



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

Institutionen för journalistik och masskommunikation
Medie- och kommunikationsvetenskap
Examensarbete
Höstterminen 2007

Hur får man reda på något om man inte använder intranätet?

En kvantitativ studie om hur vårdpersonalen
på Sahlgrenska Universitetssjukhuset
får ledningsinformation

Eleonor Johansson
Magnus Pernervik
Miriam Reuterstrand

Handledare: Monika Djerf Pierre

Abstract

Titel: Hur får man reda på något om man inte använder intranätet? En kvantitativ studie om hur Sahlgrenska Universitetssjukhusets vårdpersonal får ledningsinformation

Författare: Eleonor Johansson, Magnus Pernervik, Miriam Reuterstrand

Handledare: Monika Djerf-Pierre

Kurs: Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap

Termin: Hötterminen 2007

Syfte: Att undersöka hur vårdpersonal som av olika anledningar inte tar del av SU:s intranät får sin ledningsinformation samt hur de upplever att den fungerar.

Metod: Kvantitativ fallstudie

Material: Enkätutskick till 976 personer i vårdpersonalen på Sahlgrenska Universitetssjukhuset med en svarsfrekvens på 58 procent.

Huvudresultat: Huvudresultatet visar att vårdpersonal som använder intranätet 3 gånger i månaden eller mer sällan främst får sin ledningsinformation från närmsta chef, kollegor och lokala massmedier så som GP och lokalradio/TV. Vad gäller hur nöjd man är med den information man får har vi inte kunnat hitta några signifikanta skillnader mellan de som använder intranätet ofta och de som gör det sällan/aldrig.

Slutsatser: Nästan 80 procent av de anställda använder intranätet minst en gång i veckan, men knappt hälften uppger att de använder intranätet för att få just ledningsinformation. Det huvudsakliga hindret vid intranätsanvändning som vi hittade är att användning av intranätet upplevs som tidskrävande. En stor andel av både frekventa och ickefrekventa användare anser att det är svårt att hitta på intranätet och nästan en tredjedel instämmer helt eller delvis i påståendet att det ofta är problem med datorerna när de skall använda intranätet. De flesta skulle helst få sin information via sin närmsta chef och e-post-informationskanaler som inbjuder till tvåvägskommunikation på ett annat sätt än vad intranätet gör.

Executive summary

Informationsavdelningen på Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU) befarade att en stor del av vårdpersonalen inte använder intranätet och därför går miste om viktig ledningsinformation. Vår studie visar att nästan 80 procent använder intranätet minst en gång i veckan och att endast 5 procent använder intranätet mer sällan än tre gånger i månaden eller aldrig. Däremot säger sig bara 45 procent av de svarande använda intranätet för just ledningsinformation. Om personalen får välja varifrån de vill ha ledningsinformationen vill de främst få den från sin närmsta chef.

SU är med sina 17 000 anställda norra Europas största sjukhus och en av Västra Götalandsregionens största arbetsplatser. Verksamheten är organisatoriskt fördelad på åtta olika områden och geografiskt på ett tiotal olika sjukhus. Dessa komplexa förutsättningar ställer extra stora krav på en fungerande kommunikation mellan ledning och anställda.

Informationsavdelningen ser intranätet som en av de viktigaste kanalerna för att informera de anställda och vill helst att personalen ska använda intranätet varje dag. Problemet är att man inte vet hur många som använder intranätet eller om informationen når fram. Framförallt känner man en oro för att vårdpersonalen, som utgör en mycket grundläggande del av verksamheten, inte tar del av den information som finns på intranätet. Denna grupp har ofta ett högt arbetstempo och det är troligt att informationssökning på intranätet inte är något som prioriteras.

Utifrån dessa förutsättningar formulerade vi syftet att undersöka hur vårdpersonal som av olika anledningar inte tar del av SU:s intranät får sin ledningsinformation samt hur de upplever att den fungerar.

För att kunna uppfylla syftet formulerade vi följande fyra frågeställningar:

1. Hur ofta använder vårdpersonalen intranätet?
2. Vilka hinder finns som begränsar intranätanvändningen?
3. Genom vilka kanaler, förutom intranätet, får vårdpersonal ledningsinformation?
4. Hur nöjd är vårdpersonalen med den ledningsinformation man får idag?

För att nå ut till så många som möjligt – och på kort tid få en bra överblick – valde vi att som metod använda oss av en enkät. Enkäten skickades via post till nästan 1000 undersköterskor, skötare, sjuksköterskor och läkare. Efter två veckor satte vi stopp för insamlandet och hade då uppnått 58 procents svarsfrekvens. Representationen av dem som svarat motsvarade väl den ursprungliga populationens fördelning, vilket har gett oss goda möjligheter att generalisera kring vårdpersonalen i stort.

För att ha något att jämföra våra resultat med har vi använt teorier om internkommunikation med inriktning på informationskanaler samt användningsteorier som grundar sig på hur mottagarna tar till sig och uppfattar information. Vi har även använt oss av tidigare studier som gjorts inom andra organisationer.

Hur används intranätet – och till vad?

Det är knappt en tredjedel av vårdpersonalen som helhet som uppger att de använder intranätet varje dag men nästan 80 procent använder intranätet minst en gång i veckan. Det är alltså inte så illa ställt med intranätsanvändningen som man befarat.

Någon brist på datorer är det heller inte, bara 3 personer av de 563 svarande uppger att de helt saknar tillgång till dator på arbetsplatsen. Men bara för att det finns datorer och att intranätet används är det ingen garant för att man använder intranätet just till att söka information från ledningen. Mer än hälften av svarspersonerna uppger att de knappast eller inte alls använder intranätet till att få just ledningsinformation.

Intranätet är en informationskanal som kräver både tid och ett initiativtagande från mottagarens sida. För att få informationen måste denne själv aktivt sätta sig framför datorn, söka upp rätt sida och ta till sig informationen. Att söka upp informationen kan låta lättare än det är. En stor andel av både frekventa och ickefrekventa användare anser att det är svårt att hitta på intranätet och nästan en tredjedel instämmer helt eller delvis i påståendet att det ofta är problem med datorerna när de skall använda intranätet.

Är man nöjd med den information man får?

Bara 2 procent av de tillfrågade är mycket nöjda med den ledningsinformation de får idag, 30 procent anger dock att de är ganska nöjda. Bland både användare och ickeanvändare av intranätet anger 23 procent att de är ganska eller mycket missnöjda. Detta tyder på ett allmängiltigt missnöje och skulle kunna ha med informationens utformning, tillgänglighet och relevans att göra snarare än brist på intranätsanvändning.

Nästan hälften av vårdpersonalen har svarat att man är varken nöjd eller missnöjd med den ledningsinformation man får, vilket visade sig ha ett samband med att man även angett att man tycker denna typ av information är mindre viktig eller inte alls viktig att få. Problemet skulle kunna vara just att informationen som kommer från ledningen är för övergripande och att den därmed har för liten koppling till individen och dess enskilda arbetsplats. Att den inte känns relevant och viktig för en själv.

Närmsta chefen populäraste kanalen

Det är onekligen så att vårdpersonalen föredrar mer direkta kanaler för att få sin ledningsinformation. Närmsta chef tätt följd av e-post är de kanaler man helst skulle vilja ha sin ledningsinformation från. Idag uppger de flesta att de får sin ledningsinformation från närmsta chef och intranät. Man föredrar alltså e-post framför intranätet. Förmodligen för att detta är en kanal som inbjuder mer till att skicka feedback och frågor, samt har potential att innehålla målgruppsanpassad information.

Studien visar att det är vanligare att man får information som rör sjukhusets övergripande verksamhet från andra medier som GP och lokalnyheterna än via e-post. Detta är högst anmärkningsvärt och kan knappast bidra till en känsla av gemenskap och delaktighet i den organisation man arbetar.

Nyhetsbrevet SU-nytt, som utkommer varje vecka, är i ledningens ögon en viktig kanal men enligt vårdpersonalen själva är det inte därifrån man får sin information. Det skulle i och för

sig kunna vara så att man får informationen från nyhetsbrevet via sin närmsta chef, då dessa har ett ansvar att vidarebefordra information till de anställda.

Hur kan man göra informationen mer tillgänglig?

Utifrån ovan presenterade resultat har vi sammanställt några förslag till förbättringar av SU:s internkommunikation:

Gör det lättare att hitta på intranätet.

Vill man att folk skall använda intranätet behöver man antingen utbilda folk i att navigera på det eller göra det mer användarvänligt. Alternativt en kombination av båda delarna. Med tanke på att vårdpersonalen är en väldigt heterogen grupp vad gäller ålder och utbildningsnivå kan man inte förutsätta att alla har kunskaperna som krävs för att använda ett svårnavigerat intranät med mycket information.

Gör det lättare att sälla bland all information för användarna.

Det går både lättare och snabbare för mottagaren att ta till sig den information som berör den personligen. En bra idé vore att sälla i informationen åt användarna och ”målgruppsanpassa” den för att passa de som jobbar inom exempelvis ett visst område. Detta skulle säkerligen få upp intresset för frågor som rör den övergripande verksamheten.

Använd inte bara intranätet för att sprida information, utan även de kanaler som vårdpersonalen uppger sig skulle vilja ha information ifrån.

Använd er mer av närmsta chef och e-post. Dessa kanaler inbjuder även till en dialog med vårdpersonalen så man får mer av tvåvägskommunikation än bara ett envägs informationsflöde. Med hjälp av dessa direkta kanaler får personalen informationen utan att de behöver inhämta den.

Undvik de minst populära kanalerna.

Genom att se vilka kanaler folk föredrar blir det också tydligt genom vilka kanaler de *inte* vill ha informationen. Enkätresultaten visar att vårdpersonalen i mycket låg utsträckning vill ha sin information från ledningen via GP och övriga lokala medier. Andra mindre populära kanaler är SU-magasinet, fackförbund och kollegor.

Tack!

Efter mycket om och men var så äntligen arbetet färdigt. Hur stolta vi än är med våra egna insatser finns det några personer utan vars hjälp det här kunde ha slutat i katastrof.

Först och främst vill vi tacka Göran Ekstedt och alla andra på SU:s informationsavdelning för all hjälp med att ordna fram den information vi behövt för att kunna genomföra studien.

Vi vill även skicka ett varmt tack till vår uppsatshandledare Monika Djerf-Pierre för god handledning i slutet av arbetet och för hjälp med alla tänkbara och otänkbara problem vi haft med SPSS. Tack för handledning skall vi även rikta till Monica Löfgren-Nilsson för ovärderlig hjälp med att sortera och välja bland alla idéer vi hade i början av arbetet. Samt ett extra tack till Ingela Wadbring som har funnits tillgänglig när det krisat sig.

Sist, men absolut inte minst, vill vi tacka våra nära och kära för all hjälp och för att de stått ut med oss under de här månaderna.

INLEDNING	3
SYFTE & FRÅGESTÄLLNINGAR	5
Definitioner av viktiga begrepp i uppsatsen.....	5
BAKGRUND	6
Detta är och gör Sahlgrenska Universitetssjukhuset.....	6
SU:s kommunikationspolicy	7
Informationskanaler som används på SU.....	8
TEORETISK REFERENSRAM	10
Att kommunicera i en organisation	10
Men vad är egentligen ett intranät?.....	13
Användarna.....	16
MATERIAL OCH METOD	22
Populationen vårdpersonal	22
Urval.....	22
Utformning av enkäten.....	23
Bortfallsanalys.....	25
Sambandsmått och felmarginaler vid resultat och analys.....	28
Etiskt förhållningssätt.....	28
Studiens giltighet och trovärdighet.....	29
Avslutande metodreflektion och generaliserbarhetsanspråk	31
RESULTAT & ANALYS	32
Hur ofta använder vårdpersonalen intranätet?	32
Vilka hinder finns som begränsar intranätanvändningen?.....	36
Genom vilka kanaler, förutom intranätet, får vårdpersonalen ledningsinformation?.....	42
Hur nöjd är vårdpersonalen med den ledningsinformation man får idag?	45
SLUTDISKUSSION	50
Hur kan man göra informationen mer tillgänglig?.....	51

Inledning

Under den senare delen av 1990-talet gjorde intranätet sitt intåg i företag och organisationer. Möjligheterna att snabbt, lätt och samtidigt nå ut till alla anställda välkomnades av såväl företagsledningar som informationsavdelningar. Förhoppningen var givetvis också att de anställda skulle ta till sig intranätet som en viktig informations- och kommunikationskanal.

2003 påbörjade man införandet av ett gemensamt intranät även på SU. Innan dess hade det funnits ”små öar av intranät” på olika platser i organisationen, men nu började man alltså sätta samman dessa delar till en enhet. Tre år senare var arbetet färdigt. Idag rymmer intranätet dels allmän information som nyheter och ledningsnytt, dels mer specifik information avsedd att användas internt inom respektive område.

Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU) är med sina 17 000 anställda norra Europas största sjukhus¹ och en av Västra Götalandsregionens (VGR) största arbetsplatser. Verksamheten är organisatoriskt fördelad på åtta olika områden och geografiskt på ett tiotal olika sjukhus. Dessa förutsättningar ställer extra stora krav på en fungerande kommunikation mellan såväl de anställda som mellan ledning och anställda. Informationsavdelningens ansvar är bland annat att hålla anställda informerade om vad som händer inom sjukhuset. Genom att föra ut information från ledningen om t ex förändringar, nya beslut, budget, mål och policier vill man bibehålla de anställdas engagemang och motivation samt ge dem möjlighet att styra åt samma håll och fokusera på de gemensamma målen.

SU betraktar idag intranätet som en mycket viktig kanal för att informera de anställda. Kommunikationschef Göran Ekstedt vill helst att personalen ska använda intranätet dagligen. Problemet är att man inte vet hur många som använder intranätet eller om informationen når fram. SU:s informatörer känner framförallt en oro för att vårdpersonalen, som utgör en mycket grundläggande del av verksamheten, inte tar del av den information som finns på intranätet. Denna grupp har ofta ett högt arbetstempo och det är troligt att informationssökning på intranätet inte är något som prioriteras.

Uppdraget vi fått är att undersöka hur vårdpersonal som inte tar del av Sahlgrenska Universitetssjukhusets intranät, upplever att informationen från ledningen fungerar.

Genom vår undersökning vill vi kunna klarlägga hur stort problemet med att nå fram via intranätet egentligen är. Mer konkret vill vi ta reda på om och i så fall varför vårdpersonalen inte använder intranätet samt vilka informationskanaler förutom intranätet man använder. På så sätt får SU ett bra underlag för att – som man skriver i sina riktlinjer för information och kommunikation – ”kunna öka samspelet mellan medarbetarna och organisationen”.²

Dessutom hoppas vi kunna bidra till det befintliga forskningsfältet kring kommunikation i organisationer genom att titta på just SU:s vårdpersonal. Det är en intressant organisation att undersöka eftersom det är en så pass stor arbetsplats och som dessutom är mycket heterogen. Vad gäller utbildningsnivåer varierar det från gymnasiekompetens till specialistläkare. Åldrarna sträcker sig hela vägen från 18 till 70 år. Att de många olika arbetsplatserna är fördelade på flera olika fysiska sjukhus som 1997 slogs ihop till en stor organisation gör SU

¹ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Korta fakta* (2008) <http://www.sahlgrenska.se>.

² Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Riktlinjer för information och kommunikation inom SU* (2007) s. 3.

till ett mycket spännande fall av organisationskommunikation. Dessutom finns det få organisationer av SU:s storlek som är så pass kvinnodominerade vilket gör det ännu mer relevant och intressant att undersöka intranätanvändningen, då teknik traditionellt har setts som en manlig domän .

Syfte & frågeställningar

Här kommer vi nu presentera studiens syfte och de frågeställningar vi arbetat fram för att kunna besvara vårt syfte. Vi kommer även att ge en kort förklaring till hur vi tänkt kring detta.

Studiens syfte är att **undersöka hur vårdpersonal som av olika anledningar inte tar del av SU:s intranät får sin ledningsinformation samt hur de upplever att den fungerar.**

För att kunna uppfylla vårt syfte har vi formulerat följande 4 frågeställningar:

1. Hur ofta använder vårdpersonalen intranätet?

För att kunna ta reda på hur de som *inte* tar del av SU:s intranät får och upplever sin ledningsinformation måste vi även undersöka de som faktiskt använder intranätet. Framförallt för att ta reda på om det verkligen finns en grupp som inte gör det (och att det inte bara är en oro man har på SU:s informationsavdelning.) Vi måste även undersöka den användande gruppen för att ha något att jämföra den icke-användande gruppen med.

2. Vilka hinder finns det som begränsar intranätanvändningen?

3. Genom vilka kanaler, förutom intranätet, får vårdpersonalen ledningsinformation?

4. Hur nöjd är vårdpersonalen med den ledningsinformation man får idag?

Definitioner av viktiga begrepp i uppsatsen

Vårdpersonal

Vårdpersonal definieras här som *undersköterskor/skötare, sjuksköterskor och läkare*. Förutom undersköterska och skötare räknas även barnskötare in i gruppen Undersköterska/skötare. I gruppen sjuksköterska ingår personer som arbetar som anestesijuksköterska, barnmorska, barnsjuksköterska, intensivvårdssjuksköterska, operationssjuksköterska, psyksjuksköterska, röntgensjuksköterska, sjuksköterska, specialsjuksköterska och så kallade sektionsledare. Till gruppen läkare räknas specialistläkare, underläkare, överläkare och så kallade verksamhetschefer.

Ledningsinformation

Med ledningsinformation menar vi information som rör SU:s övergripande verksamhet så som; budgetfrågor, avtal, omstruktureringar, ledningsbeslut och andra nyheter.

SU:s intranät

Med SU:s intranät menar vi den interna webbplats som SU:s anställda har tillgång till via sjukhusets datorer och som även kan nås från andra uppkopplade datorer med hjälp av inloggningsnamn och lösenord.

<http://intra.sahlgrenska.se>

Bakgrund

Här presenteras först Sahlgrenska Universitetssjukhuset, hur dess organisation ser ut och vilken typ av vård som bedrivs vid sjukhuset. Därefter följer en kort sammanfattning av SU:s kommunikationspolicy. Slutligen redogörs för de olika informationskanaler som sjukhuset förfogar över.

Detta är och gör Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU) är en komplex organisation som omfattar flera sjukhus och områden som går in i varandra. De sjukhus som räknas till SU är Sahlgrenska, Mölndal, Östra, Högsbo, Lillhagsparken, Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus samt några mindre enheter.³ Tidigare var Sahlgrenska, Mölndal och Östra tre fristående enheter, men slogs ihop till en enhet 1997.⁴

På SU bedrivs så kallad bassjukvård för invånare i och kring Storgöteborg. Till bassjukvård räknas t.ex. förlossning, cancervård och vård av strokepatienter.⁵ SU bedriver även högspecialiserad vård av mer avancerad karaktär som t.ex. organtransplantationer och plastikkirurgi.⁶ Den högspecialiserade vården har ett större upptagningsområde med patienter från hela Västra Götalandsregionen samt i vissa fall hela Sverige.⁷ SU samarbetar även med Sahlgrenska akademien som bedriver forskning vid Göteborgs universitet.⁸ Då sjukhuset bedriver en omfattande verksamhet som påverkar många människors liv och hälsa är det betydelsefullt att organisationen har en välfungerande internkommunikation.

På Sahlgrenska Universitetssjukhuset finns det omkring 17 000 anställda.⁹ Andelen vårdpersonal; undersköterskor/skötare, sjuksköterskor och läkare uppgår till knappt 11 000¹⁰, vilket motsvarar nästan 65 procent av det totala antalet anställda.

SU:s verksamhet är indelad i nio områden som geografiskt kan finnas på flera av sjukhusens olika enheter. Åtta av områdena sysslar med vård av patienter och det nionde området, Försörjning och service, ansvarar exempelvis för städning och transporter¹¹. Som organisationschemat visar är det vårdpersonal, som arbetar inom sjukhusets åtta vårdområden, som är föremål för denna studie.

³ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Våra sjukhus* (2007) <http://www.sahlgrenska.se>.

⁴ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Organisation* (2007) <http://www.sahlgrenska.se>.

⁵ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Vårdverksamhet* (2007) <http://www.sahlgrenska.se>.

⁶ Västra Götalandsregionen, *Högspecialiserad vård - en kartläggning av vården vid Sahlgrenska Universitetssjukhuset april 2005* (2007).<http://www.vgregion.se> s. 9-11.

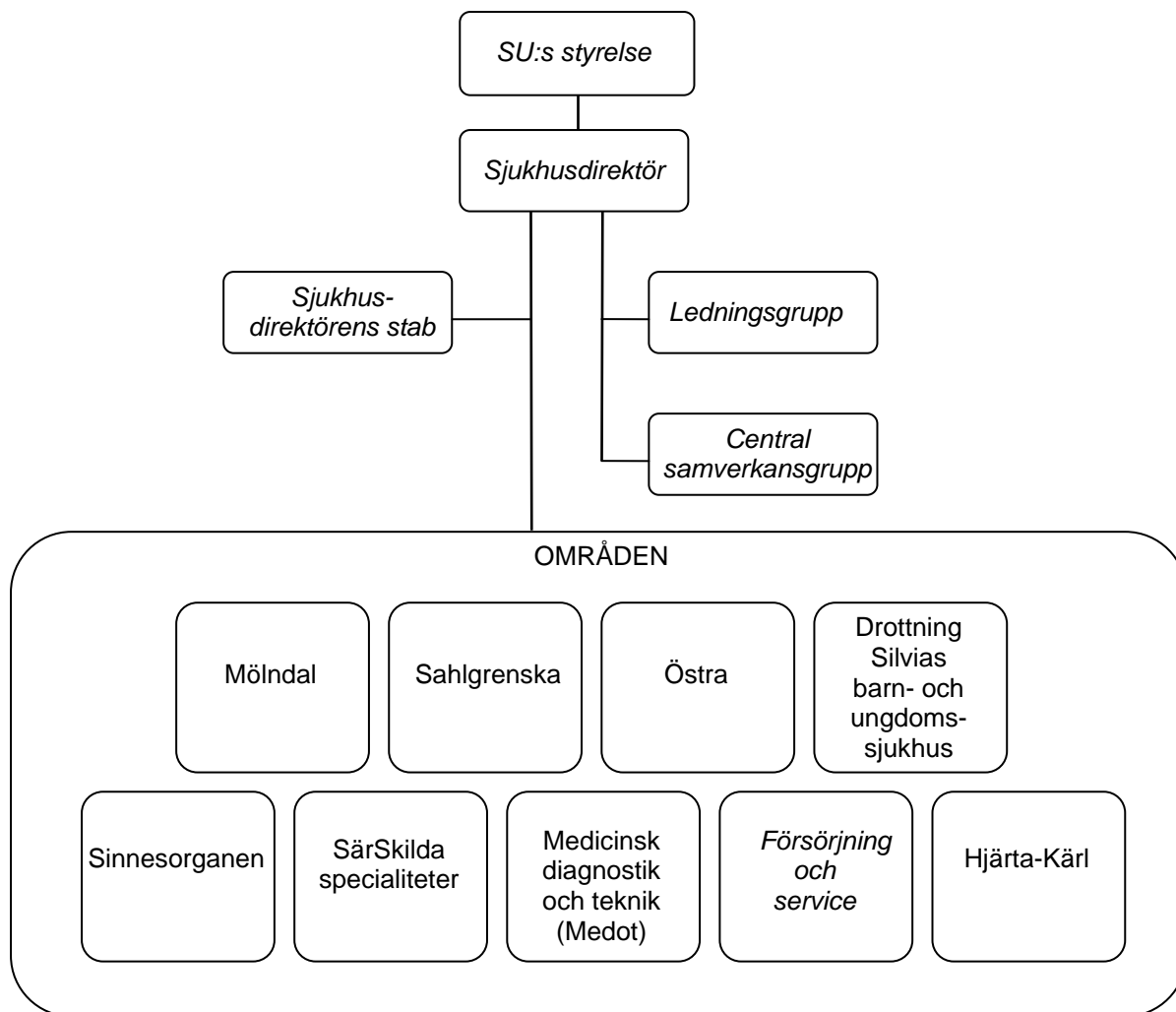
⁷ Västra Götalandsregionen, *Högspecialiserad vård - en kartläggning av vården vid Sahlgrenska Universitetssjukhuset april 2005* (2007).<http://www.vgregion.se> s. 9-11.

⁸ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Vårdverksamhet* (2007) <http://www.sahlgrenska.se>.

⁹ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Personal* (2007) <http://www.sahlgrenska.se>.

¹⁰ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, lista från SU:s personalavdelning på tillsvidareanställd och visstidsanställd personal 07-09-12

¹¹ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Område Försörjning och service* (2008) <http://www.sahlgrenska.se>.



Figur 1: Organisationsschema över Sahlgrenska Universitetssjukhuset 2007. De personer som ingår i denna studie är vårdpersonal som arbetar inom de enheter som finns inom rutan ”områden”, förutom Försörjning och service som inte bedriver vårdverksamhet.¹²

SU:s kommunikationspolicy

I ”Riktlinjer för information och kommunikation inom Sahlgrenska Universitetssjukhuset” presenteras följande syfte med internkommunikationen på SU:

Internkommunikationens syfte är att öka samspelet mellan medarbetarna och organisationen. En väl fungerande internkommunikation är av stor strategisk betydelse för Sahlgrenska Universitetssjukhuset, och därför en av våra viktigaste processer. Ett kommunikativt ledarskap är en förutsättning för att utveckla medarbetarnas delaktighet och möta deras engagemang.¹³

Man kan sammanfatta SU:s riktlinjer med att internkommunikationen är beroende av ett kommunikativt ledarskap i ett öppet och tillåtande kommunikationsklimat. Cheferna måste skapa förutsättningar och tid för att kommunicera och samtliga medarbetare måste visa tilltro

¹² Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Organisationsschema* (2007) <http://intra.sahlgrenska.se>.

¹³ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Riktlinjer för information och kommunikation inom SU* (2007) s. 3.

till sina kollegors förmåga till och behov av delaktighet. Undersökningar om medarbetarnas informationsbehov och olika informationskanalers effektivitet ska genomföras regelbundet.¹⁴

Informationskanaler som används på SU

Den kanal som står i centrum för vår studie är intranätet men det finns även andra kanaler som SU använder för att sprida information till sina anställda. Nedan redogörs för SU:s informationsavdelnings syn på de huvudsakliga kanalerna:

E-post används främst för kommunikation mellan medarbetare, linjeinformation mellan chef och medarbetare samt för utskick av mötesprotokoll, kallelser och liknande till olika grupper. Dessutom skickar man ut meddelande till alla chefer när nyhetsbrevet SU-Nytt har kommit.¹⁵

Nyhetsbrevet SU-nytt utkommer minst en gång i veckan och är enligt SU:s kommunikationschef Göran Ekstedt den viktigaste kanalen för ledningen att snabbt få ut viktig information. Nättidningen nås av alla som har tillgång till intranätet och skickas dessutom direkt ut till alla chefer (ca 450 stycken) på SU.¹⁶

Tidningen SU-magasinet är en interntidning som strävar efter att spegla aktualiteter inom sjukhuset och dess omvärld och i dessa sammanhang intervjuas vid förekommande fall ledningspersoner. Redaktionen försöker få med sjukhusdirektören ganska ofta för att göra denne mer känd i organisationen. Magasinet speglar hälso- och sjukvårdsfrågor, där SU och Sahlgrenska Akademien (SA) är centrala och är inte i första hand ett ledningsorgan. Man strävar efter att ha en stor bredd i tidningens innehåll så att där skall finnas läsning för alla. Magasinet är viktigt även därför att ledningen kan nå alla anställda samtidigt. Tidningen utkommer med fyra nummer per år.¹⁷

Internposten är också en kanal som finns att tillgå men den minskar allt mer i omfång och innehåller mest dokument som ska undertecknas, vissa trycksaker/protokoll, kallelser och handlingar samt externpost.¹⁸

Anslagstavlor är enligt informationsavdelningen en viktig informationskanal som används på en mängd olika sätt av olika avdelningar. Förmodligen mest till information som rör den egna avdelningen, protokoll från avdelningsmöten, inbjudningar till visningar, kurser och öppet hus mm. Dessutom annonseras födelsedagar, avtackningar och nyrekryteringar samt klipp från dagstidningar om SU, köp- och säljannonser m.m.¹⁹

Och sist men absolut inte minst; intranätet som innehåller i huvudsak två typer av information: Nyheter såsom ledningsnytt, aktualiteter i största allmänhet, information om större projekt med mera. Intranätet används även som ingång till en rad informationskällor. Personalhandbok, blanketter av olika slag, riktlinjer, medicinsk information, katalog över medarbetare, länkar till annan info/VGR:s hemsida för att nämna några. Ledningen på SU använder intranätet till att sprida all information som rör beslut om sjukhusets verksamhet.²⁰

¹⁴ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Riktlinjer för information och kommunikation inom SU* (2007) s. 4.

¹⁵ Göran Ekstedt, *Kommunikationschef på SU* (2007).

¹⁶ Göran Ekstedt, *Kommunikationschef på SU* (2007).

¹⁷ Göran Ekstedt, *Kommunikationschef på SU* (2007).

¹⁸ Göran Ekstedt, *Kommunikationschef på SU* (2007).

¹⁹ Göran Ekstedt, *Kommunikationschef på SU* (2007).

²⁰ Göran Ekstedt, *Kommunikationschef på SU* (2007).

SU - Startside på intranätet - Microsoft Internet Explorer

Arkiv Redigera Visa Favoriter Verktyg Hjälp

Bakåt Gå till Länkar

Adress <http://intra.sahlgrenska.se/VGRTemplates/NoLeftMenuPage.aspx?id=61821>

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN SAHLGRENSKA UNIVERSITETSSJUKHUSET

Om webbplatsen Kontakt Startside

Ledning & styrelse Områden Vård Forskning & Utbildning Tjänster & Service IT-stöd

Aktuellt

[Ny områdesindelning fr.o.m. 1 januari 2008](#)

[Öppna vårdplatser och mottagningar julen 2007](#)

[Riktlinjer för influensavaccin](#)

[Kvalitetsveckan 4-6 mars 2008](#)

Nyheter

2008-01-03 Anslagstavla: [Akut brist på A-negativt och 0-negativt blod](#)

2008-01-02 Medicinsk: [Läkemedelsdagarna 2008 - Sahlgrenska, Östra, Mölndal](#)

2007-12-28 Anslagstavla: [Friskvård in SU](#)

2007-12-27 Omr Försörjning och Service: [SU-turen under jul- och nyårshelgen](#)

2007-12-27 Anslagstavla: [Kick off - Glädje](#)

[Fler nyheter »](#)

Ledningsnyheter

2007-12-19 Sjukhusdirektören: [God Jul och Gott Nytt År!](#)

2007-12-14 Sjukhusledning: [Ny Medarbetarenkät start 21 jan](#)

2007-12-04 Verksamhetsutveckling: [Nöda patienter inom SU-psykiatri](#)

2007-12-03 Verksamhetsutveckling: [HTA-centrum öppnar. Välkommen dit 12 dec kl 12-14!](#)

[Fler ledningsnyheter »](#)

Prenumerera

IT-nyheter

[2008-01-03 12:23] Personaladministrativa system: [Fortsatt problem i Västfolket](#)

[2008-01-02 14:33] Personaladministrativa system: [Kort avbrott av Västfolket](#)

[2007-12-07 15:31] Information: [Service tekniker från DELL kompletterar med minne](#)

Viktigt att veta

- Arbetsmiljöhandbok
- Beläggningsoversikt
- Brand
- Infektionshygien
- Informations säkerhet
- Investeringsbegränsningar
- Katastrofplan
- Katastrofplan kortmanual
- Klagomålshantering
- Läkemedel
- Miljö
- Organdonation/donationspärm
- Patientenkät 2007
- Personalhandbok
- Personalkontakter

Informationsmaterial

- Logotyp och mallar
- Organisationsschema
- Presentation av SU
- Kartor
- Kartor med rökplatser

Länkar

- MIG-teamet Sahlgrenska
- SU:s externa
- VGR:s intranät
- VGR:s externa
- Sahlgrenska akademien
- Västfastigheter
- Sjukvård inom VGR
- Samverkanstornet

suNytt
20 dec-07
[GOD JUL och GOTT NYTT ÅR!](#)

[Läs suNytt](#) [suNytt arkiv](#)

Dokumentbibliotek
Blanketter, policier, riktlinjer mm

Information för personal

Torget
Köp, sälj och byt!

Service Center

Projektplatsen

<http://intra.sahlgrenska.se> Okänd zon (Blandat)

Figur 2. Utskrift från SU:s intranät som visar startsidan.

Teoretisk referensram

I följande kapitel kommer vi att presentera de teorier kring organisationskommunikation, intranät och användningsteorier som vi funnit relevanta för vår uppsats. Vi kommer att börja med teorier kring organisationskommunikation ur ett ledningsperspektiv för att sedan presentera intranätet och dess egenskaper i förhållande till andra kanaler. Slutligen kommer vi att presentera de användningsteorier vi valt att använda oss av samt resultat från tidigare, liknande uppsatser.

Att kommunicera i en organisation

Organisationskommunikation omfattar såväl en organisations interna som externa kommunikation. I vår studie är vi intresserade av att veta hur SU:s vårdpersonal tar del av information och därför fokuserar vi på den interna kommunikationen. En god internkommunikation ligger dock ofta till grund för en lyckad externkommunikation eftersom de motiverade och delaktiga medarbetarnas syn på organisationen sprider sig till omvärlden. De flesta medie- och kommunikationsforskarna är idag överens om att varje organisation är beroende av kommunikation för att den ska fungera och överleva.

Hur en ledning kommunicerar med sina anställda

Organisationens chefer har ett ansvar för att nå de mål som organisationen har och alla organisationsmedlemmarna behöver i sin tur få kunskap om, förstå och acceptera organisationens mål för att kunna göra om de övergripande målen till konkreta arbetsuppgifter. Här har den interna kommunikationen en ytterst viktig funktion och kan därmed sägas vara en ledningsfråga.²¹ Det är alltså ledningens uppgift att informera sina anställda.

Jacobsen & Thorsvik²² tillför ytterligare en aspekt på kommunikation ur ett ledningsperspektiv; som ett medel för styrning, kontroll och samordning. För att ledningen ska veta vad som händer i organisationen, och därmed kunna dämpa negativa strömningar eller uppmuntra positiva, krävs även information från de anställda till ledningen. Det vill säga en tvåvägskommunikation. Om kommunikationen inte fungerar når denna information dock aldrig fram till ledningen. Lika viktigt ur styrningssynpunkt är att den information ledningen vill nå ut med verkligen når rätt personer, och att dessa tolkar och accepterar budskapet på det sätt som ledningen avsett.

Men kommunikation är inte bara ett medel för ledningen, utan också viktig ur ett individperspektiv. Genom att kommunicera skapar man en gemensam plattform som ligger till grund för att arbeta mot och nå de gemensamma målen. Samtidigt som vi skapar relationer till andra får vi också en bättre förståelse för andra avdelningar och funktioner inom organisationen.²³ Heide med flera redogör för Richmond och McCroskey's indelning av internkommunikation i sex funktioner:

1. Den informativa funktionen – att medarbetarna har tillräckligt med information för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.

²¹ Barnard; Bennis & Nanus i Mats Heide med flera, *Kommunikation och organisation* (Malmö 2005) s. 19.

²² Dag Jacobsen & Jan Thorsvik, *Hur moderna organisationer fungerar* (Lund 2006) s. 337-338.

²³ Heide med flera 2005, s. 19.

2. Den regulativa funktionen – kommunikation om regler, policy, normer och värderingar. Muntligt från chef till medarbetare eller via dokument om organisationens profil.
3. Integrationsfunktionen – kommunikation om arbetstilldelning samt att få medarbetarna att arbeta mot samma mål.
4. Ledningsfunktionen – kommunikation med syfte att få personalen att göra det som krävs för att nå målen, samt att skapa goda relationer med medarbetarna.
5. Den övertalande funktionen – kommunikation där cheferna försöker övertala och påverka medarbetarna att göra något särskilt.
6. Socialiseringsfunktionen – kommunikation som socialiserar in medarbetaren i organisationen och får dem att hitta sin plats i de befintliga kommunikationsnätverken.²⁴

Det blir uppenbart att åtminstone **de fem första** nästan helt och hållet är funktioner där ledningen utgör den dominerande parten. Samtidigt spelar mottagaren, i vårt fall vårdpersonalen, en i allra högsta grad viktig roll eftersom ledningen är beroende av att mottagaren tar till sig informationen på det sätt som ledningen avsåg. I centrum för vår studie står den information som ledningen vill nå ut med till sin vårdpersonal. Men vi är inte i första hand intresserade av att kartlägga och analysera hur själva informationen ser ut. Vårt fokus ligger istället på att ta reda på hur vårdpersonalen får, tar emot och värderar informationen från ledningen.

Olika kommunikationskanaler fyller olika funktioner

Den typ av kommunikation vi skall titta på i vår studie brukar kallas *formell kommunikation*. Det är den kommunikation som tar de vägar som organisationsledningen på förhand konstruerat för att nå ut till sina anställda till motsats från den så kallade *informella kommunikationen*. Den informella kommunikationen är den kommunikation som tar andra vägar än de på förhand utstakade kommunikationskanalerna. Det kan röra sig om exempelvis samtal i korridorer och fikadiskussioner. Man kan välja att se den informella kommunikationen som en riskfaktor där ledningens brister synas av de anställda och dispyter kolleger emellan får näring. Men man kan även betrakta informell kommunikation som ett positivt sätt för personal att tillsammans tolka och bilda sig en uppfattning om den information ledningen vill att de ska ta del av.

Forskaren Jan Strid skiljer mellan direkta och indirekta, eller personliga och opersonliga kommunikationskanaler.²⁵ Till de direkta kanalerna hör närmsta chef, arbetskamrater och arbetsplatsträffar eller informationsmöten. Till de indirekta räknar Strid massmedia, personaltidningar, anslagstavlor, övriga interna kanaler som t ex video och kabel-tv, samt den nya informationsteknologin. Mycket har hänt inom teknologin sedan Strid formulerade sin uppdelning. Om den hade formulerats idag skulle han rimligen ha använt termer som internet, intranät och e-post istället för ”video och kabel-tv samt den nya informationsteknologin”.

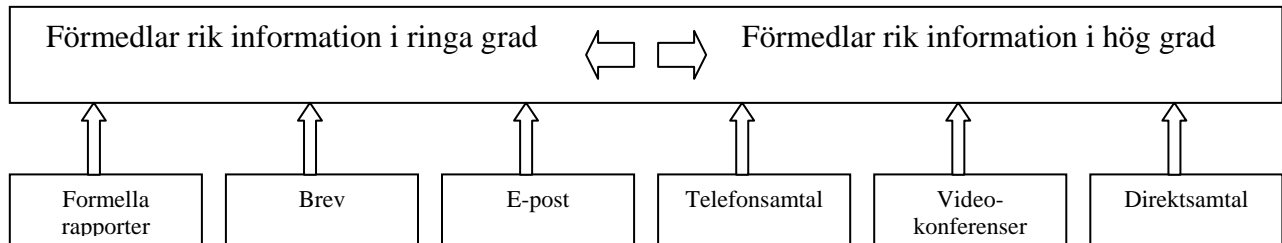
Direkta informationskällor så som samtal mellan människor förmedlar ofta mer än vad textbaserade informationskällor gör. En stor anledning till att de skriftliga kanalerna inte anses förmedla ”rik information” är att man genom skriftlig kommunikation inte har möjlighet att kommunicera genom kroppsspråk och på så sätt uppfatta signaler som inte finns skrivna i ord.

²⁴ Heide med flera 2005, s. 43-44.

²⁵ Jan Strid, Internkommunikation (Lund 1999) s. 53.

Skriftlig kommunikation ger också mottagaren små möjligheter att omgående reagera och svara på meddelandet.

De muntliga kanalerna som ligger längst till höger i modellen på nästa sida anses förmedla rik information i hög grad. Vid muntlig kommunikation kan man läsa av varandras kroppsspråk och på så sätt uppfatta information på ett sätt som är omöjligt via skrift. Mottagaren har dessutom stora möjligheter att reagera och försäkra sig om att man uppfattat meddelandet korrekt.²⁶



Figur 3: Olika kanalers förmåga att förmedla rik information.²⁷

Som vi ser saknas intranät i den här modellen men vi skulle förmodligen lägga in intranätet på den vänstra sidan av modellen bland de andra skriftliga kanalerna.

Väldigt förenklat kan man säga att Strid och Jacobsen & Thorsvik menar att om man vill nå fram med komplexa meddelanden som är personliga och lätta att missförstå bör man välja muntlig kommunikation. För meddelanden som är opersonliga och av rutinmässig karaktär kan man mycket väl använda sig av skriftlig kommunikation.²⁸

Vanliga kommunikationsproblem

Det är förmodligen få organisationer som uppriktigt kan säga att de inte har några problem med kommunikationen med de anställda. Det är lätt att inse svårigheterna med kommunikationen i ett företag som SU med 17 000 anställda fördelade på olika geografiska och organisatoriska områden. Hur ska informationen paketeras? Vilka kommunikationskanaler ska man välja? Tolkar de anställda informationen på det sätt som ledningen avsåg? Jacobsen & Thorsvik ser följande tre vanliga problem i kommunikationsprocessen:

När sändaren ska utforma meddelandet måste detta göras dels så att informationen ser ut som avsändaren vill, dels så att mottagaren kan ta till sig den på rätt sätt. Om man väljer fel ord, formulering eller ton kan mottagaren få fel uppfattning om den ursprungliga avsikten med informationen. Ofta sker sådana missar när det är personer med olika utbildning och erfarenheter som kommunicerar.

Vid val av kommunikationskanal gäller det att ta hänsyn till de olika tillgängliga kanalernas egenskaper. Om kanalen är olämplig för den aktuella typen av meddelande riskerar man att informationen inte når ut till den tänkta mottagaren. Kanske omöjliggör den valda kanalen

²⁶ Daft & Lengel i Thorsvik & Jacobsen 2006, s. 344.

²⁷ Daft & Lengel i Thorsvik & Jacobsen 2006, s. 344.

²⁸ Thorsvik & Jacobsen 2006, s. 344-345.

återkoppling och mottagaren kan inte få svar på sina eventuella frågor eller synpunkter. Kanske passerar meddelandet andra individer på vägen genom kanalen. Då riskerar man att informationen filtreras, eller i värsta fall inte når fram alls.

När mottagaren tar emot meddelandet påverkas mottagandet av hur väl avsändaren utformat och paketerat detta. Dessutom har mottagarens värderingar, intressen och förväntningar betydelse för hur denne värderar och tolkar information. En annan viktig aspekt är mottagarens uppfattning av sändaren. Har man inte förtroende för sändaren är det svårt att få förtroende för informationen från denne.²⁹

Men vad är egentligen ett intranät?

Det finns flera olika definitioner på vad begreppet intranät innebär, många av dessa beskriver intranät utifrån tekniska aspekter.³⁰ En som gör det är datorkonsulten Steven Telleen, han anses vara den som har skapat begreppet intranät.³¹ Han förklarar begreppet på följande sätt:

Ett intranät är en kommunikationsinfrastruktur. Den bygger på kommunikationsstandarderna för Internet och innehållsstandarderna för World Wide Web [...] Den särskiljande egenskapen för intranät är att tillgången till information som publiceras på intranät är begränsad till användarna inom nätverket.³²

Denna förklaring är som sagt mycket tekniskt inriktad, men tar upp den viktiga aspekten att informationen på intranätet är begränsat till nätverkets användare. Detta stämmer överens med tillgången till SU:s intranät som är begränsad till SU:s anställda. Eftersom vi i denna undersökning ser på intranätet utifrån ett organisationsperspektiv bör även Mats Barks definition tilläggas. Bark beskriver intranätet som;

[E]tt WWW och TCP/IP-baserat organisationsnätverk med möjlighet till ett enhetligt användargränssnitt, oberoende av datorplattform och servermiljö, anpassat för att stärka och utveckla den interna informationen/kommunikationen, underlätta tillgången till och utbytet av kunskap/data inom organisationen, samt fungera som ett interaktivt arbetsredskap för att understödja processer och arbetssituationer.³³

Barks förklaring innefattar förutom den tekniska delen även vad syftet med intranätet är och hur intranätet kan användas³⁴ vilket är värdefullt ur ett organisationsperspektiv. Därför väljer vi i vår uppsats att använda oss av både Telleens och Barks definitioner av intranät som komplement till varandra.

Huruvida e-post ingår i begreppet intranät framkommer inte i någon av de ovanstående definitionerna.³⁵ Heide och Bark menar att e-post är en funktion som ingår i intranätet och därför går det att räkna in e-post i begreppet intranät.³⁶ Enligt Bark ses dock e-post och intranät ofta som två separata kanaler inom själva organisationen³⁷ därför har vi valt att i vår uppsats se intranätet som en kanal och e-post som en annan.

²⁹ Jacobsen & Thorsvik 2006, s. 339-342.

³⁰ Mats Heide, *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande* (Lund 2002) s. 88.

³¹ Heide 2002, s. 88.

³² Telleen, citerat och översatt av Mats Bark med flera, *Intranätboken Från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg* (Malmö 2002) s. 10.

³³ Mats Bark med flera 2002, s. 11.

³⁴ Heide 2002, s. 89.

³⁵ Bark med flera 2002, s. 11.

³⁶ Bark med flera 2002, s. 11.

³⁷ Bark med flera 2002, s. 11.

Var kom det ifrån och vad ska man ha det till?

När intranätet började införas i företag och organisationer i början av nittiotalet var det i många fall enskilda anställda som på eget initiativ startade upp det, istället för att beslutet kom från ledningen.³⁸ Även på SU växte det fram intranät på 90-talet och då som små öar inom organisationen. År 2002 började det att föras diskussioner om att slå samman de olika intranäten till ett större, gemensamt intranät med ett gemensamt webbpubliceringssystem, ett arbete som påbörjades 2003 och tre år senare var större delen av SU:s organisation inne i det gemensamma intranätet.³⁹ Med tiden har många företag och organisationers ledningsgrupper blivit medvetna om intranätets möjligheter och hur intranät kan användas i verksamheten.⁴⁰ Dit hör även SU:s ledning vilket framgår av SU:s IT-vision och strategi där följande går att läsa:

Genom att utveckla innehållet på SU:s intranät ges möjlighet att dels sprida information snabbt inom sjukhuset, dels öka kommunikationen medarbetare emellan.⁴¹

Intranätet på SU ses alltså både som en informationskanal för snabb informationsspridning och som en kommunikationskanal mellan SU:s medarbetare.

Fördelar med att använda intranät

Intranät är mycket praktiskt och effektivt när ett stort antal personer ska informeras. Utbyggnaden av intranät inom en organisation kan medföra att anställda som geografiskt befinner sig på avstånd från de centrala delarna i en organisation ändå har möjlighet att hålla sig informerade, t.ex. genom att ta del av nyheter, dokument och databaser som finns upplagda på intranätet.⁴² Detta är något som blir viktigt på SU som är en organisation med många olika enheter utspridda i Västra Götalandsregionen. Flera forskare, till exempel Sproull och Keiser, hävdar att elektronisk kommunikation även kan reducera barriärer mellan personer på olika hierarkiska nivåer i en organisation. Enligt dem är e-post särskilt lämpad för att minska det sociala avståndet inom en organisation och detta av två anledningar: För det första kan e-postlistor öka antalet personer som får en viss typ av information. För det andra minskar e-post jämfört med andra medier de sociala kontextledtrådarna som status, ålder, position, ansiktsuttryck och tonläge.⁴³ På detta sätt kan det kännas lättare för anställda med lägre position eller status att kommunicera med chefer eftersom den elektroniska kommunikationsformen upplevs som mindre hämmande.

De fördelar som gäller e-post är troligtvis något som även gäller för intranätet som kommunikationskanal. Med undantag för att intranätet inte erbjuder samma möjligheter till direkt feedback.

Intranätets baksidor

I tidigare studier om intranät har det framkommit att trots en god tillgång till intranät i organisationer finns det en del brister som gör att användningen försvåras och begränsas.⁴⁴ En

³⁸ Nygren, i Heide 2002, s. 83.

³⁹ Kristian Norling, *tidigare infomaster på SU* (2007)

⁴⁰ Heide 2002, s. 83.

⁴¹ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Sahlgrenska universitetssjukhuset – IT-vision och strategi 1999* <http://www.sahlgrenska.se> (2007) s. 5

⁴² Heide i Dahlgren med flera 2002 s. 182-183.

⁴³ Heide i Dahlgren med flera 2002 s. 183.

⁴⁴ Dick Stenmark *Designing the new intranet* (Göteborgs universitet: 2002) <https://gupea.ub.gu.se> s. 1-2.

av dessa brister är att användarna har svårt att hitta den information som de söker.⁴⁵ Detta är någonting som bland annat framkommer i medie- och kommunikationsvetaren Mats Heides avhandling från 2002, som bygger på kvalitativa intervjuer med anställda på ett mobiltelefonföretag. Heide förklarar de anställdas svårigheter med att hitta på intranätet med att intranätet består av ett stort antal webbsidor som dessutom har en struktur som upplevs som rörig av användarna.⁴⁶ Detta är naturligtvis ingenting som gäller generellt. Skillnaderna är förstås stora mellan olika intranät.

En stor nackdel med intranätet som kommunikationsform är att den är mindre rik än öga-mot-öga kommunikation.⁴⁷ Kommunikation via dator saknar de sociala ledtrådar som muntlig kommunikation innehåller. Röstläge, ansiktsuttryck, miljö och så vidare går förlorade. Den här typen av sociala ledtrådar påverkar på olika sätt kommunikationen. Information som enbart förs på elektronisk väg inbjuder heller inte till interaktion mellan medarbetare och chef utan blir mest en envägskommunikation, istället för kommunikation som sker öga-mot-öga.⁴⁸ Att datormedierad kommunikation är snabbare och innehåller mer information, innebär inte alltid att kvaliteten på kommunikationen är bättre. Enligt forskaren Arthur Shulman leder det helt enkelt till att missförstånd sprids ännu snabbare genom den nya tekniken. Han menar vidare att kommunikationsproblem som redan finns inom en organisation inte går att lösa med hjälp av IT.⁴⁹

En annan kvalitativ intervjustudie, en magisteruppsats gjord på SU/Östra, visar på svårigheter att hitta information på grund av ett dåligt strukturerat intranät⁵⁰. Urvalsgruppen är i denna studie visserligen begränsad till personal vid en avdelning inom SU och antalet intervjuade ur vårdpersonalen var enbart fyra personer, så resultatet kan inte sägas vara generaliserbar för SU:s vårdpersonal i stort, ändå är det intressant att se vad några anställda tycker om intranätet. I den studien framkom det att vårdpersonalen upplever att sökmotorn på SU:s intranät genererar för många träffar som de inte hinner gå igenom vilket medför svårigheter att hitta det man söker.⁵¹ En anledning till att en sökmotor ens behöver användas skulle kunna vara att det finns för mycket information, vilket leder oss vidare till ett annat hinder, som inom forskningen brukar kallas informationsöverflöd.⁵²

Informationsöverflöd

Oftast läggs det upp så mycket information på intranätet att den totala informationsmängden ökar, vilket skulle kunna ses som positivt – att medarbetarna får mer information än vad de annars skulle ha fått⁵³ och om medarbetarna tar del av informationen finns möjligheten till att deras medvetenhet kring vad som händer i organisationen ökar.⁵⁴ Däremot gör stora mängder information det svårare att sälla och avgöra vad som är viktigt. Processen att sälla bland informationen blir ofta tidskrävande och kan upplevas som ett störnings- och stressmoment i arbetet.⁵⁵ Inom forskningen talas det ibland om informationsöverflöd, vilket inträffar då det finns så mycket information att medarbetarna har svårt att avgöra vad som är viktigt och

⁴⁵ Stenmark 2002, s. 1-2.

⁴⁶ Heide 2002, s. 205.

⁴⁷ Heide i Dahlgren med flera 2002, s. 182.

⁴⁸ Heide i Dahlgren med flera 2002, s. 183.

⁴⁹ Arthur Shulman refererat av Heide i Dahlgren med flera 2002, s. 183.

⁵⁰ Jan Staats, Christian Johansson, *Intranät som informationskälla och arbetsverktyg i sjukhusmiljö*. Magisteruppsats. (Göteborgs Universitet 2006) s. 38.

⁵¹ Staats, Johansson, 2006, s. 38.

⁵² Heide 2002, s. 206.

⁵³ Heide i Dahlgren med flera 2002, s. 183.

⁵⁴ Heide i Dahlgren med flera 2002 s. 185.

⁵⁵ Heide i Dahlgren med flera 2002 s 183-184; Heide 2002, s. 206.

inte.⁵⁶ Tendenser till informationsöverflöd på SU:s intranät framgår i magisteruppsatsen om SU:s intranät som tidigare nämndes, där vårdpersonalen anser att intranätet innehåller mycket information som inte är relevant för vårdpersonal och att det som är viktigt är svårt att ta till sig eftersom det överlag finns väldigt mycket information om vitt skilda områden.⁵⁷ Undersökningen visar även att den information som vårdpersonal främst inhämtar via intranätet handlar om behandlingsmetoder, hämtning av nya blanketter och rutiner eller telefonnummer vilket bara är en bråkdel av det utbud som finns på SU:s intranät.⁵⁸

Ett annat hinder att använda intranätet skulle kunna vara att intranätet är dåligt uppdaterat.⁵⁹ Detta framkommer i de kvalitativa intervjuerna med vårdpersonalen på SU, där det beskrivs hur flera olika versioner av samma dokument kan ligga uppe och man inte vet vilken som är aktuell.⁶⁰

Tidspress

I Heides avhandling framkommer det att på arbetsplatser där personalen har mycket att göra och upplever stress i sitt arbete kan informationssökning på intranätet upplevas som tidskrävande och som ett ytterligare störnings- och stressmoment.⁶¹ Liknande tendenser framkommer i magisteruppsatsen på SU där vårdpersonalen säger att om det finns tid kan det hända att de söker upp information på egen hand då de behöver inhämta ny kunskap, men vanligtvis frågar de andra.⁶²

En annan anledning till att man hellre frågar andra anställda istället för att söka upp det själv på intranätet, kan vara att man har haft problem intranätet tidigare. Det kan handla om tekniska problem som hindrande brandväggar som gör det svårt att komma in på intranätet⁶³. Sådana saker kan bidra till att de anställda får en skeptisk inställning, vilket skulle kunna hindra dem från att försöka söka information på intranätet⁶⁴ eftersom det ”ändå inte funkar” eller att ”informationen går snabbare att ta reda på genom andra vägar”. Heide påpekar även att anställda kan ha svårt att tolka övergripande information som rör organisationen, då det inte framgår vad informationen egentligen betyder och hur den påverkar en enskild anställd och dennes enhet.⁶⁵ Heides avhandling visar att anställda som arbetat länge på en arbetsplats ofta blir informationsförmedlare åt personer som anställts nyligen, genom att de visar var information går att få och hjälper till vid tolkningen av informationen.⁶⁶ Detta pekar alltså på att personliga kontakter och kommunikation kollegor emellan många gånger blir genvägen till att få information.

Användarna

Eftersom vår studie har fokus på informationsmottagarna kommer vi nu att kort presentera de användningsteorier vi kommer att använda oss av i vår analys.

⁵⁶ Heide 2002, s. 206.

⁵⁷ Staats, Johansson, 2006, s. 38-39.

⁵⁸ Staats, Johansson 2006, s. 38.

⁵⁹ Staats, Johansson, 2006, s. 42.

⁶⁰ Staats, Johansson, 2006, s 39.

⁶¹ Heide i Dahlgren med flera 2002 s. 183-184; Heide 2002, s. 206.

⁶² Staats, Johansson, 2006, s. 38.

⁶³ Heide 2002, s. 206.

⁶⁴ Heide 2002, s. 206.

⁶⁵ Heide 2002, s. 206.

⁶⁶ Heide 2002, s. 206.

Intranätet: Ett nytt sätt för användarna att få information och att informera sig

Att få information är en tids- och energikrävande sysselsättning, om man som mottagare dessutom själv aktivt måste söka upp sin information tar det ännu mer tid. För att kunna ta del av information via intranät krävs inte bara tid och energi utan även kunskaper kring den relativt nya tekniken.

Push and pull av teknik

Det finns olika åsikter om teknik och hur den sprids i samhället. Dessa åsikter går även att överföra på hur teknik sprids i en organisation. Begreppen push och pull nämns ofta. Uttrycken syftar på två olika sätt att se på förhållandet mellan människan och de nya teknikerna. Teknik-push innebär att människan är underordnad tekniken⁶⁷, att man är mer eller mindre tvingad att lära sig att använda den och att initiativet till införandet av tekniken tagits av någon annan än individen själv, exempelvis politiker, företag som vill marknadsföra sin produkt eller som är det mest troliga fallet i en organisation: ledningen. Teknik-pull innebär att det är individen själv som efterfrågar och tar till sig produkten vilket ofta kallas domesticering av teknik.⁶⁸ Domesticering innebär att individen låter det nya bli en naturlig del av dennes vardag.

Push and pull av information

Begreppen push och pull används även när man talar om information. ”Push” betyder alltså i det här fallet att exempelvis ledningen bestämmer vilken information som ska sändas ut till de anställda, utan att egentligen ha undersökt om medarbetarna är i behov av och vill ha informationen.⁶⁹ Telleen menar att detta ofta resulterar i att medarbetaren överöses med information som avsändaren anser kan vara bra ”ifall att”.⁷⁰ ”Pull” däremot innebär att medarbetarna själva aktivt söker upp information då de anser sig behöva det.⁷¹

Att aktivt söka upp information är det som medarbetarna förväntas göra när information läggs ut på intranät.⁷² Fördelarna med det är att individen får tillgång till mer information, men får själv bestämma över informationsflödet⁷³, Alltså hur mycket information och vilken information man tar del av samt när man väljer att göra det. Heide skriver att informationssökning på Internet ofta fungerar bra för personer när de har ett intresse för det som de ska söka efter.⁷⁴ Då intressegraden för arbetsrelaterade frågor kan variera hos de anställda behöver information som ledningen anser är viktig för de anställda sändas ut enligt ”push”metoden, eftersom det annars är lätt att de anställda missar den informationen om de inte finner något intresse av att själva söka fram den.⁷⁵

För att de fördelar (och nackdelar) som vi här räknat upp vad gäller intranätet skall märkas i organisationen räcker det självklart inte med att intranätet som teknik finns tillgänglig. Det krävs även att de anställda använder sig av den, något som inte kan tas som självklart.

⁶⁷ Randi Jerndal, *Slutrapporten för Forskningsprojektet kvinnor och informationsteknik* (Stockholm 2000) s. 9.

⁶⁸ Jerndal 2000, s. 9.

⁶⁹ Heide i Dahlgren (red) 2002 s 176

⁷⁰ Steven Telleen, *The Intranet Paradigm*, (2007) <http://www.iorg.com/papers/paradigm.html>.

⁷¹ Heide 2002 s. 151.

⁷² Heide 2002, s. 151.

⁷³ Heide 2002, s. 151.

⁷⁴ Heide 2002, s. 93.

⁷⁵ Heide 2002, s. 93.

Att kunna och vilja använda intranätet

Inom traditionen *uses and gratifications* är huvudfrågan: vad mottagaren gör med informationen snarare än vad informationen gör med mottagaren. Man är alltså mer intresserad av hur mottagaren ser på den information man får och vad man gör med den än hur informationen ser ut eller vem som är avsändaren. Man tittar även på vilka *behov* olika personer har av olika typer av information. Bara för att intranätet finns är det ju inte säkert att alla känner att det är relevant för just en själv.

Tillgång och tillgänglighet är en förutsättning men inte en garant för att användning sker.⁷⁶ Samhälls- och mediesituation sätter vissa ramar för vad som är möjligt när det kommer till medieanvändning. Men det är individens sociala situation som i slutänden avgör om medieanvändningen äger rum. Besluten grundar sig i vad individen har möjlighet att göra och är intresserad av att göra - vad man vill och vad man kan ta del av.⁷⁷

Den tänkta användaren (i det här fallet vårdpersonalen på SU) måste alltså både kunna och vilja ta del av informationen. Med *kunna* menar vi både att ha den kompetens som krävs för att använda intranätet och den tillgång till tid och dator, med fungerande uppkoppling som krävs. Att *vilja* ta del av något är också en viktig del för att informationen skall nå fram. För att vilja ta del av informationen måste den vara relevant och intressant för mottagaren. När man beskriver medieanvändning i förhållande till införandet av ny teknik handlar det emellertid också om viljan och möjligheterna att anpassa sig till det nya.⁷⁸

Everett M. Rogers har utarbetat en modell för innovationsspridningsprocessen och delar in människorna i samhället i fem kategorier avseende på hur snabbt de tar till sig innovationer som i vårt fall intranät:

1. *Innovatörerna* - vågar ta risker, har ofta kosmopolitiska relationer. Själva nyhetsvärdet i en innovation är av stor betydelse för innovatörerna.
2. *Tidiga accepterarna* - de som har ekonomiska och mentala resurser och därmed kan och vågar prova något nytt. Ofta högre utbildade än innovatörerna.
3. *Tidiga majoriteten* - en förhållandevis genomsnittlig grupp som tar noga övervägda beslut.
4. *Sena majoriteten* - skeptisk grupp. Behöver press från jämlingar. Inte sällan knappa ekonomiska resurser.
5. *Efterslämnarna* - misstänksamma mot nyheter, tycker att traditioner är viktiga.⁷⁹

Det blir här tydligt att det finns många olika typer av människor med olika inställning till och möjligheter till att ta till sig nya medieformer. Olikheter i livssituation och social position ger olika förutsättningar för varför, hur och om man använder intranät. Skillnader beroende på kompetens, möjligheter och intresse leder också till att olika individer upplever olika motiv för medieanvändning.⁸⁰ Motivens art hänger inte sällan ihop med faktorer som ålder, utbildning och social position. Intresset av det som står på intranätet beror självklart i hög grad på vad man arbetar med.

Även genus spelar in när man talar om teknik. Teknik och då även datorer ses traditionellt som manliga sfärer. Genus är kopplat till verktyg och sysslor genom att de säger oss var och

⁷⁶ Annika Bergström, *Nyhetsvanor.nu: Nyhetsanvändning på Internet 1998-2003*. (Göteborg 2005) s. 40.

⁷⁷ Bergström 2005, s. 42.

⁷⁸ Bergström 2005, s. 44.

⁷⁹ Bergström 2005, s. 45.

⁸⁰ Bergström 2005, s. 46.

till vem de passar, på ungefär samma sätt som reklam får oss att koppla ihop läskedrycker och schampon med solsken och ledighet.⁸¹ Att datorer fortfarande kopplas till manlighet och därmed till män avspeglar sig även i statistik kring datortillgång och internetanvändning⁸². Att inte tro sig kunna något på grund av genusföreställningar kring teknik kan även vara ett hinder för att ta till sig intranätet. Teoretiskt sett skulle det alltså vara svårare att få ett intranät att fungera som informationskanal på en så pass kvinnodominerad arbetsplats som SU än på en mansdominerad arbetsplats.

Hur många och vilka brukar använda intranätet?

Vi har tittat på en del tidigare studentuppsatser som handlar om intranätanvändning inom olika organisationer. Undersökningarna visar att användandet av intranät varierar mycket beroende på hur organisationens sammansättning ser ut, utifrån bland annat faktorer som arbetsuppgifter, befattning, ålder, kön och datorvana. Vi kommer här att presentera resultatet från några uppsatser för att få en tydligare bild av hur det kan se ut inom olika organisationer.

Hur ofta används intranät?

När det gäller medarbetares användning av intranät i de uppsatser vi tittat på fann vi den högsta dagliga besöksfrekvensen på Göteborgs-Posten, där 57 procent av medarbetarna uppgav att de använde företagets intranät dagligen.⁸³ Denna siffra är relativt hög om man jämför med två andra studier. På Försörjning och Service som är ett område inom Sahlgrenska Universitetssjukhuset uppgav 9 procent av medarbetarna att de använde intranätet varje dag. På IKEA i Uppsala var den dagliga användningen ännu lägre, med 4 procent dagliga användare.⁸⁴ De låga besöksfrekvenserna på IKEA/Uppsala förklarades med att de anställda inte hade fått någon information om att intranätet fanns och vad som gick att finna där.⁸⁵

På GP fann man att intranätanvändningen var kopplad till vilken avdelning samt vilka arbetsuppgifter de anställda hade.⁸⁶ En av de möjliga faktorerna till skillnaderna i medarbetarnas användningsgrad av intranätet mellan de olika organisationerna är rimligtvis om de anställda har ett kontorsjobb där de arbetar vid datorer eller om det är ett serviceyrke som är mer rörligt. I undersökningen på GP ingick personal som till exempel arbetar med journalistik, IT och företagsledning och där 86 procent av de anställda dagligen använde dator i sitt arbete.⁸⁷ På SU/Försörjning och service arbetar till exempel lokalvårdare, kockar, chaufförer, vaktmästare, IT-tekniker samt en del administrativ personal.⁸⁸ Många av dessa är serviceyrken som är mer rörliga. Detsamma gäller personalen på IKEA/Uppsala, där de som ingick i studien var personal som arbetade i kassan och på lagret.⁸⁹ I en annan undersökning, i Landstinget Kronoberg, anges tidsbrist som en anledning till varför vissa anställda inte använder sig av intranätet i större utsträckning.⁹⁰

⁸¹ Uppsatsförfattarnas egen översättning av Merete Lie i Merete Lie och Knut H Sørensen, *Making technology our own?: domesticating technology into everyday life* (Oslo/Stockholm 1996) s. 201.

⁸² Statistiska Centralbyrån, *IT bland individer* (2007) www.scb.se.

⁸³ Susanne Börjesson, Karin Högman, Pernilla Johansson, *Samvetet - Det samlande vetandet*, B-uppsats (Göteborgs Universitet 2001) s. 23.

⁸⁴ Fredrik Johansson, *Internkommunikation på IKEA En funktionsanalys av IKEA Uppsalas interna kommunikation*, C-uppsats (Uppsala Universitet 2006) s. 47. <http://publications.uu.se/abstract.xsql?dbid=7699>.

⁸⁵ Börjesson med flera 2001, s. 27.

⁸⁶ Börjesson med flera 2001 s. 41.

⁸⁷ Börjesson med flera 2001 s. 20; 41.

⁸⁸ Sofia Siewerts, Marianne Thulin, *Intranät – en användbar informationskälla* C-uppsats (Göteborgs Universitet 2006) s. 34.

⁸⁹ Johansson, 2006, s. 10.

⁹⁰ Marie, Alverslid, Madeleine, Johnsson, *Intranätet - konkurrent eller komplement till personaltidningen?* C-uppsats (Göteborgs Universitet 2004) abstract.

Enligt uppsatsen om SU:s område försörjning och service hade 77 procent av medarbetarna tillgång till gemensam eller egen dator på arbetsplatsen, vilket gjorde att den begränsade användningen av intranätet inte kunde förklaras med att datortillgång saknades.⁹¹

Stor datorvana – högre användningsfrekvens

Andra faktorer som bidrar till hur ofta medarbetare använder intranätet är hur vana de är att använda datorer. Resultatet i uppsatsen SU/Försörjning och service, visar att de personer som bedömde sin datorvana som mycket/ganska bra hade högre besöksfrekvens jämfört med de som bedömde att de inte hade särskilt god datorvana eller ingen datorvana alls.⁹² Likadant var det på GP, att de som hade stor datorvana också använde intranätet i större utsträckning än de som hade liten datorvana. På GP besökte 70 procent av de med stor datorvana intranätet minst en gång per dag, medan dagliganvändningen för de med liten datorvana enbart var 21 procent.⁹³

Högre användningsfrekvens bland kvinnor?

Det är bara en av de tidigare uppsatserna, den på GP, som tittade på intranätanvändningen utifrån ett könsperspektiv. På GP var det fler kvinnor än män som uppgav att de besökte intranätet dagligen. Av kvinnorna var det 67 procent och bland männen 47 procent som uppgav att de besökte intranätet varje dag.⁹⁴ Detta står i motsats till siffror från scb om dator och Internetanvändning bland män respektive kvinnor där män anges vara de mest flitiga användarna. En av faktorerna bakom de siffrorna man fick på GP ansågs vara att företagsledningen till stor del bestod av män och att manliga medarbetare använder sig av informella nätverk medan att kvinnliga medarbetare söker upp information på intranätet istället för genom personliga kontakter.⁹⁵

Äldre medarbetare – lägre användningsgrad?

Tidigare undersökningars resultat går isär när det gäller intranätanvändning kopplat till ålder. Två undersökningar visar att yngre medarbetare använder intranätet i större utsträckning än äldre, medan en undersökning visar det omvända. På GP uppvisade de som var 50 år eller äldre lägre besöksfrekvens än de yngre.⁹⁶ I en annan undersökning, på Landstinget Kronoberg fann man att användningen var ungefär lika stor mellan de olika åldersgrupperna men att, som i GP-studien, att personer i åldersgruppen 50-59 år använde intranätet mer sällan än övriga grupper.⁹⁷ Benägenheten att ta till sig ny teknik ansågs vara en av förklaringarna till att yngre personer använde intranätet i större utsträckning än äldre.⁹⁸ Den enda studie som visade på att äldre medarbetare besöker intranätet oftare än yngre var SU/Försörjning och service.⁹⁹ En förklaring som gavs till det var att chefer och administratörer var något äldre och att den gruppen inom organisationen hade uppvisat en högre användning än övriga medarbetare.¹⁰⁰

Arbetsledares och chefers användning

En faktor som alltså kan påverka intranätanvändningen är om medarbetaren har någon form av chefsbefattning eller inte. I uppsatsen på SU/Försörjning och service fann man att chefer använder sig av intranätet i högre utsträckning än andra.¹⁰¹ Dock fann man i den studien en

⁹¹ Siewerts, Thulin 2006, s. 55.

⁹² Siewerts, Thulin 2006, s. 56.

⁹³ Börjesson med flera 2001, s. 25.

⁹⁴ Börjesson med flera 2001, s. 25.

⁹⁵ Börjesson med flera 2001, s. 25.

⁹⁶ Börjesson med flera 2001, s. 41.

⁹⁷ Alverslid, Johnsson 2004, abstract.

⁹⁸ Börjesson med flera 2001, s. 41.

⁹⁹ Siewerts, Thulin 2006, s. 57.

¹⁰⁰ Siewerts, Thulin 2006, s. 57.

¹⁰¹ Siewerts, Thulin 2006, s. 54.

markant skillnad mellan chefer och arbetsledare, där 76 procent av cheferna uppgav sig använda intranätet dagligen eller någon gång per vecka, medan 25 procent av arbetsledarna uppgav sig använda intranätet i samma utsträckning.¹⁰² Jämför man övriga medarbetare med arbetsledarna visar det sig att det är något fler bland de övriga medarbetarna som använder intranätet (28 procent) jämfört med arbetsledarna (25 procent).¹⁰³

Intranätet – inte så populärt i förhållande till andra kanaler

I undersökningen IKEA/Uppsala fann man att muntliga och skriftliga informationskanaler är något som personalen föredrar, framför elektroniska kanaler som exempelvis e-post och intranät. Den närmaste chefen, samt i viss mån avdelningens anslagstavla var de informationskanaler som personalen uppgav som dem de föredrar.¹⁰⁴

I en C-uppsats från 2006 om intranätanvändningen bland mellanchefer på transport- och logistikföretaget Schenker uppgav de tillfrågade att de var lika nöjda med den information som ges via intranätet som med den information som kommer från andra kanaler, men att intranätet var den av organisationens informationskanaler som användes minst.¹⁰⁵

¹⁰² Siewerts, Thulin 2006, s. 54.

¹⁰³ Siewerts, Thulin 2006, s. 54.

¹⁰⁴ Johansson, 2006, s. 5.

¹⁰⁵ Jessica Nikell, *Information eller kommunikation*, C-uppsats (Göteborgs Universitet 2006) s. 54.

Material och metod

Här redovisas hur undersökningen har genomförts. Först redogör vi för varför enkät valdes som metod. Därefter tar vi upp hur urvalet har gjorts i förhållande till populationen och hur enkäten utformades och skickades ut. Avslutningsvis diskuteras hur väl svarspersonerna av enkäten överensstämmer med populationen och i vilken grad studien är giltig och generaliserbar.

Varför vi valde enkät som metod

De metoder som vi hade att välja mellan var intervjuer och/eller enkäter, vilket är lämpligt när människors attityder och beteenden ska mätas.¹⁰⁶ Då en tidigare studie om intranätet genomförts på en avdelning på SU/Östra 2006, med djupare intervjuer av personalen ansåg vi att det var lämpligt att genomföra en studie som ger en större överblick över SU:s vårdpersonal i stort. När ambitionen är att undersökningen ska ge en större överblick på kort tid är enkäter att föredra framför intervjuer, då det krävs ett stort antal intervjuer och mycket tid för att nå samma mål.¹⁰⁷ En nackdel med enkäter är att det tar tid att få tillbaka de besvarade enkäterna och att det på förhand inte går att veta om svarsfrekvensen kommer att bli tillräckligt hög för att kunna säga något om populationen.¹⁰⁸ Svaren i enkäter blir också mer kortfattade, vilket ökar risken att feltolkningar görs, jämfört med intervjuer där följdfrågor kan ställas för att klargöra resonemang.¹⁰⁹ Då vi vill kunna säga något om vårdpersonalen i stort väger ändå fördelarna med enkät tyngre än nackdelarna. Ytterligare ett alternativ hade kunnat vara att göra både intervjuer och skicka ut enkäter, men tidsmässigt är det inte ett realistiskt alternativ.

Populationen vårdpersonal

För att fastställa populationen vårdpersonal fick vi en lista från SU:s personalavdelning med namn på de personer som av SU klassas som vårdpersonal. Listan var senast uppdaterad den 30 september 2007 och omfattade personer med fast- eller visstidsanställning på SU. Totalt fanns det 13 582 personer på listan. Personer med andra yrken än vår definition vårdpersonal; undersköterska/skötare, sjuksköterska och läkare plockades bort från listan. Kvar blev 10 976 personer som alltså utgör vår population. Av dessa är 34 procent undersköterskor/skötare, 48 procent sjuksköterskor och 18 procent läkare. Trots att vi inte riktigt har samma definition av vårdpersonal som SU skiljer sig procentsatserna inte nämnvärt från de som anges på SU:s hemsida, (38 procent sjukvårdpersonal, 45 procent sjuksköterska, 15 procent läkare¹¹⁰).

Urval

Då populationen uppgår till över 10 000 personer är ett totalurval uteslutet då ett sådant kräver mer tid och större ekonomiska resurser än vad vi har att röra oss med. För att ändå försöka få ett urval som representerar vårdpersonalen valde vi att göra ett sannolikhetsurval, som innebär att samtliga personer som ingår i populationen ska ha en känd sannolikhet att bli utvald till urvalsgruppen.¹¹¹ Urvalet har gjorts genom en kombination av systematiskt och icke-stratifierat urval. Ett systematiskt urval innebär att man väljer ut personer med ett visst bestämt avstånd mellan varje person, beroende på hur många personer som ska väljas ut och

¹⁰⁶ Bengt Johansson i Mats Ekström, Larsåke Larsson med flera, *Metoder i kommunikationsvetenskap* (Lund 2000) s. 79.

¹⁰⁷ Jan Strid, *Internkommunikation* (Lund 1999) s. 105.

¹⁰⁸ Maria Björklund, Ulf Paulsson, *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera* (Lund 2003) s. 70.

¹⁰⁹ Björklund & Paulsson 2003, s. 70.

¹¹⁰ Sahlgrenska Universitetssjukhuset, *Personal* (2008) <http://sahlgrenska.se>.

¹¹¹ Johansson i Ekström med flera 2000, s. 83-84.

hur stor populationen är.¹¹² Eftersom andelen läkare storleksmässigt utgör en mycket mindre del av populationen än övrig vårdpersonal, valde vi att i den gruppen göra ett så kallat icke-proportionellt stratifierat urval¹¹³ vilket innebär att fler personer väljs ut som tillhör den gruppen än vad som motsvaras i populationen, för att få in tillräckligt med svar för att kunna säga något om denna grupp.

När vi fått klartecken från SU att vi skulle få resurser till att skicka ut 1000 enkäter, delade vi upp urvalsramen i tre grupper efter yrke och bestämde oss för att välja ut 976 personer av populationens totalt 10976 vårdpersonal. Fördelningen blev 34 procent (336 stycken) undersköterskor/skötare, 36 procent (349 stycken) sjuksköterskor och 30 procent (291 stycken) läkare. Antalet läkare, som i populationen är 18 procent, ökades därmed och andelen sjuksköterskor, som i populationen är 48 procent, minskade. För att få en representativ bild av vårdpersonalen i resultatet har vi sedan viktat de inkomna svaren, men hur detta har gjorts står i avsnittet om viktning. För att få fram vilka personer som skulle väljas ut och hur långt avståndet på listan skulle vara mellan varje person delade vi antalet personer i yrkesgruppen med hur många som skulle väljas ut och fick fram var 11:e undersköterska/skötare, var 15:e sjuksköterska och var 7:e läkare. Genom att använda funktionen autofilter i Excel plockades vårdpersonalen ut. Det ska även tilläggas att personerna på listan var ordnade efter vilket område på SU man jobbar samt efter personnummer inom varje område.

Utformning av enkäten

När vi formulerade enkätfrågorna tog vi inspiration av tidigare gjorda studier för att vi sedan skulle kunna jämföra våra resultat. Vi tittade bland annat på SU/Försörjning och service, SU/avdelning Östra och Heides avhandling om intranät. Vid formulering av frågorna som rör varifrån vårdpersonalen får information utgick vi både från litteratur och från den information vi fått från SU:s informationsavdelning om vilka kanaler som finns. Vi pratade även med tre sjuksköterskor, för att stämma av om de olika svarsalternativen som vi formulerat verkade rimliga. Två av sjuksköterskorna hade även möjlighet att läsa igenom enkäten innan den gick i tryck och efter deras kommentarer gjorde vi ytterligare förtydliganden och ändringar i enkäten.

I enkäten ställs 28 frågor. Dessa är placerade i olika delar och ovanför varje del finns en rubrik som talar om vad frågorna i stycket handlar om, för att det ska vara tydligt för den som svarar. Först placerades några frågor om personens arbetssituation; bland annat yrke, område, och sjukhus för att det skulle vara lätt för svarspersonerna att börja svara på enkäten. Därefter placerades frågor om datorntillgång och upplevelsen av internkommunikationen i stort, frågor som berör hela vårdpersonalen. Frågor om intranätet placerades långt bak i häftet, då risken finns att den typen av frågor inte upplevs som relevanta för personer som inte använder intranätet. Frågor om kön och ålder, placerades sist i häftet efter att ha följt metodböckers råd om att dessa kan ses som ointressanta eller vara känsliga för vissa individer.¹¹⁴ För att se följebrevet och enkäten i sin helhet, (se bilaga).

Ett dilemma vid enkätundersökningar är hur frågorna och svarsalternativen ska formuleras. Vid de flesta frågor som rör intranätet har vi använt påståenden som de svarande har fått ta ställning till. Svarsalternativen har varit av typen instämmer helt, instämmer delvis, instämmer knappast, instämmer inte alls samt vet ej/inte aktuellt. Ett alternativ hade istället

¹¹² Johansson i Ekström med flera 2000, s. 84.

¹¹³ Johansson i Ekström med flera 2000, s. 85.

¹¹⁴ Johansson i Ekström med flera 2000, s. 94; Jan Trost, *Enkätboken* (Lund 2001) s. 90.

kunna vara att ha frågor med svarsalternativ på en skala mellan 1-5 eller 1-7. Anledningen till att vi valde påståenden var för att det skulle bli mer tydligt för de svarande vad svarsalternativet innebar. I metodlitteratur diskuteras det huruvida man bör ha med svarsalternativet ”vet ej” eller inte.¹¹⁵ Vi har dock valt att sätta ut alternativet ”vet ej/inte aktuellt” på påståenden, exempelvis hur uppdaterat intranätet är, så att även personer som inte använder intranätet eller av andra anledningar inte har någon uppfattning om detta finner ett svarsalternativ som passar.¹¹⁶

Utskick av enkäter

Vi bestämde att enkäterna skulle distribueras via post för att det är ett smidigt sätt att nå ut till den spridda grupp av vårdpersonal som befinner sig på olika geografiska områden. Att vi valde post och inte elektronisk distribution som till exempel e-post eller intranät/Internet var för att vi ville nå ut till även dem som inte använder dessa kanaler. Först hade vi tänkt skicka enkäten via internpost, men då det visade sig att inte alla av vårdpersonalen har egna postfack valde vi istället att skicka enkäten till samtliga respondenters hemadresser.

Alla enkäter levererades till Posten vid samma tillfälle, en fredag och nådde (om postgången fungerade som den skulle) respondenterna en måndag. Att vi inte valde att skicka ut enkäten så att den nådde respondenterna till veckoslutet som brukar vara vanligt i enkätundersökningar,¹¹⁷ var för att vårdpersonal på sjukhus inte arbetar enligt traditionella kontorstider och att det rimligtvis inte skulle spela någon roll för svarspersonerna vilken veckodag de skulle få enkäten.

I kuvertet med enkäten låg även ett svarskuvert som svarspersonerna skulle stoppa den besvarade enkäten i och återsända till Göteborgs Universitet.

När enkäten hade legat ute 9 dagar, skickade vi ut ett påminnelsebrev till dem som vi ännu inte mottagit svar ifrån och när enkäten hade legat ute 17 dagar hos svarspersonerna satte vi av tidsmässiga skäl stopp för empiriinsamlandet.

Instansning och bearbetning av svar

Instansningen av enkätsvaren gjordes i datorprogrammet SPSS av oss tre uppsatsförfattare själva.

Det fanns tre frågor i enkäten med alternativ som skulle rangordnas. På en skala mellan 1-3 skulle man ange de kanaler man främst får information ifrån som rör det dagliga arbetet, ledningsinformation samt hur man skulle föredra att få ledningsinformation. Max tre alternativ fick anges. Några svarspersoner hade rangordnat informationskanaler i fjärde, femte hand osv. Då valde vi att enbart koda in de alternativ som var i första, andra och tredje hand. I de fall då någon skrivit siffran 1 på flera alternativ valde vi att koda in samtliga ettor som tvåor.

När alla enkätsvar var instansade, skrev vi ut frekvenstabeller och korstabeller på resultatet. För att tydliggöra resultaten har vi i en del fall slagit ihop kategorier bland de som besvarat

¹¹⁵ Peter Esaiasson, Mikael Gilljam, Henrik Oscarsson, Lena Wängnerud, *Metodpraktikan*. (Stockholm 2004) s. 275.

¹¹⁶ Esaiasson med flera 2004, s. 277.

¹¹⁷ Trost 2001, s. 100.

enkäten. Det är exempelvis i hur ofta man använder intranätet. De som svarat "varje dag", kallar vi "dagligen". De som svarat "några gånger i veckan" och "en gång i veckan" har blivit gruppen "1 eller några gånger i veckan". De som svarat "2-3 gånger i månaden" och "någon gång i månaden" kallas "1 till 3 gånger i månaden" och de som uppgett att de använder intranätet någon/några gång/-er per år samt aldrig har slagits ihop till gruppen "mer sällan eller aldrig".

"Tillbakaviktning"

Då vi skickat ut enkäter till en större andel läkare och mindre andel sjuksköterskor, än vad som finns i populationen, har vi valt att vikta resultatet utifrån yrkesgrupp, för att inte få för stor andel läkare och för liten del sjuksköterskor bland de som svarat. När vi viktade följde vi de instruktioner för viktning som Bengt Johansson skriver i Metoder i kommunikationsvetenskap, att man vid viktning: "multipliserar alla personer i den grupp som ska viktas med en kvot. Kvoten får man fram genom att dela med den andel gruppen har i populationen med andelen den har i urvalet."¹¹⁸ Dessa beräkningar gjordes av samtliga grupper vårdpersonal och de kvoter vi fick fram var 0,97 för undersköterskor, 1,33 för sjuksköterskor och 0,63 för läkare. När vi stansat in alla enkäter i SPSS tog vi ut frekvenstabeller på resultatet, både viktat och oviktat. Då resultatet på vissa frågor skiljde sig mellan det viktade och oviktade materialet valde vi att använda viktningfunktionen vid samtliga resultatberäkningar, för att de svarande ska försöka motsvara hur populationen är fördelad.

Bortfallsanalys

Det ursprungliga urvalet var 976 personer. Av detta antal har 11 personer plockats bort, på grund av att 8 enkäter kom tillbaka då personerna flyttat och nuvarande adress är okänd, 3 personer anmälde att de inte längre arbetar på SU p.g.a. sjukskrivning, föräldraledighet eller studier. Det återstående urvalet, det vill säga nettourvalet, består av 965 personer. Av dessa var det 402 st. (42 procent) som inte besvarade enkäten, vilket gör att svarsfrekvensen är 58 procent (563 st. svarande). I jämförelse med vad metodlitteratur anger att svarsfrekvensen vid enkätundersökningar brukar vara, är det en förhållandevis godtagbar svarsfrekvens, då den oftast ligger mellan 50 och 75 procent.¹¹⁹ Tar vi med i beräkningen att endast en påminnelse skickats ut står sig resultatet relativt bra, då det vid enkätundersökningar är vanligt att skicka ut tre till fyra påminnelser via brev och därefter ta kontakt med dem som inte svarat via telefon.¹²⁰ För att så många påminnelser ska kunna skickas ut brukar insamlingstiden för enkäter vara uppemot 7 veckor¹²¹, något som inte var möjligt för vår studie.

¹¹⁸ Johansson i Ekström med flera 2000, s. 85-86.

¹¹⁹ Trost 2001, s. 118.

¹²⁰ Johansson i Ekström med flera 2000, s. 93.

¹²¹ Trost 2001, s. 101.

I tabellen nedan redovisas mer ingående hur svarsfrekvensen är bland de olika grupperna.

Tabell 1. Antal personer i urvalet, antal inkomna svar samt svarsfrekvens efter yrke, kön, ålder och område

	Antal i urvalet	Antal inkomna svar	Svarsfrekvens i procent
Yrke			
Undersköterska/skötare	336 st.	191 st.	57
Sjuksköterska	349 st.	214 st.	61
Läkare	291 st.	145 st.	50
Kön			
Kvinnor	722 st.	433 st	60
Män	254 st.	128 st	50
Ålder			
30 år och yngre	117 st.	49 st.	42
31-40 år	254 st.	142 st.	56
41-50 år	293 st.	177 st.	60
51 år och äldre	322 st.	193 st.	60
Område			
Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus	107st	72 st.	67
Hjärta-Kärl	68st	39 st.	57
Medot	59st	27 st.	46
Område Mölndal	137st	70 st.	51
Område Sahlgrenska	234st	150 st.	64
Sinnesorganen	68st.	31 st.	46
Särskilda specialiteter	117st	60 st.	51
Område Östra	185st	97 st.	52

Det är ingen grupp som har en starkt avvikande svarsfrekvens. Läkare, män, personer i åldern 30 år och yngre samt personer från områdena Sinnesorganen och Medot har en något lägre svarsfrekvens jämfört med andra grupper.

Hur väl svarspersonerna representerar populationen

Tittar vi på hur fördelningen ser ut bland dem som svarat på enkäten i jämförelse med hur populationen ser ut, märker vi inga stora skillnader.

Tabell 2 Tabellen visar hur fördelningen ser ut av urvalet, de som svarat på enkäten samt populationen efter yrke (procent).

Yrke	Urvalet	De som besvarat enkäten (viktat)	Populationen
Undersköterska/skötare	34	33	34
Sjuksköterska	36	51	48
Läkare	30	16	19
Summa procent	100	100	101
Totalt	976	561	10976

Det är några procentenheter fler sjuksköterskor och något färre läkare och undersköterskor som besvarat enkäten i förhållande till populationen, men det rör sig om 3 procentenheter som mest.

Tabell 3 Tabellen visar hur fördelningen ser ut av urvalet, de som svarat på enkäten samt populationen efter kön (procent).

Kön	Urvalet	De som besvarat enkäten (viktat)	Populationen
Kvinnor	74	81	81
Män	26	19	19
Summa procent	100	100	100
Totalt	976	560	10976

Fördelningen mellan män och kvinnor stämmer överens med hur fördelningen är i populationen.

Tabell 4 Tabellen visar hur fördelningen ser ut av urvalet, de som svarat på enkäten samt populationen efter ålder (procent).

Ålder	Urvalet	De som besvarat enkäten (viktat)	Populationen
30 år och yngre	12	10	14
31-40 år	26	26	26
41-50 år	30	32	29
51 år och äldre	33	33	32
Summa procent	101	101	101
Totalt	976	560	10976

Som tabellen visar är det i åldersgrupperna 31-40 år och 51 år och äldre lika stor andel svarande som i populationen. Det är några procent färre svarande i gruppen 30 år och yngre och några procent fler svarande i gruppen 41-50 år, jämfört med populationens fördelning.

Utifrån område är de största procentuella skillnaderna mellan de som besvarat enkäten och populationen Område Sahlgrenska, där 4 procentenheter färre har besvarat enkäten jämfört med hur stor andel som finns i populationen.

Tabell 5 Tabellen visar hur fördelningen ser ut av urvalet, de som svarat på enkäten samt populationen efter område (procent).

Område	Urvalet	De som besvarat enkäten (viktat)	Populationen
Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus	11	13	12
Hjärta-Kärl	7	7	7
Medot	6	4	6
Område Mölndal	14	13	14
Område Sahlgrenska	24	28	24
Sinnesorganen	7	6	6
Särskilda specialiteter	12	11	12
Område Östra	19	18	19
Summa procent	100	100	100
Totalt	976	545	10976

Sammanfattningsvis motsvarar svarspersonerna ganska väl hur populationen är sammansatt utifrån variablerna yrke, område, kön och ålder. Mest överrensstämmelse är det mellan könsfördelningen, då hur andelen män och kvinnor som svarat på enkäten är lika stor som andelen män och kvinnor i populationen.

Sambandsmått och felmarginaler vid resultat och analys

Vid resultatuträkningar av frågor som består av flera variabler har chi2-test och Cramers V-test utförts. Chi2-test mäter om det finns ett signifikant samband mellan två kategoriska variabler,¹²² vilket exempelvis är användbart när man ska undersöka om det finns ett samband mellan hur ofta vårdpersonal använder intranätet och i vilken grad de har svårt att hitta på intranätet. Om man vid chi2-testet får ett tal som ligger nära 0 finns det ett signifikant samband mellan variablerna och ligger det närmast 1 finns det inget signifikant samband.¹²³

Cramers V mäter styrkan på sambandet mellan två kategoriska variabler.¹²⁴ Tar vi samma exempel som ovan innebär detta hur starkt sambanden är mellan hur ofta man använder intranätet och i vilken grad man tycker det är svårt att hitta på intranätet. Är Cramers V-måttet 1 är sambandet så starkt det kan bli och ligger det på 0 är variablerna statistiskt oberoende av varandra.¹²⁵ Vi kommer inte att presentera de värden som vi fått fram vid chi2-testen och Cramers V-testen i resultat- och analysdelen. Vi kommer istället att skriva ut huruvida det finns ett samband eller inte och vid tveksamheter skriva om sambandet är starkt eller svagt.

Vid analysen använder vi oss av uträkningar av statistiska felmarginaler, i de fall där resultatet ligger nära 50 procent och då resultatet bygger på få svarande, eftersom resultatet då är förknippade med en större osäkerhet.¹²⁶

Etiskt förhållningssätt

Vid undersökningen har vi följt de forskningsetiska principerna som finns för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Den första principen, informationskravet, att informera

¹²² Andy Field, *Discovering Statistics Using SPSS*, (London 2005) s. 689.

¹²³ Field 2005, s. 691.

¹²⁴ Field 2005, s. 727.

¹²⁵ Esaiasson med flera 2004, s. 394.

¹²⁶ Esaiasson med flera 2004, s. 201.

undersökningsdeltagarna om vad syftet med studien är,¹²⁷ uppfyller vi genom att detta framgår av följebrevet. I följebrevet står även kontaktuppgifter till oss som genomför studien samt till handledare och i de fall då personer hört av sig till oss och frågat om de måste delta i studien har vi följt informationskravet och upplyst om att det är frivilligt att delta. I enlighet med konfidentialitetskravet har vi varit försiktiga vid hanteringen av personuppgifter. Innan instansningen av enkäterna i SPSS avskiljde vi enkäterna från kuverten där det fanns nummer kopplade till svarspersonerna, så att det inte skulle gå att koppla vem som svarat vad. Även nyttjandekravet har följts, då det insamlade materialet endast kommer att användas för det som ligger inom ramen för denna studie.

Uppdragsgivarens influenser

Vår uppdragsgivare, SU:s informationsavdelning har formulerat problemet - vad som ska undersökas och att det är undersköterskor/skötare, sjuksköterskor och läkare som ska tillfrågas. När vi fick uppdraget innefattade det enbart gruppen som inte använder intranätet. Då det inte finns någon tidigare undersökning på SU som visar hur stor andel av vårdpersonalen som inte använder intranätet och inte heller några uppgifter om vilka det är som inte använder intranätet beslutade vi oss för att utvidga uppdraget och även ta reda på dessa uppgifter, vilket även är viktigt för att i resultatet ha något att jämföra med. Vi har från SU fått en lista på populationen, bakgrundsmaterial om organisationen och information om hur ledningen ser på SU:s informationskanaler. SU har finansierat kostnader som uppstått i samband med tryckning och utskick av enkäter. Formulering av enkätfrågor, urval av svars personer, instansning av besvarade enkäter, resultat- och analysredovisningen samt skrivande har skett utanför och utan inflytande från SU. Detta har inneburit att uppdragsgivaren inte har kunnat påverka undersökningens resultat i vidare mening.

Studiens giltighet och trovärdighet

För att bedöma studiens giltighet och trovärdighet ska vi här uppmärksamma studiens validitet, reliabilitet och objektivitet. Validitet innebär att man mäter det som man har tänkt mäta; att empirin som samlats in och de analyser som görs stämmer överens med det som efterfrågas i problemformuleringen.¹²⁸ För att få en hög validitet utgick vi vid formuleringarna av enkätfrågorna ifrån studiens frågeställningar samt från begrepp och frågor från tidigare gjorda studier och teorier om internkommunikation och intranätanvändning. Att utgå från tidigare teorier är även värdefullt för att ha något att jämföra resultaten med. Vi har försökt att vara tydliga vid formuleringarna av enkätfrågorna och gjorde ändringar och förtydliganden i enkäten utifrån testpersonernas synpunkter. Exempel på förtydliganden som gjorts är att webbadressen till intranätet står med, för att svars personerna skulle kunna titta på vilket intranät som vi frågar om. Även definitioner på begrepp med exempel har gjorts, av bland annat ledningsinformation och arbetsrelaterad information.

Enkätens frågeformuleringar

Här diskuterar vi några formuleringar i enkäten, som har medfört en viss osäkerhet vid tolkningen av resultaten.

När vi formulerade påståendena om intranätet i enkäten gjorde vi det utifrån resultat från tidigare studier. Detta medförde att påstående riktades åt något håll, vilket kan ha påverkat hur vårdpersonalen har besvarat frågorna. Ett av påstående formulerades ”det är svårt att hitta på intranätet”, eftersom resultatet från magisteruppsatsen på SU/Östra visade detta. Det är

¹²⁷ Vetenskapsrådet, *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* (2008) s. 7. <http://www.vr.se>.

¹²⁸ Helge Østbye, Karl Knapskog, Knut Helland, Leif Ove Larsen, *Metodbok för medievetenskap* (Malmö 2004) s. 40.

möjligt att svaret hade blivit annorlunda om vi hade ställt frågan på ett annat sätt. Ett annat påstående var ”det är ofta tekniska problem med datorn när jag ska använda intranätet”. Sett till vilka ord påståendet innehåller, mäts egentligen bara huruvida datorn har tekniska problem, inte t.ex. tekniska problem med intranätet. Dock kan frågan tolkas olika beroende på vad man lägger in i begreppet dator, men då vi analyserar svaret kan vi bara utgå ifrån de ord som uttryckligen står där.

Vid påståendena som rörde intranätet fanns alternativet ”vet ej/inte aktuellt” med. Detta för att personer som inte använt intranätet eller saknade uppfattning skulle kunna ange ett svarsalternativ. Därför är det få personer av dem som sällan eller aldrig använder intranätet som finns representerade i resultatet från påståendena om intranätet.

Det var 45 procent som angav svarsalternativet ”varken nöjd eller missnöjd” på påståendet ”hur nöjd känner du dig med den information du får som rör SU:s övergripande verksamhet”. Det är svårt att veta varför så pass många svarade på det sättet, om det tyder på att de som svarat saknar ett tydligt ställningstagande eller att frågan inte var formulerad på ett tillräckligt tydligt sätt. Vad vi menar med SU:s övergripande verksamhet definieras på sidan innan, men det är möjligt att det hade krävts en upprepning. Vid utformningen av enkäten hade vi kunnat utelämna svarsalternativet ”varken nöjd eller missnöjd”, så att svarspersonerna var tvungna att välja. Därefter skulle man kunna ha haft en fråga om hur stark anhängare man är av det valda svarsalternativet.

De flesta frågor som rör svarspersonerna, som exempelvis yrke och ålder, har fungerat bra utifrån hur många svar vi fått från svarspersonerna. En fråga som dock hade behövt ha fler alternativ var den som handlade om ifall man har arbetsledarfunktion. Anledningen till det är att undersökningen på SU/Försörjning och service skiljde på chefer och arbetsledare och att man fann stora skillnader i användningsgrad av intranätet bland dessa två grupper. Då det inte fanns någon uppdelning i våra svarsalternativ har vi inte kunnat jämföra arbetsledargruppen inbördes.

Hög reliabilitet eller tillförlitlighet, nås då de insamlade, bearbetade och analyserade värdena är riktiga och inga slarvfel har begåtts.¹²⁹ Vid instansningen av enkätmaterial i SPSS har vi delat upp enkäterna mellan oss och kodat en bunt enkäter var, då det var resultat från över 500 enkäter som skulle stansas in. Vi numrerade varje enkät i samband med att vi stansade in siffrorna för att kunna gå tillbaka till enkäten och kontrollera siffrorna ifall vi skulle upptäcka fel. I några fall har vi upptäckt felaktiga siffror och då har vi gått tillbaka till enkäten och fyllt i de rätta siffrorna i datorn. Vid resultatuträkningarna har vi haft i åtanke om resultatet verkar rimligt och i de fall där vi varit tveksamma har vi gjort uträkningar på nytt för att se så att vi gjort rätt. Vid viktningen av resultatet har vi haft kontakt med handledare för att försäkra oss om att vi gjort rätt. För oss är det svårt att säga hur reliabiliteten står sig, då detta är något man kan testa först om man upprepar undersökningen.¹³⁰ Dock har vi i vårt arbetssätt strävat efter en noggrannhet.

När det gäller objektivitet är det nästintill en omöjlighet att vara helt objektiv vid forskning. Även om man utgår från tidigare studier vid exempelvis vilka frågor som ska ställas i enkäten, så väljer man ändå ut vilka frågor som ska tas med och hur dessa ska formuleras.¹³¹ Det är utifrån hur frågorna är formulerade som svarspersonerna besvarar enkäten.¹³² Genom att

¹²⁹ Østbye med flera 2004, s. 40; Esaiasson med flera 2004, s. 67.

¹³⁰ Björklund, Paulsson 2003, s. 59.

¹³¹ Björklund, Paulsson 2003, s. 59.

¹³² Björklund, Paulsson 2003, s. 59.

försöka åskådliggöra hur vi har arbetat med undersökningen får du som läsare själv ta ställning till i vilken grad vi har lyckats med objektiviteten i denna studie.

Då vi har utgått från tidigare forskning, strävat efter en stor noggrannhet för att reducera systematiska fel och att våra huvudsakliga variabler mäter det som ska mätas, bedömer vi denna undersökning som giltig.

Avslutande metodreflektion och generaliserbarhetsanspråk

Vi var i början av uppsatsarbetet osäkra på i vilken utsträckning som svarspersonerna skulle besvara enkäten. När vi med facit i hand ser att svarsfrekvensen blev 58 procent och att de som svarat på enkäten representerar populationen utifrån kön och även nära nog utifrån ålder, område och yrke, så har metodvalet gett ett tillfredsställande resultat utifrån dessa faktorer. Därför kan även våra resultat sägas vara generaliserbara och därmed gälla för SU:s vårdpersonal i stort. Huruvida det går att generalisera resultaten utanför SU är mer komplicerat. Denna studie är ett fall av organisationskommunikation, närmare bestämt hur informationen från ledningen fungerar i en stor organisation. Denna studie kan ge kunskap om vilka svårigheter som kan finnas med att nå ut med ledningsinformation i stora och komplexa organisationer. Dock får man ha i minnet att varje organisation är unik och har därmed olika förutsättningar. Därför är både problemen och lösningarna olika för olika organisationer.

Resultat & analys

I detta kapitel kommer vi i tur och ordning att presentera resultat och analyser av våra fyra frågeställningar: Hur ofta använder vårdpersonalen intranätet? Vilka hinder finns som begränsar intranätanvändningen? Genom vilka kanaler, förutom intranätet, får vårdpersonalen ledningsinformation? Hur nöjd är vårdpersonalen med den ledningsinformation man får idag?

Hur ofta använder vårdpersonalen intranätet?

Inledningsvis presenteras resultatet på frågan om hur ofta vårdpersonalen använder intranätet. Därefter tittar vi närmare på hur intranätanvändningen varierar beroende på t ex kön, ålder, yrke och område.

Tabell 6: Hur ofta använder du SU:s intranät? (procent)

	Vårdpersonal
Varje dag	29
1 eller några gånger i veckan	49
1 till 3 gånger i månaden	17
Mer sällan eller aldrig	5
Summa procent	100
Antal svarande	556

29 procent av den totala vårdpersonalen använder intranätet varje dag. Vid en jämförelse med tidigare studier kan denna siffra ses som relativt hög. Betydligt lägre än de 57 procent av medarbetarna på Göteborgs-Posten som använder företagets intranät dagligen, men avsevärt högre än på IKEA där motsvarande siffra är 4 procent. I jämförelse med en tidigare studie gjord på SU, på området Försörjning & Service, där den dagliga besöksfrekvensen var 9 procent är vårdpersonalens användning hög. Slår man ihop de dagliga användarna med de som använder intranätet en eller några gånger i veckan blir summan 78 procent. I studien från Försörjning och Service var motsvarande siffra 36 procent.

5 procent av vårdpersonalen använder intranätet mer sällan än en gång i månaden eller aldrig. Detta förefaller vara en riktigt låg siffra – på området Försörjning & Service uppgav 42 procent att de aldrig besökte intranätet. På IKEA använder hela 76 procent av personalen intranätet mer sällan än en gång i månaden. Det är dock med en viss reservation vi jämför resultaten från vår studie med tidigare studier gjorda i andra organisationer. De kringliggande förhållandena i övriga organisationer skiljer sig rimligtvis från vårdpersonalen på SU. Några sådana faktorer kan bl a vara datortillgång, vilken typ av arbete medarbetarna har samt hur köns- och åldersfördelningen ser ut. För att kunna säga något om vad det är som påverkar intranätanvändningen på SU kommer vi nu titta närmare på några av dessa faktorer.

Tabell 7: Intranätanvändning beroende på yrke (procent)

	Undersköterskor/ Skötare		
	Skötare	Sjuksköterskor	Läkare
Varje dag	23	29	40
1 eller några gånger i veckan	49	54	33
1 till 3 gånger i månaden	21	14	17
Mer sällan eller aldrig	7	3	10
Summa procent	100	100	100
Antal svarande	185	282	90

Bland läkarna är det 40 procent som använder intranätet dagligen. Motsvarande siffra för undersköterskorna/skötarna är 23 procent och för sjuksköterskorna 29 procent. Det är alltså en större andel av läkarna som använder intranätet dagligen.

Men om vi lägger ihop de dagliga användarna med de som använder intranätet en eller några gånger i veckan har undersköterskorna/skötarna och sjuksköterskorna hämtat upp läkarnas försprång. Då är sjuksköterskorna de mest frekventa användarna med 83 procent medan motsvarande siffra för läkarna är 73 procent och för undersköterskorna/skötarna 72 procent.

Läkarna använder alltså intranätet dagligen i större utsträckning än övriga yrken, men om man betraktar användningen över en vecka är användningen relativt jämn. En trolig orsak till detta mönster är att 70 procent av läkarna har egna datorer, medan bara 6 respektive 14 procent av undersköterskorna/skötarna och sjuksköterskorna har egna datorer. Således har läkargruppen bättre förutsättningar att besöka intranätet dagligen, medan övrig vårdpersonal får dela tiden med andra.

Därför är det förvånande att det är bland läkarna vi hittar den största gruppen som använder intranätet mer sällan än en gång i månaden eller aldrig, 10 procent.

Tabell 8: Intranätanvändning beroende på område (procent)

	Drottning							
	Silvias barn- sjukhus	Hjärt Kärl	Medot	Möln- Dal	Sahl- grenska	Sinnes- organen	Särsk. Spec	Östra
Varje dag	27	26	26	19	31	22	43	27
1 eller några gånger i veckan	55	56	57	52	45	59	44	49
1 till 3 gånger i månaden	11	18	17	19	19	13	12	20
Mer sällan eller aldrig	7	0	0	10	6	6	2	4
Summa procent	100	100	100	100	101	100	101	100
Antal svarande	73	39	23	69	150	32	61	95

På ett övergripande plan är användningen av intranätet relativt jämnt fördelad över områdena. Egentligen kan vi bara utläsa två resultat som avviker från övriga. Område Mölndal med sina 19 procent dagliga användare utgör det område som procentuellt sett har lägst antal dagliga

besökare. Detta kan jämföras med området Särskilda Specialiteter där 43 procent av vårdpersonalen använder intranätet dagligen. Mölndal är också det område som har den största gruppen som använder intranätet mer sällan än en gång i månaden eller aldrig, 10 procent.

Vi har inte lyckats finna några direkta förklaringar till att intranätanvändningen inom Mölndal skiljer sig relativt mycket från övriga områden. Vi kan heller inte förklara varför den dagliga användningen är så hög inom Särskilda Specialiteter. Troligtvis kan man finna orsakerna i organisationskulturella faktorer som ligger utanför denna studies referensram och syfte.

Tabell 9: Intranätanvändning beroende på kön (procent)

	Kvinna	Man
Varje dag	26	39
1 eller några gånger i veckan	52	39
1 till 3 gånger i månaden	17	17
Mer sällan eller aldrig	5	6
Summa procent	100	101
Antal svarande	451	104

Om man ser till den dagliga användningen använder 39 procent av männen intranätet varje dag, medan 26 procent av kvinnorna gör detsamma. Även andra studier visar att männen är mer frekventa användare av datorer, internet och intranät än kvinnorna. I studien på Göteborgs-Posten uppgav 67 procent av kvinnorna att de använde intranätet varje dag, medan 47 procent av männen gjorde detsamma.

Om vi dock lägger ihop de dagliga användarna med de användare som använder intranätet en eller några gånger i veckan är männens försprång uttraderat och båda könen hamnar på 78 procent.

I tabell 2 var det undersköterskorna/skötarna och sjuksköterskorna som hämtade in läkarnas försprång när det gäller det dagliga användandet. Här gör alltså kvinnorna samma sak med männens försprång.

Tabell 10: Intranätanvändning beroende på ålder (procent)

	30 år och yngre	31-40 år	41-50 år	51 år eller äldre
Varje dag	20	33	29	28
1 eller några gånger i veckan	62	52	49	43
1 till 3 gånger i månaden	16	9	19	22
Mer sällan eller aldrig	2	6	4	8
Summa procent	100	100	101	101
Antal svarande	55	142	177	182

Tidigare studier på temat IT och intranät visar att unga människor är mer benägna att ta till sig ny teknik än äldre människor. Om vi i vår studie dock enbart ser till de dagliga användarna är det de unga som är 30 år eller yngre som använder intranätet minst frekvent, 20 procent, att jämföra med 28 procent bland de som är 51 år eller äldre. Detta skulle kunna bero på att det i

den äldre gruppen finns fler läkare än i den unga gruppen, och att läkarna i större utsträckning än övrig personal har egna datorer. Om vi räknar in dem som använder intranätet en eller några gånger i veckan råder dock motsatt förhållande, med 82 procent användare i den yngsta gruppen samt 71 procent i den äldsta. I den lilla grupp som använder intranätet mer sällan än en gång i månaden eller aldrig utgör den äldsta åldersgruppen en majoritet.

Tabell 11: Intranätanvändning beroende på dator tillgång (procent)

	Egen dator	Delad dator
Varje dag	39	26
1 eller några gånger i veckan	38	52
1 till 3 gånger i månaden	16	17
Mer sällan eller aldrig	7	5
Summa procent	100	100
Antal svarande	115	437

Det är bara 3 personer ur hela vårdpersonalen som inte har tillgång till dator alls. Bland dem som har egen dator använder 39 procent intranätet varje dag. För de som inte har egen dator utan delar med andra är motsvarande siffra 26 procent. Har man egen dator använder man alltså intranätet dagligen i större utsträckning än de som inte har egen dator. Men precis som tendensen varit i flera av de tabeller vi redovisat tidigare så utjämnas fördelningen när vi även tar hänsyn till de som använder intranätet en eller några gånger i veckan, 77 procent bland personal med egen dator samt 78 procent bland personal som delar dator med andra.

Sammanfattning: Hur ofta använder vårdpersonalen intranätet?

29 procent av vårdpersonalen använder intranätet varje dag. Vid tidigare studier inom andra organisationer har andelen dagliga användare varit mellan 4 och 57 procent. På SU-området Försörjning & Service använder 9 procent intranätet varje dag. Om även vårdpersonalen som använder intranätet minst en gång/vecka inkluderas blir procentsumman 78 procent. 5 procent av vårdpersonalen använder intranätet mer sällan än en gång/månad eller aldrig. Vilket kan jämföras med studien på Försörjning & Service där 42 procent uppgav att de aldrig besökte intranätet.

Den yrkeskategori av vårdpersonalen som använder intranätet oftast är läkarna, där 40 procent använder intranätet dagligen. Ser man användningen över en vecka är det dock sjuksköterskorna som utgör den största gruppen. Områdesvis är intranätanvändningen relativt jämnt fördelad. De enda områden som sticker ut ur mängden är Mölndal som procentuellt sett har lägst antal dagliga besökare, 19 procent. Detta kan jämföras med området Särskilda Specialiteter som har 43 procent dagliga användare.

Män använder intranätet dagligen i större utsträckning än kvinnor, men sett över en vecka är användningen för män och kvinnor lika frekvent. Om man ser till ålder är användningen relativt jämn. Bland de 5 procent av vårdpersonalen som använder intranätet mer sällan än en gång/månad eller aldrig utgör dock åldersgruppen 51+ en majoritet.

Endast 3 personer ur vårdpersonalen saknar tillgång till dator. De med egen dator använder intranätet dagligen i något större utsträckning än de som delar dator med andra.

Vilka hinder finns som begränsar intranätanvändningen?

Följande kapitel är indelat i olika delar efter olika påståenden som vårdpersonalen har fått ta ställning till som rör användningen av intranätet. I varje del presenteras först hur vårdpersonalen i stort värderar intranätet efter ett specifikt påstående. Därefter går vi djupare in på hur det skiljer sig mellan olika användargrupper. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av huvudresultaten och en redogörelse för vilka hinder som begränsar användningen av intranätet.

Föredrar att få information på annat sätt än via intranätet

En majoritet av vårdpersonalen, 65 procent, instämmer helt eller delvis i påståendet att de föredrar att få information på annat sätt än via intranätet. Oavsett hur ofta de använder det, uppger en majoritet att de föredrar att få information på annat sätt, vilket framgår i tabellen nedan.

Tabell 12: Hur stor andel av vårdpersonalen som instämmer helt/delvis respektive knappast/inte alls i påståendet ”jag föredrar att få information på annat sätt än via intranätet”, uppdelat efter hur ofta de använder intranätet (procent).

	Varje dag	1 eller några gånger i veckan	1 till 3 gånger i månaden	Mer sällan eller aldrig	Vårdpersonalen som helhet
Instämmer helt/delvis	53	66	74	93	65
Instämmer knappast/inte alls	47	34	26	7	35
Summa (procent)	100	100	100	100	100
Antal svarande	152	261	93	27	533

Det är betydligt vanligare att personer som använder intranätet i lägre utsträckning föredrar att få information på annat sätt än via intranätet, än de som använder intranätet oftare.

Teoretiskt sett passar olika kanaler olika bra för olika typer av ändamål, vilket Jacobsen och Thorsvik menar, då de förklarar att information som är av mer komplex art lämpar sig bäst vid muntlig kommunikation då de som kommunicerar med varandra också har möjlighet att ge och få feedback av varandra på en gång, medan meddelanden som är opersonliga och av rutinmässig karaktär lämpar sig bra vid skriftlig kommunikation, exempelvis intranät.¹³³ På SU skulle information som är av mer rutinmässig karaktär kunna vara arbetsrelaterad information, som t.ex. blanketter, kontaktuppgifter och scheman, eller privat- och fritidsorienterad information som meny för lunchrestaurangen. Därför är det något överraskande att det är en majoritet av vårdpersonalen som uppger att de föredrar att få information på annat sätt, oavsett om de använder intranätet för ledningsinformation (52 procent), arbetsrelaterad information (62 procent) eller privat- och fritidsorienterad information (59 procent). Dock bör det poängteras att resultatet från gruppen som använder intranätet för ledningsinformation är väldigt jämnt, vilket medför en osäkerhet i resultatet att en majoritet av den gruppen föredrar att få information på annat sätt.

¹³³ Thorsvik & Jacobsen 2006, s. 344-345.

För tidskrävande att använda intranätet?

Sett till tidigare forskning kan en av anledningarna till att vårdpersonalen föredrar att få information på andra sätt än via intranätet vara att de tycker att det är för tidskrävande att använda intranätet. Enligt exempelvis Heides avhandling från 2002, kan användning av intranätet upplevas som tidskrävande, framförallt för dem som har mycket att göra på arbetsplatsen och upplever stress i sitt arbete.¹³⁴

När det gäller hur vårdpersonalen i stort upplever huruvida det är för tidskrävande eller ej att använda intranätet är det väldigt jämnt fördelat mellan gruppen som tycker att det är för tidskrävande och inte tidskrävande. Det är en knapp majoritet, 49 procent, av vårdpersonalen som instämmer knappast/inte alls i påståendet, men då det är en väldigt liten skillnad mellan grupperna, är svaret förknippat med en viss osäkerhet. Det finns dock större skillnader mellan olika användargrupper. Som framgår av nästa tabell finns det ett samband mellan hur ofta man använder intranätet och hur tidskrävande man tycker att användningen är, ett samband som är statistiskt säkerställt genom chi²-test.

Tabell 13: Hur stor andel av vårdpersonalen som instämmer helt/delvis respektive knappast/inte alls i påståendet "jag tycker att det är för tidskrävande att använda intranätet", uppdelat efter hur ofta de använder intranätet (procent).

	Varje dag	1 eller några gånger i veckan	1 till 3 gånger i månaden	Mer sällan eller aldrig	Vårdpersonalen som helhet
Instämmer helt/delvis	39	45	68	85	49
Instämmer knappast/inte alls	61	55	32	15	51
Summa (procent)	100	100	100	100	100
Antal svarande	157	268	94	26	545

Av dem som använder intranätet mer regelbundet anser en majoritet att det inte är för tidskrävande att använda intranätet, medan det istället är en majoritet av dem som mer sällan använder intranätet tycker att det är för tidskrävande att använda intranätet.

I undersökningen på SU/avdelning Östra svarade vårdpersonalen att om det finns tid över kan det hända att de söker upp information på egen hand, på exempelvis intranätet, då de behöver inhämta ny kunskap, men vanligtvis frågar de andra,¹³⁵ vilket tyder på att då arbetsbelastningen är hög väljer man andra kanaler som exempelvis personlig kommunikation som att fråga en kollega.

Tillräckliga kunskaper för att använda intranät

En stor majoritet av vårdpersonalen, 96 procent, anser sig ha tillräckliga datorkunskaper för att använda intranätet. Tidigare studier som har tittat på samband mellan datorvana och besöksfrekvens, exempelvis SU/Försörjning och service, visar att de personer som bedömer sin datorvana som mycket eller ganska bra har högre besöksfrekvens jämfört med dem som bedömer att de inte har särskilt bra/inte alls bra datorvana.¹³⁶ När vi tittar på hur vårdpersonalen svarat på påståendet utifrån hur ofta de använder intranätet kan vi se att en

¹³⁴ Heide i Dahlgren med flera 2002, s. 183-184; Heide 2002, s. 206.

¹³⁵ Staats, Johansson 2006, s. 38.

¹³⁶ Siewerts, Thulin 2006, s. 56.

majoritet av samtliga användargrupper bedömer att de har tillräckliga datorkunskaper för att använda intranätet oavsett om man använder intranätet dagligen (98 procent), en eller några gånger i veckan (98 procent), en till tre gånger i månaden (92 procent) eller mer sällan eller aldrig (72 procent).

Svårt att hitta på intranätet

Tidigare studier visar att det på vissa organisationers intranät förekommer svårigheter för användarna att hitta, exempelvis visar Heides avhandling och uppsatsen SU/avdelning Östra det.¹³⁷ Detta är något som även bekräftas i vår undersökning, då 65 procent av vårdpersonalen instämmer helt eller delvis i att det är svårt att hitta på intranätet. En majoritet av vårdpersonalen anser att det är svårt att hitta på intranätet, oavsett faktorer som kön, yrke, ålder¹³⁸ och användningsfrekvens, se nästa tabell. Det mest överraskande resultatet är att dagliganvändarna tycker att det är svårt att hitta på intranätet i nästan lika hög utsträckning som vecko- och månadsanvändarna. Att det finns ett samband mellan de två variablerna är statistiskt säkerställt genom chi2-test.

Tabell 14: Hur stor andel av vårdpersonalen som instämmer helt/delvis respektive knappast/inte alls i påståendet ”det är svårt att hitta på intranätet”, uppdelat efter hur ofta de använder intranätet (procent).

	Varje dag	1 eller några gånger i veckan	1 till 3 gånger i månaden	Mer sällan eller aldrig	Vårdpersonalen som helhet
Instämmer helt/delvis	63	64	66	90	65
Instämmer knappast/inte alls	37	36	34	10	35
Summa (procent)	100	100	100	100	100
Antal svarande	156	269	92	21	538

Tabellen visar alltså att de som använder intranätet mer sällan eller aldrig i högre utsträckning tycker att det är svårt att hitta på intranätet, jämfört med dem som använder intranätet oftare. Att de som sällan eller aldrig använder intranätet har svårt att hitta på intranätet kanske inte är så förvånande, då det kan tyckas vara svårt att hitta bland sidorna i ett medium som man sällan eller aldrig använder. Vi kan dock inte säga om anledningen till att de inte använder intranätet är för att de inte hittar eller om de inte hittar för att de inte använder intranätet. Däremot är det något anmärkningsvärt att det inte finns större procentuella skillnader mellan vad dagliganvändarna, veckoanvändarna eller månadsanvändarna tycker, då det skulle kunna tyckas att mer högfrekventa användare lättare skulle kunna hitta på intranätet i mycket högre utsträckning än de som använder intranätet 1-3 ggr/månad. I tidigare undersökningar, bland annat magisteruppsatsen på SU/avdelning Östra, har det framkommit att användarna av intranät har svårt att hitta på organisationers intranät, på grund av mycket information,¹³⁹ rörig struktur och en sökmotor som genererar för många träffar.¹⁴⁰ Om SU:s intranät inte har genomgått någon större förändring sedan den tidigare undersökningen gjordes är det möjligt att det bland annat är dessa faktorer som bidrar till att personalen upplever att det är svårt att hitta på intranätet.

¹³⁷ Heide 2002, s. 205; Staats, Johansson 2006, s. 38.

¹³⁸ Av de som angav att det är svårt att hitta på intranätet, såg fördelningen ut på följande sätt: kön: kvinnor 64 procent, män 71 procent, yrke: USK=57 procent, SSK 69 procent, LÄK 74 procent och ålder 30 år och yngre=61 procent, 31-40 år=69 procent, 41-50 år=58 procent, 51 år och äldre=72 procent)

¹³⁹ Heide 2002, s. 206.

¹⁴⁰ Staats, Johansson 2006, s. 38.

Ett uppdaterat intranät

Enligt den tidigare uppsatsen SU/Östra framkom det att personalen på den aktuella avdelningen ansåg att intranätet var dåligt uppdaterat, då flera olika versioner av samma dokument kunde vara upplagda,¹⁴¹ men vår undersökning visar att merparten av vårdpersonalen, 83 procent, instämmer helt eller delvis i att intranätet är väl uppdaterat. Tittar vi på hur vårdpersonalen har svarat på frågan efter hur ofta de använder intranätet ser vi att även en majoritet av dem som sällan eller aldrig använder intranätet anser att intranätet är väl uppdaterat, även om det bygger på ett väldigt litet underlag.

Tabell 15: Hur stor andel av vårdpersonalen som instämmer helt/delvis respektive knappast/inte alls i påståendet ”jag tycker att intranätet är väl uppdaterat”, uppdelat efter hur ofta de använder intranätet (procent).

	Varje dag	1 eller några gånger i veckan	1 till 3 gånger i månaden	Mer sällan eller aldrig	Vårdpersonalen som helhet
Instämmer helt/delvis	83	85	80	67	83
Instämmer knappast/inte alls	17	15	20	33	17
Summa (procent)	100	100	100	100	100
Antal svarande	142	208	56	9	415

Kommentar: Andelen svarande som på denna fråga kryssat i rutan vet ej/inte aktuell uppgår till 135 svarande, vilket är betydligt fler än på de andra påståendena, där det maximalt har varit omkring 20 svarande som kryssat i rutan vet ej/inte aktuellt. Detta tyder på svårigheter för de svarande att ta ställning till påståendet.

Procentuellt är det alltså väldigt jämnt mellan vad de olika användargrupperna anser om hur uppdaterat intranätet är, i de tre grupperna som använder intranätet mest frekvent. Även om andelen som instämmer i påståendet är något färre i sällan/aldriggruppen, så är det ändå en majoritet av den gruppen som anser att intranätet är väl uppdaterat. Därför verkar uppdateringen inte nämnvärt påverka hur ofta man använder intranätet.

Behov av information

Det är en stor del av vårdpersonalen, 91 procent, som anser att de helt eller delvis har ett behov av den information som finns på intranätet. Hur vårdpersonalen har svarat på påståendet är relaterat till hur ofta de använder intranätet. De som använder intranätet en gång i veckan eller oftare instämmer i påståendet i högre grad än de som använder det mer sällan än en gång i veckan eller aldrig. I gruppen som använder intranätet mer sällan eller aldrig uppger 61 procent att de har ett behov av den information som finns på intranätet. Tidigare studier, t.ex. uppsatsen SU/avdelning Östra och Heides avhandling, visar att organisationers intranät ofta innehåller väldigt mycket information,¹⁴² vilket gör att det finns potential till att det finns information på intranätet som är användbar för vårdpersonalen.

Tekniska problem

I tidigare studier, t.ex. Heides avhandling framgår det att tekniska problem som exempelvis hindrande brandväggar kan göra det svårt för användare att komma in på intranätet.¹⁴³ Heide

¹⁴¹ Staats, Johansson 2006, s. 39; 42.

¹⁴² Staats, Johansson 2006, s. 38-39; Heide i Dahlgren med flera 2002, s. 183.

¹⁴³ Heide 2002, s. 206.

skriver även att om intranätet har haft en del tekniska problem, kan det bidra till att användarna får en skeptisk inställning till intranätet, vilket gör att man inte vill använda det.¹⁴⁴ I vår undersökning har vårdpersonalen fått besvara påståendet ”*Det är ofta tekniska problem med datorn när jag ska använda intranätet*”. Det är 29 procent som svarade att de instämmer helt eller delvis i påståendet, medan 72 procent, svarade knappast/inte alls. Resultatet är jämnt mellan dagliganvändarna, veckoanvändarna och månadsanvändarna (mellan 26-28 procent) medan det är 48 procent som instämmer helt/delvis av gruppen som använder intranätet mer sällan än en gång i månaden.

Sammanfattning: Vilka hinder finns som begränsar användningen av intranät?

Att föredra att få information på annat sätt än via intranätet verkar inte vara ett tillräckligt stort hinder för att inte använda intranätet, då en majoritet av vårdpersonalen (65 procent), oavsett användningsgrad, uppger att de föredrar att få information på annat sätt. Procentuellt är det visserligen flest som instämmer i påståendet av dem som använder intranätet i lägst utsträckning (74 procent för användningsgruppen en till tre gånger i månaden respektive 93 procent för användningsgruppen sällan/aldrig). Men då även en majoritet, 66 procent, av dem som använder intranätet en eller flera gånger i veckan anser att de föredrar att få information på annat sätt kan detta inte vara ett tillräckligt stort hinder för att inte använda intranätet.

Det råder oenighet kring om det är för tidskrävande eller inte att använda intranätet, då 49 procent instämmer i att det är för tidskrävande medan 51 procent tycker det omvända. Dock visar resultatet att hur man svarat på detta är kopplat till hur ofta man använder intranätet. De som använder intranätet oftare instämmer i lägre utsträckning än de som använder det mer sällan och gränslinjen går mellan de som använder det en till tre gånger i veckan och en till tre gånger i månaden. Därför kan vi konstatera att anledningen till att vårdpersonalen använder intranätet färre än en gång i veckan bland annat beror på att man tycker att det är för tidskrävande att använda intranätet.

Svårigheter med att hitta på intranätet verkar heller inte hindra vårdpersonalen i större utsträckning från att använda intranätet. En majoritet av vårdpersonalen, 65 procent, tycker att det är svårt att hitta på intranätet, oavsett faktorer som kön, yrke, ålder och användningsfrekvens. Dagliganvändarna tycker att det är svårt att hitta på intranätet i nästan lika hög utsträckning som vecko- och månadsanvändarna. Den grupp där flest procentuellt har uppgett att de upplever att det är svårt att hitta är de som använder intranätet sällan/aldrig. Vi kan dock inte säga om anledningen till att de inte använder intranätet är för att de inte hittar eller om de inte hittar för att de inte använder intranätet. Då även de mer frekventa användarna har svårt att hitta på intranätet kan dock inte detta vara ett tillräckligt stort hinder för att inte använda intranätet.

Att brist på datorkunskaper skulle vara ett hinder för att använda intranätet kan vi inte se, då en majoritet av vårdpersonalen (96 procent) anser sig ha tillräckliga datorkunskaper för att använda intranätet, oavsett hur ofta de använder det.

Intranätet upplevs även av en majoritet av vårdpersonalen som uppdaterat, då 83 procent tycker att intranätet är helt eller delvis väl uppdaterat. Resultatet skiljer sig inte särskilt mycket mellan vad dagliganvändarna tycker jämfört med vecko- och månadsanvändarna. Även bland sällan/aldrig-gruppen uppger en majoritet att de instämmer i påståendet.

¹⁴⁴ Heide 2002, s. 206.

Det är en stor del av vårdpersonalen, 91 procent, som anser att de helt eller delvis har ett behov av den information som finns på intranätet. Hur vårdpersonalen har svarat på påståendet är relaterat till hur ofta de använder intranätet. De som använder intranätet en gång i veckan eller oftare instämmer i påståendet i högre grad än de som använder det mer sällan än en gång i veckan eller aldrig. I gruppen som använder intranätet mer sällan eller aldrig uppger 61 procent att de har ett behov av den information som finns på intranätet.

Av vårdpersonalen har 28 procent uppgett att ofta är tekniska problem med datorn när de ska använda intranätet. Det är en större procentuell andel av dem som använder intranätet sällan/aldrig som har svarat detta, än de som använder intranätet oftare. En möjlig slutsats av detta är att det för en del användare är för tidskrävande att använda intranätet för att det är tekniska problem med datorn.

Genom vilka kanaler, förutom intranätet, får vårdpersonalen ledningsinformation?

Först redovisas här resultaten för vilka kanaler den totala vårdpersonalen använder och skulle vilja använda. Därefter presenteras motsvarande resultat för den grupp som använder intranätet 3 gånger/månad eller mer sällan. Denna frågeställning presenteras genom diagram, då det blir tydligare och mer överskådligt.

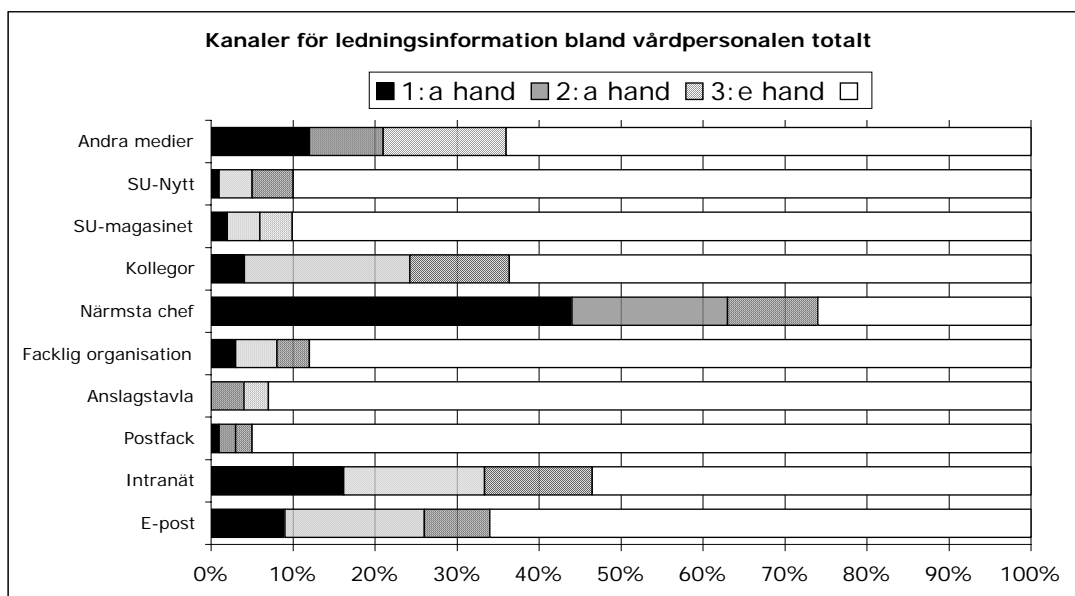


Diagram 1. Vårdpersonalen har här fått rangordna hur de använder kanalerna för ledningsinformation från 1-3 där 1 är den kanal de i första hand använder, 2 den de använder i andra hand osv.

Den informationskanal som används klart mest är närmsta chef. Det är en direkt kanal som enligt Strid ger en rikare information än skriftliga kanaler och som samtidigt ger möjlighet att läsa av kroppsspråk och omgående svara på meddelandet.¹⁴⁵

Därefter följer intranätet som är den populäraste av de elektroniska kanalerna. En fördel med elektroniska kanaler är att de kan reducera barriärer mellan personer på olika hierarkiska nivåer i en organisation.¹⁴⁶ Den största nackdelen med dessa kanaler är att de innebär att kommunikationen blir mindre rik, i jämförelse med öga-mot-öga-kommunikation.¹⁴⁷

Sedan kommer kollegor och andra medier. Anledningen till att de används relativt frekvent idag kan vara att man inte får den ledningsinformation man tycker att man behöver från andra kanaler. Rimligtvis bör vårdpersonalen ha fått ledningsinformationen innan den publiceras i andra medier såsom tidningar, radio och TV. Och när ledningsinformationen kommer från kollegor finns alltid risken att felaktig information sprids och att rykten därmed ska uppstå. Nästan lika populära som kollegor och andra medier är den andra elektroniska kanalen, e-post, som ger möjlighet att snabbt kunna ge feedback.

Förvånande är att SU-magasinet och framför allt SU-Nytt, som av SU:s ledning ses som en av de allra viktigaste informationskanalerna, används i så liten utsträckning.

¹⁴⁵ Strid 1999, s. 53.

¹⁴⁶ Heide i Dahlgren med flera 2002, s. 183.

¹⁴⁷ Heide i Dahlgren med flera 2002, s. 182.

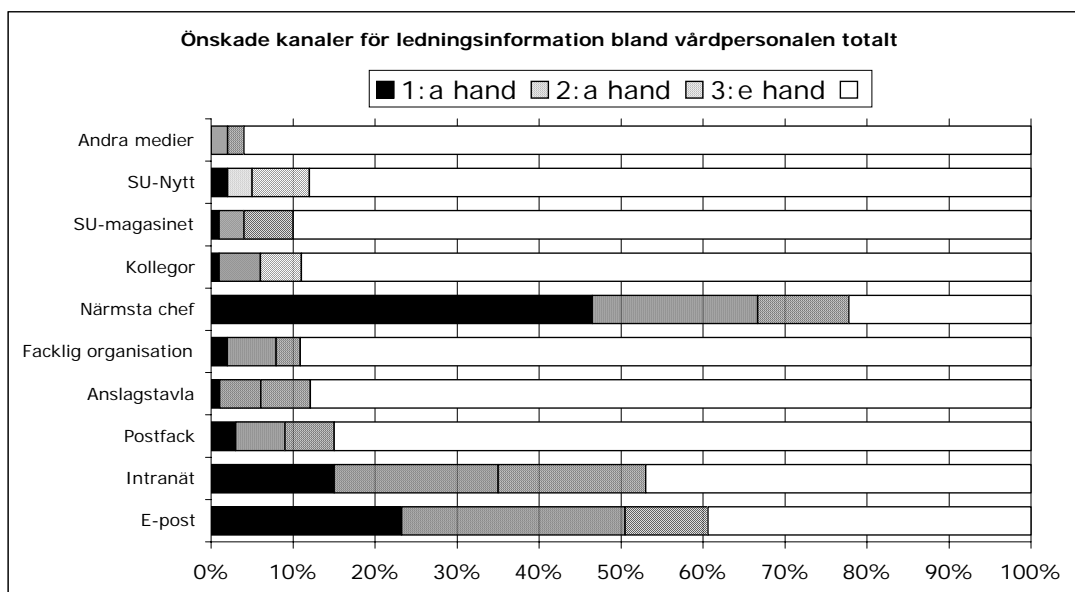


Diagram 2. Vårdpersonalen har här fått rangordna genom vilka kanaler de skulle vilja ha ledningsinformation från 1-3 där 1 är den kanal de i första hand skulle vilja ha ledningsinformation genom, 2 den de i andra hand skulle vilja ha ledningsinformation genom osv.

Närmsta chef är den informationskanal som vårdpersonalen helst skulle vilja använda. Även andra studier visar att närmsta chefen oftast är den informationskanal som de anställda föredrar.¹⁴⁸ Den kanal man skulle vilja användes för ledningsinformation mer än den gör idag är e-post. Kanske är detta ett tecken på att man uppskattar att få information skickad till sig, snarare än att behöva söka upp den själv.

De kanaler som man skulle vilja användes i mindre utsträckning för ledningsinformation än de används idag är kollegor och andra medier. Det beror sannolikt på att de anställda vill ha ledningsinformation från en formell kanal som t.ex. e-post, och inte via informella kanaler.

¹⁴⁸ Johansson 2006, s. 5.

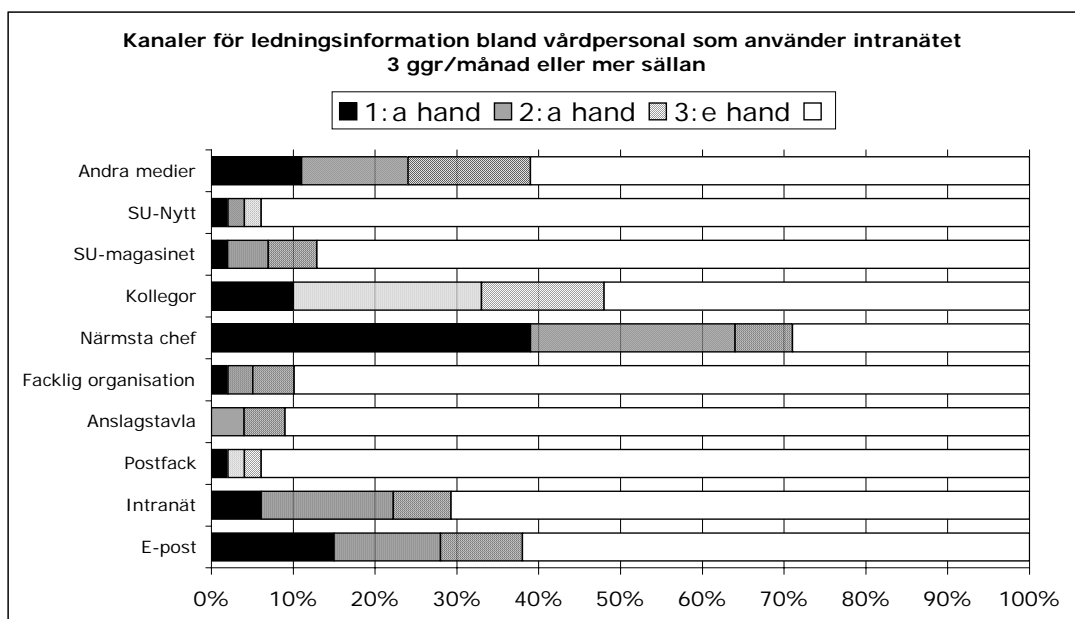


Diagram 3. Diagrammet är baserat på den vårdpersonal som använder intranätet 3 ggr/månad eller mer sällan. De har här fått rangordna hur de använder kanalerna för ledningsinformation från 1-3 där 1 är den kanal de i första hand använder, 2 den de använder i andra hand osv.

Bland dem som använder intranätet sällan (3 gånger/månad eller mer sällan) är intranätet helt logiskt mindre utnyttjat än bland dem som använder det mer frekvent. De kanaler som ersätter intranätet i denna grupp är i första hand e-post och kollegor. I övrigt skiljer sig användningen inte nämnvärt mellan sällan- och ofta-användarna. På samma sätt som vårdpersonalen i övrigt ser man närmsta chefen som sin viktigaste informationskanal.

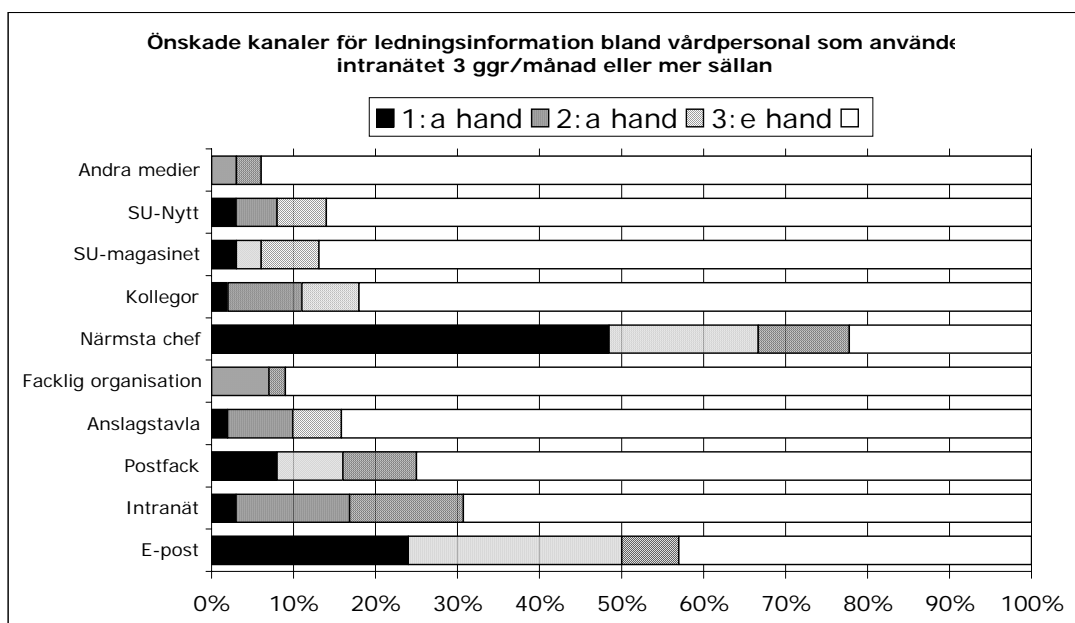


Diagram 4. Diagrammet är baserat på den vårdpersonal som använder intranätet 3 ggr/månad eller mer sällan. De har här fått rangordna genom vilka kanaler de skulle vilja ha ledningsinformation från 1-3 där 1 är den kanal de i första hand skulle vilja ha ledningsinformation genom, 2 den de i andra hand skulle vilja ha ledningsinformation genom osv.

Precis som hos vårdpersonalen totalt vill de som använder intranätet sällan ha mindre ledningsinformation från kollegor och andra medier såsom tidningar, radio och TV. Man vill också ha mer information via e-post. Även postfack är en informationskanal som sällan-användarna gärna skulle se användas mer frekvent.

Sammanfattning: Genom vilka kanaler, förutom intranätet, får vårdpersonal ledningsinformation?

Den mest använda kanalen för information från ledningen är närmsta chef. Det är också den kanal som de anställda föredrar att använda. Därefter följer intranät och en bit efter intranätet kommer e-post. Mellan ovanstående kanaler placerar sig kollegor och andra medier, två andra kanaler som används relativt frekvent. Detta kan ses som ett tecken på att vårdpersonalen inte anser sig få tillräckligt med ledningsinformation från de formella kanalerna som t. ex. e-post. SU-Nytt, som SU själva rankar som en mycket viktig informationskanal, används i liten utsträckning.

De som använder intranätet 3 gånger/månad eller mer sällan använder och föredrar i stort sett samma informationskanaler som vårdpersonalen i övrigt. Enda skillnaden är helt enkelt att de nyttjar intranätet mindre frekvent, till förmån för e-post och kollegor.

Hur nöjd är vårdpersonalen med den ledningsinformation man får idag?

Med frågeställningen vill vi ta reda på hur nöjd vårdpersonalen är med den ledningsinformation de får idag. Frågan vi ställde var öppet formulerad *Hur nöjd känner du dig med den information du får som rör SU:s övergripande verksamhet?* (SU:s övergripande verksamhet definierade vi i enkäten som ledningsinformation, nyheter, avtal budgetfrågor och organisationsförändringar.) Med hjälp av frågan ville vi få svar på hur pass välinformerad vårdpersonalen känner sig snarare än hur mycket information man får. För visst kan man vara nöjd utan att man får mängder av information.

Vi börjar med att titta på hur nöjd vårdpersonalen angett att den är, både som helhet och fördelat på yrke.

Tabell 16: Hur nöjd är man med den ledningsinformation man får idag? (Procent)

	Undersköterskor/ Skötare	Sjuksköterskor	Läkare	Vårdpersonal som helhet
Mycket nöjd	2	2	5	2
Ganska nöjd	45	22	23	30
Varken nöjd eller missnöjd	42	50	37	45
Ganska missnöjd	9	19	24	16
Mycket missnöjd	3	8	12	7
Summa procent	101	101	101	100
Antal svarande	183	274	89	546

Ytterst få säger sig vara mycket nöjda med den information de får. Vid första anblick ser läkarna mest nöjda ut, men med tanke på hur få de är i förhållande till det totala urvalet hamnar detta inom felmarginalen och slår man ihop kategorierna ganska nöjd och mycket nöjd är det undersköterskorna som är den nöjdaste gruppen.

Något som är anmärkningsvärt är hur hög andel som svarat *varken nöjd eller missnöjd* i samtliga tre grupper. Detta skulle kunna tyda på ett ointresse av ledningsinformation.

Användares och ickeanvändares åsikter

Vi ska nu titta på eventuella skillnader i hur nöjd man är med sin ledningsinformation, mellan de som använder och de som inte använder intranätet regelbundet. Följande tabell visar hur nöjd vårdpersonalen är med den information de får uppdelat på hur flitiga intranätanvändare de är.

Tabell 17: Hur pass nöjd man är med den ledningsinformation man får idag fördelat på hur ofta man använder intranätet. (Procent)

	Använder intranätet varje dag	Använder intranätet några ggr/ vecka	Använder intranätet en gång i veckan eller mer sällan*
Mycket nöjd	5	0	2
Ganska nöjd	31	29	28
Varken nöjd eller missnöjd	40	49	46
Ganska missnöjd	13	18	18
Mycket missnöjd	10	5	6
Summa procent	99	101	100
Antal svarande	156	206	184

*Kommentar: *=De som svarat att de använder intranätet en gång i veckan, 2-3 ggr/månad, någon gång i månaden, någon/några gånger per år eller aldrig på frågan Hur ofta använder du intranätet?*

Som vi kan se i tabellen ovan är det inga större skillnader i hur nöjd eller missnöjd man är med ledningsinformationen beroende på hur ofta man använder sig av intranätet. De som använder intranätet varje dag verkar dock lite mer nöjda än de andra. Att de som använder intranätet dagligen är lite mer nöjda än de som inte gör det kan vara för att de känner sig mer uppdaterade och välinformerade. Å andra sidan är det denna grupp som har störst andel som anger att de är mycket missnöjda. Hur nöjd man är med denna information verkar alltså inte i särskilt stor utsträckning bero på hur mycket man använder intranätet. Man kan, som tabellen ovan visar, använda intranätet mycket sällan eller aldrig och i stort sett vara lika nöjd som de som besöker intranätet dagligen.

Tillgång och tillgänglighet är en förutsättning men inte en garant för att användning av ett medie sker.¹⁴⁹ Att man har tillgång till intranätet och använder tekniken är heller inte i sig en garant för att man använder intranätet till just ledningsinformation.

Är det då från intranätet man får den information som man är nöjd/missnöjd med? I tabellen nedan kan vi jämföra svaren från de som instämt helt eller delvis respektive knappast/inte alls

¹⁴⁹ Bergström 2005, s. 40.

i påståendet: *Jag använder intranätet för att få ledningsinformation.* 45 procent av svarspersonerna instämde helt eller delvis och 55 procent instämde knappast eller inte alls.

Tabell 18: Nöjdhet i förhållande till användning av intranätet för ledningsinformation.

	Använder intranätet för ledningsinformation	Använder inte intranätet för ledningsinformation
Mycket nöjd	3	1
Ganska nöjd	37	24
Varken nöjd eller missnöjd	42	47
Ganska missnöjd	13	19
Mycket missnöjd	6	9
Summa procent	101	100
Antal svarande	232	288

Det är alltså mer än hälften av de anställda som knappast eller inte alls använder intranätet för att få ledningsinformation. De som använder intranätet till att få ledningsinformation är inte helt oväntat mer nöjda med den information de får. Förmodligen känner sig denna grupp mer välinformerade än de som knappast eller inte alls instämde i påståendet. Skillnaderna är dock inte så stora så uppenbarligen är det inte om man använder intranätet för att få information från ledningen som är den avgörande faktorn för om man är nöjd eller missnöjd med den information man får. Att de som inte använder sig av intranätet för detta syfte inte är mer missnöjda än de som gör det kan ha flera förklaringar. Antingen får ickeanvändarna ledningsinformationen från någon annan kanal och är därför nöjda i alla fall. Eller så är man helt enkelt inte särskilt intresserad av denna typ av information och känner sig därför nöjd och belåten som det är. För att kontrollera det senare kan vi titta på hur pass viktigt vårdpersonalen faktiskt tycker att det är att få information från ledningen om den övergripande verksamheten.

”Ganska viktigt” med ledningsinformation

Här skall vi titta på hur viktigt våra svarspersoner tycker att det är att få denna typ av information.

Tabell 19: Hur pass viktigt tycker du att det är att få information från ledningen? (procent)

	Svar i procent
Mycket viktigt	29
Ganska viktigt	47
Varken eller	16
Mindre viktigt	6
Inte alls viktigt	1
Summa procent	99
Antal svarande	546

På frågan om hur pass viktigt man tycker det är att få information från ledningen svarade sammanlagt 76 procent att det är *mycket* eller *ganska viktigt*. Det kan låta mycket men faktum kvarstår att 24 procent av vårdpersonalen på SU svarade *varken eller, att det är mindre viktigt*

eller *inte viktigt alls*. Även detta tyder på ett visst ointresse av denna typ av information. Hur förhåller sig då ”nöjdheten” till hur pass viktigt man tycker det är att få ledningsinfo?

Tabell 20: Hur nöjd man är med informationen i förhållande till hur viktigt man tycker det är att få ledningsinformation

	Mycket viktigt	Ganska Viktigt	Varken eller	Mindre viktigt	Inte alls viktigt
Mycket nöjd	4	2	0	0	20
Ganska nöjd	30	36	18	9	20
Varken nöjd eller missnöjd	33	40	68	77	60
Ganska missnöjd	21	16	12	6	0
Mycket missnöjd	12	6	1	9	0
Summa procent	100	100	99	101	100
Antal svarande	160	257	89	35	5

Här kan vi tydligt se att de som svarat *varken nöjd eller missnöjd* främst är de som tycker att det är mindre viktigt att få ledningsinformation. De som tycker ledningsinformation är viktigt har (kanske inte helt överraskande) mer tydliga åsikter. Här är det ”bara” en tredjedel som svarat varken eller.

Slående samstämmighet

Vi har inte kunnat hitta några signifikanta skillnader i hur nöjd man är med ledningsinformationen vare sig det gäller kön, var man arbetar eller hur gammal man är. Något som är extra intressant är att det inte heller någon större skillnad på hur nöjd man är beroende på om man har arbetsledarfunktion eller inte.

Tabell 21: Hur nöjd man är med den ledningsinformation man får idag beroende på om man har arbetsledarfunktion eller inte. (Procent)

	Vårdpersonal med arbetsledarfunktion	Vårdpersonal utan arbetsledarfunktion
Mycket/ ganska nöjd	29	33
Varken nöjd eller missnöjd	44	46
Ganska/ mycket missnöjd	28	22
Summa procent	101	101
Antal svarande	131	401

Med tanke på att en stor andel (över 40 procent) av vårdpersonalen anger sin närmsta chef som huvudkälla när det gäller ledningsinformation är det anmärkningsvärt att vårdpersonal med och utan arbetsledarfunktion är lika missnöjda med den information de får.

Sammanfattning: Hur nöjd är vårdpersonalen med den ledningsinformation man får idag?

Ytterst få, enbart 2 procent, säger sig vara mycket nöjda med den information de får. Medan 30 procent säger sig vara ganska nöjda. Något som är anmärkningsvärt är hur hög andel som svarat *varken nöjd eller missnöjd*, 45 procent.

Vi har inte kunnat hitta några större skillnader i hur nöjd eller missnöjd man är med ledningsinformationen beroende på hur ofta man använder sig av intranätet. De som använder intranätet varje dag verkar dock lite mer nöjda än de andra. Att de som använder intranätet

dagligen är lite mer nöjda än de som inte gör det kan vara för att de känner sig mer uppdaterade och välinformerade.

Mer än hälften av de anställda använder knappast eller inte alls intranätet för att få ledningsinformation och de som använder intranätet till att få ledningsinformation är inte helt oväntat mer nöjda med den information de får. Förmodligen känner sig denna grupp mer välinformerade än de som knappast eller inte alls instämde i påståendet. Skillnaderna är dock inte jättestora så uppenbarligen är det inte om man använder intranätet till just att få ledningsinformation som är den avgörande faktorn för om man är nöjd eller missnöjd med den information man får.

Slutdiskussion

SU:s informationsavdelning betraktar idag intranätet som en mycket viktig kanal för att informera de anställda och skulle helst vilja se att personalen använder intranätet dagligen. Det är knappt en tredjedel av vårdpersonalen som helhet som uppger att de använder intranätet varje dag, men nästan 80 procent använder intranätet minst en gång i veckan. Det skulle kunna vara så att det mest är personer som använder intranätet som svarat på enkäten (för det är inte många som vill svara på frågor om sådant man INTE gör) men med tanke på hur vi valde att utforma enkäten, med fokus på internkommunikationen i stort och inte specifikt intranätet, tror vi att siffrorna kan ge en ganska god bild av hur det ser ut runt om på sjukhuset.

Det var alltså inte så illa ställt med intranätsanvändningen som man befarat. Någon brist på datorer är det heller inte, bara 3 personer av de 563 som svarade uppger att de helt saknar tillgång till dator på arbetsplatsen. Men bara för att det finns datorer och att intranätet används är det ingen garant för att man använder intranätet just till att söka efter information från ledningen. Mer än hälften av svarspersonerna har uppgett att de knappast eller inte alls använder intranätet till att få just ledningsinformation.

SU:s informationsavdelning ville att vi skulle undersöka gruppen vårdpersonal eftersom man var rädd att det är just denna grupp som inte har tid att använda intranätet. De som inte var frekventa användare instämde i mycket hög grad i påståendet att det är för tidskrävande att söka information på intranätet. Intranätet är en informationskanal som kräver både tid och ett initiativtagande från mottagarens sida. För att få informationen måste denne själv aktivt sätta sig framför datorn, söka upp rätt sida och själv tolka vad informationen betyder. Att söka upp informationen kan låta lättare än det är. En stor del av både de frekventa och ickefrekventa användarna anser att det är svårt att hitta på intranätet. Dessutom uppger 29 procent att det ofta är problem med datorerna när de ska använda intranätet. Vilka tekniska problem som finns ligger utanför ramen för denna studie, därför kan det vara relevant att i vidare studier undersöka detta. Ett annat förslag till vidare forskning skulle kunna vara någon typ kvalitativ studie av hur folk navigerar på intranätet, för att kunna utreda funktion och innehåll.

Studiens syfte har varit att undersöka hur vårdpersonal som av olika anledningar inte tar del av SU:s intranät får sin ledningsinformation samt hur de upplever att den fungerar. Det är bara 2 procent av de tillfrågade som är mycket nöjda med den ledningsinformation de får idag, 30 procent anger dock att de är ganska nöjda. Bland de missnöjda fanns inga signifikanta skillnader mellan användare och ickeanvändare när det gäller hur nöjd man är. Det tyder på ett allmängiltigt missnöje och skulle kunna ha med informationens utformning, tillgänglighet och relevans att göra snarare än brist på intranätanvändning.

En mycket stor del av vårdpersonalen har svarat att man är varken nöjd eller missnöjd med den ledningsinformation man får, vilket visade sig ha ett samband med att man även angett att man tycker denna typ av information är mindre viktig eller inte alls viktig att få. Problemet skulle kunna vara just att informationen som kommer från ledningen är för övergripande och att den därmed har för liten koppling till individen och dess enskilda arbetsplats, att den inte känns relevant och viktig för en själv. Det vore intressant att se hur pass välinformerade de anställda egentligen är. Detta har inte vi kunnat svara på med vår enkät. Att man är nöjd behöver inte betyda att man är välinformerad, någon slags kunskapstest om den ledningsinformation som skickats ut skulle vara väldigt intressant att genomföra.

Det är onekligen så att vårdpersonalen föredrar mer direkta kanaler för att få sin ledningsinformation. Närmaste chef tätt följd av e-post är de kanaler man helst skulle vilja ha sin ledningsinformation från. Idag uppger de flesta att de får sin ledningsinformation från närmaste chef och intranät. Man föredrar alltså e-post framför intranätet. Förmodligen för att detta är en kanal som inbjuder mer till att skicka feedback och frågor. Det är anmärkningsvärt att det är vanligare att man får information som rör sjukhusets övergripande verksamhet från andra medier (som GP och andra lokalnyhetsmedier) än via e-post. Detta kan knappast bidra till en känsla av gemenskap och delaktighet i den organisation man arbetar.

SU-nytt är enligt ledningen en viktig kanal men enligt vad vårdpersonalen uppger är det inte därifrån man får sin information. Det skulle i och för sig vara så att man får den information som finns i nyhetsbrevet via sin närmsta chef. Ytterligare forskning skulle med fördel kunna göras kring hur närmsta chef och kollegor fungerar som informationskälla.

Hur kan man göra informationen mer tillgänglig?

Här har vi sammanställt några förslag till förbättringar av SU:s internkommunikation:

Gör det lättare att hitta på intranätet

Vill man att folk skall använda intranätet behöver man antingen utbilda folk i att navigera på det eller göra det mer användarvänligt. Alternativt en kombination av båda delarna. Med tanke på att vårdpersonalen är en väldigt heterogen grupp vad gäller ålder och utbildningsnivå kan man inte förutsätta att alla har kunskaperna som krävs för att använda ett svårnavigerat intranät med mycket information.

Gör det lättare att sälla bland all information för användarna

Det går både lättare och snabbare för mottagaren att ta till sig den information som berör den personligen. En bra idé vore att sälla i informationen åt användarna och ”målgruppsanpassa” den för att passa de som jobbar inom exempelvis ett visst område. Detta skulle säkerligen få upp intresset för frågor som rör den övergripande verksamheten.

Inte bara använda sig av intranätet utan även använda sig av de kanaler som de flesta ”skulle vilja ha sin information ifrån”

Använd er mer av närmsta chef och e-post. Dessa kanaler inbjuder även till en dialog med vårdpersonalen så man får mer av tvåvägskommunikation än bara ett envägs informationsflöde. Med hjälp av dessa direkta kanaler *får* personalen informationen utan att de behöver *inhämta* den.

Att undvika de minst populära kanalerna

Genom att se vilka kanaler folk föredrar blir det också tydligt genom vilka kanaler de *inte* vill ha informationen. Enkätresultaten visar att vårdpersonalen i mycket låg utsträckning vill ha sin information från ledningen via GP och övriga lokala medier. Andra mindre populära kanaler är SU-magasinet, fackförbund och kollegorna.

Referenser

Litteratur:

Alverslid Marie, Johnsson Madeleine (2004) *Intranätet - konkurrent eller komplement till personaltidningen? En kvantitativ studie i anställdas inställning till och användning av två interna kommunikationskanaler*. C-uppsats JMG, Göteborgs Universitet

Bark Mats, Heide Mats, Langen Maria, Nygren Else (2002) *Intranätboken: från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber

Bergström Annika (2005) *Nyhetsvanor.nu: Nyhetsanvändning på Internet 1998-2003*. Göteborg: Institutionen för journalistik och masskommunikation

Björklund Maria, Paulsson Ulf (2003) *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera*. Lund: Studentlitteratur

Dahlgren Peter (red) (2002) *Internet, medier och kommunikation*. Lund: Studentlitteratur

Eriksson Peter (2007) *Planerad kommunikation*. Malmö: Liber

Esaiasson Peter, Gilljam Mikael, Oscarsson Henrik, Wängnerud Lena (2004) *Metodpraktikan*. Stockholm: Norstedts

Falkheimer Jesper (2001) *Medier och kommunikation – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur

Field, Andy (2005) *Discovering Statistics Using SPSS second edition*. London: Sage Publications

Fiske, John (1997) *Kommunikationsteorier*. Stockholm: Wahlström & Widstrand

Heide Mats, Johansson Catrin, Simonsson Charlotte (2005) *Kommunikation och organisation*. Malmö: Liber

Heide, Mats (2002) *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande*. Lund: Sociologiska institutionen

Jacobsen Dag Ingvar, Thorsvik Jan (2006) *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur

Jerndal Randi (2000) *Slutrapporten för Forskningsprojektet kvinnor och informationsteknik*. Stockholm: Kommunikationsforskningsberedningen
Bergen: Fagbokforlaget

Johansson Bengt (2000) *Surveyundersökningar I Ekström och Larsson Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur

Lie Merete, Sörensen Knut H (1996) *Making technology our own?: domesticating technology into everyday life*. Oslo/Stockholm: Scandinavian Univ. Press

Strid Jan (1999) *Internkommunikation*. Lund: Studentlitteratur

SU:s informationsavdelning *Riktlinjer för information och kommunikation inom SU* (2007)

SU:s informationsavdelning *Sahlgrenska Universitetssjukhusets kommunikations- och massmediepolicy* (2007)

Trost Jan (2001) *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur

Østbye Helge, Knapskog Karl, Helland Knut, Larsen Leif Ove (2004) *Metodbok för medievetenskap*. Malmö: Liber Ekonomi

Uppsatser

Börjesson Susanne, Högman Karin, Johansson Pernilla (2001) *Samvetet: Det samlande vetandet - En kvantitativ studie om intranät som informationskanal i samarbete med Göteborgs-Posten*. B-uppsats JMG Göteborgs Universitet

Johansson Fredrik (2006) *Internkommunikation på IKEA - En funktionsanalys av IKEA Uppsalas interna kommunikation* <http://publications.uu.se/abstract.xsql?dbid=7699> , C-uppsats Institutionen för informationsvetenskap Uppsala Universitet

Nikell, Jessica (2006) *Information eller kommunikation? - En kvantitativ studie av mellanchefers användning och uppfattning av intranätet Nova*. C-uppsats JMG Göteborgs Universitet.

Siewerts, Sofia & Thulin, Marianne (2005) *Intranät – en användbar informationskälla? En kvantitativ undersökning om medarbetarnas användning och värdering av den nya intranätssidan på område Försörjning och Service vid Sahlgrenska Universitetssjukhuset i Göteborg*. C-uppsats JMG Göteborgs Universitet

Staats Jan, Johansson Christian (2006) *Intranät som informationskälla och arbetsverktyg i sjukhusmiljö*. Magisteruppsats Institutionen för informatik Göteborgs Universitet 2006

Digitala källor

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, IT-vision och strategi (2007-12-04)
http://www.sahlgrenska.se/upload/SU/Dokument/om_su/policies/ITpolicy.pdf

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Korta fakta (2008-01-08)
http://www.sahlgrenska.se/vgrtemplates/Page____3306.aspx

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Område Försörjning och Service (2008-01-07)
http://sahlgrenska.se/vgrtemplates/Page____30020.aspx

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Organisation (2007-12-04)
http://www.sahlgrenska.se/vgrtemplates/Page____3300.aspx

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Organisationsschema (07-12-21)
<http://intra.sahlgrenska.se>

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Personal (2007-11-22)
http://www.sahlgrenska.se/vgrtemplates/Page____3308.aspx

Sahlgrenska Universitetet, Personal, (2008-01-07)
http://sahlgrenska.se/vgrtemplates/Page_____3308.aspx Sahlgrenska

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Våra sjukhus (2007-12-04)
http://www.sahlgrenska.se/vgrtemplates/Page_____23691.aspx

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Vårdverksamhet (2007-11-22)
http://www.sahlgrenska.se/vgrtemplates/Page_____3307.aspx

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Vårdverksamhet (2007-11-22)
http://www.sahlgrenska.se/vgrtemplates/Page_____3307.aspx

Statistiska Centralbyrån, IT bland individer (2007-12-06)
www.scb.se/templates/Product_____15266.asp

Stenmark, Dick, Designing the new intranet Göteborgs universitet Göteborg,
Viktorianstitutet (2007-12-05) <https://gupea.ub.gu.se/dspace/bitstream/2077/911/1/stenmark.pdf>

Stenmark, Dick, Designing the new intranet Göteborgs universitet Göteborg,
Viktorianstitutet (2007-12-05) <https://gupea.ub.gu.se/dspace/bitstream/2077/911/1/stenmark.pdf>

Telleen, Steven, The Intranet Paradigm (2007-12-05) <http://www.iorg.com/papers/paradigm.html>

Vetenskapsrådet, Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig
forskning (2008-01-07)
<http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf>

Västra Götalandsregionen, Högspecialiserad Vård - en kartläggning av vården vid
Sahlgrenska Universitetssjukhuset april 2005 A (2007-12-05)
<http://www.vgregion.se/upload/Regionkanslierna/hsskansli/Analys/Rapporter/Rapport%20H%C3%B6gspecialiserad%20v%C3%A5rd%20SU.pdf>

Västra Götalandsregionen, Högspecialiserad Vård - en kartläggning av vården vid
Sahlgrenska Universitetssjukhuset april 2005 B (2007-12-05)
<http://www.vgregion.se/upload/Regionkanslierna/hsskansli/Analys/Rapporter/Rapport%20H%C3%B6gspecialiserad%20v%C3%A5rd%20SU.pdf>

Muntliga källor

Ekstedt Göran - kommunikationschef på SU E-post och samtal 2007-12-07

Norling Kristian - tidigare infomaster på SU Telefonsamtal 2007-12-21



JMG

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för journalistik och masskommunikation

Göteborg, 2007-11-30

Vi vill veta vad DU tycker!

Hej!

Enkäten du håller i din hand syftar till att förbättra internkommunikationen på Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU). Vi vill ta reda på vad vårdpersonalen tycker om sjukhusets informationskanaler, därför är det viktigt att just DU svarar på vår enkät och återsänder den till oss i det bifogade svarskuvertet.

Vi är tre studenter som läser medie- och kommunikationsvetenskap vid Institutionen för journalistik och massmedier på Göteborgs Universitet. Samtidigt som du hjälper SU att förbättra internkommunikationen, hjälper du oss att göra vårt examensarbete.

Ditt svar är viktigt för oss

Du är utvald att besvara enkäten genom ett urval som omfattar 1000 anställda ur SU:s vårdpersonal. Du är helt anonym när du svarar på enkäten, det vill säga att ingen kan se vem som har svarat vad. Numret som finns på svarskuvertet är enbart till för att vi inte ska skicka ut en påminnelse till dig i onödan.

Vi vill gärna ha ditt svar senast fredag den 7/12.

Ett stort TACK på förhand för din medverkan! Har du några frågor kring undersökningen är du varmt välkommen att kontakta oss.

Eleonor Johansson, student
tel xxxx-xxxxxx
xxxxx@xxxx.xxx

Magnus Pernervik, student
tel xxxx-xxxxxx
xxxxx@xxxx.xxx

Miriam Reuterstrand, student
tel xxxx-xxxxxx
xxxxx@xxxx.xxx

Monica Löfgren-Nilsson, studenthandledare
tel xxx-xxxxxxx
xxxxxxxx@xxx.xx.xx

Enkät om SU:s internkommunikation

Först kommer några frågor om din arbetssituation:

1. Vad arbetar du som?

- Undersköterska/Skötare
- Sjuksköterska
- Läkare
- Annat, vad?.....

2. Vilket område arbetar du inom?

- Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus
- Hjärta-Kärl
- Medot
- Område Mölndal
- Område Sahlgrenska
- Sinnesorganen
- Särskilda specialiteter
- Område Östra

3. Var har du din huvudsakliga arbetsplats?

- Östra
- Mölndal
- Sahlgrenska
- Högsbo
- Lillhagsparken
- Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus
- Övriga enheter

4. Har du arbetsledarfunktion?

- Ja
- Nej

5. Vilken tid på dygnet är din huvudsakliga arbetstid?

- Dag
- Kväll
- Natt

6. Hur är din tillgång till dator på jobbet?

- Har egen dator
- Har tillgång till delad dator
- Har ej tillgång till dator

7. Hur ofta använder du dator i ditt dagliga arbete?

- Varje dag
- Några gånger i veckan
- En gång i veckan
- 2-3 gånger i månaden
- Någon gång i månaden
- Någon/några gång/-er per år
- Aldrig

Här kommer några frågor som rör SU:s internkommunikation:

8. Varifrån får du främst den information som rör ditt dagliga arbete (t ex ändringar som rör arbetsrutiner och arbetsfördelning)?

Ange max 3 alternativ och numrera dem från 1-3, där 1 är den främsta källan, 2 näst främsta osv.

- ___ E-post
- ___ Intranätet (<http://intra.sahlgrenska.se>)
- ___ Närmaste chef
- ___ Genom kollegor
- ___ Meddelande i postfack
- ___ Anslagstavla
- ___ Annat, vad?.....

9. Varifrån får du främst den information som rör SU:s övergripande verksamhet (såsom budgetfrågor, avtal, omstruktureringar och annan ledningsinformation)?

Ange max 3 alternativ och numrera dem från 1-3, där 1 är den främsta källan, 2 näst främsta osv.

- E-post
- Intranät (<http://intra.sahlgrenska.se>)
- Meddelande i postfack
- Anslagstavla
- Fackliga organisationer
- Närmaste chef
- Genom kollegor
- Tidningen SU-magasinet
- Nyhetsbrevet SU-nytt
- Andra medier (t ex Göteborgs-Posten, lokal-TV, lokalradio)

Får sällan/aldrig denna typ av information

10. Hur skulle du föredra att få information som rör SU:s övergripande verksamhet?

Ange max 3 alternativ och numrera dem från 1-3, där 1 är den främsta källan, 2 näst främsta osv.

- E-post
- Intranät (<http://intra.sahlgrenska.se>)
- Meddelande i postfack
- Anslagstavla
- Fackliga organisationer
- Närmaste chef
- Genom kollegor
- Tidningen SU-magasinet
- Nyhetsbrevet SU-nytt
- Andra medier (t ex Göteborgs-Posten, lokal-TV, lokalradio)

11. Hur viktigt är det för dig att få information som rör SU:s övergripande verksamhet?

- Mycket viktigt
- Ganska viktigt
- Varken viktigt eller oviktigt
- Mindre viktigt
- Inte alls viktigt

12. Hur nöjd känner du dig med den information du får som rör SU:s övergripande verksamhet?

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd

- Vet ej/Inte aktuellt

13. Hur ofta brukar du ta del av nyhetsbrevet SU-nytt?

- Minst 1 gång/vecka
- Några gånger/månad
- Mer sällan
- Aldrig

14. På vilket sätt brukar du ta del av nyhetsbrevet SU-nytt?

- Via intranätet
- Annat sätt, nämligen.....
- Tar ej del av SU-nytt

Här kommer några frågor om intranätet:

15. Hur ofta använder du SU:s intranät (<http://intra.sahlgrenska.se>)?

- Varje dag
- Några gånger i veckan
- En gång i veckan
- 2-3 gånger i månaden
- Någon gång i månaden
- Någon/några gång/-er per år
- Aldrig

Nedan följer ett antal påståenden om intranätet. Ange för varje påstående hur pass väl du instämmer. Om du exempelvis inte använt intranätet eller på annat sätt känner att du inte kan svara på frågan, kryssa i rutan "vet ej".

16. "Jag har tillräckliga datorkunskaper för att använda intranätet"

- Instämmer helt
- Instämmer delvis
- Instämmer knappast
- Instämmer inte alls
- Vet ej/Inte aktuellt

17. "Jag vet vad som finns på intranätet"

- Instämmer helt
- Instämmer delvis
- Instämmer knappast
- Instämmer inte alls
- Vet ej/Inte aktuellt

18. "Jag har ett behov av den information som finns på intranätet"

- Instämmer helt
- Instämmer delvis
- Instämmer knappast
- Instämmer inte alls
- Vet ej/Inte aktuellt

19. "Det är ofta tekniska problem med datorn när jag ska använda intranätet"

- Instämmer helt
- Instämmer delvis
- Instämmer knappast
- Instämmer inte alls
- Vet ej/Inte aktuellt

20. ”Jag föredrar att få information på annat sätt än via intranätet”

- Instämmer helt Instämmer delvis Instämmer knappast Instämmer inte alls
 Vet ej/Inte aktuellt

21. ”Jag tycker det är för tidskrävande att använda intranätet”

- Instämmer helt Instämmer delvis Instämmer knappast Instämmer inte alls
 Vet ej/Inte aktuellt

22. ”Det är svårt att hitta på intranätet”

- Instämmer helt Instämmer delvis Instämmer knappast Instämmer inte alls
 Vet ej/Inte aktuellt

23. ”Jag tycker intranätet är väl uppdaterat”

- Instämmer helt Instämmer delvis Instämmer knappast Instämmer inte alls
 Vet ej/Inte aktuellt

24. ”Jag använder intranätet för att få information från ledningen om SU:s verksamhet”

(t ex ledningsbeslut, nyheter, budget och organisationsförändringar.)

- Instämmer helt Instämmer delvis Instämmer knappast Instämmer inte alls
 Vet ej/Inte aktuellt

25. ”Jag använder intranätet för att få arbetsrelaterad information” (t ex exempel blanketter, schema, remisser och kontaktuppgifter.)

- Instämmer helt Instämmer delvis Instämmer knappast Instämmer inte alls
 Vet ej/Inte aktuellt

26. ”Jag använder intranätet för privat- och fritidsorienterad information såsom köp- och säljannonser eller meny för lunchrestaurangen”

- Instämmer helt Instämmer delvis Instämmer knappast Instämmer inte alls
 Vet ej/Inte aktuellt

Och till sist några avslutande frågor om dig:

27. Kön?

Kvinna

Man

28. Ålder?

Yngre än 30 år

Mellan 31 och 40 år

Mellan 41 och 50 år

51 år eller äldre

Stort tack för din medverkan!

Om du har något du vill tillägga som rör internkommunikationen eller intranätet är du välkommen att skriva dina synpunkter här eller på baksidan:



JMG

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för journalistik och masskommunikation

Göteborg, 2007-12-11

En liten påminnelse...

För ungefär en vecka sedan skickade vi en enkät till dig som handlade om internkommunikationen på Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Många har svarat på enkäten, men vi har ännu inte fått något svar från dig.

Kanske har du varit bortrest eller inte haft möjlighet att svara på alla frågorna ännu. Din medverkan är dock mycket viktig. Det skulle vara bra om du kan besvara och skicka in enkäten så snart som möjligt.

Undersökningen syftar till att förbättra internkommunikationen på SU. Den utgör dessutom huvuddelen av ett examensarbete som görs vid institutionen för journalistik och masskommunikation vid Göteborgs Universitet.

Om du skickat in ditt svar de senaste dagarna, och vi inte hunnit få det ännu, ber vi dig bortse från denna påminnelse.

Ett stort TACK på förhand för din medverkan! Har du några frågor kring undersökningen är du varmt välkommen att kontakta oss.

Eleonor Johansson, student
tel xxxx-xxxxxx
xxxxx@xxxx.xxx

Magnus Pernervik, student
tel xxxx-xxxxxx
xxxxx@xxxx.xxx

Miriam Reuterstrand, student
tel xxxx-xxxxxx
xxxxx@xxxx.xxx