

Informationssystem 3

Del 3: Samarbetssystem och Social medier

Erik Perjons

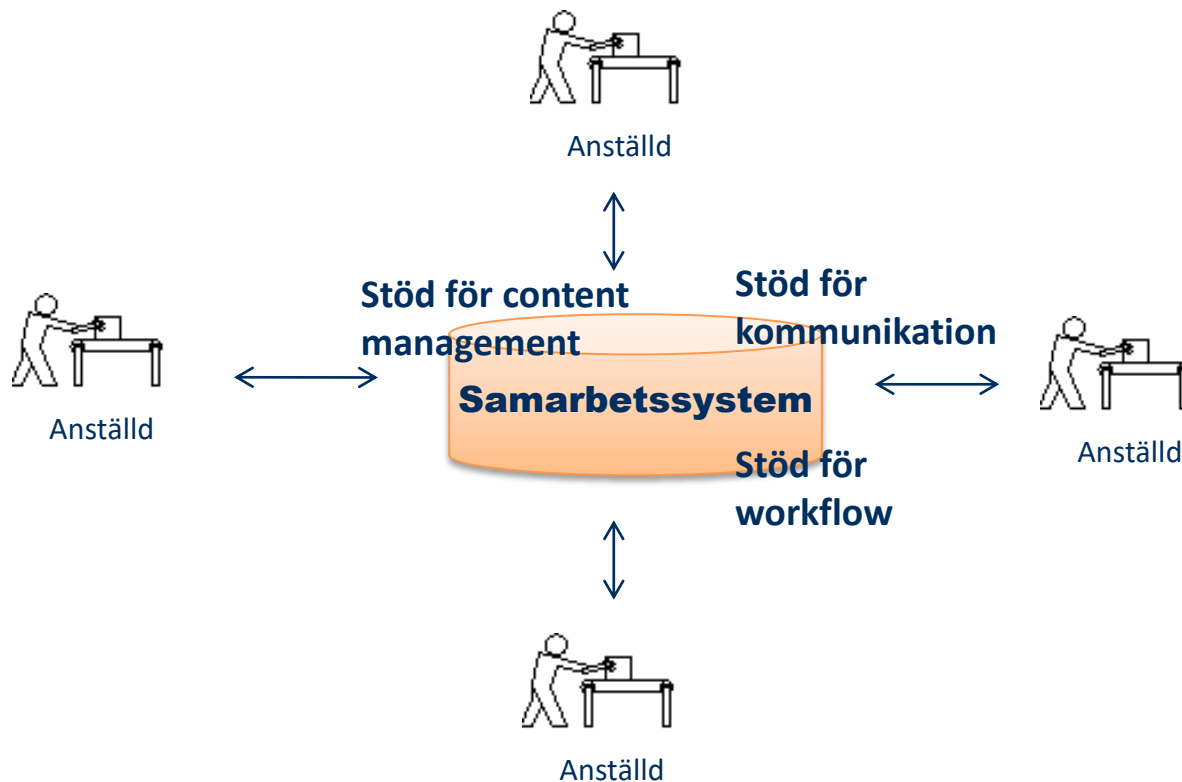
DSV, Stockholms Universitet



Samarbetssystem



Samarbetssystem



Vad är samarbetssystem?

- **Samarbetssystem (eng Collaboration Information Systems)** – är grupp IT-system som stödjer människor som arbetar tillsammans mot ett gemensamt mål/resultat
- Centrala funktioner är kommunikation, content management och workflow/projektstöd
- Exempel på system är Microsofts Sharepoint, iLearn, Google Drive och Google +, Skype, Zoom



Centrala funktioner - Kommunikation

- **Kommunikation** – erbjuder funktioner som:
 - Stöd för möten vid samma tid (synkront) eller inte (asynkront)
 - Stöd för möten på samma plats (fysiskt) eller inte (virtuellt)
 - Stöd för kommunikation som chat, videokonferens, wiki, skärmdelningsapplikationer, diskussionslista, diskussionsforum, surveys, epost, etc



Centrala funktioner – Content Management

*Notera att det också finns **Content Management System***

- **Content Management** – erbjuder funktioner som:
 - Kategorisering av dokument
 - Versionshantering av dokument. Denna hantering kan vara mer eller mindre avancerad. Till exempel funktioner för att checka ut och checka in dokument för att förhindra att två personer ändrar i samma dokument
 - Statusinformation om dokument – det vill säga information om att dokumentet är initierat, under arbete, granskat, godkänt för publicering
 - Hantering av förändringar i dokument – det vill säga vem, vad, när som dokument har ändrats
 - Notifiering av deltagare om förändringar som gjorts i dokument
 - Metadata för att hitta dokument
 - Hantering av accessrättigheter



Centrala funktioner –Projektstöd/Workflow

- **Projektstöd/Workflow** – erbjuder funktioner som:
 - Planering av arbetsuppgifter och beroenden mellan dem
 - Planering av arbetsuppgifter åt andra – allokerar arbetsuppgifter
 - Erbjuder listor av planerade arbetsuppgifter för individer, roller och team
 - Dokumentation av genomförda arbetsuppgifter
 - Notifiering om förseningar baserat på plan
 - Slussning av dokument till rätt person enligt specificerat workflow
 - Planering med hjälp av kalender

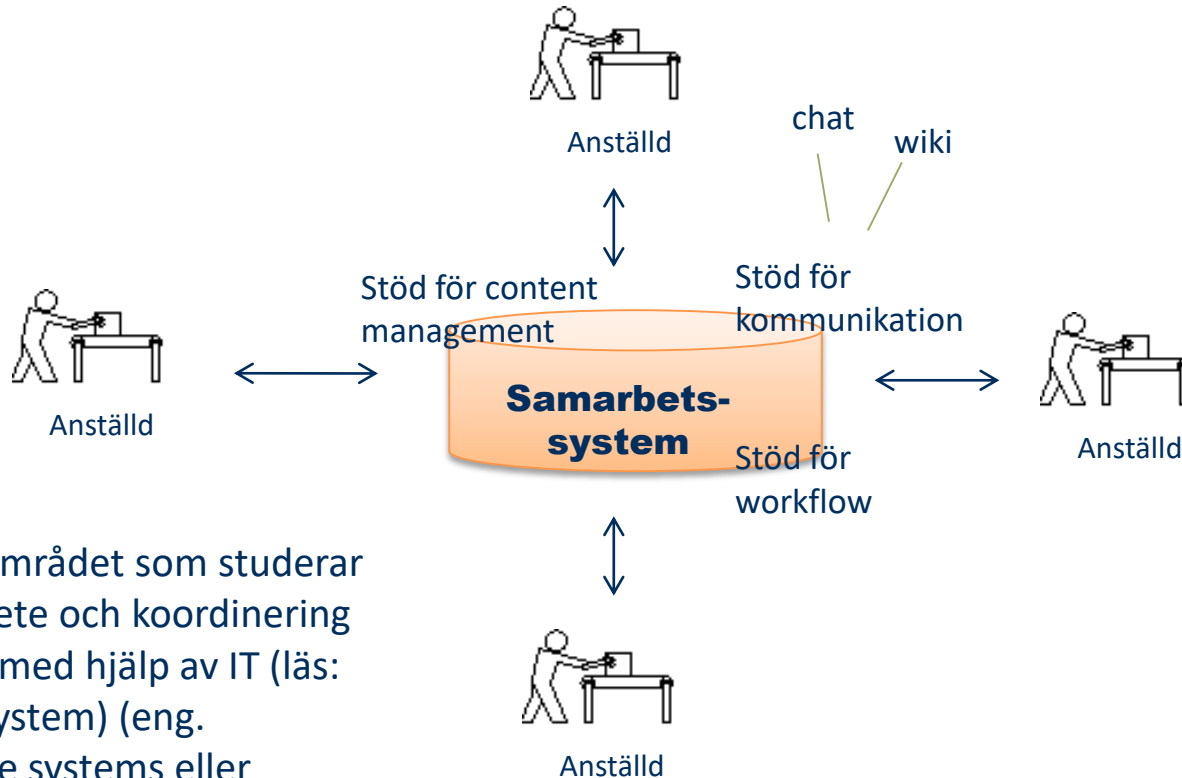


Fördelar och nackdelar med samarbetsystem

- En **fördel med samarbetsystem** är att de stödjer samverkar mellan olika personer men också mellan teams och avdelningar
- En **nackdel med samarbetsystem** är att de kan vara svåra att använda, exempelvis Microsofts Sharepoint. Eftersom det är enkelt att använda telefon och email så finns det en risk att samarbetsystem inte används alls eller bara används i en begränsad omfattning än det var tänkt från början



Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)



CSCW - är området som studerar hur samarbete och koordinering kan stödjas med hjälp av IT (läs: samarbetsystem) (eng. collaborative systems eller groupware)



Sociala medier i organisationer



Sociala Medier

- **Sociala medier** – är en grupp av Internetbaserade applikationer som möjliggör skapandet och utbyte av användargenererat innehåll.
- **Exempel på sociala medier** – är webblogs, wikis, sociala nätverk, podcast, till exempel tjänster som Facebook, Wikipedia, You Tube, Twitter.



Sociala Medier

- **Sociala medier** – kan användas för att skapa, dela och utbyta information och idéer i **virtuella grupper och nätverk**, men även **involvera kunder** i organisationens arbete



Sociala Medier

- **Sociala medier** – kan användas för att skapa, dela och utbyta information och idéer i **virtuella grupper och nätverk**, men även **involvera kunder** i organisationens arbete



Sociala Medier

- Dessa **virtuella grupper och nätverk** kallas på engelska för **“communities”** (gemenskaper) och **“communities of practices”** (praktikgemenskaper) och är grupperingar av människor med gemensamt intresse



Sociala Medier

- Ett exempel på hur man kan involvera kunder i organisationens arbete med hjälp av sociala medier är så kallade **sociala CRM**
- **Sociala CRM** – är en dynamisk social media-baserad process där både organisation och kunder skapar och använder innehåll i interaktion



Sociala Medier

- Sociala medier **förändrar maktbalansen användare, communities och organisationer**. Kunder sprider information snabbt i de olika nätverk som han eller hon är del av. Kunder kan organisera sig. Organisationer förlorar kontroll över informationspridning och varumärken. En bloggare kan påverka ett företag mer än en tyst storkund



Shared space

- Shared space – är ett gemensam informationsutrymme där information kan nås av flera användare
- Begreppet blev känt inom området CSCW i början av 1990-talet och var en egenskap (feature) hos samarbetssystem (groupware) och är idag en egenskap hos många sociala medier



Shared space

- Fördelen med "shared space" är att det ger användarna ett sammanhang, en kontext, för de uppgifter de ska utföras när de besöker det.
- Detta shared space kan innehålla all information som användarna behöver när de ska kunna utföra sina uppgifter, till exempel dokument som tagits emot och skickats, information om planerade och genomförda aktiviteter, rapporter med resultat som uppnått, etc.



Shared space

- **Shared space** kan ses som ett av **två angreppssätt** att dela information mellan människor i en organisationen. Antingen **skickar en person information till en annan**, som i figur till vänster, eller så **besöker en person en shared space** för att ta del av informationen”, som i figur nedan till höger.

