedladdade dokument sker per sökning? Leder alla sökningar till ett nedladdat dokument? En sådan studie skulle ge en bra holistisk syn på hur användarna nyttjar leveransportalen.

Källförteckning

Fagan, Jody Condit (2010) Usability Studies of Faceted Browsing: A Literature Review. *Information Technology & Libraries*, 29(2), ss. 58-66.

IST (2014:a) <http://www.ist.com/topmenu-3/om-ist?tabID=239> hämtad: 2014-09-16.

IST (2014:b) <http://www.ist.com/sekter-2/grundskola/for-vem--varfor> hämtad: 2014-09-16.

Löwgren, Jonas & Stolterman, Erik (2005). *Thoughtful interaction design: a design perspective on information technology*. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Morville, Peter & Rosenfeld, Louis (2007). *Information architecture for the World Wide Web*. 3. ed. Sebastopol: O'Reilly.

Rogers, Yvonne, Preece, Jenny & Sharp, Helen (2011). *INTERACTION DESIGN: beyond human-computer interaction, 3rd Edition*. John Wiley & Sons.

Sandkuhl, K. (2008). *Information Logistics in Networked Organizations: Selected Concepts and Applications*. Jönköping: School of Engineering at Jönköping University.

Sigma Technology (2014:a) <http://sigmatechnology.se/about/> hämtad: 2014-09-16.

Sigma Technology (2014:b) <http://sigmatechnology.se/service/DocFactory/> hämtad: 2014-09-30.

Sigma Technology (2014:c) <http://www.DocFactory.com/features.html> hämtad: 2014-09-30.

Sigma Technology (2014:d) <https://skies.sigmatechnology.se/sid/ConsultancyHandbook/SWF/consultancyhandbook.html> hämtad från Sigma Technologys intranet: 2014-10-30.

Sigma Technology (2014:e) internt dokument om organisationsstruktur.

Wikipedia (2014) <http://sv.wikipedia.org/wiki/Markdown> hämtad: 2014-12-04.

Wodtke, Christina (2003). *Information architecture: blueprints for the web*. Indianapolis, Ind.: New Riders.

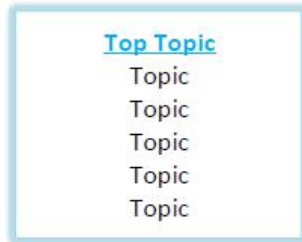
Bilaga I – Blueprint 1.0

Blueprint 1.0

Dokumentation

KB

Q&A



Administration



Administration



Administration



Administration



Administration



Administration

Bilaga 2 – Blueprint I.1



Administration

Paraply – bryts ner ytterligare

Examen	Lärare
Topic Topic topic	Kategori Topic Topic
Marknad	Förälder
Kategori Kategori Topic Topic	Kategori Topic Topic

Bilaga 3 – Design i DocFactory

PID Support Portal Zoom out

0 Knowledge base for technical communication

0 11 VIEWS SHARE ACTIVE TODAY 2:05 PM

IST
IT FOR EDUCATION

Welcome to the PID portal for IST.
Here you will find all releases made by the PID function at IST. Use the navigation aids or the search function to quickly find the resources you are looking for.

Top Topics	Top Knowledge Base
hypernet® Direkt hypernet® Learn hypernet® Planning hypernet® Administration hypernet® Gloip	hypernet® Direkt Product Sheet hypernet® Direkt Administration Manual hypernet® Learn System Manual

HYPERNET CHILDCARE SOLUTIONS Here you will find categories and topics associated with hypernet childcare solutions.	HYPERNET COMMUNICATION Here you will find categories and topics associated with hypernet communication.	HYPERNET LEARN Here you will find categories and topics associated with hypernet learn.
HYPERNET MUSIC & CULTURE Here you will find categories and topics associated with hypernet music and culture.	HYPERNET PLANNING & ADMINISTRATION Here you will find categories and topics associated with hypernet planning and administration.	HYPERNET PORTAL Here you will find categories and topics associated with hypernet portal.
HYPERNET SCHOOL SELECTION Here you will find categories and topics associated with hypernet school selection.	GLOSSARY Explanation to words and phrases.	

IST
IT FOR EDUCATION
Anabygatan 82
582 46 Växjö, Sverige
Telefon/Växel: 0470-70 71 00
Fax/Växjö: 0470-70 71 90
info.se@ist.com

No comments Public (0) Internal (0)

Leave a message... Refresh

Bilaga 4 – Workshopinstruktion & intervjuguide

Instruktion för Fasett workshop:

Workshopen görs en och en, med cirka 3-4 deltagare. Workshopen beräknas ta 15-30 minuter inklusive liten intervju i slutet.

Deltagaren får en hög med ord som inte ligger i någon ordning utan är blandade. Därefter ska deltagaren lägga orden i kategorier utifrån vilka ord deltagaren anser passar ihop.

- Deltagaren får lov att använda alla ord, men det är inget krav.
- Deltagaren ska namnge varje kategori.
- Deltagaren kan namnge kategorier med ord som finns eller med egna ord.
- Om deltagaren anser att ett ord hör till flera kategorier läggs ordet i en kategori, men meddelar efteråt vilka kategorier ordet kan vara relevant för.

När deltagaren är nöjd med kategoriseringen följs en liten intervju över varför deltagaren resonerat som denne gjort vid kategoriseringen.

Intervjuguide Fasett workshop:

- Godkänn inspelning
- Namn, företag, befattning
- Förklara övergripande de olika kategorierna -> Gruppering, Namn.
- Utelämnat något ord? Vilket? Varför?
- Ord med flera platser? Vilka? Varför?
- Detaljfrågor om olika kategorier vid behov.

Bilaga 5 – Blueprint för kategorisering av dokument

