Faktorer som påverkar IT-related gruppkommunikation inom organisationer

Factors affecting IT related group communication within organizations

Daniel C. Svensson

Kandidatuppsats i informatik
Rapport nr: 2013:069
ISSN: 1651-4769
Abstrakt


Till denna studie har fyra intervjunpersoner, från fyra olika organisationer, valts ut att delta i en strukturerad intervju som gjordes med hjälp av en intervjuguide. För att analysera de kvalitativa data som utvunns ur intervjuerna användes en metod för att skapa mönster och se teman. Detta presenteras genom uttagna citat från intervjuerna för att ge en rikare bild av den insamlade data.

Resultatet kunde påvisa stora brister i så väl formell som informell kommunikation, där epost visade sig vara ett av det största enskilda problemen. Flera brister identifierades i form av otillräcklig utbildning samt avsaknad av riktlinjer för kommunikation och informationsspridning.

Nyckelord: IT-relaterade hjälpmedel för kommunikation; Instant Message; Epost; Richness in communication; elementära attribut i kommunikation;
Abstract

This thesis builds on the core problem: What Factors Affect IT-related Group Communication within Organizations? With sub-questions: How does the daily communication in the workplace present itself? How can the individual affect communication? The purpose of this paper is to investigate which factors influence group communication positively and negatively, and how communication affects the daily work in an organization. For this study, the four interviewees, from four different organizations, have been selected to participate in a structured interview conducted with the help of an interview guide. To analyse the qualitative data derived from interviews, a method of creating patterns and themes was used. This is presented by selected quotations from the interviews in order to provide a richer depiction of the collected data.

The result could indicate large gaps in both formal and informal communication, where email turned out to be one of the biggest single problems. Several deficiencies were identified in the form of inadequate training and lack of guidelines for communication and information dissemination.

Keywords: IT-related tools for communication; Instant Message: Email: Richness in communication; elementary attributes in communication
Förord

Jag vill i detta förord tacka min handledare Marie Eneman som, trots tidsbristen jag försatt henne i, gav mig utmärkt hjälp och reflektion. Även ett stort tack riktas till intervjupersonerna för era uppriktiga svar och insiktsfulla tankar kring mina ibland påträngande frågor.
# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. **INLEDNING** .......................................................................................................................... 6
   1.1 BAKGRUND ....................................................................................................................... 6
   1.2 PROBLEMOMRÅDE ........................................................................................................... 6
   1.3 SYFTE ............................................................................................................................... 7
   1.4 FRÅGESTÄLLNING ............................................................................................................. 7

2. **TEORI** ................................................................................................................................... 9
   2.1 GRUNDEN TILL ORGANISATORISK KOMMUNIKATION ............................................... 9
      2.1.1 Viktiga Gränsdragningar ............................................................................................. 12
      2.1.2 Nivåer av kommunikation .......................................................................................... 12
   2.2 KOMMUNIKATIONSPROCESSEN .................................................................................. 12
   2.3 GRUPPBETEENDE I KOMMUNIKATION .......................................................................... 15
   2.4 RICHNESS, ANVÄNDBARhet & ANVÄNDNINGSFREKVENS ............................................ 15
   2.5 FORMELL OCH INFORMELL KOMMUNIKATION ................................................................ 16
      2.5.1 Intern formell/informell kommunikation ................................................................... 18
   2.6 KOMMUNIKATIONSTEKNOLOGI .................................................................................. 18
      2.6.1 Chatt, Wiki och intranät ............................................................................................. 19
      2.6.2 Instant messaging ...................................................................................................... 19
      3.6.3 E-post ........................................................................................................................ 20
      3.6.4 Blogg .......................................................................................................................... 20

3. **METOD** ................................................................................................................................ 22
   3.1 ANGREPPSSÄTT .............................................................................................................. 22
      3.1.1 Vetenskapliga förhållningssätt .................................................................................. 22
      3.1.2 Metodinsatser ............................................................................................................ 22
      3.1.3 Kvalitativ undervökningsmetod .............................................................................. 23
      3.1.4 Val av tillvägagångssätt ............................................................................................ 23
   3.2 LITTERATURSTUDIER .................................................................................................... 23
   3.3 INTERVJUER ................................................................................................................... 24
   3.4 ANALYS AV INSAMLAD DATA ...................................................................................... 25
   3.5 UPPSATSENS TROVÅRDIGHET .................................................................................... 25

4. **RESULTAT & ANALYS** ....................................................................................................... 26
   4.1 INTRODUKTION AV RESULTAT ..................................................................................... 26
   4.2 INTERVJUPERSONERNAS ................................................................................................. 26
   4.3 IT-RELATERADE HJÄLPMEDEL FÖR KOMMUNIKATION .............................................. 26
   4.4 SPRIDNING AV INFORMATION INOM ORGANISATIONEN ............................................ 29
   4.5 INFORMELL OCH FORMELL KOMMUNIKATION ............................................................ 32

5. **DISKUSSION** ....................................................................................................................... 34

6. **SLUTSATS** ............................................................................................................................ 36

7. **REFERENSER**: ..................................................................................................................... 38

8. **BILAGA** .............................................................................................................................. 40
   8.1 **BILAGA 1 INTERVJUGUIDE**: ....................................................................................... 40
1. Inledning

Här beskrivs bakgrunden till denna studie, vilket område som undersöks samt syfte och frågeställning för denna uppsats. Vidare beskrivs avgränsningar samt en redogörelse för de vanligaste begreppen som används i uppsatsen.

1.1 Bakgrund


1.2 Problemområde

Det identifierade problemområde som undersöks i denna uppsats innefattar gruppkommunikation med IT-relaterade hjälpmedel. De organisationer och dess gruppkommunikation som granskats i uppsatsen är spridda över stort spann av verksamhetsområden. Gemensamt för organisationerna är att de alla använder olika IT-relaterade hjälpmedel för att underlätta gruppkommunikationen på avdelningar eller i organisationen. Uppsatsen har för avsikt att undersöka vilka faktorer som påverkar den interna gruppkommunikationen och hur det visar sig på de olika
arbetsplatserna. Nuläget för de undersökta arbetsplatserna är att alla har små eller stora problem med kommunikation och att alla har olika lösningar eller tillfälliga lösningar på problemen.

Undersökningen granskar bruket av epost, IM (Instant Messaging), intranät, bloggar, Wikis och egenutvecklade informationssystem som används för grupp Kommunikation samt dess påverkan i organisationens kommunikation.

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att utreda vilka faktorer som påverkar IT-relaterad grupp Kommunikation samt vilka negativa eller positiva faktorer som påverkar den dagliga kommunikationen på arbetsplatsen.

1.4 Frågeställning

Huvudfrågeställningen i denna uppsats lyder:

- Vilka faktorer påverkar IT-relaterad gruppkommunikation inom organisationer?

Frågeställningen har för avsikt att besvara vilka faktorer som påverkar gruppkommunikation både positivt och negativt. Som hjälp för att svara på frågan har två delfrågor används;

- Hur ser den dagliga kommunikationen ut på arbetsplatserna?
- Hur kan kommunikationen påverkas av individen?

1.5 Avgränsning

Denna uppsats behandlar internkommunikation på fyra svenska arbetsplatser i varierande verksamhetsområden. För att examensarbetet skall vara möjligt att genomföra inom ramen för uppsatssskrivande, kommer extern kommunikation inte behandlas. Uppsatsen behandlar hur den dagliga kommunikationen i olika arbetsgrupper/avdelningar ser ut. Uppsatsen behandlar endast IT-relaterad kommunikation och exkluderar kommunikation via tal i mobiltelefoner eller annan telefoni samt möten mellan människor ”face-to-face”. Denna typ av kommunikation nämns av intervjuersonerna och finns med i vissa citat i resultatet, detta för att ge en
rikare beskrivning av de funna data som presenteras. Fokusområdet ligger vid skriftlig IT-relaterad kommunikation.
2. Teori

I detta avsnitt behandles relevant teori för studien så som; organisatorisk kommunikation, kommunikationsprocessen, gruppdebatt och kommunikation. De ovan nämnda delarna av teorin är viktiga för att kunna förklara interorganisatorisk kommunikation. Vidare behandlas även kommunikationsteknologi.

För att en organisation skall fungera krävs en fungerande internkommunikation. Utan bra informationsspridning och informationsutbyte är det svårt för människorna i organisationen att utföra sina arbetsuppgifter, ledningen får svårt att förmedla sina budskap, samarbetet mellan avdelningar eller människor på avdelningar blir lidande, vilket sprider frustration och medarbetare blir illa motiverade (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Kommunikationen mellan medarbetare och hur informationen uppfattas av både sändare och mottagare är en viktig del i kommunikationscykeln.

2.1 Grunden till organisatorisk kommunikation

Kommunikation inom organisationer har under senare år blivit allt viktigare, det är ett ämne som ständigt diskuteras inte bara i den akademiska världen utan även i organisationer världen över. Det ramverk för kommunikationsteori som diskuteras innehåller olika synsätt på kommunikation (Wikipedia 2013).

- **Mekanistiskt** fokuserar på överföringen av information från punkt A till punkt B. Där A är sändare och B är mottagare.
- **Psykologiska** förespråkare för detta synsätt menar att kommunikation inte endast består av informationen som skickas mellan mottagare och sändare utan är mycket mer än så. De känslor, tankar och reaktioner som avsändaren vill meddela mottagaren innehåller också de känslor som väcks hos mottagaren.
- **Socialt** fokus här ligger vid interaktionen mellan sändare och mottagare. Kommunikationen är beroende av innehåll, hur det framförs och vilka reaktioner det väcker ur ett socialt perspektiv. Hur väl ett meddelande mottas av mottagaren.
- **Systemisk** synpunkt menar att varje meddelande blir till ett nytt när mottagaren tolkar sändarens avsikt. Sedan skapas ett nytt meddelande av det som mottagaren tolkat.
- **Kritiskt** menar att kommunikation endast är ett sätt för avsändaren att uttrycka sin makt och sprida sin egen agenda bland andra individer.
Tidig forskning i organisationskommunikation fokuserade på själva sändandet av information, hur det tekniskt fungerade mellan sändare och mottagare. Enligt Shannon & Weaver (1949) finns det en matematisk bakgrund till kommunikation, att information definieras som logaritmen av antalet val, men i utvecklandet av teorin blir det mer och mer uppenbart att logaritmiska åtgärderna är i själva verket de naturliga. Shannon & Weaver (1949) utvecklade en modell för kommunikation (figur 1) som får anses vara grunden till den teknologiska delen av informatik. Modellen är en enkel linjär process, med tre problemområden;

- **Teknik** syftar till hur väl/exakt mediet kan leverera det sända meddelandet eller budskapet.
- **Semantisk** Hur noggrant/exakt förmedlas de överförda symbolerna den önskade innebörden. Hur tillfredställande tolkas mening av mottagaren, i jämförelse med den avsedda innebörden av avsändare.
- **Effektivitet** Hur effektivt påverkar betydelsen i det sända meddelande mottagarens beteende, utifrån avsändarens avsikt. Shannon & Weaver (19491) menar att mätningen av effektiviteten endast kan utföras om mottagaren är mottaglig för sändarens budskap och, på budskapet, reagerar som sändaren önskar. Effektiviteten kan jämföras med lyckad propaganda eller manipulation.


![Figur 1 Skiss av ett allmänt kommunikationssystem (Shannon & Weaver (1949))](image-url)
Den viktiga frågan i informationsteori lyder: "Hur kan en informationskälla få ett meddelande till en destination med ett minimum av fel och störningar?" Vid tillämpningen av denna mekanistiska syn på internkommunikation är frågan densamma även om det mekanistiska systemet har förändrats i viss utsträckning och analysen är mindre teknisk och matematisk. Den tekniska synen på kommunikation kvarstår dock som en gemensam grund för diskussioner om organisatorisk kommunikation (Baker, 2002).


![Diagram](image)

Figur 2. Newcombs kommunikationsmodell (1959)

T. M Newcombs modell utgår från att människor behöver information för att känna sig delaktiga i vårt samhälle. Vi måste erhålla information om vår sociala miljö och omgivning för att kunna reagera på denna och känna social gemenskap med andra medlemmar i vår kultur eller samhälle (Fiske 1990). T. M Newcombs modell beskriver hur kommunikation mellan människor eller organisationer strävar efter att nå en kommunikativ balans mellan sändare och mottagare, A och B, där X får symbolisera lyckad kommunikation. Modellen kan appliceras på olika media.

---

1 Fiske (1990) sid 31
2 Teckensystems unnebörd.
2.1.1 Viktiga Gränsskärningar

Enligt Baker (2002) finns det viktiga skillnader med avseende på vad organisatorisk kommunikation innebär: (1) nivåer, (2) formell kontra informell, (3) riktning (vertikalt, horisontellt, diagonalt), och (4) internt kontra externt fokus. Dessa gränsskärningar vilka inte behandlas i ovan nämnda kommunikationsmodeller, har stor betydelse för denna studie. För att kunna studera gruppkommunikation inom organisationer är det viktigt göra skillnad på dessa nivåer, men också riktningen av kommunikationen, vilket i många fall styrs av kommunikationsform samt formell eller informell kommunikation.

2.1.2 Nivåer av kommunikation

Kommunikation kan delas upp i följande nivåer:

1. Personalkommunikation
2. Avdelningskommunikation
3. Organisationsnivå kommunikation
4. Inter-organisatorisknivå kommunikation
5. Masskommunikation.


2.2 Kommunikationsprocessen

För att kommunikation skall vara effektiv krävs en sändare och en mottagare. Organisationer kan beskrivas som entiteter involverade i sociala och ekonomiska utbyten och är uppbyggda på social kommunikation där kommunikatören väljer hur kommunikationen skall gå till.

D. Te’eni (2001) föreslår i sin modell för organisationskommunikation att en organisation måste fokusera på handling, relationer och val. Där kommunikation är en vital del i en organisation, kanske t.o.m. fundamentet i en organisation och grunden för all handling. Följaktligen måste det ansas att organisatorisk kommunikation för eller
senare leder till handling, även om all kommunikation inte kan leda eller ska leda till en specifik handling. Kommunikation är en handling och organisationer är uppbyggda av en samling av kommunikativa handlingar. Utan en interorganisatorisk kommunikation blir en organisation tom, eller utan verkan. Kommunikation enligt Te’eni (2001) innehåller följande elementära attribut; Mål, Strategi, Media och Meddelande (Se tabell 1).

<table>
<thead>
<tr>
<th>Elementära attribut</th>
<th>Definition</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Mål</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Instruerad handling</td>
<td>Att få mottagaren att agera efter sändarens instruktioner.</td>
</tr>
<tr>
<td>Hantering av sammankopplade åtgärder</td>
<td>Koordination av sammankopplade aktörer</td>
</tr>
<tr>
<td>Hantering av relationer</td>
<td>Främja relationer mellan kollegor</td>
</tr>
<tr>
<td>Påverkan</td>
<td>Försök att influera beteenden och attityder till att överensstämma med sändarens önskemål, men inse att mottagaren kan agera oväntat och motsträvigt</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Strategi**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Strategi</th>
<th>Definition</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Konceptualisering</td>
<td>Tillhandahållande av explicit sammanhang i meddelanden</td>
</tr>
<tr>
<td>Affektera</td>
<td>avsättning till affektiva komponenter (känslor, stämning) i meddelandet</td>
</tr>
<tr>
<td>Testa och justera</td>
<td>Testa och justera kommunikationen beroende på feedback i processen</td>
</tr>
<tr>
<td>Planering</td>
<td>Planerar de kommunikationsmönster och oförutsedda händelser i processen</td>
</tr>
<tr>
<td>Perspektiv</td>
<td>Överväga mottagarens reaktion, synpunkter och attityd</td>
</tr>
<tr>
<td>Fokusering</td>
<td>Styra eller manipulera mottagarens informationsprocess</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Media**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Media</th>
<th>Definition</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Interaktion</td>
<td>Mediets potential för direkt feedback från mottagaren</td>
</tr>
<tr>
<td>Mediekapacitet</td>
<td>Mediets förmåga att skicka stora mängder information i varierande form</td>
</tr>
<tr>
<td>Anpassning</td>
<td>Mediets förmåga att anpassa meddelande till specifika mottagare</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Meddelande**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Meddelande</th>
<th>Definition</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Storlek</td>
<td>Antalet semantiska enheter</td>
</tr>
<tr>
<td>Distribution</td>
<td>Antalet destinationer som meddelandet kan nå</td>
</tr>
<tr>
<td>Organisation</td>
<td>I den mån meddelandet kan stödja ömsesidig förståelse</td>
</tr>
<tr>
<td>Formalitet</td>
<td>åtgärder enligt de regler för kommunikation i det särskilda organisatoriska sammanhanget</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 1 Te’eni (2001) Elementära attribut för kommunikationsprocessen

---

2 Teckensystems innebörd.
Te’eni (2001) menar att kommunikation startar med en instruerad handling, vare sig det är en uppmaning till en specifik aktion eller förfrågan om specifik information. Te’eni (2001) hävdar, olikt andra forskare, att förfrågan om information är en instruerad handling, inte en speciell klass av handling. En handling i form av uppmaning tillhör alltså samma klass som en förfrågan om information.

Hantering av sammankopplade aktörer beskrivs som en mer kognitiv komplext handling än att instruera handling då koordinatationen är beroende av flera aktörers olika uppfattning av delgivna instruktioner. Genom antingen en serie av handlingar (en handling påverkar nästa som påverkar nästa) eller genom reciprok handling (en handling är beroende av och påverka nästa handling), där i skapas komplexitet.

Hantering av relationer kan enligt Te’eni (2006), vara komplex i konflikthanteringssituationer, dock är denna form av kommunikationsmål ofta del av en interpersonell kommunikation, särskilt i nya grupper eller med nya tillskott till grupper. Att upprätthålla relationer internt i en organisation görs ofta genom informell och lätt sam kommunikation, genom gratulationer på födelsedag och andra välönskningar vid högtider och andra festligheter.

Inom kommunikationsteori är den grundläggande funktionen av kommunikationen att påverka mottagarens kunskap eller beteende genom att informera, styra, reglera, umgås, och övertyga. Neher (1997) identifierar de främsta funktionerna hos organisatorisk kommunikation som:

♦ Ökat samtycke
♦ Leda, motivera och påverka
♦ Förståelse
♦ Problemlösning och beslutsfattande
♦ Konflikthantering, förhandling och köpslå.

Enligt Te’eni (2001) finns det fyra bredda sociala processer som kräver kommunikation, att nå en överenskommen, att koordinera en action, att bygga relationer och att strategiskt influera andra. För att kommunikation skall vara till grund för dessa processer

---

måste ett visst mått av tilltro finnas mellan sändare och mottagare.

2.3 Gruppbeteende i kommunikation

Årtionden av socialpsykologiforskning har visat att formella arbetsgrupper är en plats för sociala influenser och verklighetskonstruktionsprocesser (Fulk, 1993). Forskning på överenstämmele (conformity) skiljer mellan internalisering och eftergivenhetens effekter på gruppens individer. Internalisering avser individens egen acceptans av gruppkulturen (group messaging) och inkorporering av gruppyttring (group meanings) och attityder i deras egen bild av verkligheten. Internalisering medför konvergens av tolkningar, attityder och mening mellan individen och gruppen. Eftergivenheten avser individens uppförande och agerande till det uppfattade grupprycket. Eftergivenheten medför konvergens i beteendemönster mellan individen och gruppen (Fulk, 1993).

Ett visst mått av institutionalisering är oundvikligt inom stora organisationer, vilket påverkar individens sätt att kommunicera, många institutionella organisationer imiterar dessutom varandra. Enligt Avgeron (2001), är det vanligt att organisationer byggs upp och drives likt andra organisationer inom samma område (miljö), istället för att designa nya strukturer och arbetsprocesser. Detta medför att kommunikationen ofta ser likadan ut i organisationer inom samma verksamhetsområde.


2.4 Richness, Användbarhet & Användningsfrekvens

Enligt Fulk (1993), kan olika kommunikationsapplikationer utvärderas enligt följande faktorer; richness, användbarhet och hur frekvent användningen sker. Två attitydförklaringar och en beteendeförklaring. Den första attityden är uppfattad richness av teknologin eller individens uppfattning av teknologins förmåga att hantera uppgiften.

---

4 Ordet richness används då en förklarande och lämplig översättning är svår att bistå.
5 Termen teknologi används som samlingsnamn för informationsteknologi, epost-program eller andra kommunikativa datorapplikationer.
Richness-uppfattning baseras på fyra nyckelfaktorer;

1. Ge direkt feedback
2. Transitering av verbala och icke-verbala signaler
3. Använda naturligt språk istället för kod eller siffror
4. Att kunna fördela känslor och humor


2.5 Formell och informell kommunikation


Mestadelen av informationen som kommuniceras på daglig basis i organisationer kategoriseras som informell kommunikation, snabba korta meddelande, epost eller på
annat sätt distribuerad information. Flödet av information kan ibland uppfattas som oändligt eller alldeles för stort för att på ett korrekt vis organiseras.


De flesta diskussioner om informell kommunikation understryker hur organisationskultur och arbetsklimat (inom ramen för informell kommunikation) skall hanteras för att förhindra informella och formella meddelanden från att vara i opposition (Baker, 2002). Det finns stor risk för problem i organisationen om den informella och formella kommunikationen inte kan samsas om utrymmet i organisationen.


Figur 4 beskriver en matris för hur ledningen säger en sak med formell kommunikation men gör en annan, som en viktig förklaring till hur informella/formella kommunikationsfrågor kan uppstå. En idealiskt organisatorisk kommunikation i ”High Say/High Do” kvadraten indikerar att det finns tillräckligt med kommunikation och att ledningens åtaganden och löften matchar kommunikationen. En organisation i ”High Say/Low Do” kvadraten är mest sannolik att ha en kultur där informell och formell kommunikation står i konflikt.

6 Baker (2002)
2.5.1 Intern formell/informell kommunikation

Skillnaden mellan informell och formell kommunikation kan formuleras som följer:

**Formell:** Mål och policy  
Regler och riktlinjer  
Producerad information  
(möten och info-material)

**Informell:** Spontana gruppmöten  
Berättelser  
Rykten  
Samtal och diskussion

2.6 Kommunikationsteknologi

Det har skett en stor förändring i kommunikationsteknologi och en motsvarande förändring, om inte större, i kommunikationsteori och forskning på senare år. Den organisatoriska kommunikationslitteraturen har traditionellt fokuserat på hur variationer i organisatorisk kommunikation påverkades av variationer i organisationsstorlek, struktur och typer av organisationer och hur olika typer av organisationskulturer gav upphov till olika slag av organisatorisk kommunikation. Litteraturen har nu bytt den kausala inställningen och betonar nu hur nya former av organisatorisk kommunikation kan åstadkomma nya organisatoriska strukturer, kulturer, liksom helt nya organisationsformer (Baker 2002).


---

⁷ Då ingen bra svensk översättning finns att bistå används ”sense-making”
2.6.1 Chatt, Wiki och intranät

Chattfunktion är en flervägskommunikation och är otroligt användbar för många organisationer men fyller inte syftet för informationsspridning, eller stärker informationsflödet då chattfunktioner är ”live”-baserade. En annan typ av kommunikation som påminner om Bulletin Board System\(^8\) (BBS) är så kallade Wiki, tillskillnad från BBS’ er är informationen i Wikin flytande. Informationen i Wikis kan editeras av användaren, uppdateras och formas, rollen som administratör är fördelad på användarna istället för hos en person eller en utvald grupp.

Många företag använder sig idag utav Wikis som en informationskälla inom företaget, ofta som en del i intranätet, för att ge organisationsmedlemmar möjligheten att påverka informationsflödet och innehållet samt för att enkelt kunna editera och uppdatera företagsinformation som kan vara till nytta för andra medarbetare. Wikin tar kännan ur ”öppen källkodrörelsen” med dess förverkligande av fördelarna med samarbete inom mjukvaruutveckling och tillämpar den på informationsresurshantering och utveckling (Tredinnick, 2006).

Likt BBS’ er och Wikis grundar sig internetbaserad ”communities” ur en rörelse och ett tänkande om fri och tillgänglig information, för alla. Web 2.0\(^9\) detta ”koncept” är något som alltmer hittas inom affärsvärlden, särskilt inom företag som förknippas med IT. Web 2.0 har associerats med några av de mest innovativa och framgångsrika företagen inom webbsektorn, företag som Google, Amazon och Flickr (Tredinnick, 2006).

2.6.2 Instant messaging

Instant messaging (IM) är en typ av kommunikationskanal som innefattar många stora produktutvecklare Microsoft, IBM med produkter som Lync, Communicator, MSN och Lotus som används dagligen i organisationer runt om i världen. IM kan skicka och ta emot meddelanden i nästintill realtid, beroende på om användaren som är mottagare är

---

8 Bulletin Board Systems kan liknas vid en elektronisk anslagstavla, ofta terminalbaserat.
9 Web 2.0 är ett samlingsbegrepp för nästa generations webbtjänster och affärsmodeller, högst användarcentrerat.
online och uppkopplad mot samma tjänst. IM erbjuder nästan ögonblicklig kommunikation och snabb respons med möjlig feedback. IM beskrivs ofta som en informell kommunikationskanal.

3.6.3 Epost


Vissa kommunikationsteknologier har lett till kommunikationsöverbelastning. Det är en vanlig vanföreställning att anta; ju mer kommunikation desto bättre eftersom kommunikation i allmänhet ses som en bra sak. Kommunikativ överbelastning är ett verkligt problem, vad som behövs är bättre kommunikation, inte mer (Baker 2002).

3.6.4 Blogg

Att blogga är ett förenklad sätt att publicera information på internet och användes oftast till en början som en form av dagbok men har de senaste åren utvecklats mer åt en informativt kommunikationskanal med publicerad information i kronologisk ordning. Bloggar har bidragit till en ökad demokratisering av webbpublicerat material då bloggande och uppförandet av en blogg kräver en ytterst liten teknisk kunskap (Tredinnick, 2006). En blogg kan ha olika utseende och funktioner beroende på ändamål.
Bloggen är ett billigt och användbart media som kan hjälpa organisationer att enkelt förmedla kunskap och sprida information samt underlätta kommunikation genom kommentarsfält.
3. Metod

I detta kapitel beskrivs undersökningsmetoden, metodansats, urvalet av intervjupersoner och litteraturstudier. Detta för att förklara hur undersökning gått till och för att förklara det material som framkommer i kommande kapitel.

3.1 Angreppssätt

3.1.1 Vetenskapliga förhållningssätt
Det finns flertalet vetenskapliga förhållningssätt som går att diskutera i nutida vetenskap och forskning. I denna uppsats har författaren valt att utgå ifrån ett hermeneutiskt perspektiv då det är uppfattningen om intervjupersonernas världsbild, om än en smal sådan, som är intressant för empirin.

3.1.2 Metodansatser
Hur relationen mellan teori och empiri skall yttra sig finns flera skolor, de mest använda begreppen för att relatera teori med empiri är induktion, abduktion och deduktion (Davidson & Patel, 2011). En forskare som arbetar induktivt studerar forskningsobjektet utan att först förankra undersökningen i vedertagen teori, utifrån den insamlade informationen, empirin formar en teori.

3.1.3 Kvalitativ undersökningsmetod

Kvalitativ forskning använder en naturalistisk metod som syftar till att förstå fenomen i sammanhanget, specifika inställningar, t ex "en verklig miljö" där forskaren inte försöker manipulera fenomenet av intresse. Med kvalitativ forskning, brett definierat, menas någon form av forskning som producerar rön som inte framkommit med hjälp av statistiska metoder eller andra metoder för kvantifiering (Golafshani, 2003), utan är i stället den typ av forskning som producerar vad som framkommit från den verkliga världen där forskaren låter fenomenet av intresse utvecklas naturligt under perioden för undersökningen. Till skillnad från kvantitativa forskare som söker kausal beslutsamhet, förutsägelse och generalisering av resultaten, söker kvalitativa forskare istället belysning, förståelse och extrapolering till liknande situationer (Golafshani, 2003).

3.1.4 Val av tillvägagångsätt


3.2 Litteraturstudier

Den största delen av det teoretiska material som använts för uppsatsen är hämtat från olika vetenskapligt publicerade artiklar och böcker inom forskningsområden gällande "knowledge management", kommunikationsteknologi, organisationskommunikation. Försök har gjort för att hitta så samtida forskning på området som möjligt, men i vissa fall har äldre publikationer varit det enda att tillgå.
3.3 Intervjuer

För denna uppsats har fyra personer intervjuats. De intervjuade personerna består av två kvinnor och två män i åldrarna 26-35 år. De fyra intervjupersonerna arbetar inom skilda verksamheter, de verksamhetsområden som är representerade är; fastighetsförvaltning, försäkringsbolag, fordonsindustri, samt telekommunikation. En intervjuguide med hög grad av standardisering bestående av en uppsättning på 24 frågor har i bestämd ordning ställts intervjupersonerna, dels för att underlätta analysen av det insamlade materialet och dels för att kunna strukturera intervjun och få en röd tråd i samtalen.

Intervjuguide innehåller ett antal fokusområden;
- Personbeskrivning, befattning, arbetsuppgifter
- IT-relaterade hjälpmedel för kommunikation
- Spridning av information inom organisationen
- Informell och formell kommunikation


Urvalet av intervjupersoner gjordes genom kontakter i olika organisationer som var intresserade av medverka i studien. Ur potentiella intervjupersoner valdes två kvinnor och två män för att könsfördelningen skulle vara lika över de två könen. Möjlighet till en femte intervjuperson fanns men avböjdes då fördelningen skulle förbli lika samt att olika organisationer skulle vara representerade.

---

10 Se bilaga 1, Intervjuguide
3.4 Analys av insamlad data

Sharp et al. (2007) beskriver tre sätt att utföra analys på kvalitativa data identifiera återkommande mönster och teman, kategorisera uppgifter och analysera kritiska incidenter. För att den insamlade data skulle kunna analyseras har alla intervjuer transkriberats efter noga genomlyssning. Efter transkriberingen har mönster och teman i svaren från intervjuupphandlarna identifierats, detta för att kunna hitta likheter men också för att kunna se på skillnaderna mellan de olika intervjuupphandlarnas uppfattning av gruppokonomikation och de olika organisationernas kommunikativa arbetssätt. Enligt Sharp et al. (2007) måste man vara ordentligt insatt för att kunna identifiera mönster i kvalitativa data, allt eftersom man bekantar sig med insamlade data kommer fler och fler mönster upptäckas. I presentationen av resultatet har de mönster som valts ut illustrerats med citat som är lämpliga för det specifika mönstret och vissa utvalda citat har inte funnit plats i resultatet och har därför valts bort.

3.5 Uppsatens Trovärdighet

Bedömningen av validitet och trovärdighet (reliabilitet) i kvalitativa studier skiljer sig från den i kvantitativa. I kvalitativa studier används begreppen validitet och reliabilitet, men diskuteras annorlunda. Validiteten betecknas av att studien fokuserar på rätt företeelse, vilket kan stärkas med teoriuppbryggnad, bra instrument11 och noggrannhet vid själva mätningen (Davidson & Patel, 2011). Termerna validitet och trovärdighet är viktiga kriterium för kvalitet i kvantitativa paradigmer, i kvalitativa paradigmer är begreppen trovärdighet, neutralitet, förenlighet, konsistens, pålitlighet, tillämplighet eller överförbarhet de viktigaste kriterierna för kvalitet (Golafshani, 2003).

Reliabilitet i kvalitativa studier ligger ganska när validitetsbegreppet och berättar om hur nära den unika situationen frågeställningen hamnar (Davidson & Patel, 2011). För att uppsatsen skall ha en hög trovärdighet har intervjuerna gjorts med stor noggrannhet och spelats in med motsvarande bandspelare. Litteraturen för teorin har granskats och värderats noga.

11 Med instrument i detta fall menas den de frågor som den kvalitativa studien bygger på.
4. **Resultat & Analys**

I detta kapitel diskuteras och analyseras det material som framkommit i intervjuerna. De utvalda intervjufrågorna och svaren som diskuteras presenteras simultant med analysen. Detta för att undvika för stor upprepning för läsaren samt för att underlätta förhållandet mellan analys och empiri.

4.1 **Introduktion av resultat**

Intervjuerna och citaten från intervjupersonerna är omskrivna från talspråk till skriftspråk, noggrant omskrivna för att inte förlora mening i uttalandet. Resultatet presenteras utifrån de teman som intervjuguiden innehåller.

4.2 **Intervjupersonerna**


4.3 **IT-relaterade hjälpmedel för kommunikation**

Som beskrevs under Kommunikationsteknologi 3.6, finns det en uppsjö av olika hjälpmedel identifierade för internkommunikation och gruppkommunikation, urvalet av applikationer varierar över de organisationer som är representerade i denna studie. Det finns applikationer/hjälpmedel som genomgående används av alla organisationer inblandade, epost och främst Microsoft Outlook har identifierats som det hjälpmedel som används flitigast. Epost som media har en hög interaktion och anpassning\(^\text{12}\), som även uppfyller hög richness och användningsfrekvens\(^\text{13}\). Användning beror, enligt intervjupersonerna, på att organisationerna valt detta som standard för alla anställda på

---

\(^{12}\) se tabell 1 (Te’eni Elementära attribut för kommunikationsprocessen), sid 16

\(^{13}\) se Fulks Richness, användbarhet och användningsfrekvens avsnitt; 2.4, sid 14
grund av att det ingår i Microsoft Office. En gemensam faktor som alla intervjuersonerna är överens och som återkommer i vid flera tillfällen i intervjuerna är problemen med epost. Uppdragsledaren:

"Mailen som skickas är ofta av dålig kvalitet, det gör att man ofta inte orkar läsa dem, eller att informationen inte riktigt går att tyda"

Problemen med mail som identifieras av intervjuersonerna är många, mestadels beror det på ”slarv” av användarna, men intervjuersonerna identifierar också bristen på utbildning. Det saknas riktlinjer för hur mail skall kompileras. Det brus som skapas genom felaktigt utformade mail, är en central del i kommunikationsprocessen enligt Shannon & Weaver (1949). Försäkringstjänstemannen och uppdragsledaren identifierar bristen på utbildning;

Försäkringstjänstemannen:

"En viss utbildning har vi ju fått, men inte gällande kommunikation, den som har problem med Outlook eller Communicator får helt enkelt fråga personen som sitter bredvid[…] Själv har jag inte haft några problem som jag inte kunnat lösa med hjälp av Google"

Uppdragsledaren:

"Mailen är ofta ineffektiv, folk borde utbildas i hur mail ska skrivas, det kostar mycket tid att sälla ut viktig information i mail som är dåligt skrivna. Kommunikationen finns där men alla utnyttjar den inte fullt ut".

Bruset som uppstår med epost, är något som också identifieras i den formella kommunikationen som behandlas i avsnitt 4.5 Informell och formell kommunikation. Problemen med mail har enligt intervjuersonerna; Uppdragsledaren, försäkringstjänstemannen och flödesutvecklaren minskat sedan mer och mer av gruppkommunikationen flyttats från epost till Instant Messaging tjänster (IM). IM tycks öka tillgängligheten hos medarbetare och hjälper till med snabb kommunikation.

Nackdelen med att IM och mail används simultant kommenterade Flödesutvecklaren följande:
"Jag kan bli förbannat trött på långa mailkonversationer, om det ska skickas fram och tillbaka är det bättre att använda Lync, många medarbetare verkar inte dela min uppfattning dock, i alla fall så envisas dom med att skicka mail hela tiden. Tidskrävande […] Korta frågor kan man ju istället ta direkt på Lync"

Problemet som identifieras av Flödesutvecklaren grundar sig i att det inte finns riktlinjer för hur de olika kommunikativa hjälpmedlen skall användas. Det är upp till var och en att bestämma vilken form av kommunikationskanal som skall användas och när.

Uppfattningen om vilken som är bäst att använda och när är väldigt individuellt.

Bostadsförmedlaren har en annan syn på mailproblematiken och hur den påverkar arbetssituationen. Organisationen som Bostadsförmedlaren arbetar för är betydligt mindre än de organisationer som de andra intervjupersonerna representerar.


"Vi har märkt att allt eftersom organisationen växer har vårt behov av att ändra rutiner för kommunikation och dokumentation ökat, tidigare har vi skickat enskilda mail om personen inte är på plats […] Nu måste vi börja dokumentera för att kunna säkerställa kvaliteten i verksamheten"

Behovet att dokumentera kommunikationen mellan organisationsmedlemmar visar sig vara stort i alla de representerade organisationerna, det påvisas framförallt av Bostadsförmedlaren och Uppdragsledaren. Uppdragsledaren identifierar epost som det bästa sätt att dokumentera kommunikation mellan organisationsmedlemmar, det gör både sändare och mottagare medveten om vad som dokumenteras, vilket i vissa fall skapar en viss försiktighet i vad som kommuniceras. Uppdragsledaren;

"Det finns en ganska välformulerad policy kring VAD som får stå i ett epostmeddelande"

Dokumentationen av kommunikationen hjälper intervjupersonerna att gå tillbaka och underlätter uppföljningen av olika ärenden. Något som identifierats som en viktig faktor för att kommunikation inom organisationen skall fungera.
4.4 Spridning av information inom organisationen

Den interorganisatoriska spridningen av information är i tre av intervjuersonernas organisationer väldigt stor. Organisationerna använder sig av en mängd olika typer av kommunikationsteknologi för att communicera viktig information till medarbetare. Återigen är epost en av de mest frekvent använda kommunikationskanalerna för informationsspridning. Anledningen till att det används så frekvent är spridningsmöjligheterna för informationen. Den generella uppfattningen kring epost som spridare av information är att det är ett effektivt sätt att nå mottagare. Enligt intervjuersonerna är uppskattningsvis upp till en fjärdedel av alla epostmeddelande som de mottar på daglig basis irrelevant för deras arbetsuppgift. Försäkringstjänstemannen;

"För mycket information som inte är relevant[…] Runt 10 epost om dagen är irrelevanta. Vi försöker ändra på det. Tidigare var det mycket intern information som inte hade med verksamheten att göra. Typ bilder på en ny bil, eller lunchmenyer."

Flödesutvecklaren:

"Det kommer ca 20-30 epostmeddelande som är helt irrelevanta eller delvis irrelevanta. Det varierar, vi har stora problem med alla mail som skickas[…] Lync har ju fått ner antalet ganska mycket, men fortfarande är det så mycket att jag tagit bort både ljud och visuell signal från epost-inkorgen för att det stör för mycket."

Uppdragsledaren:

"Det kommer massutskick som innehåller mycket information som inte är relevant, ofta så är det ju säkert 70 % som inte berör mig eller hjälper mig i mitt arbete […] Ganska mycket information som skickas kan vara irrelevant idag, men ytterst viktig imorgon, vilket gör det svårt att sälja"

Bostadsförmedlaren:

"Det mycket mail som inte ska till mig som jag får ändå, men eftersom vi inte är så många är det bra att veta vad som bänder. Om någon är sjuk eller behöver hjälp senare tillfälle"

Problem med epost, verkar i stor utsträckning bero på olika faktorer;
1. Informationen är irrelevant. Hög felmarginal gällande mottagare
2. Informationen är väldigt stor, svår att överblicka
3. Information sprids vid fel tillfälle
Problemen med möjligheten till att snabbt sprida information gör att sändaren ofta inte har skapat sig en ordentlig överblick eller funderat över vilka konsekvenser informationen kan ge. Något som diskuteras med alla intervjupersonerna är så kallade ”alla mail”. Begreppet innebär att sändaren markerar alla i kontaktkatalogen eller en stor grupp som mottagare, utan att reflektera över huruvida informationen som skickas berör alla mottagare. Detta problem är identifierat i intervjupersonernas organisationer och nya vägar till mer lyckad informationsspridning prövas.

Informativa intranät finns i de tre stora organisationerna representerade i studien. Dessa intranät fungerar som spridare av information, dels via nyhetssite-liknande webb, men också som en samlingsplats för information i form av lathundar och guider med mera.

Försäkringstjänstemannen:

"Vi har ett stort intranät, likt webben på intranätet där information publiceras som på en nyhetssite. Den innehåller väldigt mycket information, väldigt mycket irrelevant. [...] Relevant information kommer ofta därifrån genom ett mail med länk i slutändan"

Bostadsförmedlaren:

"Vi har haft ett intranät, nästan som en Wiki men den fungerade inte så bra, [...] var många som använde i början men det blev aldrig någon rutin i det"

En lösning på problemet med den stora informationspubliceringen på intranätet tycks Flödesutvecklarens avdelning nått;

Flödesutvecklaren:

"Vi kör sedan en tid tillbaka en Wordpressblogg\textsuperscript{14} som fungerar som bollplank där man kan skriva och ta upp saker som man vill diskutera, där publiceras också relevant information från intranätet som berör oss, tidigare körde vi mest med IRC\textsuperscript{15}, men det har avtagit lite gramm det senaste, viss information och vissa personer använder det frekvent fortfarande. […]Wordpressen har minskat epost-skickandet"

Att söka nya kommunikationskanaler i hopp om att finna bättre kommunikation är inget som är vidare populärt bland de berörda organisationerna, de standardlösningar som finns i Microsoft Office står för en stor del av kommunikationen på intervjuupersonernas arbetsplatser, vare sig det är Communicator, Lync eller Outlook. Lite innovativt är det möjligtvis att se användningen av Wordpress blogg för informationsspridning och diskussion.


Tidsbrist är identifierat som en av anledningar till att information tvingas gallras bort, ibland felaktigt, enligt intervjuupersonerna. Av tiden som finns att disponeras under en arbetsdag används från 2 timmar och 5 timmar på internkommunikation enligt intervjuupersonerna. Uppdragsledaren och Flödesutvecklaren uppger att de tillbringar mindre tid i sin epost-inkorg sedan införandet av IM. Försäkringstjänstemannens tid framför Outlook är väldigt beroende på hur mycket tid som spenderas på kontoret. Men mailen plingar till i mobilen var han än befinner sig.

\textsuperscript{14}Wordpress är en blogg och innehållshanteringssystem

\textsuperscript{15}Internet Relay Chat (IRC), är ett protokoll för internetsänd kommunikation i realtid som tillåter chatt mellan flera personer.
4.5 Informell och formell kommunikation

Den formella kommunikationen som tidigare diskuterats i avsnittet 4.4 Spridning av information inom organisationen, tar upp intranätet som den största platsen för formell kommunikation, tillskildnad från Bostadsförmedlaren sker den formella kommunikationen nästan uteslutande via mail eller intranätet hos de övriga organisationerna representerade i studien.

Bostadsförmedlaren:

"Eftersom vi är en ganska liten grupp så sker mesta delen av den formella kommunikationen på veckomötet, annars skickas det ut på mail så att alla som inte är närvarande kan ta del av informationen."

Försäkringstjänstemannen:

"Vi erhåller alla policybeslut och andra riktlinjer via mail, oftast tas det upp på veckomöten efteråt"

Flödesutvecklaren:

"Riktlinjer och policy brukar publiceras via intranätet, men där kollar man inte så ofta, brukar komma via mail om det är något som berör vår avdelning. Samtidigt så producerar en massa information på den sidan som egentligen väldigt få är intresserade av eller berörs av, vilket är rätt tidskrävande för dem informationen inte är relevant och måste sälla igenom allt"

Den information som för organisationen är viktigt, så som policy, riktlinjer, strategi och mål går ofta igenom flera olika informationskanaler innan den når de berörda medarbetarna, vilket tyder på en stor ineffektivitet i informationsflödet. Dessutom verkar det största problemet ligga i utformningen av denna typ av dokument, vilket gör att informationen tas emot lättvindigt och i viss utsträckning ignoreras. Inställningen ”denna typ av information når mig ändå tillslut” kan vara ödestigen för en organisation och resultera i stora ekonomiska och organisatoriska förluster. Den formella kommunikationen fungerar enligt intervjupersonerna relativt dåligt. Detta kan bero på att det organisatoriska avståndet mellan sändare och mottagare är alldeles för stort eller att den informella kommunikationen är i konflikt med den formella, ”High Say/Low Do” (se figur sid 17).
Den informella kommunikationen, som ofta är snabbare, mer fri i sitt innehåll och tenderar att vara en interaktiv kommunikation, tar stor plats i en organisation, det stora problemet för organisationer är att ta tillvara den informella informationen, som ofta flyter runt i en organisation utan att dokumenteras. Den informella kommunikationen innehåller ofta nya idéer, underlättande information och ett inofficiellt organisatoriskt minne. Bostadsförmedlaren:

"Eftersom vi har mycket informell kommunikation som inte loggas ser vi det som ett problem som vi måste åtgärda."

Flödesutvecklaren:

"Vi har rätt bra koll på den informella kommunikationen, vi dokumenterar ganska flitigt och har till och med börjat ta anteckning vid kaffeaautomaten ibland för att kunna skicka ut till kollegor"

All informell kommunikation är dock inte nyttigt för organisationen, den kan också vara skadlig i form av rykten, missgynnande kommunikation eller på annat sätt skadlig för arbetsmoral och arbetsmiljö. Detta är något som identifierades i samtalen med Uppdragsledaren:

"Utan riktlinjer för den informella kommunikationen, kan den lätt eskalera eller sluta med att folk helt enkelt inte tänker sig för vad dem säger eller skriver."

De stora identifierade faktorerna som påverkar gruppkommunikationen består av följande positiva och negativa faktorer;

- Begränsad utbildning av kommunikationskanaler
- Bristande riktlinjer för formulering av epost och andra informativa dokument
- Tidsödande hinder i form av överbelastade inkorgar
- Bristfällig formell kommunikation, svårigheter i att tyda kommunikationen
- Brister mellan sändare och mottagare, felaktig mottagare
- Snabbare informationsutbyte med instant messaging-tjänster
- Säkerställande dokumentation av viktig information genom epost
5. Diskussion

Denna studie började inledningsvis bra, intervjupersonerna kunde alla ställa upp med relativt kort varsel och var lyhörda inför min. Dessförinnan, att söka relevant teori var däremot en svårare uppgift. Forskning på just grupprelaterad kommunikation med IT som hjälpmedel var relativt tunn, men jag anser att mitt teoretiska avsnitt är tillfredsställande för studien. Kommunikationsteori är ett stort forskningsområde och jag kunde hitta mycket av det jag sökte därigenom. En större tillgång till vetenskapliga artiklar och andra vetenskapliga publikationer hade självklart inte skadat teorin, inte heller min förståelse för grupp Kommunikation. Den kvalitativa undersökningsmetoden fungerade bra för en studie i denna storlek, men för vidare forskning skulle en större studie behövas göras för att ytterligare förklara vissa fenomen.

Fler personer från samma organisation hade gjort jämförelsen mellan de olika organisationerna mindre sårbar i det att den enskilda individens partiskhet eller uppfattning inte på samma sätt påverkat slutresultatet. Resultatet visar på några ganska väntade utgångar, så som överanvändning av epost, men vad som överraskat i resultaget är bristfälliga utbildningar och riktlinjer för kommunikation. Resultatet kunde påvisa stora brister i internkommunikationen, de identifierade faktorerna är bristande utbildning i användning och formulering av epost och andra informativa dokument. Stora interna problem med riktlinjer och hur information skall skapas och distribueras är också ett problem där epost bidrar till överbelastat informationsflöde. Sammantaget är resultatet överraskande och påvisar större brister i kommunikationen än väntat.

Kommunikation är inte bara meddelande som skickas mellan mottagare och sändare, det handlar om nätverk som byggs upp socialt med hjälp av datorer (Fulk 1993).
6. Slutsats


Trots att epost är en kommunikationskanal som är den mest etablerade och mest använda är det den kanal som har störst brister.

Ett visst mätt av eftergivenhet kunde identifieras, att göra som andra gör eller efterlikna det som andra kommunicerar är gemensamt för alla intervjupersonerna, särskilt i början av arbetslivet och eller när nytt jobb börjats eller jobb på ny avdelning inleds. Det är ett sätt att komma in i gruppen och ett sätt att lära sig hur kommunikationen fungerar på avdelningen eller organisationen.

Ett tydligt mönster är övergången till en mer direkt kommunikation i form av IM, vilket enligt intervjupersonerna bidragit till färre epostmeddelande. IM bidrar med ett snabbare informationsutbyte och ger större möjlighet till gruppkommunikation. Men även här finns det identifierade brister i riktlinjer för kommunikation. Vilket gör att viss information kommunikeras via epost och annan via IM. Detta bidrar till problem för både sändare och mottagare då kommunikationskanalen varier från gång till gång.

En annan bidragande orsak till kommunikationsstörningar, eller bruset, är bristen på utbildningen. Utbildning skulle kunna vara en hjälp till att forma den typ av kommunikation som organisationen vill att de anställda skall bruka. Att satsa på utbildning är en kostnadsfråga både ekonomiskt och i tidsavräkning, att fråga Google om hjälp eller att använda lathundar är en billig variant på utbildning som inte verkar

7. Referenser:

Litteratur:


Vetenskapliga Artiklar:


Elektroniska publikationer:


8. Bilaga

8.1 Bilaga 1 Intervjuguide

Intervjufrågor till de fyra intervjupersonerna.

Personligt, kort om personen och dennes arbete
- Vad är din befattning?
- Vilka är dina arbetsuppgifter?
- Hur stor avdelning/grupp tillhör du?
- Trivs du på din arbetsplats?
- Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?

Kommunikation, spridning av information
- Hur upplever du grupp Kommunikationen på din arbetsplats?
- Hur tildelas du information inom organisationen?
- Informationen som du skickas, är den relevant för din arbetsuppgift?
- Finns det kommunikationsverktyg som du använder/inte använder?
- Finns det brister i kommunikationen, i så fall beskriv gärna?
- Finns det möjlighet att diskutera olika ämnen/problem, vid sidan om möten face-to-face?

Kommunikationskanaler, IT-relaterade hjälpmedel.
- Hur kommunicerar du vanligtvis internt, med kollegor och andra?
- Finns det IT-relaterade hjälpmedel som du anser fungerar dåligt/bra?
- Hur används IT-relaterade hjälpmedel i det dagliga arbetet?
- Har du tillgång till forum, blogg, interna informationssidor, IM-tjänster, epost, videosamtal, gruppehatt etc?
- Vilken utbildning har du fått för att hantera dessa?
- Största problemet med de nuvarande IT-relaterade hjälpmedlen?
- Vad anser du saknas, vilka funktioner skulle du vilja använda?
- Har du möjlighet att själv bestämma kommunikationsverktyg? Testa nya?

Kommunikationsteori, Informell & formell kommunikation
- Hur yttrar sig den formella kommunikationen?
- Finns det brister i den formella kommunikationen?
- Hur yttrar sig den informella kommunikationen?
- Finns det brister i den informella kommunikationen?
- Vilka fördelar kan du se i respektive kommunikationsform?