

**Göteborgs Universitet
Institutionen för Journalistik och masskommunikation (JMG)
Medie- och kommunikationsvetenskap**

HUR NÖJD KAN MAN VARA?

**En kvalitativ undersökning av inställningen till intern information
av anställda på SDF Tynnered**

**Ognjen Dakic
D-uppsats
Påbyggnadskurs
VT-2007
Handledare:
Bengt Johansson, JMG**

ABSTRACT

- Titel:** Hur nöjd kan man vara? – En attitydundersökning av inställningen till intern information av anställda på SDF Tynnered
- Författare:** Ognjen Dakic
- Kurs:** Medie- och kommunikationsvetenskap, påbyggnadskurs
- Termin:** Vårterminen 2007
- Handledare:** Bengt Johansson
- Syfte:** Syftet är att undersöka om de anställda medarbetarna på SDF Tynnered verkligen får intern information de behöver och vad de menar när de säger att de är nöjda dvs. missnöjda med den. Syftet är att undersöka vilken information dem får, varifrån och på vilket sätt samt att undersöka även vilken inställning de anställda har till intranät som informationskanal och dess eventuella implementering inom SDF Tynnered.
- Metod:** Kvalitativ attitydanalys
- Material:** 10 enskilda samtalsintervjuer
- Resultat:** Vissa grupper av medarbetare verkar få den information de behöver. Vissa andra grupper verkar inte få tillräcklig mycket och inte heller den information de behöver. Äldreboende verksamheten har mest nöjda medarbetare medan Kultur & Fritid verksamheten har minst nöjda medarbetare, i likhet med NMI - enkäten. Det finns två huvudtyper av förhållningssätt till intern information bland medarbetarna: *Det kritiska* och *Det icke kritiska*. SDF Tynnereds interna information skulle kunna förbättras med differentierad och målgruppsanpassad information. Detta gäller i synnerhet den skriftliga informationen. Åtgärden skulle lätt och med fördel kunna genomföras med ett webbaserat intranät som SDF Tynnered rekommenderas att implementera.
- Nyckelord:** intern information, internkommunikation, informationskanaler, intranät, NMI, SDF Tynnered, kvalitativ attitydundersökning.

Innehållsförteckning

1. SAMMANFATTNING	2
2. INLEDNING	5
3. BAKGRUND	7
3.1. Göteborgs Stad.....	7
3.2. Tynnered.....	7
3.2.1. SDN Tynnered och Stadsdelsförvaltningen.....	8
3.2.2. Kultur & Fritid.....	8
3.2.3. Äldreboende.....	9
3.2.4. Intern information i SDF Tynnered.....	10
3.2.5. Informationskanaler i SDF Tynnered	11
3.2.6. Intranät i Göteborgs Stad och SDF Tynnered	12
4. KUNSKAPSÖVERSIKT	13
4.1. Organisation	13
4.2. Organisationskommunikation	15
4.2.1. Intern kommunikation	16
4.2.2. Intern information	16
4.2.3. Olika användningar av intern kommunikation och intern information	17
4.2.4. Kanaler aktörer och arenor för kommunikation	19
4.3. Sense-making & meningsskapande	22
4.4. Intranät.....	24
4.4.1. Intranät och organisationens internkommunikation	25
5. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	27
6. RESULTATREDOVISNING OCH ANALYS	28
6.1. INTERVJUPERSONER	28
6.2. RESULTAT	29
6.3. ANALYS, TOLKNING OCH SLUTSATSER	53
7. SLUTDISKUSSION.....	63
8. MATERIAL OCH METOD.....	67
8.1. Metod.....	67
8.2. Material	67
8.3. Urval	68
8.4. Tillvägagångssätt	68
8.5. Validitet	69
8.6. Reliabilitet	70

1. SAMMANFATTNING

I SCB:s enkätundersökning av NMI – Nöjd Medarbetare Index i Göteborgs Stad i oktober 2006 låg SDF Tynnereds resultat av NMI på 60 vilket är högt och väldigt nära det maximala uppnådda värdet inom Göteborgs Stad med NMI på 62. Enkätundersökningen bestod av flera kvalitetsfrågor med bl.a. frågan om hur medarbetarna är nöjda med informationen de får på och om sitt arbete. Tynnered fick en hög NMI på 67 även i denna fråga som i hela Göteborgs Stad hade högsta NMI värde på 69. Informationschefen på stadsdelskontoret överraskades något av så högt värde på NMI angående informationsfrågan eftersom, enligt honom själv, SDF Tynnered inte satsar mycket på intern information, i synnerhet inte på den skriftliga informationen. Där väcktes intresse att få det undersökt kvalitativt och se vad som ligger bakom svaren i enkätundersökningen och om medarbetarna i SDF Tynnered verkligen får den information de behöver. Man ville förstå vad medarbetarna menar när de säger att de är nöjda respektive missnöjda med informationen. Därför var syftet med den här undersökningen att ta reda på just dessa frågor. För att komma fram till svaren undersöktes vilken information medarbetarna får, varifrån och på vilket sätt. I syftet ingår även att undersöka vilken inställning de anställda har till intranät och dess eventuella implementering inom SDF. Frågeställningarna som undersökningen avsåg besvara är:

- 1. Får de anställda på SDF Tynnered information de behöver?**
- 2. Vilken information får SDN:s anställda och genom vilka kanaler?**
- 3. Skulle de vilja ha intranät och vad skulle de vilja ha på det i så fall?**

Resultaten av den kvalitativa analysen gav följande svar:

1. De anställda får informationen som i olika grad motsvarar deras behov. En stor del av informationen som de anställda på olika SDF: s verksamheter får är likartad för de flesta, som t.ex. på hemsidan och i Tynnereds Nytt. På vissa verksamheter, som t.ex. Äldreboende, tycker man att den är bra och tillräcklig. Andra grupper, exempelvis på Kultur, tycker man att den varken är bra eller tillräcklig. Sedan finns det verksamheter, såsom Fritid, där anställda tycker att de får information, att den är bra men att den kan bli betydligt bättre. De som är nöjda med informationen menar att de får all information de behöver för att klara sina arbetsuppgifter och till och med mer än så. De menar att de även är nöjda med hur och genom vilka kanaler de får information. De anställda som är mer kritiska till informationen är inte nöjda med hur mycket information de får. De är inte alltid nöjda med vilken typ av information de får och inte heller på vilket sätt och genom vilka kanaler, de får den.

2. De anställda får muntlig organisatorisk information från sina chefer på olika sätt dock oftast på APT-möten. Praktisk och konkret muntlig information angående arbetsuppgifter får de oftast av sina arbetskamrater. De får skriftlig information på hemsidan och i personalbladet samt genom e-post på Lotus Notes eller Kunskapsnätet. De flesta anställda uppskattar och vill ha muntlig information, men i vissa situationer och i vissa fall vill de även ha skriftlig information. Det är dock i få situationer de endast nöjer sig med skriftlig information. Det beror på vad informationen handlar om och vad man förväntas få ut av det och göra med det. På Kultur & Fritid vill man ha övergripande, heltäckande och bred information. På Äldreboende vill man ha konkret information som angår en själv och som fokuserar på deras egen verksamhet och enhet. På Kultur vill man dock ha övergripande information och

information som fokuserar på olika verksamheter ute på fältet. De anställda på Fritid vill ha praktisk information, övergripande information om stadsdelen och organisationen men de är inte intresserade av att få mycket verksamhetsbaserad information om andra verksamheter än den egna. De flesta tycker även att det är viktigt att man från början blir informerad om att man ska arbeta på en politiskt styrd organisation och blir informerad om organisationens uppbyggnad. De viktigaste informationskanalerna är direkta informationskanaler, dvs. chef, arbetskamrater och APT-möten. De indirekta informationskanalerna som e-post, genom Lotus Notes eller Kunskapsnätet, och internet är också väldigt viktiga för de anställda. Andra indirekta informationskanaler såsom massmedia, SDF:s hemsida och personalbladet Tynnereds Nytt har inte lika stor vikt för anställda. Anslagstavlan och video och kabel-tv har ingen av respondenterna nämnt som en relevant informationskanal.

3. Intranät skulle alla på Kultur och de flesta på Fritid vilja ha. De är positivt eller väldigt positivt inställda till intranät och till dess eventuella införande inom SDF Tynnered. De skulle vilja ha det som en informationskanal och arbetsredskap. De skulle vilja ha in- och utgående information på det och även använda det som en kunskapsdatabas. De allra flesta anställda på Äldreboende tycker däremot inte att intranät behövs och inte heller att de skulle ha mycket nytta av det. De säger att de nog inte skulle använda sig av intranät mycket. Om man ser till helheten dock så är en majoritet av de intervjuade anställda positiva till intranät och tycker att det skulle behövas och att de skulle kunna ha nytta av det.

En viktig aspekt som har dykt upp under analysen är dessutom att de medarbetare som inte har tillgång till Lotus Notes och får använda alternativa program och nätverk, som exempelvis Kunskapsnätet, upplever detta som en begränsning och ibland som informationshinder i sitt arbete.

Den kvalitativa analysen har, i likhet med SCB:s enkätundersökning, visat att SDF Tynnereds medarbetare från verksamheten Äldreboende för det mesta känner sig nöjda med informationen de får på och om sina arbeten medan medarbetarna från Kultur & Fritid känner sig ganska missnöjda med den. Den här undersökningens resultat visar också att medarbetarna från Fritid inte är lika missnöjda med informationen som medarbetare från Kultur men att de tycker att den klart behöver förbättras.

Sense-making teorier som hävdar att alla individer tolkar omvärlden och därmed informationen på olika sätt får sin bekräftelse. Meningsskapande perspektiv säger att människor uppfattar informationen på olika sätt beroende på individens bakgrund, yrke, position i organisationen och andra personliga förutsättningar. Olika grupper av organisationsmedlemmar behöver olika information för att klara de olika arbetsuppgifterna som deras tjänster och positioner medför. Därför kan en och samma information, sänd på ett och samma sätt, tas emot och tolkas på olika sätt av användarna och innebära olika saker för olika människor. En och samma information visar sig vara fullt tillräcklig och bra för vissa grupper eller individer, medan den uppfattas som otillräcklig, både till mängd och till kvalitén, av andra grupper eller individer. Därför bör man som sändare, som den som vill nå ut med information försäkra sig om att den tas emot och tolkas på det sättet som man avser. Det kan innebära att man behöver använda sig av specialiserad, riktad och målgruppsanpassad information. Man behöver förstå vilken typ av information lämpar sig bäst till olika grupper. För att organisationen ska fungera bra bör organisationsmedlemmarna både få den nödvändiga informationen och tolka den på ett sätt som avsändaren, ofta ledningen, har avsett.

Analysen visar att grupper av medarbetare med lägre utbildningsnivå, med arbetarbakgrund (i detta fall vårdarbetarbakgrund), tjänster och positioner i organisationen som kanske inte kräver mycket information har *icke kritiskt förhållningssätt* till informationen. Grupper med högre utbildningsnivå, tjänstemannabakgrund och som har tjänster och positioner i organisationen som kräver mer och invecklad information har oftast ett *kritiskt förhållningssätt* till den information de får. I det här konkreta fallet hör medarbetarna från Äldreboende till det icke kritiska förhållningssättet medan medarbetarna från Kultur & Fritid är delade: medarbetarna från Kultur hör klart till det kritiska förhållningssättet medan medarbetarna från Fritid placerar sig någonstans mellan det kritiska och det icke kritiska.

Den här undersökningen är en kvalitativ attitydanalys. Studiens material består av 10 kvalitativa enskilda samtalsintervjuer med medarbetare från två av SDF Tynnereds verksamheter: Äldreboende och Kultur & Fritid vilka hade högst respektive lägst NMI värde i informationsfrågan. Intervjuerna har efter att ha spelats in på band transkriberats för analys i textform. Analysen gjordes med kvalitativ tolkning och presenterades med medarbetarnas citat som stödjer slutsatserna som undersökningen resulterade i. Studien är gjord utifrån användarperspektiv och med det teoretiska ramverk som grundar sig på teorier om intern organisationskommunikation, intern information och Sense-making dvs. meningsskapande.

Förslag till förbättringar och åtgärder:

Undersökningens resultat och analys visar att en förbättringsåtgärd när det gäller intern information i SDF Tynnered skulle kunna vara differentierad och målgruppsanpassad information, speciellt när det gäller den skriftliga informationen. Den visar även att faktum att inte alla medarbetare har tillgång till Lotus Notes utgör informationshinder i vissa situationer och att de flesta respondenterna är av åsikten att det vore bra om alla kunde använda sig av samma program, nätverk eller annan teknologisk lösning. Därför föreslås införande och implementering av ett webbaserat intranät inom SDF Tynnered. Intranät har flera fördelar i jämförelse med både Lotus Notes och andra program. Webbaserat intranät är en bra lösning. Det är exempelvis möjligt att lägga olika medier som ljud, video och bild och utöver text. På intranätet kan medarbetare både aktivt söka den information de behöver men även lägga till, publicera information som de vill nå ut med. På intranät kan man enkelt bygga och använda kunskapsdatabaser, diskussionsforum m.m. Diskussionsforum skulle bidra till att medarbetare från olika enheter, och även olika verksamheter, enkelt skulle kunna byta ut och dela med sig av olika kunskaper, erfarenheter och åsikter i frågor som rör deras arbete. Intranät är enkelt att installera, det är öppen teknik som går att ändra och utveckla även av personer utanför programtillverkaren och den kräver inte heller installation av någon särskild produkt eller protokoll utan det fungerar bra med en standardwebbläsare och en TCP/IP uppkoppling. Sist men inte minst är intranät billigt, billigare än t.ex. det dyra Lotus Notes programvaran. Intranäts drift och underhåll är också billiga. Det bästa vore nog om hela Göteborgs Stad hade ett nätverk av intranät med informationsutbyte mellan medarbetare från verksamheter i olika stadsdelar.

2. INLEDNING

Bra organisationskommunikation är en förutsättning för varje organisations och företags existens och framgång. Intern information är viktig del av organisationskommunikationen. Den här undersökningen handlar om den interna informationen i organisationen Stadsdelsförvaltning i Tynnered, som är en del av större organisation Göteborgs Stad. I Göteborgs Stad genomför SCB, nästan årligen, enkätundersökning bland anställda inom Göteborgs Stad, och därigenom även Tynnered, och sammanställer en s.k. NMI – Nöjd Medarbetarindex. Undersökningen omfattar stort antal frågor i olika kapitel. NMI rör sig mellan 1-100 och är resultat av frågan där deltagarna svarar på en skala 1-10 Hur nära de tycker att deras arbetsplats ligger en idealarbetsplats. Senaste enkätundersökningen gjordes i oktober 2006. Tynnered har med ca 60 % näst mest nöjda medarbetare inom Göteborgs Stad, strax efter SDF Kärra - Rödbo. Fråga 2 handlar om hur mycket välinformerade medarbetarna känner sig. Tynnered ligger rätt högt även i den här frågan vilket innebär att ett stort antal anställda inom SDN Tynnered känner sig välinformerade om frågor som rör arbetet och arbetsplatsen. Enligt SDF Tynnereds informationschef verkar det ganska märkvärdigt att de anställda inom SDF svarar att de är så välinformerade eftersom informationssatsningar inom SDF Tynnered inte är stora. SDF Tynnered saknar i nuläget ett riktigt intranät och informationskanalerna gemensamma för alla inom organisationen är SDN:s hemsida, Lotus-programmet eller alternativt Kunskapsnätet och personalblad *Tynnereds Nytt*. Därför var man på informationskontoret i SDF Tynnered intresserad av att komma fram till vad som finns bakom resultatet av enkätundersökning och att se om de anställda verkligen är nöjda som de säger sa sig vara. Man ville komma åt deras åsikter och tankar kring intern information och förstå mer om vad de menar när de säger att de är nöjda eller missnöjda med den. Man ville se även om SDF:s medarbetare verkligen får information som de behöver på och om sina arbeten. SDF:s informationschef var intresserad även av vad de anställda tyckte om intranät och dess eventuell införande inom SDF Tynnered.

Jag var intresserad av att se vilken inställning till intern information anställda inom en stor formell organisation kan ha och därför tyckte jag att det var lämpligt att genomföra undersökningen med ett användarperspektiv. Min tanke var att genomföra kvalitativ undersökning av de anställdas inställning till intern information i spåren av enkätundersökningen som SCB har genomfört bland SDF Tynnereds medarbetare i oktober 2006 och komma fram till vad SDF:s anställda menar när de säger att de är nöjda respektive missnöjda med informationen. Jag ville undersöka om de får informationen de behöver för att utföra sina arbeten, vilken information det handlar om samt hur och genom vilka kanaler de får den. Jag tyckte också att det skulle vara intressant att se vilka resultat en kvalitativ undersökning skulle ge, om det skulle skilja sig från SCB:s enkätundersökning och i så fall hur.

En anledning till varför jag har valt att studera detta verksamhetsmässiga fall var att jag var intresserad av organisationskommunikation. Speciellt intresserad var jag av intern information inom en stor, formell, offentlig och politiskt styrd organisation som SDF Tynnered. Jag blev ännu mera intresserad när jag fick veta att SDF:s anställda hade så hög procent medarbetare nöjda med intern information trots SDF:s små satsningar på information, i synnerhet skriftlig information. Då ville jag undersöka om det verkligen var så och om SDF:s medarbetare får den information de behöver.

Undersökningen har jag genomfört i samråd med SDF Tynnereds informationschef både när det gäller syftet, ämnet och själva undersökningsobjektet. Från SDF:s sida hade man vissa önskemål angående problemformulering och frågeställningar men inga fasta krav. Jag har haft stor frihet att lägga upp undersökningen och den har jag genomfört i stort sett självständigt. Jag har fått hjälp och handledning från min interna handledare från Institutionen för Journalistik och masskommunikation (JMG) vid Göteborgs Universitet att genomföra undersökningen.

Innan jag började med den här undersökningen hade jag lite förförståelse om organisationen. Jag visste att Göteborgs Stad var en stor formell organisation och att den var indelad i stadsdelsförvaltningar. Jag visste också att organisationen var politiskt styrd. Utöver det visste jag inte mycket mer. Under ”resans gång” fick jag insikter i Göteborgs Stads och SDF Tynnereds uppbyggnad och organisation. Jag fick veta mer om den interna kommunikation och information inom SDF Tynnered. Verksamheterna Äldreboende och Kultur & Fritid och deras vardag, med fokus på intern information, fick jag också bekanta mig med.

Metoden jag har tillämpat är kvalitativ attitydanalys av enskilda samtalsintervjuer. Då metoden är kvalitativ och materialet består av samtalsintervjuer kunde jag inte intervjua samtliga medarbetare på alla SDF:s verksamheter. Därför valde jag att intervjua anställda på två verksamheter: Äldreboende vars anställda hade högst NMI index i informationsfrågan i SCB:s enkät från 2006, och dåvarande Kultur & Fritid vars anställda hade lägst procent av anställda som var nöjda med information. Jag har intervjuat tio medarbetare från dessa verksamheter. Intervjuerna har jag spelat in på band och sedan transkriberat dem. Efter det har jag analyserat intervjuerna i textform.

Uppsatsen är upplagd så att jag börjar med en sammanfattning och fortsätter vidare med den här inledningen. Därefter belyser jag bakgrund till uppsatsen för att sedan gå vidare till kunskapsöversikt där jag presenterar uppsatsens teoretiska ramverk. Efter kunskapsöversikt kommer kort kapitel om syfte och frågeställningar som följs av ett stort kapitel där jag presenterar resultat och analys. Därefter för jag en slutdiskussion för att avsluta sedan med kapitel om metod och material.

3. BAKGRUND

3.1. Göteborgs Stad

Tynnered är en av 21 stadsdelar i Göteborgs Stad. Göteborgs Stad är en stor organisation där verksamheten bedrivs både i förvaltnings- och bolagsform. Totalt har koncernen en omsättning på 34 miljarder kronor och antalet anställda är ca 45 000. Av dessa arbetar ca 30 000 inom de 21 stadsdelsförvaltningarna. Dessutom finns det ett 20-tal fackförvaltningar och ca 25 bolag. Organisationen inom Göteborgs Stad ser ut grovt sett som nedan.



De 21 stadsdelsnämndernas uppgift består av verksamheter som har stor betydelse för människors vardag såsom förskola, grundskola, grundsärskola, lokal fritidsverksamhet, lokal biblioteksverksamhet, handikapp- och äldreomsorg, barnomsorg samt individ- och familjeomsorg. Stadsdelsnämnderna är även remissinstanser i kommunala frågor. Ledamöterna i stadsdelsnämnderna är politiskt tillsatta. De väljs inte direkt av medborgarna i stadsdelen. Det är politikerna i kommunfullmäktige som utser dem på precis samma sätt som de utser ledamöterna till andra styrelser och nämnder i kommunen. Göteborgs Stads stadsdelsnämnder har vardera elva ledamöter och sex ersättare med i princip samma politiska sammansättning som kommunfullmäktige. Stadsdelsnämnderna sorterar direkt under kommunfullmäktige. Den politiska sammansättningen i varje stadsdelsnämnd motsvarar mandatfördelningen i fullmäktige och avspeglar på så sätt valresultatet efter kommunfullmäktigevalen. Övergripande och strategiska frågor som rör stadsdelsnämnderna beslutas av kommunstyrelsen. Stadsdelsnämnderna bestämmer själva hur ofta de ska sammanträda. Alla medborgare har rätt att ta del av nämndernas protokoll och underlagen för besluten. Undantag gäller för frågor som rör enskilda personer och som därför skyddas av sekretess. Det kan till exempel handla om en adoption eller om någon behöver komma till ett behandlingshem för att få vård. Ledamöterna i stadsdelsnämnderna arbetar politiskt på sin fritid, vid sidan av sitt ordinarie arbete eller sina studier. Besluten berör många medborgares vardag och ofta behöver de ta fram ytterligare underlag från tjänstemännen eller ha kontakt med andra förtroendevalda (<http://www.goteborg.se>).

3.2. Tynnered

Tynnered ligger i västra Göteborg och är en av de Göteborgs största stadsdelar. Tynnered är beläget nära havet och består av olika områden. Områden skiljer sig på flera olika sätt, inte minst ekonomiskt och demografiskt. I stadsdelen bor välbärgade såsom fattiga invånare, invånare med svensk bakgrund såsom invånare med utländsk bakgrund. Bostadsområden i Tynnered skiljer sig från varandra på det sättet att i vissa finns det nästan uteslutande

bostadsrätter och/eller privata hus/villor, medan i de andra finns nästan uteslutande hyreshus. I vissa områden bor det många invånare med utländsk bakgrund och i de andra bor det nästan uteslutande invånare med svensk bakgrund. Ur detta perspektiv kan man säga att Tynnered är motsättningarnas stadsdel.

3.2.1. SDN Tynnered och Stadsdelsförvaltningen

Tynnered är en av de största stadsdelarna i Göteborg. Storleken på SDF Tynnered motsvarar storleken som Tynnered som stadsdel har i Göteborg. Tynnered stadsdelsförvaltning har ca 2 200 anställda och kommer under 2007 att omsluta ca 1 300 000 000 kronor. Stadsdelsnämndens uppgift är att besluta om mål och ramar för verksamheten som utförs av stadsdelsförvaltningen. Politikerna i stadsdelsnämnden (SDN) Tynnered ansvarar för en rad frågor som berör Tynnereds omkring 27 000 invånare. Det gäller förskola, grundskola, fritid och kultur, omsorg om äldre och funktionshindrade, individ- och familjeomsorg med mera. Tanken bakom stadsdelsnämnderna är bl.a. att invånarna skall komma närmare beslutsfattarna, d v s politikerna, för att få möjlighet att kunna påverka viktiga frågor i närområdet. Stadsdelsnämnden sammanträder varje månad utom i juli. Alla är fritidspolitiker och arbetar med sina vanliga yrken på dagtid. Stadsdelsnämnden utses av kommunfullmäktige (<http://www.tynnered.goteborg.se>). SDF Tynnered, precis som resterande 20 stadsdelsförvaltningar inom Göteborgs Stad, är därmed en politiskt styrd organisation där politikerna styr och tjänstemän utför det politikerna vill få gjort.

SDN Tynnered ansvarar, genom stadsdelsförvaltningen, för många olika verksamheter som berör stadsdelens invånares vardag. De verksamheterna som är intressanta här och som analyseras i den här undersökningen är Kultur & Fritid samt Äldreboende. Dessa två är intressanta på grund av att anställda inom de två verksamheterna har sagt sig vara minst respektive mest nöjda med informationen de får på och om arbetsplatsen i den senaste SCB:s enkätundersökning av NMI (Nöjd MedarbetarIndex).

3.2.2. Kultur & Fritid

Verksamheten Kultur & Fritid har delats upp. Kultur och Fritid har skiljts åt vid årsskiftet 2006/2007 och fungerar nu som två olika verksamheter oberoende från varandra. Men i undersökningen har jag valt att titta på dem som en verksamhet, alltså Kultur & Fritid, eftersom de figurerade som en verksamhet i den senaste SCB:s undersökning av NMI (nöjd medarbetarindex) som gjordes innan Kultur och Fritid skiljdes åt. Jag presenterar här dem enheterna inom Kultur & Fritid som respondenterna som jag har intervjuat arbetar på.

Kultur

Kulturcentrum i Tynnered som organisation består av kulturhandledning, kulturskola samt den fysiska platsen Kulturcentrum. Kulturhandledning är en arbetsmetod där anställda på Kulturcentrum är ute i skolorna med lärare och elever. Målet med den verksamheten är att integrera olika kulturyttringar i den "ordinarie" skolverksamheten. Kulturskolan är den frivilliga eftermiddagsverksamheten. Det innebär att man en gång om året söker ett eller flera ämnen som Kulturcentrum erbjuder, till en kostnad av 250 kronor vilket är samma summa för hela Göteborg. På Kulturcentrum, som ligger vid Opaltorget, arrangeras olika saker så som teater, musikkvällar etc. Kulturhuset Opalen är också en del av Tynnereds Kulturcentrums

verksamhet. Kulturcentrum bildades kring millennieskiftet och har 21 personer anställda på del eller heltid, mest kulturarbetare såsom kultursamordnare, kulturassistenter m.m.

Fritid

Fritid ansvarar bl.a. för fritidsgårdsverksamhet, arrangemang, föreningsstöd och lägerverksamhet. Den består av fritidsgårdarna Tyrolen och Pavven. Antalet besökande uppgår till ca 50-tal per dag. Fritid Tynnered arrangerar årligen stora arrangemang i stadsdelen såsom Tynneredsdagen och ett stort ungdomsdisco (RockIT) samt festivaler och ungdomsveckor. Av Tynnereds ca 1500 elever i årskurserna 3 till 6 deltar drygt 40 % i någon aktivitet på eftermiddagarna. Fritid Tynnered har 14 anställda på två högstadie fritidsgårdar och 5 mellanstadiegrårdar.

Pavvens Fritidsgård ligger i anslutningen till Grevegårdsskolan i Tynnered. På Pavven är det fyra anställda som jobbar med Högstadiet och mellanstadiet. Den administrativa biten sköter de anställda själva. Alla 4 är anställda som fritidsassistenter som bara är en annan benämning på fritidsledare 3 av dem har fritidsledarutbildning. Pavven vänder sig till åldrarna 13-18 år och Mini Pavven 10-12 år. Pavven öppnade i Grevegårdsskolan på 90 talet. Fritidsgårdens huvudsakliga uppgifter är att bedriva öppen verksamhet måndag till torsdag 18–21.30 och varannan helg fram till 23.00 ; samt måndag till torsdag 14–17.00 och varannan fredag 14–17.00 för 10-12åringarna. Utöver det erbjuder gården olika gruppverksamheter och tid i skolan på dagtid.

3.2.3. Äldreboende

I Tynnered finns flera särskilda boenden för äldre. Drygt 300 personer bor i olika former av äldreboenden. Äldreomsorgen bedriver även öppen verksamhet i form av dagverksamhet samt hjälp i det egna hemmet för drygt 250 personer. Inom stadsdelen finns 11 boenden för drygt 60 personer med funktionshinder samt särskild anpassad sysselsättningsverksamhet för drygt 70 personer. (www.tynnered.goteborg.se)

Verksamheten Äldreboende ansvarar för äldre invånare i stadsdelen som behöver mer omsorg i vardagen än vad hemtjänsten kan erbjuda. Äldre och handikappade som av olika anledningar behöver ett annat boende kan ansöka om detta hos biståndsbedömaren.

Äldreboende är avgiftsbelagt och avgiften bestäms av kommunfullmäktige. Tynnered har följande boenden för äldre (särskilda boenden): Bjöla, Grevegården, Åkerhus samt Toftaåsen Äldrecenter. I verksamheten Äldreboende i Tynnered ingår ålderdomshem med 133 platser, och gruppboenden för dementa med 32 platser. Verksamhetens viktiga frågor är fortsatt utveckling av det förebyggande arbetet, att arbeta med nutritionsfrågor i förebyggande syfte för personer som bor hemma, framtida organisation av hemsjukvården i väster, samt dimensionering av äldreboenden för framtida behov i västra Göteborg. Även här presenteras dem enheterna inom Äldreboende som respondenterna som jag har intervjuat arbetar på.

Bjöla äldreboendet i Tynnered är i drift sedan januari 2001 och har 64 platser. Boendet består av fyra enheter med 16 platser på varje enhet. Tre av de fyra enheterna är enheter för äldre demenssjuka och en enhet är för de äldre som inte är demenssjuka men är drabbade av andra åldersrelaterade sjukdomar. Medelålder bland boende på Bjöla är 87 år och 20 stycken är över 90 år gamla. De flesta är mycket sjuka. Äldreboendet är bemannat med personal dygnet runt. På Bjöla arbetar 70 fast anställda och 20 till 25 vikarier. All personal har kompetens och utbildning. I personalen ingår två heltidsanställda sjuksköterskor och en

läkare som kommer från Askims vårdcentral. Vidare ingår undersköterskor och sjukgymnaster i personalen. Boendet arbetar mycket med kvalitetsfrågor och målet är att de boende ska ha det bra. De anställda har som mål att se till individen och dess behov. Ett gott bemötande av både boende och anhöriga är också ett viktigt moment. Bjöla äldreboendet satsar mycket på gruppaktiviteter såsom grupp gymnastik, promenader, grillfester, högläsning och högtidsfiranden.

Toftaåsens Äldrecenter i Tynnered, Våning 2: Koster 55 och Vinga 52 inriktar sig mot äldre med olika behov av omvårdnad under olika lång tid. På enheten erbjuds olika former av vård och boende såsom växelvård, avlösning eller korttidsboende. Med växelvård menas att man som äldre regelbundet eller i intervaller kan återkomma för vistelse. Avlösning innebär att man som äldre för olika perioder vistas på våningen, till exempel när den anhörige har behov av ersättare. Med korttidsboende avses att man som äldre vistas på våningen i väntan på annan vårdform. Om behov av individuella hjälpmedel finns är sjukgymnast och arbetsterapeut tillgängliga. På hela Toftaåsens Äldrecenter finns 133 platser. På enheten på andra våningen finns 47 platser, alla med inriktning på korttidsboende: Enheten är indelad i två mindre avdelningar: Avdelning 52, även kallad för Vinga med 21 platser är för boende med en demensdiagnos; och avdelning 55, kallad Koster har 26 platser med en inriktning på somatik. Båda avdelningar tillsammans har 31,65 årsarbetare. Det är cirka 50 personer inklusive deltidanställda. Den här typen av verksamhet bedrivs på våning 2 på Toftaåsens Äldrecenter sedan oktober 2004 och innan dess har enheten varit verksam som sjukhem.

Åkerhus Äldreboende i Tynnered byggdes 1976. Boendet i huset är uppdelat i 3 delar: A-huset som är ett demensboende med 20 lägenheter, samt B- och C hus med vardera 40 lägenheter. Totalt arbetar ca 75 ordinarie och ca 50 vikarier på Åkerhus. På C-Huset, avdelningen som ingår i undersökningen är ca 40 anställda plus vikarier. De arbetar med omsorg och omvårdnad. Förutom sjuksköterskor och undersköterskor arbetar där även 2 kanslisekreterare. Åkerhus äldreboende arbetar efter socialtjänstlagens samt hälso- och sjukvårdslagens intentioner. Personalen erbjuder hjälp och stöd till varje person utifrån individuella mål. Sjuksköterskor finns tillgängliga varje dag. Husläkare kommer en gång i veckan och besöken bokas via sjuksköterska. Medicinpersonal är inte anställda på Åkerhus utan på en egen enhet.

3.2.4. Intern information i SDF Tynnered

Intern information inom SDF Tynnered handlar mest om kommunikation inom verksamheterna. Kommunikationen mellan verksamheter är begränsad. Inom verksamheterna är intern information i stort sett baserad på intern information inom enheterna utan mycket information mellan olika enheter. Intern information sker mest från ledningen via chefen mot dem anställda och tväriktad kommunikation sker mellan anställda, och eventuellt mellan anställda och chefen. Man använder sig av olika kanaler för intern information och de viktigaste är chefen, APT-möten och arbetskamraterna. Det finns även SDF Tynnereds hemsida, personalbladet Tynnereds Nytt och Lotus Notes, alternativt Kunskapsnätet. På hemsidan och i personaltidningen får alla anställda likadan information. På APT får de nog olika information beroende från arbetsplats till arbetsplats. Troligen får de lika mycket organisatorisk information från SDN, dvs. ledningen. Exakt hur mycket information medarbetarna får muntligt från sina chefer kunde jag inte fastställa objektivt.

Årligen, eller nästan årligen gör SCB frågeundersökning bland anställda inom Göteborgs Stad, och därigenom även SDF Tynnered, och sammanställer en s.k. *NMI – Nöjd*

Medarbetarindex. Undersökningen omfattar stort antal kvalitetsfrågor i olika kapitel. Fråga 2 i undersökningen handlar om hur mycket välinformerade de anställda medarbetarna känner sig. I enkätundersökningen från oktober 2006 ligger Tynnered med index 67 rätt högt inom Göteborgs Stad.

3.2.5. Informationskanaler i SDF Tynnered

Tynnereds Nytt

Tynnereds Nytt heter SDF Tynnereds personalblad. Det vänder sig till anställda inom stadsdelsförvaltningen. Det kommer vanligtvis ut åtta till tolv gånger om året, men i år har bara tre nummer publicerats. Tynnereds Nytt omfattar oftast en till två A4 sidor och är tryckt i svartvitt. Redaktör och ansvarig utgivare är stadsdelsförvaltningens informationschef. Bladet består av mestadels text och en till ett par bilder. Informationen är kortfattat och oftast organisatorisk med exempelvis olika resultatsiffror, lönedagar, listor över stadsdelsnämndens sammanträden och liknande.

SDF Tynnereds Hemsida

SDF Tynnereds hemsida finns på adressen <http://www.tynnered.goteborg.se/>. Där hittar man information om olika verksamheter, olika nyheter och information. Sidan har länkar i vänsterkolumnen som leder till SDF:s olika verksamheter och enheter med kontakttelefoner och e-postadresser. Sidans utformning är likformig andra stadsdelars hemsidor.

Lotus Notes

Lotus Notes är en programvara från IBM för hantering av e-post med stöd för snabbmeddelanden. Programmet används ofta av större företag eller av kommuner. Lotus Notes utvecklas av Lotus Software som sedan 1995 ägs av IBM. Nuförtiden består mjukvaran av två komponenter: klienten Lotus Notes och servern Lotus Domino. Senaste versionen är 7.0.2 och finns till såväl Windows som Mac OS X och Linux (Wikipedia, http://sv.wikipedia.org/wiki/Lotus_Notes). Lotus Notes används för data- och informationshantering innefattar lagring, access och analys av data i alla miljöer. Produktivhetsprogram innefattar snabbmeddelanden, webbkonferenser, samarbetsportaler och rollbaserade miljöer. Meddelandehanteringsprogrammen innefattar integrerade samarbetsmiljöer som bygger på kataloger, e-post och gruppkalenderfunktioner (IBM.com, <http://www-306.ibm.com/software/se/lotus/>)
Mer än 120 Miljoner personer i världen använder Lotus Notes & Domino. Många stora företag använder Lotus Notes, här är några exempel: IBM, Volvo, ABB, Saab, Electrolux, Riksdagen, Försvarmakten, Handelsbanken, SMHI, SEB, Ericsson, SVT och en mängd kommuner, men Lotus Notes passar sig nästan bäst för små och medelstora företag. Alla typer av applikationer i Lotus Notes kan delas i grupp med andra personer, konverteras till webapplikationer, göra kopplingar till relationsdatabaser, hantera webbtjänster, inkludera arbetsflöden, distribueras geografiskt, klistras, arbetas med lokalt och mycket mer. Lotus Notes/Domino ägs av IBM. Några exempel på Lotus Notes applikationer för organisationer och företag är ePostklient/Webmail, Fax och SMS, Kalender och Resursbokningar, ToDo/Att Göra, Journal, Frånvaroapplikation, Diskussionsforum, Projekthantering, MS Office Bibliotek, Kunskapsdatabas, Personalhandbok, Massmail - Massutskick till kunder eller via prenumeration osv. (Notessidan.se, <http://www.notessidan.se/A55B53/blogg.nsf/plink/TADN-6ZNQRC>).

Kunskapsnätet

Kunskapsnätet är ett verktyg för lärare och elever. Hela Kunskapsnätet finns på Internet så man kan komma åt det överallt där det finns en dator med internetuppkoppling. Tanken med Kunskapsnätet är att det ska vara en samlingsplats där man kan jobba tillsammans, men även kunna bjuda in de som arbetar utanför skolan. Det användes för att skicka e-post till elever, lärare, eller andra personer som man kommer i kontakt med i skolarbete (http://www.gbgsd.se/prod/kn_dalis.nsf).

Kunskapsnätet fungerar som samlad mötesplats för pedagogiskt arbete på webben och är oberoende av tid och rum. Göteborgs Stad har gjort en satsning på Kunskapsnätet som en portal med syfte att vara ett stöd för skolan som kunskapsorganisation. Cirka 80 000 barn, ungdomar och vuxna - elever och lärare i Göteborgs alla skolor - kommer att kunna ansluta sig till Kunskapsnätet. Kunskapsnätet finns i förskoleklasser, grundskolor, gymnasieskolor och vuxenutbildningar. En av de viktigaste funktioner i Kunskapsnätet är E-post med gemensam namn- och adressbok. Användarna har tillgång till en e-brevlåda med egen e-postadress. E-brevlådan innehåller även en sökbar adressbok över samtliga användare och grupper i Kunskapsnätet. Andra funktioner i nätet är personlig startsida, projektrum, tips och idéer m.m. Kunskapskällorna i nätet består av en samling länkar till diverse webbplatser som är ämnesindelade. Kunskapskällorna är uppdelade i tre nivåer: förskola - årskurs 5 som är länkar som är utvalda med ett pedagogiskt perspektiv av en grupp bibliotekarier i Göteborg. För årskurs 6-9 pekar länkarna mot Länkskafferiet och för gymnasiet mot gymnasieskolans Ugglan (Göteborgs Stads Intraservice, <http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/dalis3.nsf/vyPublicerade/6F65BAC340D33093C12571EA005AA016?OpenDocument>)

3.2.6. Intranät i Göteborgs Stad och SDF Tynnered

Intranät har redan börjat bli en av de viktigaste informations- och kommunikationsvägarna och kanalerna i många organisationer och företag. Enligt Göteborgs Stads hemsidas webbmaster är frågan om ett intranät i Göteborgs Stad aktuell just nu, men det finns inga beslut tagna centralt. Intranät är således en lokal fråga för samtliga stadsdelar och fackförvaltningar. Detta innebär att var och en kan bestämma om de vill driva ett intranät och i så fall med vilken utformning och med stöd av vilken teknik.

Till samtliga stadsdelsförvaltningars informatörer inom Göteborgs stad har jag skickat via e-post frågan om de har intranät. Inte ens efter två påminnelser har jag fått mer än 13 svar. Utifrån deras svar framgår det vara flexibelt vad man betraktar som intranät. Ett par informatörer hade uppfattning att de använde intranät när de i själva verket använder sig av Lotus Notes (i teorikapitlet finns definition av begreppet intranät och det finns även skillnader mellan ett intranät och programmet som Lotus Notes). Eftersom jag endast har fått 13 svar från stadsdelsförvaltningarna kan jag inte påstå att det inte finns någon av dem som använder sig av ett webbaserat intranät. Utifrån svaren som jag har fått kan jag dock konstatera att en majoritet av stadsdelsförvaltningarna inte har intranät i dagens läge.

Istället för intranät används inom SDF Tynnered två olika mjukvaror som fungerar som två nätverk. De flesta verksamheter och enheter använder IBM:s Lotus Notes programvara. Verksamheter Skola och Fritid använder dock Kunskapsnätet. Längre fram i undersökningen ska jag återkomma hur de anställda upplever situationen att man använder sig av två dessa två olika system. Det var också intressant att se hur mycket intresserade de anställda i SDF Tynnered är av att få intranät på arbetsplatsen.

4. KUNSKAPSÖVERSIKT

Vetenskapliga undersökningar vilar på vissa teoretiska plattformar. Den här undersökningen är inget undantag. Jag behöver visst teoretiskt verktyg både för att genomföra undersökningen och för att analysera och tolka dess resultat. Samtidigt behöver undersökningen sättas in i ett teoretiskt ramverk och därför kommer jag att använda mig av organisationsteoretiska och kommunikationsteoretiska perspektiv.

4.1. Organisation

Vad är en organisation? Organisationen kan anta många olika former av organiserade grupper av människor. Det kan vara företag, institutioner, myndigheter, idrottsföreningar, hyresgästföreningar, klubbar osv.

Organisationer är komplexa konstruktioner som skapas och formas och utvecklas av och genom människor. Organisationer har en formaliserad struktur och kräver administrativ överbyggnad och koordination för att nå de förutbestämda, gemensamma mål som har skapats för att uppnås. (Aaw, 2002:12)

Organisationer är skapade av människor och, trots formell struktur, är inte stabila utan i ständiga förändringsprocesser. Organisationer förändras och utvecklas i takt med att omgivningen och interna förutsättningar förändras.

På frågan om vad en organisation är kan det finnas väldigt många olika svar. Jag kommer att använda mig av Strids (Strid, 1999) och Heides m.fl. (Heide m.fl., 2005)

Vad består en organisation av? Den består av byggnader, kapitalet men framförallt av människor som måste kommunicera med varandra för att organisationen skall fungera bra. Man kan säga att organisationen utgörs först och främst av kommunikationsprocesser och att utan kommunikationen skulle organisationen upphöra att existera. Något tillspetsat menar t.ex. Strid att *"kommunikationen skapar organisationen och inte organisationen kommunikationen."* (Strid, 1999:13)

Strid hävdar att det finns formella och informella organisationer på privat plan (*sociala organisationer*) och offentlig plan (*instrumentella organisationer*) (Strid, 1999:12).

Enligt honom är det tre förutsättningar som definierar en organisation:

- Den består av människor
- Den är strukturerad
- Den är ämnad att uppnå bestämda mål (Strid, 1999:12).

I likhet med Strid, definierar Heide m.fl. organisationen som sociala kollektiv där medlemmarna interagerar enligt vissa mönster för att samordna sina aktiviteter och uppnå kollektiva och personliga mål. Därmed ses organisationer som sociala fenomen där interaktion och kommunikation är grunden för verksamheten (Heide m.fl., 2005:37)

Även enligt Heide m.fl. kan organisationer vara mycket olika och av olika karaktär, men t.ex. organisationsforskarna Bengt Abrahamsson och Jon Aarum Andersen (2000) säger att en organisation generellt består av människor, mål, struktur, aktiviteter och kultur.

Definitionen av organisationen som socialt konstruerade betydelsesystem är intressant med tanke på undersökningens meningsskapande perspektiv. Denna definition utgår från att:

”organisationsmedlemmar aktivt skapar [eng. enact] sin egen omgivning genom sin sociala interaktion. Det som människor uppfattar som sin verklighet är skapat av mänskliga handlingar och val, och åtföljs av intellektuella försök att förstå och ge dessa handlingar någon mening (Smircich & Stubbart 1985). Detta innebär dock inte att materiella fenomen som hus, bilar och datorer inte existerar, utan endast att de är betydelselösa om vi människor inte har givit dem någon mening ” (Heide m.fl., 2005:39).

Denna definition är speciellt intressant när man tänker på teorin om meningsskapande (Sense-making) som utvecklades av Brenda Dervin och som jag ska återkomma till längre fram i undersökningen.

Organisationer som processer

Organisationer är inte stabila och statiska. De är i ständig rörelse och förändring.

”Organisationer förändras i takt med det omgivande samhället och kraven utifrån, liksom de förändras när förutsättningar inom organisationer ändras ” (Heide m.fl., 2005:37).

”Organisationer förändras hela tiden samtidigt som organisationsmedlemmarna möter nya problem och utmaningar och får nya insikter ” (Heide m.fl., 2005:39)

Det är inte bara organiseringsprocesserna som är intressanta i en organisation. Det är även kommunikationsprocesserna som måste fungera för att organisationen ska överleva. Weick har tydligt påpekat att det alltid existerar en nära och ömsesidig relation mellan organisationer och kommunikation. Weick går till och med så långt att han hävdar att organisationer inte kan existera utan kommunikation (Heide m.fl., 2005:70). I den här undersökningen har jag valt att acceptera Weicks syn på relationen mellan organisation och kommunikation som presenterades i boken *Kommunikation och organisation* (Heide m.fl., 2005). Denna syn brukar även betecknas som *den meningsskapande synen*. Perspektivet innebär att forskare sätter människors tolkningar i centrum. Man förutsätter inte att det finns klara betydelser inbakade i ett budskap och att mottagarna med lätthet kan plocka fram och förstå den avsedda betydelsen. Istället ses människor som aktiva konstruktörer av mening som beror bland annat på situation, utbildning, erfarenhet, bakgrund och sociala nätverk (Heide m.fl., 2005:70). Heide m.fl. har i boken *Kommunikation och organisation* utgått från just den meningsskapande synen på kommunikation och organisation. Det väljer också jag att göra under denna undersökning, i synnerhet därför att jag är intresserad av mottagarperspektivet av intern information i SDN Tynnered. Det intressanta här är att undersöka vad den interna informationen betyder för de anställda inom SDN Tynnered, vad de gör av den och vilken effekt den har. Genom att välja denna syn förnekar man inte betydelsen av överföring av information eller mediernas betydelse för att nå en lyckad kommunikation. Det är emellertid den meningsskapande processen som står i fokus.

4.2. Organisationskommunikation

När man pratar om *information* menar man oftast själva budskapet, och med *kommunikation* menar man flödet av information mellan två eller fler personer (Strid, 1999:11). I *Svenska Akademiens ordlista* förklaras ordet kommunikation med: ”överföring av information”. Ibland förklaras skillnaden mellan de båda begreppen med att information är en ”enkelriktad” och kommunikation är en ”dubbelriktad” process. Båda förklaringarna refererar indirekt till den så kallade sändare-mottagare-modellen. Det meningsskapande synsätt som förespråkas i boken *Kommunikation & organisation*, och som även min undersökning utgår ifrån, innebär att kommunikation både generellt och inom en organisation består av komplexa, kreativa processer där innehåll konstrueras och tolkas genom interaktion mellan människor (Heide m.fl., 2005:35).

Organisationer är som tidigare nämnt sociala fenomen i behov av att kommunikationen mellan dess medlemmar fungerar bra för att överleva och uppnå organisationens mål. Kommunikationen i organisationen är viktigt och har kommit att bli ett eget forskningsområde. Kommunikationens stora vikt för organisationer kan illustreras med att kommunikationsforskare vid GU Jan Strid hävdar att ”*kommunikationen skapar organisationen och inte organisationen kommunikationen*” (Strid, 1999:13).

Vad är då organisationskommunikation? Även här fortsätter jag att använda mig av främst Heide m.fl. och Strids definitioner. Organisationskommunikation kan definieras på flera olika sätt. Heides m.fl. definition av organisationskommunikation passar bra i undersökningen som rör kommunikationen, d.v.s. interna informationen inom SDN Tynnered. Vanligtvis brukar organisationskommunikation definieras som *organisationsmedlemmars formella och informella kommunikation internt i organisationen*, det man också brukar kalla intern kommunikation (Heide m.fl., 2005:40).

Heide m.fl. nämner även andra forskares syn på organisationskommunikation och relationen mellan organisationen och kommunikationen. En av de forskarna vars syn tas upp är Karl E. Weick som hävdade att organisationer är i ständig förändring och att organisationer utgörs av människor och relationen mellan en bestämd grupp människor. Dessa relationer är aldrig statiska. Weick påpekar tydligt att det alltid existerar nära och ömsesidig relation mellan organisationer och kommunikation. Han går till och med så långt att han hävdar att organisationer inte kan existera utan kommunikation (Heide m.fl., 2005:70)

Att organisationer skapas i kommunikationen mellan organisationsmedlemmarna är inte bara kommunikationsforskare som hävdar. Barbara Czarniawska, professor vid Handelshögskolan i Göteborg, hävdar till exempel att ”*efter att kommunikation traditionellt har varit betraktad som en av viktiga men icke centrala aspekterna av organisering börjar man bli medveten om att kommunikationen skulle kunna vara organiseringens centrala aspekt*” (Heide m.fl., 2005:70) [min översättning]

Kommunikationen i en organisation, enligt Heide, reglerar sociala relationer, etablerar sociala grupper och bygger upp en social och kulturell identitet åt de enskilda individerna. ”*Kommunikation kan däremot fungera både som en bro och som en barriär*” (Heide m.fl.:2005:36).

Organisationskommunikationen kan vara *intern* och *extern*. Enligt Heide m.fl. handlar organisationskommunikation, traditionellt sett, om organisationens ”interna” kommunikation

medan public relations handlar om den ”externa” kommunikationen” (Heide m.fl., 2005:72) I dagens läge är det inte så många kommunikationsforskare som bevarar denna gränsdragning och idén är att dessa två former av kommunikation går in i varandra och är beroende av varandra. Medarbetarna ses allt oftare som företagets och organisationers representanter mot yttrevärlden och andra organisationer och företag. På detta sätt får den interna kommunikationen och interna informationen effekter även externt. Även materialet såsom PR-material som var tänkt att påverka externt får effekter även internt genom att identifikationen med organisationen/företaget stärks.

4.2.1. Intern kommunikation

Jan Strid definierar *intern kommunikation* som all typ av budskapsförmedling mellan individer i en organisation av något slag. Budskapet kan vara både muntligt, som till exempel ordregivning, eller skriftligt såsom det förekommer i exempelvis en personaltidning. I princip får vi då fyra huvudtyper av internkommunikation, vilket framgår av nedanstående figur, med inlagda exempel.

	ORDERINFORMATION	BAKGRUNDSINFORMATION
MUNTLIG	Order	Personalmöten
SKRIFTLIG	Direktiv	Personaltidning

(Strid, 1999:13-14)

På olika håll har olika begrepp använts för att beteckna internkommunikation. Beroende på syftet med budskapsöverföring har man pratat om internkommunikation i följande termer:

- *Intern marknadsföring* innebär att man ser den interna budskapsöverföringen som ett sätt att använda den egna personalen i den yttre marknadsföringen (Arndt och Friman, 1983).
- *Relationik* innebär att man betonar budskapets sociala karaktär (Hansson, 1969)
- *Intern information* innebär att man betonar innehållets utformning, ofta av kunskapskaraktär. (Strid, 1999:14-15)

Det är syftet med kommunikationen som sätter gränserna för vad som skall betraktas som internt och externt (Strid:1999:15). Avgränsningarna mellan inre och yttre verklighet ligger också i sättet att betrakta organisationen.

4.2.2. Intern information

Som redan sagt är informationen en del av kommunikationsprocessen. Med information menas oftast själva budskapet medan kommunikationen ses som ett informationsflöde mellan två eller flera personer. Intern information står i fokus i den här undersökningen då den syftar att komma åt informationsläget och informationsbehovet inom SDN Tynnered.

För att svara på frågan vad intern information är använder jag mig återigen av Jan Strids definitioner. Enligt honom innebär *Intern information* ”att man betonar det enkelriktade informationssyftet ofta av kunskapskaraktär medan intern kommunikation är fråga om en dubbelriktad process” (Strid, 1999:17).

Att information, främst intern information, behövs i organisationer är det idag få som tvivlar på? Strid hävdar att information behövs dels för att utöva ett beslutsinflytande i kommittéer och andra representativa organ, dels för att utöva självbestämmande över sitt eget arbete, den egna arbetsprocessen. Även moderna arbetsprocesser ställer krav på ökad kunskap hos de anställda, vilket i sin tur ställer krav på ökad information. Delegering och decentralisering ställer krav på information. (Strid, 1999:21) Utifrån användarperspektivet är det en av de främsta betydelser som information har för de anställda.

Strid gör skillnad på två olika slag av *interninformation*. ”Dels den som ”initieras uppifrån” eller den formella informationen, dels den som ”bara finns” eller den informella informationen. När man undersöker en organisations sätt att fungera måste man ta hänsyn till båda typerna av information” (Strid, 1999:21).

Eftersom undersökningen utgår ifrån användarens perspektiv är det då väldigt intressant att förstå vad information, inte minst intern information, har för betydelse för användare, i detta fall de anställda i SDN Tynnered. Att fokusera på vad informationen betyder för dem som använder sig av den innebär att man försöker komma åt interna informationens *meningsskapande funktion*. Detta kommer att tas upp både när det handlar om intern information och när det handlar om meningsskapande teori, först och främst Brenda Dervins Sense-making men även Weicks tolkning av meningsskapande.

Strid påstår att ”*inte bara sändaren har insett behovet av bättre kommunikation utan att också mottagaren har kommit att ställa högre krav på kommunikationen. Man förväntar sig att få information från ledningen inte bara om vad man skall göra eller hur man skall göra utan också om varför man skall göra det och vad resultatet ska bli*” (Strid:1999:21).

Strid också motiverar betoningen på internkommunikation i de flesta företag och organisationer med behovet av ett tydligt ansikte utåt. *För att detta ansikte skall se någorlunda enhetligt ut – helst positivt dessutom – krävs att samtliga medarbetare känner till detta och är delaktiga i det* (Strid, 1999:31). Det är viktigt att inom en organisation eller företag se medlemmen eller den anställde som representant eller ”skylt utåt”. De två syftena – att motivera medarbetarna och att få dem att arbeta för samma mål – har kommit att bli en av informationens viktigaste delar. *Det gäller att få medarbetarna motiverade för att ställa upp för organisationens policy, att känna sig delaktiga* (Strid, 1999:32).

4.2.3. Olika användningar av intern kommunikation och intern information

Enligt Strid har den interna kommunikationen i huvudsak tre funktioner: *information, deltagande och engagemang*, samt *kontakt med yttvärlden* (Strid, 1999:41)

Han hävdar att begreppet information används för den enkelriktade informationen rörande vad som skall göras och hur det skall göras. Detta är då den information som går linjevägen vertikalt och via de formella kanalerna. Även denna enkla information kan vara svår nog. Människor läser inte vad de enligt sändaren bör läsa och de lyssnar inte vad de bör lyssna på (Strid, 1999:41)

Återigen kan man säga att meningsskapande är centralt för att information ska nå dem den är riktad mot, för att de som tar emot den ska tolka den så som avsändaren avsåg, och att kommunikationen skall fungera. ”*Vid kommunikationsproblem ser man ofta över kanalerna och funderar över hur de fungerar*”, men Strid föreslår att ”*man kanske istället tittar på*

vilken information medarbetarna eller medlemmarna vill ha och varför, och han betonar frågornas betydelse för svaret” (Strid, 1999:41).

Många av frågorna som de anställda i en organisation har besvaras av den formella informationen, men informationen står oftast inte för sig själv utan måste också tolkas. Och för att tolka informationen krävs kunskap och utbildning och (Strid, 1999:42).

De viktiga frågorna är ”Varför?” och ”Vad händer då?” och gäller enskilda personer: ”Vad händer då?” → ”Vad leder det till?” → ”Vad innebär det för mig?”.

*”Det andra syftet med informationen är att **skapa deltagande och engagemang** i verksamheten. Och för att detta skall åstadkommas krävs kunskapsinformation. För om man inte kan något om verksamheten kan man inte delta – och heller inte känna något engagemang. Engagemang står i direkt samband med varför man gör sitt arbete” (Strid, 1999:42).*

”Men för att man ska känna ett moraliskt engagemang måste man ha information om vad man skall känna engagemang inför. Och man måste känna till inför vilka engagemang ska gälla (Strid, 1999:44).

Andra forskare, som t.ex. Thunberg, och som Strid också nämner, brukar hävda att kommunikationen och informationen har fyra funktioner: **Expressiv funktion** där sändarens syfte är att meddela att han finns till, att få andra att uppmärksamma honom. Överfört till internkommunikation skulle det betyda att en del av kommunikationen innebär att företag eller organisationer vill inpränta att de finns till – kanske till och med som egenvärde. **Social funktion** som får medarbetarna att känna sig tillhörande organisationen eller företaget. En mycket viktig funktion hos kommunikationen. **Informationsfunktion** innebär inte bara ren orderinformation utan också vidare information rörande verksamhetens mål och medel. Ju mer informerad medarbetaren är, desto bättre fungerar både individen och verksamheten. **Kontrollfunktion** där genom att endast ge viss information, eller tillåta viss kommunikation, kan man i viss mån kontrollera både situationen och personen. Kontrollfunktionen är en viktig del som inte får negligeras (Strid, 1999:45).

Ytterligare ett av syftena med en god internkommunikation är **även att främja kontakterna med yttvärlden**, utanför den egna organisationen. ”Det gäller för organisationen att möta de krav och det stöd som kommer utifrån på ett riktigt sätt och detta sker genom medarbetare på alla nivåer” (Strid, 1999:47) Internkommunikationen är viktig och den kan användas på olika sätt och till olika ändamål gentemot omvärlden. ”Det viktigaste kanske är att via medarbetarna visa vad företaget/organisationen är och står för” (Strid, 1999:48)

Heide m.fl. resonerar kring kommunikationens roll och användning för att kommunicera ut mål och strategier, samt förändringar till medarbetarna. Kommunikationen om mål och strategier samt om förändringar anses av Heide m.fl. vara mycket viktig. ”De flesta organisationer har styrdokument där organisationens mål, vision och värderingar uttrycks i skriftlig form. Det förändrade ledarskapet innebär att kommunikationen om målen är mycket viktig för att chefer och medarbetare ska uppnå en gemensam förståelse” (Heide m.fl., 2005:117). Ett problem som ofta dyker upp i samband med kommunikation om mål och strategier är ledningens visioner om dessa inte står medarbetarna nära och de har svårt att ta till sig dessa. ”Ledningens kommunikation är ofta abstrakt och präglad av envägskommunikation. Återkopplingen från de anställda är inte bra, man förlitar sig på ledningsstyrda utvärderingar av attityder (ofta i enkätform) där

personalen inte har så stora möjligheter att uttrycka sig” (Heide m.fl., 2005:129). Ett kommunikationsgap mellan ledningen och medarbetarna kan vara ett hinder för att medarbetarna ska tolka ”rätt” informationen de får från ledningen och att skapa en mening av den. ”I en stor organisation är det svårt för chefer att få tillräckliga kunskaper om medarbetarnas arbetsvardag. Samtidigt är det en förutsättning för att meningsskapande ska fungera” (Simonsson 2002 i Heide m.fl., 2005:130).

Förändringar stora som små, såsom nya mål, omstruktureringar, omorganisationer m.m. är vanliga i både privata och offentliga organisationer. *”En av de främsta anledningarna till att förändringsinitiativ inte kommer till stånd har emellertid visat sig vara att den interna kommunikationen brister” (Barrett, 2002; Lewis, 2000 i Heide m.fl., 2005:151).*

Kommunikationens roll i förändringsarbetet är stor. Heide räknar upp en rad funktioner som kommunikation, enligt olika forskare, kan bidra till vid förändringar. Den interna kommunikationen kan, enligt dessa, tjäna till *”att skapa delaktighet och engagemang, förhindra ryktesspridning, skapa en demokratisk förändringsprocess, minska oro och stress, övertala personalen om att förändringen är fördelaktig, införa ett nytt språk och terminologi för att beskriva en ny organisatorisk verklighet” (Heide m.fl., 2005:156).*

Meningsskapande visar sig vara i fokus även här. Meningsskapande och förståelse har central roll vid förändringar eftersom vi handlar olika beroende på hur vi uppfattar en situation. *”Nya arbetsrutiner t.ex. är svårare att få till stånd om de som ska utföra dem inte har förstått varför de ska förändras eller hur de ska fungera och därför fortsätter att arbeta på samma sätt som tidigare” (Heide m.fl., 2005:157). Meningsskapande handlar till stor del om att skapa sammankopplingar mellan nya erfarenheter och redan existerande kunskap. ”Denna befintliga kunskap kan benämnas referensramar, kontext eller schemat. Mening skapas mer eller mindre medvetet och detta dras till sin spets när det sker förändringar eftersom sammankopplingen mellan våra referensramar och det som sker kan bli svårare att göra” (Heide m.fl., 2005:157-158). Heide skriver vidare att ”mentala referensramar spelar en viktig roll då människor hanterar en förändring och att information och kommunikation har en tydlig funktion i detta sammanhang. Ju komplexare och otydligare situationen är, desto längre tid tar det att bearbeta och uttyda vad nya chefer, förflyttningar och arbetssätt innebär för dem som berörs. Detta speciellt om informationen är sparsam, motsägelsefull eller enkelriktad” (Heide m.fl., 2005:158).*

4.2.4. Kanaler aktörer och arenor för kommunikation

Tekniskt sett finns det få hinder idag för att sända ut information. Den teknologiska och tekniska utvecklingen har gjort informationen mycket tillgänglig. Olika former av informationsspridning och olika informationskanaler, såsom e-post, intranät, internpost, olika mötesformer, multimedia föreställningar, personaltidningar, PM och intern-TV är idag tillgängliga för de flesta organisationer. När det uppstår kommunikationsproblem så är det oftast inte tillgången till information och teknik som är problematisk. *”Svårigheten ligger snarare i att se vad informationen betyder och vad en viss förändring i eller utanför organisationen faktiskt har för innebörd” (Sandberg & Targama, 1998 i Heide m.fl., 2005:162).*

”Information om till exempel en förändringsprocess är viktig men inte alltid tillräckligt för att den ska framstå som meningsfull. Det är här som skillnaden mellan information och

kommunikation blir mest påtaglig” (Heide m.fl.:2005,162). Mening och förståelse skapas på individuell nivå men förståelse skapas framförallt i sociala sammanhang – i kommunikation och interaktion med andra. I det att ”olika personer ger uttryck för sina åsikter samt lyssnar till vad andra har att säga om t.ex. en förändring (t.ex. APT möte) kan en tydligare bild och bakgrund skapas av de förändringar som är vid handen. Detta innebär att informationsforum som stormöten med fördel kan kombineras med diskussionsgrupper i mindre församlingar som avdelningar, arbetslag eller yrkesgrupper. Här kan förutsättningarna vara bättre för att förklara orsaker, målsättningar och konsekvenser av en förändring. Ett sådant tillvägagångssätt ställer dock vissa krav på den chef som eventuellt deltar” (Heide m.fl.:2005,162).

Informationen som de anställda d.v.s. medarbetare får om sitt arbete och sin arbetsplats går ofta genom deras närmsta chefer. Det gäller både den muntliga och den skriftliga informationen, men speciellt den muntliga. *”Arbetsledaren eller den närmsta chefen är en central aktör när det handlar om att tolka och skapa referensramar i en förändringsprocess” (Heide m.fl.:2005,162). Så verkar det vara i många, kanske de flesta, organisationer. Den närmsta chefen spelar en viktig roll i informationsprocessen, och de anställda kan förväntas vända sig till dem ifall de har frågor och funderingar kring arbetet och arbetsplatsen.*

Informationskanaler

När det gäller informationsvägar inom företag och organisationer skiljer Strid mellan direkta och indirekta alternativt personliga och opersonliga. Vanliga informationskanaler enligt honom är **Direkta informationsvägar, dvs. informationskanaler** som förman/chef, arbetskamrater och arbetsplatsträffar eller informationsmöten; samt **Indirekta informationsvägar** som massmedia, personaltidningar, anslagstavlor, övriga interna kanaler, som video och kabel-tv, och slutligen den nya informationsteknologin (Strid, 1999:53)

Direkta informationskanaler:

*”För den direkta orderinformationen (vad man skall arbeta med) är förmannen eller chefen den naturliga informationskanalen liksom information som ligger denne nära. Men även annan typ av information går med fördel via förman eller chef – inte därför att de är överordnade, utan för att de kan förutsättas känna bäst till vissa förhållanden” (Strid, 1999:55) Därför är det oftast önskvärt att förmän eller chefer har viss kommunikationsutbildning för att förstå vikten av intern kommunikation. ”De är ju de formella opinionsledarna och ”grindvakter” eller länkarna mellan organisationens delar. Mycket hänger på dem om kommunikationen skall fungera som det kitt som håller ihop organisationen” (Strid, 1999:55). Förutom chefen och förman kan man se även på **arbetskamraterna** som informationskällor. Enligt Strid kan A *”Arbetskamraterna, som möjlig informationskälla, betraktas positivt, som särskild kunskap eller erfarenhet som kan hjälpa till att tolka informationen (om rutiner t.ex.), men även negativt som källor för ryktsespridning” (Strid, 1999:57).**

Arbetsplatsträffar även kända som APT och informationsmöten är också viktiga kanaler, eller t.o.m. bättre sagt arenor, för intern kommunikation. Dessa kan ses som olika benämningar för, oftast, samma sak. Det finns både för- och nackdelar med båda. ”Informationsmöte kan uppfattas som ett försök att ge information – kanske även en vinklad sådan. Då blir det ofta ett passivt lyssnande från personalens sida. Arbetsplatsträffar, eller APT, blir oftast samma

sak, (dock inte nödvändigtvis) men de kan ett försök att få ett aktivt deltagande och undvika känslan av manipulation. Problemet med APT kan vara att de ofta kan uppfattas som informationslösa och flummiga, vilket i sin tur kan betyda att många inte dyker upp” (Strid, 1999:62). ”För att undvika det ska det finnas ett reellt syfte med sammankomsten och ett behov för medarbetarna att delta. Mötet bör vara strukturerat utan att vara alltför formellt och antalet deltagare skall inte vara större än att alla kan delta ” (Strid, 1999:62-63).

Indirekta informationskanalerna:

Massmedier:

Det är väl närmast en självklarhet att de anställda eller medlemmar **inte** skall läsa i tidningen eller höra i radio eller TV om nyheter inom den egna organisationen eller det egna företaget innan den interna kommunikationen har förmedlat nyheterna. (Strid, 1999:65)

Relationerna till massmedia bör betraktas som en viktig del av informationsverksamheten (Strid, 1999:65)

Personaltidningar:

Personaltidningarna förekommer som en vanlig informationskanal på många företag och organisationer. De flesta personaltidningarna har startats efter 1960 (Strid, 1999:69). Den vanligast förekommande periodiciteten är ett nummer per månad. Periodiciteten har sjunkit något under årens lopp (Strid, 1999:70).

”En personaltidning skall naturligtvis liksom all annan information anpassas efter mottagarna. God information beror på graden av utnyttjande. Detta innebär att varje intern skrift blir speciell till sitt innehåll” (Strid, 1999:72) *”Det verkar emellertid som om personaltidningarna fått ett lättare innehåll över tid. Så har t.ex. förströelse och sport fått ett ökat utrymme medan personaladministration minskat”* (Strid, 1999:73).

När man tänker på tolkandet av information, informationens effekter på dem som tar del av den, vad det betyder för dem och vilken mening de skapar av informationen när de tolkar den, så är man tillbaka på spåret om meningsskapande eller Sense-making som Brenda Dervin definierar det. *”I fallet med personaltidningar är det så att mycket få av dem som har tillgång till en personaltidning inte tar del därav. Vissa läser allt, andra det mesta eller endast en del”* (Strid, 1999:74).

Anslagstavlan:

”För att anslagstavlan skall fungera bra skall den sitta på ett ställe där folk tittar samt varje gång någon tittar skall det finnas ny information” ... (Strid, 1999:80).

Anslagstavlan kan ses som ett sätt att komplement till övriga kanaler för vissa budskap.

”Anslagstavlan har också en social funktion som inte skall underskattas” (Strid, 1999:80).

Inom större företag eller organisationer förekommer också svårigheter med informationen mellan olika enheter. En annan typ av brist från ledningens sida är att man ofta har en övertro på den skriftliga informationen via personaltidningar och andra skriftliga meddelanden. Man glömmer då att all information måste tolkas och av mottagaren sättas in i sitt sammanhang. Man kan inte ursäktas sig med att personaltidningen innehållit ett meddelande när personalen inte är informerad. *”Inget skriftligt meddelande kan ersätta den direkta kommunikationen, utan endast komplettera den”* (Strid, 1999:91)

En annan sak som ledningen, som oftast är informationens avsändare i en organisation, bör tänka på är att *”mottagarna inte är en homogen grupp och att de både vill ha och tar del av*

olika information och olika innehåll. Vilket innehåll man är mest intresserad av har att göra med var i organisationen man befinner sig, vad man sysslar med, vilket modersmål man har med flera faktorer” (Strid, 1999:76)

Slutligen kan man säga att svaret på frågan om vilken den bästa informationskanalen är beror på vilket ämne man vill informera om. Generellt verkar det vara svårt att ge information om exempelvis övergripande policyfrågor medan de konkreta arbetsuppgifterna är det lättare att informera om. Man kan hålla med Jan Strid när han hävdar att det inte finns något självklart svar på frågan om bästa informationskanal (Strid, 1999:90).

4.3. Sense-making & meningsskapande

Brenda Dervins forskning om informationsbehov handlar till stor del om Sense-making ansatsen och metodologin. Kommunikation betraktar hon som dialog vilket innebär att publiken (deltagarna i undersökningarna) får ändrad roll och det får även undersökarna. Det ska handla om en dialog där båda sidorna ska lyssna på den andra sidan och bidra till att ny information kommer fram.

Principen av Sense-making går ut på att kommunikationsprocesserna misslyckas om de inte fokuserar på hur dem som man vill kommunicera med tolkar/upplever sin värld och handskas med komplexa sociala nätverk och vardagserfarenheterna som binder dem samman. Kommunikationens målgrupp hamnar i fokus och man försöker få så mycket information som möjligt om dess bakgrund, liv, värld, upplevelser och erfarenheter och hur de skapar mening av allt detta.

Brenda Dervin talar i sin ”Sense-making” teori om *varför* ett informationsbehov uppstår. Teorin utgår ifrån antagandet att *”livet inte är en kontinuerlig vandring längs en jämn väg, utan vägen är full av intellektuella fallgropar. När världen plötsligt blir obegriplig, dvs. då vi råkar ut för något som vi borde förstå men inte gör det, uppstår ett kunskapsgap som vi bör fylla innan vi kan fortsätta vår vandring. Vi får ett informationsbehov. Med andra ord så kan man säga att vid en given punkt i tid och rymd möter vi ett problem som vi inte kan klara av med vår existerande kunskap. Vi måste alltså få mera kunskap för att kunna bearbeta problemet och gå vidare. För att kunna öka vår kunskap behöver vi mera information ”* (Holmberg, Sandquist & Wallenius).

Brenda Dervin har i sin kommunikationsvetenskapliga ansats formulerat *Sense-making* teorin om informationssökning. Informationssökning går ut på att skapa mening ur information. *”Grundläggande för teorin är att information uppfattas som den speciella ”mening”(sense) som skapas i ett specifikt ögonblick i tid och rum av en eller flera människor. Information betraktas inte som något som finns utanför mänsklig aktivitet. En konsekvens av detta synsätt är att användaren betraktas som en aktiv varelse, som skall studeras på sina egna villkor. Information uppfattas inte som något absolut, som kan förmedlas från källa till mottagare via olika kanaler. Information konstrueras och denna konstruktion är kvalitativ och subjektiv till sin karaktär”* (Alexandersson & Limberg, 2001:3-4)

”Sense-makings centrala metafor är möten med olika gap och byggande av broar för att överkomma dessa. Metaforen betyder dock inte att livet är en rak linje att följa utan Sense-making förutsätter att det finns många olika sätt att överbrygga gap i kunskapen ” (Dervin, 2001:75). Dervin definierar meningsskapande som beteende, både internt och externt som

möjliggör individen att skapa hennes rörelser genom tid och rum. Meningsskapande handlar om hur vi människor försöker att förstå och få en mening i vår värld så att den kan bli begriplig. ”*Meningsskapande processer sker kontinuerligt, eftersom vi människor alltid försöker att förhålla oss till verkligheten och den informationen vi möter. Tillvaron skulle annars förvandlas till ett obegripligt kaos*” (Heide, 2002:29).

Grunden i Dervins teori, enligt Heide, är idén att människor ständigt rör sig genom tid och rum. Resan fortsätter så länge som man förstår sina erfarenheter och som de upplevs som meningsfulla. Ibland stannar rörelsen framåt när människor inte längre förstår sina erfarenheter. Då har ett kognitivt gap uppstått. Dervin menar att ”*människan då försöker att överbrygga gapet genom att söka efter information för att erhålla ny förståelse och mening i tillvaron. Om hon lyckas med detta fortsätter resan framåt*” (Heide, 2002:29).

”*Sense-making är överbryggande av gap. Detta överbryggande är metaforisk och rör sig över tid och rum, mellan människor och händelser, själva nuet, dåtiden osv.*” (Dervin, 2001:75)

Meningsskapande (Sense-making) är enligt Dervin centralt i alla kommunikationssituationer, och meningsskapande är ett kommunikationsbeteende. Något som är grundläggande för meningsskapande är *informationssökning* och *informationsanvändning*. Informationssökning är i ett meningsskapandeperspektiv inte en överföringsaktivitet utan en *konstruktionsaktivitet*. ”*Det antas att meningen i all information är konstruerad av individer vid specifika tillfällen i tid och rum*” (Dervin 1983 i Heide, 2002:29). Viss information blir intersubjektiv då ett visst antal personer kommer överens om vad den betyder. Meningsskapandeprocesserna ger en viss syn på verkligheten, vilken påverkar människors sätt att tänka och agera. ”*Meningsskapande i Dervins version fokuserar på hur individer använder andras observationer likaväl som sina egna för att konstruera en bild av verkligheten och använda denna bild för att styra sitt handlande och därmed kunna komma över de kognitiva gapen*” (Heide, 2002:29).

Meningsskapande i organisationskontext

Weicks teori om meningsskapande utgår från organisationskontext. Weick betonar i sin teori att *organisationer inte existerar som stabila system, utan är i ständigt pågående organiseringsprocess, där kommunikation har en avgörande betydelse:*

If the communication activity stops, the organization disappears. If the communication activity becomes confused, the organization begins to malfunction. These outcomes are unsurprising because the communication activity is the organization (Heide, 2002:30). [Min kursivering]

Organisationsmedlemmar uppfattar inte omgivningen som en given text som kan läsas och tolkas, utan de skapar aktivt mening i informationen kring dem och producerar på så sätt en social verklighet (Choo 1998 i Heide, 2002:30). ”*Organisationsmedlemmar reagerar alltså inte endast på information, utan skapar aktivt organisationens sociala verklighet. Det betyder att medlemmarna med tiden erhåller en uppsättning färdiga tolkningar som de kan använda i framtida liknande situationer och agera utifrån någon av dessa tolkningar*” (Heide, 2002:30) Meningsskapande kan med andra ses även som en process då grupper av människor skapar sin sociala verklighet, vilken blir organisationens verklighet.

En människas verklighet är ju egentligen bilder av verkligheten hon har. I konstrueringen av mening är bilderna av verkligheten det som är viktigt. Att konstruera och sända

verklighetsbilder till mottagarna är av vikt i organisationer för att medarbetarna ska ta till sig uppsatta gemensamma mål, för att organisationens mål och organisationens verklighet blir de anställdas mål och verklighet. ”*Dagens organisationer är ofta komplicerade och det kan många gånger vara svårt för organisationsmedlemmarna att förstå till exempel vad organisationen tillverkar för något, hur organisationen fungerar eller hur individernas insatser bidrar till helheten. Ett viktigt mål för ledningen är därför att kommunicera bilder om verkligheten till de anställda, det vill säga de värden som organisationen vill stå för*” (Heide m.fl., 2005:169).

Ofta händer det att man ser begrepp *information* och *kunskap* som varandras synonymmer. Men så är det inte riktigt. Information innehåller inte någon direkt och lagrad betydelse, utan den uppstår först i relation mellan mottagare och information. Därför är det problematiskt att förutsätta att entydiga betydelser finns lagrade i informationen. ”*Kunskap är en slutsats som vi kan dra av information. Det innebär att kunskap uppstår när en person har tolkat och reflekterat över informationen i relation till sin tidigare kunskapsmassa. Kunskaper beror alltså på en persons utgångspunkter, tidigare erfarenheter och kunskaper*” (Heide, 2002:35).

4.4. Intranät

Mats Heide (2002) beskriver intranät som organisationsinternt Internet som är skyddat från intrång av användare utanför organisationen med hjälp av s.k. brandväggar. ”*Intranät implementeras vanligen för att förbättra den interna kommunikationen, underlätta tillgången och utbytet av information samt att fungera som ett interaktivt arbetsredskap*” (Heide, 2002:96).

I sin avhandling ansluter sig Heide till Barks definition av intranät där intranät definieras som:

”ett 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 arbetsituationer”
(Bark, 1997b:9 i (Heide, 2002:89).

Intranät har tre olika kompletterande aspekter: *det fysiska mediet, en uppsättning webbstandarder och protokoll*, som kan användas för att skapa och överföra innehåll och *en virtuell plats* där människor kan utbyta information och kommunicera.

Det fysiska mediet handlar om hårdvaran (datorer, servrar, sladdar osv.) och det är en grundförutsättning för att mediet ska fungera och utgör mediets infrastruktur. Webbstandarder och protokoll handlar om överföringsprocesser och kommunikation mellan datorer. Den virtuella platsen är den mest intressanta aspekten ur kommunikations- och informationsperspektiv. Den innebär att intranät medför nya sätt att organisera verksamheter, arbeta, kommunicera, informera, styra och leda organisationer osv. ”*Intranät är ett nytt medium som får olika konsekvenser för organisationen och dess medlemmar när det används*” (Heide, 2002:85).

Det vanligaste verktyget i ett intranät är webbsidor, vilka är tillgängliga via s.k. webbläsare. Användarna kan via sina webbläsare få tillgång till all den information som finns publicerad på intranätet. En del av sidorna kan dock vara lösenordsskyddade (Heide, 2002:85). ”Choo, Detlor och Turnbull (2000) påpekar dock att intranät inte bara handlar om att sprida och hämta information. Det förekommer också funktioner för dialog via intranät, t.ex. e-post, diskussionsgrupper och elektroniska anslagstavlor” (Heide, 2002:85).

Intranät är ett nätverk av flera olika sammankopplade datorer. Nätverket är uppbyggt enligt en klient-server-struktur och URL, vilket gör det möjligt för användarna att publicera information oberoende var i organisationen de fysiskt befinner sig. Tekniken är *öppen* enkel och billig. Öppen (öppen källkod) betyder att går att ändra och utveckla även av personer utanför programtillverkaren. Tekniken är öppen även därför att den inte är begränsad till endast ett medium som text, utan det är möjligt att även lägga till andra medier som ljud, video och bild. Ett intranät kräver inte heller installation av någon särskild produkt eller protokoll utan det fungerar bra med en standardwebbläsare och en TCP/IP uppkoppling. I de tidigare datorsystemen var organisationerna tvungna att installera t.ex. dyra Lotus Notes-applikationer hos samtliga användare. Denna mjukvara krävde särskilda programmerare för att kunna skraddarsys och uppdateras. ”Att tekniken är öppen, enkel och billig är viktiga förklaringar till varför intranät har implementerats så fort i så många organisationer” (Telleen 1995 i Heide, 2002:87). Intranät har, till skillnad från Internet tre andra egenskaper: **hastighet, säkerhet** och **kontroll**. ”Informationen på intranätet är skyddat från Internetanvändare genom brandväggar och således inte tillgänglig för obehöriga. Organisationen har möjligheten att kontrollera reliabiliteten på informationen” (Heide, 2002:87).

4.4.1. Intranät och organisationens internkommunikation

”Syften med implementering av ett intranät i en organisation är oftast att effektivisera den interna informationsspridningen, spara pengar, förbättra den vertikala och horisontella kommunikationen i organisationen samt att förbättra och effektivisera organisationslärandet” (Heide, 2002:89).

”I vissa fall vill man upprätta även kunskapsbanker som alla organisationsmedlemmar skulle kunna ta del av oberoende av hierarkiska positionen de befinner sig på inom organisationen” (Heide, 2002:89).

”Kommunikationer i traditionella organisationer är uppbyggd kring en ’publisher-push’-modell som innebär att mottagarna kontinuerligt erhåller information som skickas till dem ifall-att-de-skulle-behöva-den någon gång” (Heide, 2002:91). Telleen (1997b i Heide, 2002:91) menar att organisationsmedlemmarna med tiden blir beroende av den aktiva – men passiviserande – push-modellen. De anställda vänjer sig vid detta förfarande och tar för givet att den information som de behöver ska sändas ut till dem. Med tiden uppstår också en viss informationskultur, där medlemmarna förväntar sig att bli ”försedda” med information (Heide, 2002:91). ”Om informationsanvändare kan enkelt hämta och använda information som de behöver och när de behöver den, behöver informationen sändas ut ’om ifall att’”. Om intranäts effekt på kontrollen över informationen skriver Heide följande:

”Internet har förskjutit kontrollen över informationen från skaparna dvs. sändarna till dem som använder den. Den enskilde medarbetaren får större tillgång till information men även större ansvar att hålla sig uppdaterad och aktivt söka information.

Medarbetarna får och kan fritt välja bland den informationen de är mest intresserade av. En del av informationen har organisationsmedlemmarna större och en del har de mindre intresse av. Därför ställs det stora krav på att medarbetarna är motiverade att själva söka information. En del information kan därför, ur ett ledningsperspektiv, behöva "tryckas ut" – s.k. "push-strategi". Det kan t.ex. handla om ledningsinformation som medarbetarna inte tycker sig ha så stort intresse av, men som egentligen är ytterst viktig för dem" (Heide, 2002:93).

Användning av intranät i en organisation medför att den traditionella kommunikationsmodellen, "publisher-push"-modellen byts ut med "pull"-modellen som innebär att organisationsmedlemmarna själva måste vara aktiva för att få tillgång till information. Ett intranät gör det också möjligt för fler personer i en organisation att publicera information (Heide, 2002:96)

"Intranät innebär ett slags paradigmskifte när det gäller informationsspridning i organisationer eftersom organisationsmedlemmarna kan själva producera och publicera information oberoende var de befinner sig i organisationen, både fysiskt och hierarkiskt. Den hierarkiska kommunikationsstrukturen blir åsidosatt av intranät till förmån för en "medlem-till-medlem"- eller "alla-till-alla"-modell" (Heide, 2002:92-93).

Telleen hävdar att intranät stödjer och främjar en viss bestämd ledningsstil och organisationskultur. Intranät fungerar, enligt Telleen särskilt bra i organisationer som har ett **öppet kommunikationsklimat**, där det inte är en norm att bunkra informationen i ett maktsyfte. Om ett intranät ska fungera tillfredsställande krävs det enligt Telleen att organisationen stödjer att organisationsmedlemmarna delar information med varandra. I många organisationer att förfoga över information innebär att ha en maktposition. Om ett intranät införs minskar bristen på tillgängligheten och den som har byggt upp sin makt på att inneha och styra informationsflödet förlorar lätt den positionen. Dessa personer kan försöka förhindra användningen av intranät, t.ex. genom att belägga stort antal sidor med lösenord. *Det kan också förekomma motstånd mot intranät i organisationer där beslut och information sker uppifrån-och-ner* (Telleen,1997a i Heide,2002). Telleen hävdar att "sådana organisationer inte heller bör införa intranät eftersom det inte finns rätta förutsättningar för ett välfungerande intranät, då kulturen inte stödjer ett fritt flöde av information" (Heide, 2002:94-95).

"Intranät är inte endast ett medium för informationsspridning och kommunikation /---/ Det är också ett arbetsverktyg som används allt oftare för att lösa olika arbetsuppgifter./---/ I allt fler organisationer utgör intranät organisationens infrastruktur./---/ Med andra ord, intranät är dels en överförare av information, dels ett kulturellt uttryck" (Heide, 2002:95).

5. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

SCB har i oktober 2006 genomfört en enkätundersökning av NMI (Nöjdmedarbetare Index) inom Göteborgs Stad. I SDF Tynnered var svarsfrekvensen ca 80 % och resultaten visar att ca 62 % av de anställda på SDN Tynnered säger sig få den information de behöver på arbetsplatsen samt att de är nöjda med informationen! Med tanke på att SDN Tynnered inte satsar mycket på information kan man undra om det riktigt stämmer och även vad ligger bakom medarbetarnas svar när de säger att de är nöjda eller missnöjda med informationen.

Syfte

Syftet är att undersöka om de anställda medarbetarna på SDF Tynnered verkligen får intern information de behöver och vad de menar när de säger att de är nöjda respektive missnöjda med den. Syftet är att undersöka vilken information dem får, varifrån och på vilket sätt samt att undersöka även vilken inställning de anställda har till intranät som informationskanal och dess eventuella implementering inom SDF Tynnered.

Frågeställningar

1. Får de anställda på SDF Tynnered information de behöver?

Här vill jag undersöka om medarbetare anställda på SDF Tynnered verkligen får intern information de behöver samt vad de menar när de säger att de är nöjda respektive missnöjda med information.

2. Vilken information får SDN:s anställda och genom vilka kanaler?

Vilken typ of intern information får SDF:s medarbetare? Vilken typ av information vill de ha mer respektive mindre av? Vilka informationskanaler får SDF:s anställda intern information från?

3. Skulle de vilja ha intranät och vad skulle de vilja ha på det i så fall?

Vilken inställning har SDF:s medarbetare till intranät? Tycker de att det behövs? Skulle de använda det om det fanns och i så fall hur och till vad? Vad skulle de vilja ha på det?

6. RESULTATREDOVISNING OCH ANALYS

6.1. INTERVJUPERSONER

Den här undersökningen är baserad på tio djupa samtalsintervjuer med anställda inom SDF Tynnered. Intervjupersonerna är anställda i verksamheterna Kultur och Fritid samt Äldreboende då dessa två verksamheter hade mest missnöjda respektive nöjda medarbetare i senaste SCB:s NMI undersökningen. Från verksamheten Kultur och Fritid intervjuades sex personer. rån verksamheten Äldreboende intervjuades fyra personer. Här presenteras intervjupersonerna lite närmare och ges de generella uppgifter om deras arbetsbakgrund.

KF1, Mattias, 28 år. Datum: 15.5.2007

Anställd inom Kultur & Fritid och arbetar på Pavvens Fritidsgård, Grevegårdsskolan i Tynnered. Där arbetar han som fritidsledare. Mattias har gymnasieutbildning, och fritidsledarutbildning. Han har arbetat 4 år på Pavvens fritidsgård och sammanlagt 8 år inom Tynnered fritid.

KF2, Jonas, 32 år. Datum: 15.5.2007

Jonas är anställd i verksamheten Kultur & Fritid och, även han, arbetar på Pavvens Fritidsgård vid Grevegårdsskolan i Tynnered. Han arbetar som fritidsledare Mattias har Fritidsledarutbildning från Karlskoga Folkhögskolan. Arbetslängd: 4 år på Pavven, 5 år i Tynnered fritid.

KF3, Agnetha, 31 år. Datum: 16.5.2007.

Agnetha är anställd i verksamheten Kultur & Fritid på Pavvens Fritidsgård vid Grevegårdsskolan i Tynnered. Hon arbetar som fritidsassistent. Hennes arbetsplats är förutom Pavvens Fritidsgård även MiniPavvens fritidsgård. Agnetha har fritidsledarutbildning, högskolestudier i filmvetenskap och andra fristående kurser. Hon har arbetat 5 år på Pavvens fritidsgård.

KF4, Cecilia, 38 år. Datum: 16.5.2007.

Cecilia är anställd inom Kultur & Fritid på Pavvens Fritidsgård vid Grevegårdsskolan i Tynnered. Hennes uppdrag är fritidsledare. Hon har fritidsledareutbildning vid Göteborgs Folkhögskola och har arbetat 5 år på Pavvens fritidsgård sedan september 2002.

KF5, Barbro, 55 år. Datum: 21.5.2007

Barbro är anställd inom Kultur & Fritid och arbetar på Tynnereds Kulturcentrum som Planeringsledare. Hennes officiella uppdrag är kultursamordnare. Hon har: förskolelärareutbildning och dramapedagog. Barbro har arbetat 23 år inom SDF Tynnered varav 7 år på Kulturcentrum

KF6, Therese, 35 år. Datum: 23.5.2007.

Anställd inom Kultur & Fritid och arbetar på Kulturcentrum i Tynnered som Kulturhandledare. Officiellt är hennes uppdrag Kulturassistent. Therese jobbar bl.a. med film som filmpedagog, filmhandledare ute i skolorna. Hennes arbetsplats är huvudsakligen Kulturcentrum i Tynnered. Hon har utbildning som kulturvetarprogrammet, 1:a året på

Högskolan i Halmstad som Kultur och Kommunikation, Folkhögskola om film, enstaka kurser i genusvetenskap, pedagogik, digital storytelling. Therese har arbetat på sin nuvarande arbetsplats i 3 och ett halvår år d.v.s. sedan februari 2003.

ÄB, Liz, 48 år. Datum: 18.5.2007

Anställd inom verksamheten Äldreboende i SDF Tynnered och arbetar som dagundersköterska på Bjöla äldreboende i Tynnered. Hon har gått vårdbiträdesutbildning, 1-årig utbildning till undersköterska, mentalskötareutbildning och projektledarutbildning. Liz har arbetat 16 år i Tynnered varav 2 år på Bjöla Äldreboendet.

ÄB2, Anders, 41 år. Datum: 5.6.2007

Anställd inom verksamheten Äldreboende i SDF Tynnered och arbetar på Toftaåsen Äldrecenter som underskötare. Han har habiliteringsutbildning, inriktning på autism, Har arbetat på sin nuvarande arbetsplats sedan mars 2003, d.v.s. i fyra år.

ÄB3, Karin, 30 år. Datum: 5.6.2007

Anställd inom verksamheten Äldreboende i SDF Tynnered, och arbetar som undersköterska på Bjöla Äldreboende i Tynnered. Där jobbar hon på demensavdelning. Hon har treårig undersköterskeutbildning, handledarutbildning, och time-care utbildning. Hon har arbetat på Bjöla sedan 2000, d.v.s. sju år.

ÄB4, Jesper, 36 år. Datum: 5.6.2007

Anställd i verksamheten Äldreboende i SDF Tynnered och arbetar som underskötare på Åkershus Äldreboende. Han har vårdbiträdesutbildning, undersköterskeutbildning, vård i livets slutskede, läkemedelshantering, handledarskap, kvalitetsutbildning, time-care. Jesper har arbetat på Åkershus äldreboende sedan 1989 dvs. i 18 år.

6.2. RESULTAT

Om SCB:s NMI-undersökning och informationsfrågan

Den här undersökningen gjordes i spåren av SCB:s NMI (Nöjd Medarbetare Index). Fokusen ligger här på frågan om information och hurvida de anställda är nöjda respektive missnöjda med den information de får på och om arbetet. Det var intressant att se vad de anställda verkligen menar när de svarar att de är nöjda respektive missnöjda med informationen som de får. Därför kändes det naturligt att börja den här undersökningen just med att ta reda på hur de anställda upplevde den senaste enkätundersökningen som SCB genomförde på deras arbetsplats under hösten 2006. Här fokuseras på frågan som handlar om information.

Generellt sett upplevde de anställda, från båda verksamheterna som ingick i undersökningen, att NMI-enkäten var bra och att frågan om information var lätt att förstå.

Några intervjuade, främst från Kultur & Fritid, menade dock att frågan om informationen, i likhet med andra frågor, var rätt allmän och att den kunde ha konkretiserats mer. Man tycker även att frågan kunde ha följts av följdfrågor för att på det sättet få mer konkreta och mer preciserade svar. Det menar fritidsledaren Cecilia (KF4):

"Jo. Den är väl bra. Den kunde ha varit nån följdfråga kanske. För att den går ju tolka på olika sätt... Upplevs ju olika utav olika människor och det kanske finns de som känner att de

inte får så mycket information från sin närmaste chef. Liksom... men olika information från annat håll. Så att... ja, det kunde ha varit några följdfrågor. "

En liknande åsikt om SCB:s enkät har även kultursamordnare Barbro (KF5) som tycker att frågan var "ganska allmänt hållen" och tycker att frågorna bör vara mera konkreta:

"Man kanske kan konkretisera den lite mer, ja. För att det är så... Annars blir det för luddigt för den som ska svara på det. Jag tror att överlag bör man bli lite mer konkret på frågeställningarna."

De anställda på Äldreboende har också definierat undersökningen och frågan som något allmän men har mer positiv uppfattning om det än de anställda på Kultur & fritid. Underskötare Jesper (ÄB4) menar att undersökningen i sig var bra. Han menar även att själva frågan om information var något allmän men såg det inte som ett problem:

"Ja, som de har varit tidigare ungefär. De täcker in det mesta och på bra sätt tycker jag. /---/ Den är ganska allmän. Det är den ändå väl formulerad om hur man tycker att information fungerar."

Respondenternas resonemang kring hur nöjda eller missnöjda de är med informationen belyser skillnader i deras uppfattningar om vilken information och hur mycket information de behöver.

När det gäller att ta ställning till frågan om informationen de anställda får går åsikterna och uppfattningar något isär mellan de anställda på Kultur & Fritid och de anställda på Äldreboende. De anställda på Äldreboende verkar vara mer nöjda med informationen de får på och om arbetet än de anställda på Kultur & Fritid. Flera av respondenter från Kultur & Fritid menar att de är mindre eller inte alls nöjda med informationen de får. Kulturassistent Therese (KF6) menar att på hennes arbetsplats får man för lite information:

"Vi har ju, vi ligger ju här lite... ganska bra bit ifrån SDF: s kontor och den enda egentliga kontakt som vi har med SDF är via våran chef som är dessutom sjukskriven 50 % vilket medför att informationen ifrån SDF är minimal."

Vidare menar hon att hon i SCB:s enkät har angett att hon var missnöjd med informationen:

"Jag misstänker att jag var rätt missnöjd för att jag anser att den är väldigt... under all kritik."

Hennes kollega, kultursamordnare, (KF5) är också missnöjd med informationen:

"Ja... jag minns väl att jag låg på en ganska låg siffra... jag kommer inte ihåg om det var 3 eller så. /---/ Den [informationsfrågan] är ju lite lurig i och med att, som sagt, människor tar in information på olika sätt, och sen så handlar det om vilken position man befinner sig i det uppdrag man jobbar med... men som sagt vi tar in information på så olika sätt så att om jag nu tittar på hur jag själv ser på information så känner jag mig inte alltid nöjd naturligtvis hur vi får information."

Problemet för somliga respondenter från Kultur & Fritid kan vara att de anställda får ungefär likadan information på och om arbetet. Detta, anser de, skapar problem för dem i deras arbete.

Man anser sig behöva mer, heltäckande och fullständig information för att sedan själva bestämma vad som är viktigt för dem och vad de kan använda i sitt arbete. Kulturassistenten Barbro (KF5) tycker att:

"... alltså det blir selektivt urval från chefen på vilken information hon anser att vi ska ha. Och vilket hon måste göra som chef, för att man kan inte gå ut med allting till alla och vi är ju ett medarbetargäng på 21 stycken personer. Jag då behöver kanske lite mer information på grund av att jag jobbar som samordnare för så många och så, och jag har ju inget specifikt ämne som jag har som huvuduppdrag då utan jag är för alla, om man säger, för alla inriktningarna och då kan jag känna ibland att då får jag lite för lite information."

Vidare menar hon att förutom mängden av information skulle hon behöva kunna bestämma själv vilken typ av information är viktigt för hennes arbete. Hon menar att hon inte får så mycket information som hon behöver. Hon anser sig inte heller få den heltäckande informationen som hon behöver i sitt arbete:

"... det gäller ju att sovra, att välja ut det som vi har behov av... Men det är ju lurigt det här för det är ju jag som samordnar och jag har behov av ganska mycket och så vill jag i min tur sovra på grund av att jag då har det här nätverket med 50 över, ja över 53 personer omkring mig, och de ber ju mig sovra... Så jag har grupper jag skickar ut till högstadielärare och mellanstadielärare och låg- och förskollärare i olika grupper som jag skickar information till. Men då, därför så vill jag ha den heltäckande informationen först och sen kan jag utifrån mitt uppdrag sovra. Och det har jag ju inte alltid möjlighet till för att hon har ju redan, chefen har redan valt ut från början vad det är hon skall informera mig om. För jag får ofta... Vi träffas nämligen aldrig såhär separat hon och jag, utan jag får information när alla andra får informationen och då har hon redan sovrat."

För några andra anställda på Kultur & Fritid är det mer problematiskt att de, enligt dem själva, inte får information i god tid. Fritidsledare Cecilia (KF4), menar att hon tycker att informationen är bra och att hon ofta är nöjd med den, men att det inte alltid kommer i tid:

"Ibland tar det ju tid just med Fritid eftersom vi är ganska liten del utav den stora organisationen... Som ombyggnaden av skolan till exempel tog väldigt lång tid innan vi kom in i den processen och fick informationen så att på det sättet tycker jag inte det funkar helt tillfredsställande."

Kultursamordnare Therese (KF6) håller med. Hon skulle vilja få informationen i god tid vilket hon inte tycker att hon får idag. Det upplever hon som ett stort problem i sitt arbete och menar att det leder till stress och sjukskrivningar:

"Ja, det upplever jag som ett problem. Det blir ju ett problem, ett väldigt fysiskt problem. Vi har otroligt många som har varit utbrända för att vi får reda på saker i sista sekunden, och nu måste saker och ting göras! Och så får alla jobba häcken av sig och ... vi är ju 21 personer, och som värst var det när 6 personer var sjukskrivna samtidigt. Just utav stressfaktorer."

En möjlig anledning till att det tar tid för informationen att nå fram kan vara att verksamhetens anställda är utspridda på olika platser runt om i stadsdelen. Det menar fritidsledare Cecilia (KF4):

”... för att det inte alltid når fram... Eftersom vi är så utspridda. Jag tror att det är lättare med en verksamhet som är väldigt många på ett ställe. Vi är liksom 4 här, 4 på Tynneredsskolan, 2 på Önneredsskolan... Vi är väldigt utspridda över Tynnered så att den informationen vi får får vi oftast på våra APT var tredje vecka om inte det kommer upp där så får vi inte det liksom...”

De övriga fritidsanställda verkar vara ganska nöjda med informationen, och där ser man en diskrepans mellan anställda på Kultur och de anställda på Fritid. Där närmar sig de Fritidsanställdas åsikter de Äldreboendeanställdas åsikter och Kultur är ju överrepresenterat mer missnöjda med informationen. Respondenter från Äldreboendeverksamheten framstår överlag vara nöjda med informationen de får. Underskötaren, Jesper (ÄB4) poängterar att han är väldigt nöjd med informationen generellt sett och att det beror på sättet hans närmaste chef förser dem anställda med information. Han menar även att han inte behöver all information han får och att han skulle klara sitt arbete även utan den:

”Ja. Jag behöver ju... Alltså, hade det inte varit för all information så hade jag nog klarat mig utan e-post och så, för jag anser inte att jag behöver ha det för att utföra mitt arbete.”

Vidare säger han att information är viktig men att hans prioritering är de boende som han jobbar med:

”Informationen är ju naturligtvis viktig men den är inte viktigare än de boende, det är den inte.”

Om arbetet, arbetsuppgifter och arbetsplatsen

I varje organisation, oavsett dess natur och struktur är kommunikationen väldigt viktig. Heide ser organisationer som sociala fenomen där interaktion och kommunikation är grunden för verksamheten (Heide m.fl., 2005:37) Därför var det relevant att undersöka vad de anställda på verksamheterna Kultur & Fritid och Äldreboende inom SDF Tynnered tyckte om kommunikationen, dvs. informationen de får om och på sitt arbete, och om informationen som, generellt sett, på ett eller annat ses rör sig om deras arbetsuppgifter och arbetsplatsen.

De flesta respondenter kände sig bra mottagna när de började på sin arbetsplats. Främst går tankarna till att de blev väl mottagna av arbetskamrater och arbetsgrupper och för det mesta var de också ganska nöjda med hur de blev mottagna av chefen.

När det gäller introduktionsinformation om arbetet och arbetsuppgifter finns det skillnader. De flesta har fått sådan information när de började av sin närmaste chef och/eller av sina arbetskamrater. De allra flesta respondenter fick den teoretiska informationen om arbetet från chefen, oftast på anställningsintervjun, medan informationen om det praktiska har de fått av sina arbetskamrater. En av dem är fritidsledaren Mattias (KF1) som uppger:

”Alltså till en början så var det min chef som, när man liksom skulle skriva på avtalet och sånt så får man ju reda på vad det innebär för... vad man ska jobba kring, eller för, eller vilka mål som är uppsatta för denna verksamhet. Så den fick jag ju genom min chef. Det här andra, vad jag skulle konkret göra, utöver dem punkter fick jag ju inom arbetslaget som vi var däruppe då. Så att det var ju sånt från olika håll.”

Bland de anställda på Äldreboende har de flesta fått muntlig introduktionsinformation från sina blivande chefer vid anställningsintervjuer. De flesta av dem har också en introduktionsdag, där de fick gå runt och bekanta sig med arbetsplatsen och Tynnered som fysisk plats. De har fått gå bredvid annan personal ett tag och bekanta sig med verksamheten. Flera av dem har fått introduktionsinformation även skriftligt. Verksamhetens anställda uppger sig vara nöjda med introduktionsinformation som de har fått och sättet de fick den på.

Många men inte samtliga respondenter på verksamheten Kultur & Fritid har fått introduktionsinformation. Ofta var det i samband med anställningsintervjun då de fick muntlig information från, vanligtvis, sin närmaste chef. Respondenterna från Kultur & Fritid som har fått introduktionsinformation menar att de också har fått den från sin chef först vid anställningsintervjun och sedan eventuellt under enskilt samtal. De har också fått den rent praktiska informationen om hur arbetet sköts från sina arbetskamrater. Däremot uppgav, i större utsträckning än de anställda på Äldreboende, respondenterna på Kultur & Fritid att de inte hade fått introduktionsinformation som de ansåg sig behöva och som de velat ha. Kulturhandledare Therese (KF6) har inte fått någon introduktionsinformation när hon började på sin nuvarande arbetsplats:

”Nej det fick jag inte. Och jag... på egen begäran så skulle jag få en och sen hände det nånting där så att jag kunde inte gå på den. Så det har aldrig skett liksom.”

Hon menar att hon inte heller har fått informationen om hur hennes arbete skulle ha skötts praktiskt:

”Nej, det har jag inte heller. Och vi har ganska länge velat ha nån slags arbetsbeskrivning, vad det är vi ska göra, vad våra arbetsuppgifter består i, och det finns uppenbarligen inte längre. Man arbetar inte på det sättet vilket gör att man får göra lite som man tror man ska göra. Det är väldigt luddigt och det är väldigt stort problem just därför att vi är eftersom... det kanske beror på att vår chef är borta väldigt mycket och... ehmm, vi är lite våra egna chefer så att säga. Vi får sköta oss själva. Det kan bli lite problematiskt ibland och ibland är det ju väldigt skönt.”

Fritidsassistent Cecilia (KF4) poängterar att hon inte har fått mer introduktion än att arbetskamraterna hade visat henne vad hon skulle göra, var hon skulle jobba och hur schemat såg ut. Hon berättar vidare att hon skulle få en introduktionsdag och menar att hon fått det något för sent:

”Och så hade vi en sån här, vad heter det... Introduktionsdag för de nyanställda men det hade vi inte förrän jag var anställd i ett år eller nånting tror jag. Så det fungerade inte helt tillfredsställande.”

Respondenterna från verksamheten Kultur & Fritid betonar betydligt mer än respondenterna från Äldreboende att de inte har fått skriftlig introduktionsinformation och att de hade velat ha det. Kultursamordnare Barbro (KF5) uppger:

”Mmm. Nej! Har aldrig fått någon form av skriftlig beskrivning kring mina arbetsuppgifter eller nånting. Aldrig nånsin, vilket jag tycker är väldigt tråkigt. Det borde man fått.”

I de flesta fall har respondenterna från båda grupper fått introduktionsinformation från sin närmaste chef och sina arbetskamrater. Det har skett oftast fått muntlig och ofta i samband med anställningsintervju. I vissa fall har de fått den även skriftligt.

Medan respondenterna från Äldreboende säger sig vara ganska eller väldigt nöjda med introduktionsinformationen, så uppger respondenterna från Kultur & Fritid att de hade saknat introduktionsinformation överhuvudtaget, eller att de har saknat att få den även skriftligt.

Respondenterna skulle vända sig främst till sin närmsta chef och även sina arbetskollegor ifall de vill veta mer om sitt arbete och arbetsplatsen samt arbetsuppgifter. Några av dem nämner även facket men annars märks ingen väsentlig skillnad mellan de två grupperna i detta avseende.

Om hur de skulle vilja bli informerade i och om sitt arbete, arbetsuppgifter och arbetsplatsen svarade respondenterna från Äldreboende i majoritet att de är nöjda med hur det fungerar idag och att de inte skulle vilja ändra på någonting i detta avseende. Undersköterskan (Jesper) ÄB4 säger det på ett tydligt sätt när han svarar om det är någonting han skulle vilja ändra på i sättet han i nuläget blir informerad om och i sitt arbete:

”Nej. Jag tycker också att det fungerar... för vi har ju de här arbetsplatsträffarna var 14:e dag. Vi har även husmöten där det kommer lite annan information så att... inte ändra nånting, det tycker jag inte... Inte vad jag kan komma på sådär rent konkret för att det som vi har idag fungerar tycker jag.”

Vidare menar han att han är nöjd med informationen som han bedömer fullt tillräcklig:

”Jag tycker att den informationen vi har idag, den är fullt tillräcklig så jag kan inte se att det måste bli bättre på nåt sätt. Nej, jag tycker att det räcker som det är idag.”

Respondenterna från Kultur & Fritid har annorlunda och mer konkreta åsikter om hur de skulle vilja bli informerade om och i sitt arbete. Från deras svar framgår det att de gärna vill bli informerade skriftligt, utöver den muntliga informationen, och e-post framgår som väldigt viktigt sätt att bli informerad på. Fritidsassistenten (Agnetha) KF3 formulerar sig:

*”Jag tycker det är bra att, har man information och vill nå ut till dem berörda så ska man skicka mail. Oavsett vad det är för nånting för å alla får reda på det. Ska man läsa det eller inte läsa det, det är upp till en själv.
För mig funkar det jättebra om folk, människor omkring mig, skickar mail om det som de tycker är viktigt eller mindre viktigt som man har lite koll på vad som händer och sånt. Om man inte kan nå ut på det gamla hederliga sättet post så är det bättre att skicka mail.”*

Kulturhandledare och kulturassistent (Therese) KF6 håller med sin kollega. Hon efterlyser även tydligare information om arbetet och tydligare arbetsbeskrivningar när hon funderar på hur hon skulle vilja bli informerad om och i sitt arbete.

Det finns vissa skillnader mellan hur respondenter från Äldreboende, respektive Kultur & Fritid, upplever att de får information på, om och i sitt arbete. Skillnaden är påtaglig när man ser närmare på hur de skulle vilja bli informerade idag.

Organisationen och verksamheten

En av förutsättningarna för en organisations existens är att den når uppsatta gemensamma mål och det är det rimligt att organisationens medlemmar får information om organisationen som helhet. Därför var det intressant att undersöka informationen som respondenterna får om hela sin verksamhet, om andra verksamheter och om organisationen, dvs. SDF Tynnered och även Göteborgs Stad.

Majoriteten av respondenterna tycker att de får information om andra delar av sina respektive verksamheter och även om andra verksamheter inom SDF Tynnered. De vanligaste sätten de får den informationen är via mail, på APT, dvs. arbetsplatsträffar och genom kontakt med andra anställda från andra verksamheter. På arbetsplatsträffar är det oftast chefen (enhetschefen dvs. den närmaste chefen) som ger ut sådan information. Skillnaden mellan respondenterna från Kultur & Fritid och respondenterna från Äldreboende är att de anställda inom Kultur & Fritid, generellt sett, efterlyser mer information om andra delar av verksamheten och om andra verksamheter, samt organisationen i stort. De anställda i Äldreboende, däremot, säger sig få all information de behöver om andra verksamheter och organisationen. Vissa av dem menar till och med att de för mycket information om andra verksamheter som de inte anser sig ha nytta av. Det påstår undersköterska Karin (ÄB3):

”A, ibland så tycker jag att vi får veta för mycket. Alltså sånt som inte berör oss som man säger. Sen är det väl bra att veta fast att man har ingen nytta av det man säger. Men det är nästan för mycket ibland.”

Anställda på Kultur & Fritid tycker att det är dålig eller ingen kontakt alls mellan Kultur och Fritid. Respondenterna från Kultur tillägger att de överhuvudtaget får för lite information om vad som händer i andra verksamheter och i stadsdelen.

Organisationer kan vara av olika natur och olika struktur. Det finns, enligt Strid, formella och informella organisationer på privat plan (*sociala* organisationer) och offentlig plan (*instrumentella* organisationer) (Strid, 1999:12). Stadsdelsförvaltningar är instrumentella, dvs. formella organisationer på offentlig plan. De skiljer sig i sin struktur och även i sin målsättning från andra organisationer och de präglas av att vara politiskt styrda organisationer. Ur organisationskommunikationsaspekten är det intressant att veta hur respondenterna blev informerade och hur de blev medvetna om att SDF Tynnered är en sådan politiskt styrd organisation.

Bland de respondenterna anställda inom verksamheten Äldreboende svarade alla att de antingen inte blev informerade om detta och inte heller om att organisationen är uppbyggd så att politikerna styr medan tjänstemän förväntas utföra det politikerna vill eller att de inte minns att de blev det. En av dem är undersköterskan Jesper (ÄB4):

”Politiskt styrd... nej. Det kan jag inte påstå att jag blev. Nej, inte vad jag minns. /---/ Ja, idag vet man ju det. Men jag visste inte det då. Jag var ganska ung och var väl inte så insatt.”

Undersköterskor Karin (ÄB3) och Liz (ÄB1) menar att inte de heller har fått information om att organisationen var politiskt styrd när de började utan att de blev medvetna om det under tiden. Karin (ÄB3) tror att de nyanställda och vikarierna får den informationen nuförtiden.

Majoritet av respondenter anställda i Kultur & Fritid har inte heller blivit informerade om organisationens politiska styre. De flesta respondenter från Kultur & Fritid är mer missnöjda med att de inte har fått den informationen än respondenterna från Äldreboende. De flesta på Kultur & Fritid är också överens om att det vore bra att få sådan information när man börjar arbeta på SDF Tynnered, som till exempel Fritidsledare Cecilia (KF4):

”Ja. Ja, det tycker jag. Det är ju det här med hur organisationen fungerar. Det tycker jag att man skulle gå in hårt redan från början liksom, och sen följa upp. Därför att det... Jag tror det funnits väldigt många som, inte medvetet, men att man tror att man jobbar för sig själv och liksom och sin verksamhet, och så är ju inte riktigt fallet när man jobbar i en kommunal verksamhet. Det finns nån annan som bestämmer.”

Även av kultursamordnare Barbro (KF5) påpekar att många av hennes medarbetare inte har fått informationen om att SDF är politiskt styrd och att de inte visste att det var nämnden (SDN) som bestämmer budgeten och annat. Hon menar att det för många har kommit som en blixtnedslag från en klar himmel och att det är väldigt vanligt. Hon menar att hon har fått den informationen eftersom hon har börjat arbeta i SDF som chef men att de flesta inte får den. Av hennes svar att döma så har informationen till de nyanställda och anställda inom verksamheten kring organisationens uppbyggnad och struktur varit bättre på 80-talet men att den har blivit sämre de senaste åren:

” ... men detta du får tänka nu, var fruktansvärt länge sen och jag kan säga att den informationen var mycket, mycket tydligare än den som numera har funnits de senaste 10, 15 åren. Vi fick mycket tydligare och grundligare information då. Absolut. Det tyder på att informationen blivit sämre! Mycket sämre!”

Kulturassistent Therese (KF6) menar också att inte heller hon har fått information om att organisationen är politiskt styrd vid tillfället hon blev anställd och att det fortfarande är väldigt oklart vad en politiskt styrd organisation egentligen innebär för dem. Hon menar också att sådant har dykt upp senare framförallt i kombination med frågeställningar. Hon och hennes kolleger kanske inte skulle ha fått denna information alls om de inte hade insisterat, försökt få till vissa förändringar eller haft frågor helt enkelt. Även hon tycker att man bör bli informerad om detta och att det ska ske muntligt:

”Nej, jag tycker det ska vara muntligt. Jag tycker det ska vara via en kontakt. Alltså det här är ju organisationens stöttespelare... De ska man se och höra bara... ta på...”

I båda verksamheterna svarade respondenter, som inte har blivit direkt informerade om organisationens natur, att de under tiden de arbetat där har blivit medvetna om att SDF Tynnered, som del av Göteborgs Stad, är politiskt styrd. Vissa respondenter har även fått information om sina kunder, dvs. människor de skulle jobba för och med. De har också fått informationen om området de skulle börja jobba i. Andra respondenter har inte fått någon sådan information utan fick börja med en gång.

Kriser och förändringar

Organisationer är i ständig rörelse och förändring, och förändras i takt med det omgivande samhället och kraven utifrån, liksom de förändras när förutsättningar inom organisationer ändras (Heide m.fl., 2005:37). Förändringar, som exempelvis omstruktureringar och

omorganisationer är vanliga i både privata och offentliga organisationer. Med detta i åtanke kan man hävda att kännedom om förändringar, och även krissituationer är av stor vikt för att organisationen ska fungera och fortsätta att existera normalt.

Om hur de blir informerade om förändringar och krissituationer på arbetet är både respondenterna från Kultur & Fritid och respondenterna från Äldreboende ganska överens om och det framgick inga väsentliga skillnader mellan deras svar.

När det handlar om **förändringar** på arbetet, i synnerhet stora och omfattande, som till exempel omorganisationer, får de anställda i båda verksamheterna information från sin chef på ett APT möte. APT möte kan bli extratillkallat i krissituationer Oftast får de även skriftlig information kring omorganisationer och förändringar från sina chefer och då vanligtvis via e-post. Det finns likhet i hur respondenterna i de båda grupperna upplever att de blir informerade om stora förändringar och i hur de tycker är bäst att bli informerad om just sådana. I båda grupper vill respondenterna helst bli informerade om stora förändringar, t.ex. omorganisationer, muntligt och i personlig kontakt, och många vill utöver detta få även skriftlig information om förändringen. Det menar undersköterska Karin (ÄB9):

”Både och. Det bästa är att vara med på mötena och ändå kunna läsa protokollet. För då får man det liksom båda vägarna om man säger.”

Kulturassistenten Agnetha (KF6) menar att hon vill ha information om förändringarna antingen på mail eller muntligt beroende på vad det handlar om att:

”Det beror också lite på. Jag föredrar muntlig information där det finns frågeställningar att få svar på och där det finns behov av ett möte... Det är också lite beroende på vad det är.”

Omorganisationer vill de flesta respondenter vilja bli informerade i första hand muntligt. Kultursamordnaren KF5 (Barbro) säger att informationen om omorganisationer ska man inte få via papper eller via dator. Den är ju väldigt viktig att få direkt från den berörda personen. Fritidsassistent Agnetha (KF3) instämmer med detta och vill bli informerad om stora förändringar på ett APT möte:

”Inte via mail kanske om omorganisation ha ha... utan det ska väl vara på ett APT i såna fall. Eller där man har möjlighet och diskutera det som händer, eller har hänt eller kommer att hända. För man ju vill aldrig va med om en när det har hänt en omstrukturering, utan man vill ju va med innan det händer så att man är med i den processen. Fast man vet ju inte om man kan vara med och påverka men man kan ge sin åsikt i alla fall.”

Andra respondenter från Kultur & Fritid håller med och menar att de inte heller vill bli informerade om stora förändringar som omorganisationer via e-post eller brev. De vill bli informerade om det muntligt på ett APT möte och de vill kunna få delta i diskussionen kring förändringen

Samma resonemang och uppfattning återfinns bland respondenter från Äldreboende. Undersköterska Karin (ÄB9) vill gärna ha information om förändringar både på mail och muntligt, men tillägger att när det handlar om omorganisationer föredrar hon att få informationen:

”Muntligt på möten. Det är så man har möjlighet att delta. Det är det bästa.”

Underskötaren Jesper (ÄB10) delar denna åsikt och menar att om stora förändringar vill han ha informationen i första hand muntligt, och om det finns någonting bokfört vill han ha en kopia på det.

Om det handlar om mindre förändringar så skulle respondenterna kunna tänka sig att få informationen om detta via e-post men om stora och omfattande förändringar vill de bli informerade muntligt på ett möte, gärna i kombination med skriftlig information om förändringen.

När det handlar om **kris** uppger respondenterna att de blir informerade av sina chefer och arbetskamrater. Det kan ske på e-post men även på telefon eller personligt möte. Det menar fritidsassistenten Cecilia (KF4):

”Ja, det är väl på telefon, på mail. Asså det är väl så, framförallt telefon och... liksom att man träffar nån eller att nån kommer hit och berättar det... Ja! Personlig kontakt.”

Det finns en skillnad i respondenternas svar på frågan vart de skulle vända sig för att få information i en krissituation. Respondenterna från verksamheten Äldreboende skulle nästan uteslutande vända sig till sina respektive arbetskollleger och sina närmsta chefer. Det menar bland andra, undersköterskan Karin (ÄB9):

”Och annars är det ju till X. (enhetschefen, närmaste chef) eller oss emellan då. Beror på vad situationen gäller, men är det så stort så att man inte kan hantera det själva då går man ju till X. Så hon får styra upp och om det behövs psykologhjälp är det hon som fixar, och behövs det ekonomiskt är det hon som fixar.”

Respondenterna från verksamheten Kultur & Fritid skulle också i första hand vända sig till dem som de arbetar med, till sina kolleger och till sina chefer. Däremot kan respondenterna från den här gruppen tänka sig även att, om de bedömer att det behövs, gå över sina chefer och vända sig direkt till högre instanser som t.ex. högre chefer. Det menar kultursamordnaren Barbro (KF5):

”Skulle jag ha kris själv så skulle jag vända mig till chefen. Men det handlar ju om jag känner att hon kan påverka situationen. Känner jag att hon inte kan det så går jag till nån annan. Och ibland går jag ju vidare kanske till... till o med vidare till stadsdelschefen ibland direkt så, hoppar över in i vägen och går direkt till högsta hönset som sagt.”

Kulturassistenten Therese (KF6) nämner också möjligheten att vända sig även till facket om man skulle hamna i en personlig kris på jobbet:

”... Om man känner att man själv krisar, om jag känner att jag krisar som privatperson, att jag bara känner på att jag håller på att stressa ihjäl mig eller är på väg att bli sjukskriven eller utbränd... Då tycker jag tyvärr inte att det funkar att gå till sin närmaste chef. För det har man gjort hundra gånger innan... Det finns det, jag vet att det finns psykolog som man kan ta kontakt med, men jag har ingen direkt aning om var. Men jag kör nog ganska benhårt på

facket överhuvudtaget för att få reda på vilken väg jag ska gå, hur jag ska kunna formulera så pass tydligt så att man verkligen förstår från lednings sida att det här är en ohållbar situation.”

På frågan vilken information man förväntar sig att få i en krissituation uppgav respondenterna från Kultur och fritid att de vill ha uppdaterad, löpande information om vad som skulle göras. Respondenterna från Äldreboende vill ha färdig och konkret information som är viktig för dem själva. Båda grupperna vill dock få informationen i en krissituation muntligt.

På Kultur & Fritid uppger respondenterna att de inte riktigt vet vad ska göras och vem man kan kontakta i en krissituation. Det menar, bland andra, Fritidsledare Matias (KF1):

”... Jag skulle vilja veta helt enkelt var jag ska vända mig när vissa saker uppstår. Självklart när det är stökiga situationer så vet man att man ska ringa en polis. Men det finns ju värre saker än så. Så att... man har ett litet hum om vissa institutioner man kanske kan ringa och alltihop... men det är ingenting som man har koll på.”

Man har inte fått förebyggande krisinformation utan får informationen när krisen är över enligt Fritidsledare Jonas (KF2). Han menar att de inte vet vad man exakt ska göra när någonting händer. Han vill gärna ha förebyggande information och personlig handledning i krissituationer. Han säger att det är ingenting man vanligtvis tänker på men att när en kris inträffar så märker man att man saknar det. Kulturassistenten Therese (KF6) håller med honom och efterlyser lotsning i krissituationer för att gå vidare. Det skulle hon vilja personligt, som hon säger ”mun-mot-mun metod”, och uppger att det är ingenting man får på hennes arbetsplats. Hennes kollega kultursamordnare Barbro (KF5) går på samma linje och tillägger att hon förväntar sig att få hela tiden löpande uppdaterad information när en kris inträffar.

I krissituationer vill anställda på Kultur & Fritid helst få informationen muntligt säger Fritidsassistent Agnetha (KF3):

”Alltså är det en kris så skulle jag gärna vilja ha det muntligt, självklart. Och, som sagt, det berör på vilken form av kris... om man bara ska få det som en information eller om man ska jobba med den. Det är skillnad. Men då är det väl bra att ha muntligt.”

Respondenterna från Äldreboende vill också få informationen i krissituationer muntligt. De föredrar färdig och konkret information om hur man ska agera vid en kris och hur man löser problem som kan uppstå. De betonar vikten av att få information om kris i god tid: För underskötaren Anders (ÄB2) är färdig och konkret information som berör en själv och som kommer i god tid väldigt viktig:

”I tid, och färdig information. Inget som putsas på vägen eftersom utan att det är ett färdigt beslut så att säga att man får det. Och att man får det i tid. Sen hur det kommer, om det kommer via mail eller på ett APT det spelar ingen större roll. APT är väl bästa antagligen för då är alla samlade och... så det är väl det ultimata vad jag kan komma på.”

Den viktiga informationen för honom är det som berör honom själv. Vad han ska göra konkret och hur han ska lösa eventuella problem eller lösa en situation. Sedan vill han också veta orsaker och hur man kan undvika det som har hänt i framtiden.

Även andra respondenter från äldreboende säger att de vill ha konkret muntlig information vid en kris. En av dem är undersköterska Karin: (KF9) som säger:

”Alltså, jag ville ju ha konkreta svar på hur man ska lösa situationen, och det är ju egentligen muntligt där också. Ja.”

Informationskanaler

Intern kommunikation och intern information sker genom flera olika informationskanaler och arenor. Jan Strid har delat upp informationskanaler inom företag och organisationer i *direkta* och *indirekta* alternativt *personliga* och *opersonliga* informationsvägar. De vanligaste *direkta informationsvägar* enligt honom är förman/chef, arbetskamrater och arbetsplatsträffar (APT) eller informationsmöten. De vanligaste *indirekta informationsvägar* är *massmedia*, *personaltidningar*, *anslagstavlor*, *övriga interna kanaler* som *video* och *kabel-TV*; och *den nya informationsteknologin* (Strid, 1999:53).

Respondenterna från båda grupperna har svarat ganska likartat på frågan om var de brukar få information om arbete och arbetsplatsen ifrån. Samtliga respondenter uppger att de får sådan information på Arbetsplatsträffar, även kallade APT. De flesta uppger att de får arbets- och arbetsplatsrelaterad information även från chefen och menar då enhetschefen dvs. deras närmaste chef. Informationen får de flesta även genom kommunikation med arbetskamrater och kolleger. Det råder en stor enighet bland respondenterna från båda grupper om att de får information genom dessa informationsvägar som Strid har klassat som *direkta informationsvägar* (Strid, 1999:53).

Undersköterskan Liz (ÄB1) talar om APT-möten, möten med chefen och kommunikationen mellan arbetskamrater som väldigt viktiga informationsvägar:

”Jag kommer tillbaka till APT, där är det mycket. Sen då som dagundersköterskor då har vi informationsmöten med våran chef, för det, för vi är ju då en informationskanal ut till våra arbetskamrater emellan APT: ena. Vi kanske har en APT idag och så går det en månad till nästa gång och så kommer det ny information imorgon vår chef vill få ut till de andra på avdelningen då blir jag en kanal ut...”

De övriga respondenterna, både från Kultur & Fritid och från Äldreboende menar att de får mycket av arbetsrelaterad information på just APT möten och att de får den oftast från chefen. Respondenterna betonar vikten av de direkta informationsvägarna. I detta avseende finns ingen märkbar skillnad mellan hur respondenterna från verksamheten Kultur & Fritid och hur respondenterna från Äldreboende verksamheten har svarat.

De indirekta informationsvägarna enligt Strid är massmedia, personaltidningar, anslagstavlor, övriga interna kanaler (video och kabel-TV) och den nya informationsteknologin (Strid, 1999:53). Ingen av respondenterna har nämnt anslagstavlor eller video och kabel-tv som en för dem aktuell och relevant informationsväg. Däremot framstår den nya informationsteknologin som en väldigt viktig informationskanal. De viktigaste informationskanalerna som kan tänkas ingå i den här kategorin är e-post, hemsidor, olika program och interna nätverk såsom *Lotus Notes* eller *Kunskapsnätet*. Som viktigaste informationskanalen bland dem förefaller e-post. Samtliga respondenter uppger att de alltid eller oftast läser informationsmail, dvs. e-post med arbets- och arbetsplatsrelaterad information. Fritidsledaren Matias tycker att e-post är viktig för hans arbete:

”Alltså, alla mailen jag får jag öppnar ju dem och tittar. Jag lägger ju i alla fall en tio minuter en kvart dagligen på å gå in och kolla min mail, om det är nånting jag fått informationsväg eller om det är nånting annat att man ska svara genom andra arbetsuppgifter på nånting. Mail för mig är att uppdatera... uppdatering hela tiden om information om alltihopa. Mail för mig är viktigt i arbetet. Så det är därför tycker jag att det är viktigt med mailen.”

Kultursamordnare Barbro (KF5) menar att hennes arbete kräver att hon håller sig uppdaterad:

”För att det ingår i mitt jobb, i mitt uppdrag att hålla mig aktuell... alltså vara informerad om allt som händer kring kultur. Sen är det mycket som jag sovrar bort naturligtvis. Men jag läser alla mina mail varje dag.”

Stor vikt på e-post lägger även undersköterska Liz (ÄB1) menar att hon inte använder datorn mycket i sitt arbete men att hon använder sig av e-post. Hon sköter en hel del av kommunikationen med chefen på e-mail trots att de träffas mycket på arbetet. Undersköterskan Anders (ÄB2) uppger att han alltid läser informationsmailen och det gör han för att tillgodose sitt behov av att vara informerad och för att se om han själv har någon nytta av e-post han får. Undersköterskan Jesper (ÄB4) lägger kanske inte lika stor vikt på e-post men läser det alltid ändå:

”Jag kan inte säga att jag sträckläser dem, jag tittar igenom dem. Det gör jag. Ja, jag är inne och tittar på mina mail en gång per dag kan man säg... Ja, en gång per dag.”

Han motiverar det med att det ingår i jobbet att ta till sig informationen själv.

Trots vissa skillnader i hur viktigt det är med e-post respondenterna från de två grupperna tycker så sätter respondenterna från båda grupperna e-post som en av de viktigaste informationskanalerna överhuvudtaget.

Lotus Notes är programvara som många anställda inom SDF Tynnered använder dagligen i sitt arbete. Det är dock inte alla SDF:s anställda som har tillgång till det och vissa av dem får använda sig av andra programvaror och nätverk vilket skapar vissa problem enligt respondenterna. Respondenterna från Kultur & Fritid använder sig av olika nätverk. Många av dem som är anställda i Kultur, även om inte alla, använder sig av Lotus Notes medan de anställda i Fritid inte har tillgång till det och använder sig istället av **Kunskapsnätet** som är ett liknande programvara dvs. nätverk men mindre utvecklat än Lotus Notes. Enligt fritidsassistent Agnetha (KF3) har Fritid inte tillgång till Lotus Notes:

”Vi får inte använda Lotus. Det är ju socialsekreterare och de som har Lotus. Kunskapsnätet har vi. Så vi har inte Lotus.”

Fritidsledaren Cecilia (KF4) har heller inte tillgång till Lotus Notes utan använder sig av kunskapsnätet varje dag hon är på jobbet. Hon använder Kunskapsnätet för att läsa sin e-post. Hon får sin arbetsrelaterade e-post på Kunskapsnätet och får alla sina mail och information skickad genom det. Hon skickar också ut månadsblad och annan information till ungdomar hon jobbar med. Hon tycker att Kunskapsnätet är bra och att det är bra sätt att nå ut till ungdomarna hon arbetar med men hon anser dock att Kunskapsnätet har sina brister och att det kan vara något av en nackdel att använda sig av det:

”Jag tycker den är bra. Den är ju en jättebra kanal att nå ut till ungdomarna eftersom alla deras mailadresser finns. Däremot är det ju lite sämre kanal att nå till alla som jobbar inom Göteborgs Stad eftersom nästan alla ens kolleger runt om i Göteborgs Stad har Lotus Notes förutom vi.”

Att inte ha tillgång till Lotus Notes och behöva använda ett annat alternativ för kommunikation inom organisationen anser flera av respondenter att det kan vara ett kommunikationshinder i arbetet. Respondenterna från Fritid menar att det inte är lika lätt att använda Kunskapsnätet och att det fungerar om man söker något eller någon inom Skolan och Fritid men inte annars.

Samtliga respondenter anställda i Kultur och i Äldreboende verksamheten använder sig av Lotus Notes och samtliga gör det varje dag eller nästan varje dag de är på arbetet. De flesta tycker att det är bra men använder det inte till mycket annat än att få och skicka e-post. Respondenterna verkar inte känna till mycket mer om Lotus Notes än så mycket de behöver kunna för att använda det till e-post. Kultursamordnaren Barbro (KF5) använder Lotus Notes varje dag till e-post men har inte lärt sig att använda det till något annat:

”... det är ju min e-post. Jag använder det bara till e-post. Jag har ju aldrig lärt mig hur man kan använda det för övrigt. /---/ Ja, det kan jag säga att jag får skylla mig själv för jag har blivit erbjuden att gå kurser i Lotus och det har jag inte gjort. Jag har ju inte prioriterat det.”

Undersköterskan Liz använder också Lotus Notes bara för att ta emot och svara på e-post. Inte heller hon känner till om man kan använda Lotus Notes till något annat än e-post och hon menar att vårdpersonalen inte arbetar mer än så med Lotus vilket kan kanske bero på att de inte behöver använda det till något annat. Eller inte har tid för att göra det.

”Nej. Kan man använda det till någonting annat? ... Man går ju in på Lotus Notes och har då hela mail och mappar, och man gör mappar och sånt där. Jag är inte så bra på datorer. Jag kan helt klart kolla mina mail och skicka mail i alla fall. Det är helt OK så att man klarar sig Du vet när man inte arbetar med det... det är bara ett sätt att skicka och ta emot information för oss då, mer än så arbetar ju inte vi som vårdpersonal med programmet egentligen.”

På frågan om vad Lotus Notes som informationskanal betyder för henne svarar hon att det helt enkelt betyder att hon kan skicka och ta emot mail.

Respondenterna från både Kultur och Äldreboende använder sig av Lotus Notes nästan lika mycket och användningsmotivationen och användningsformer verkar vara ganska likadana. I detta avseende går inte indelning mellan Kultur & Fritid och Äldreboende utan mellan Fritid på den ena och Kultur och Äldreboende på den andra. Däremot verkar användning av Lotus Notes och Kunskapsnätet ha liknande motivation och det verka ske under liknande former. Både bland dem som har tillgång till Lotus Notes och bland dem som inte har det dominerar uppfattning att det hade varit bra om alla fick använda sig av samma programvara och nätverk. Precis som fritidsassistenten Cecilia (KF4), som inte har tillgång till Lotus, tycker även kulturassistenten Therese (KF6) som använder sig av Lotus Notes att det hade varit bra om Lotus Notes var tillgängligt för alla:

”Ja, en sak som jag tror hade varit bra det hade väl kunnat vara lägga upp intern, ha det som intranät mer på arbetsplatsen. Alla på arbetsplatsen har inte tillgång till Lotus Notes vilket enligt min chef beror på att det kostar för mycket. Om det inte kostar för mycket då tycker jag att det är jätteviktigt att det är nånting som alla har tillgång till. Det görs mer med

Kunskapsnätet men det funkar inte riktigt. Det är inte så himla bra program, det är ganska svårnavigerat och att lägga upp information även om det är för arbetsplatsen så är det inte helt okomplicerat. Strukturen är ganska svår.”

SDF Tynnereds **hemsida** på Internet är inte speciellt populär informationskanal för de anställda i varken verksamheten Äldreboende eller Kultur & Fritid. De flesta respondenterna har svarat att de inte går in på hemsidan ofta eller att de gör det ganska sällan. Besöksfrekvensen rör sig allt från en gång i veckan till två gånger om år. Endast en respondent från Kultur & Fritid går in på hemsidan nästan dagligen och tittar vad som finns där. Två respondenter, en från Kultur & Fritid och en för Äldreboende uppger att de går in på Tynnereds hemsida nästa dagligen men att de inte tittar mycket på den utan går in på den eftersom den dyker upp som startsidan när man öppnar webbläsaren i deras datorer på jobbet. De brukar bara gå förbi sidan utan att titta på den. Undersköterskan Jesper (ÄB4) förklarar att det beror på hans brist på intresse för sidans innehåll:

*”Ja, det gör jag väl men inte sådär jättemycket. Egentligen är jag inne på Tynnereds hemsida varje dag, men det är lätt att man går förbi den och så går man in på annan information där jag får mina mail i Lotusen då. Så att Tynnereds hemsida går jag i stort sett bara förbi.”
Inte tillräckligt intresserad får jag nog säga. Tyvärr... men så är det.”*

Precis som Jesper så går fritidsledaren Matias (KF1) ”förbi” Tynnereds hemsida nästan varje dag men inte heller han brukar ta del av hemsidans innehåll. Även han använder sig av hemsidan då han vet att han kan hitta någonting där som han har behov av. Oftast är det blanketter som man kan skriva ut därifrån:

”Nej. Inte direkt, inte mer än första sidan i så fall lägger man väldigt snabbt ögat på... sen, det är inte så att jag är där inne och går runt och tittar och lägger nån speciell tid på det, det gör jag inte. Man är nog inte heller så bra på att läsa den hemsidan heller. Jag brukar gå in på den mer när man ska ställa ut blanketter, för å skicka iväg blanketter om vissa saker. Det finns ju mycket blanketter här som man brukar printa ut och använda.”

Undersköterskan Anders (ÄB2) ser heller inte hemsidan som en intressant informationskanal. Han säger att han går in på den sällan eftersom han inte tycker att behovet finns:

”En, två gånger i månaden kanske. Nej, behovet. Jag upplever inte att behovet finns.”

Just respondenterna från Äldreboende som mest sällan går in på SDF Tynnereds hemsida. Som undersköterskan Karin (ÄB3) understryker så går hon nästan aldrig, eller väldigt sällan in på hemsidan:

”Inte ofta. Ja, 2 gånger per år. Nej, Tynnereds hemsida går jag aldrig ut på. Nej. Tiden finns inte. Utan vi... jag går in på Lotus och så skickar jag det jag ska och läser det jag ska. Jag går inte och läser på Internet över tid... Nej det gör jag inte. Nej.”

Respondenterna säger att de inte har användning för SDF Tynnereds hemsida i sina arbeten. Det är flera respondenter som brukar gå in på hemsidan att ladda ner blanketter som de behöver men mycket mer än så verkar de inte använda sig av hemsidan. Bland orsakerna är den vanligaste att det står väldigt lite om deras verksamheter och väldigt lite konkret om deras

arbetsplatser samt att hemsidan inte uppdateras tillräckligt ofta. Fritidsledaren Matias (KB1) menar:

”Ja... om man ser till gårdarna, alltså min arbetsplats, tycker jag det är dålig information om våran verksamhet. Ja... när man är inne på hemsidan så är det väldigt, väldigt lite information om Fritid. Det är, det är uppdateringen på våran sida, på Fritid, är inte så bra heller. Jag tycker den är... det står gamla telefonnummer ibland, ibland står det fel kontaktpersoner... Kan det göra längre tid. Våra öppettider ändras varje år, vecka till vecka. Det borde stå mer om vad vi jobbar med, om vad vi gör... Enklare länk att ta sig in till oss om man säger så, skulle jag kunna tycka. För att det känns om vi, när man kommer in på sidan så känns det att man får leta sig fram till oss.”

Fritidsassistent Agnetha (KF3) delar denna åsikt och även hon vill ha mera konkret information om sin egen arbetsplats på hemsidan för att öka hennes intresse för hemsidan. Hon vill lätt och enkelt kunna hitta informationen väldigt snabbt om öppettider, om vad som händer i veckan och dylikt.

Även respondenter från Kultur håller med åsikten att hemsidan borde vara mera verksamhetsförankrad och fokuserad på konkreta saker som görs i stadsdelen och olika verksamheter.

Åsikterna på Kultur & Fritid och på Äldreboende är olika när det gäller SDF Tynnereds hemsida och dess innehåll. Respondenterna från Kultur & Fritid är mer kritiska till hemsidans utformning och utseende än respondenterna från Äldreboende. Kulturassistenten Therese (KF6) tycker:

”Ja du... Jag tycker väl att alltså Tynnereds stadsdels hemsida den är... Det finns inte så himla stora marginaler att göra nånting roligt med en hemsida i Göteborgs Stad tyvärr. Och det finns poängen med det. Tillgänglighetsprincip är ju jätteviktig till exempel och då blir det kanske ibland att det är tråkigt men så är det. Hellre tråkigt och informativ än flashig och svårtillgänglig.”

Även hennes kollega, kultursamordnare Barbro har en bestämd uppfattning om hemsidans utformning:

”Jag tycker utformningen är, alltså formen är väldigt byråkraten... den är byråkratiskt formad! Ungefär som detta (pekar på två nummer av Tynnereds Nytt på bordet), det är byråkratins högborg, tycker jag.”

På Kultur & Fritid är respondenterna också mer intresserade av att få mer information om stadsdelen i helheten på hemsidan, samtidigt som de vill ha konkret information om sina respektive verksamheter och arbetsplatser. Det menar, bland andra, Kultursamordnaren Barbro (KF5):

”Jo, ja det är ju det om verksamheterna alltså helt enkelt på hemsidan också. Ja, om jag visste om att X, för det är ju han som sitter på den makten, att han skulle liksom visa då att han vill informera mer om vad som händer ute i verksamheterna då skulle jag ju gå in mycket oftare. För det anser jag, det är mitt, det är min skyldighet att hålla mig ajour om vad som händer i verksamheterna ute. Och då spelar det ingen roll tycker jag om det är äldreomsorg, skolor, eller funktionskhinderverksamheten eller vad

det nu är utan det är... händer det nåt i verksamheten där man har jobbat med nånting konkret så vill jag veta det.”

Respondenterna från Äldreboende verkar vara mer nöjda med sidans innehåll och informationen de får där. Till skillnad från respondenter från Kultur & Fritid uppger flera respondenter från Äldreboende brist på tiden som en av anledningarna att de inte använder sig mer av hemsidan. Det menar, bland andra, undersköterska Karin (ÄB3):

”Som vilken hemsida som helst. Varken mer eller mindre.”

”Tiden finns inte. Utan vi... jag går in på Lotus och så skickar jag det jag ska och läser det jag ska. Jag går inte och läser på Internet över tid... Nej det gör jag inte. Nej.”

Andra respondenter från Äldreboende menar också att brist på tiden är en av anledningar att de inte tar del av hemsidans innehåll mer men att de hittar det mesta de behöver där annars. Underskötare Anders (ÄB2) tycker sidan är bra:

”Den är bra som hemsida. Jag menar, roligare kan det inte bli riktigt. Det är stadsdelsförvaltnings hemsida så. Jag tycker den är bra, informativ och så, så den är bra.”

Personaltidningar är enligt Strid viktig indirekt informationsväg men respondenternas åsikter om SDF Tynnereds personalblad delvis motsäger detta. Respondenterna i undersökningen har olika inställning till *Tynnereds Nytt*.

Första uppenbara skillnaden ligger i på vilket sätt respondenterna får tag på Tynnereds Nytt. Respondenterna på Kultur & Fritid får det på olika sätt. Respondenterna på Fritid får Tynnereds Nytt varken hemskickat eller skickat med post till deras arbetsplats utan de tar del av det i personalrummet i skolan som ligger i anslutningen till deras respektive fritidsgård eller hämtar det på stadsdelskontoret. Det menar bland andra fritidsassistenten Cecilia (KF4):

”De gångerna jag har fått tag på det så har jag hämtat det på... det... vad heter det... som ligger på Stadsdelskontoret, som ligger precis när du kommer in på stadsdelskontoret så finns det. Och det är även en informations... ja Medborgarservice. Ja så heter det. Och då brukar de sitta där i en sän... så ibland så går jag förbi om jag är nere och lämnar pengar på ekonomin eller något ärende till Trollbär...”

Respondenterna från Fritid som får tag på Tynnereds Nytt sporadiskt och på olika ställen menar att det gärna skulle vilja få personalbladet skickat till dem och tror att de skulle läsa Tynnereds oftare om de fick det hemskickat eller mailat.

Respondenterna på Kultur får Tynnereds Nytt mailat till deras e-post adresser.

Respondenterna på Äldreboende får det på lite olika sätt. Tre av dem uppgav att de får tag på personalbladet och läser det i personalrummet och bara en uppgav att hon får det även mailat men även hon brukar läsa det i personalrummet.

På frågan om de läser Tynnereds Nytt och hur ofta svarade respondenterna från Fritid, ganska likt respondenterna från Äldreboende, att de inte läser det så ofta. Skillnaden är att respondenterna från Fritid önskar att de fick det skickat till dem medan respondenterna från Äldreboende visar ganska svalt intresse av att få eller leta efter Tynnereds Nytt. Undersköterska Liz (ÄB1) menar att hon läser personalbladet när hon råkar komma över en kopia men att hon inte söker det själv:

*"A, det brukar jag om det ligger i personalrummet. Jag brukar läsa när det ligger där. Det är, jag kan säga det är ingenting jag frågar efter har Tynnereds Nytt kommit, det kan jag inte säga att jag gjort, utan ligger det på bordet så tittar jag på det."
"Det är ingenting som... Det är inte jättebra men man läser det."*

Även andra underskötare, som till exempel Anders (ÄB2), läser Tynnereds Nytt när de får tag på det utan att få det skickat till dem och utan att leta efter det själva.

Respondenterna från **Kultur** uppgav däremot att de brukar läsa personalbladet och att de brukar göra varje gång det kommer ut enligt Kulturassistent Therese (KF6):

"Ja, varje gång det kommer ut. Jag vet inte hur ofta det är det kommer ut. Det är ju väl en gång varannan månad eller... Det tycker jag är lite väl sällan."

Även andra respondenten från Kultur håller med och säger att hon läser Tynnereds Nytt så fort det kommer ut.

Om Tynnereds Nytt's innehåll svarade en majoritet av respondenterna från Fritid och Äldreboende att de tycker att det är bra. Svaren är kortfattade och generella vilket kan bero på att samma respondenter har svarat att de antingen inte läser Tynnereds Nytt eller inte läser det ofta. Undantaget är respondenterna från Kultur. Kulturassistenten Therese (KF6) är inte helt nöjd med Tynnereds Nytt och menar att det händer mycket mer saker ute i verksamheterna än vad det står i bladet. Hon tycker däremot att Tynnereds nytt är enkelt och lättläst. Inte heller kulturassistenten Barbro (KF5) är nöjd med Tynnereds Nytt's innehåll och hur man väljer vad som ska stå i bladet:

"Uuuhh... Ja!!! Jag kan säga så här att jag tycker att det har blivit bättre men jag tycker att det är lite märkligt att vi har en informationschef som har det uppdraget där han har rätten att själv välja vad det är som ska skrivas i Tynnereds Nytt. Jag tycker att man borde ha en demokratiskt vald arbetsgrupp som sitter med det. De behöver inte vara mer än 6 personer, men att det ska vara en grupp som ska sitta och bestämma vad det ska vara. Jag tycker inte det ska hänga på helt och hållet på informationschefen. För då blir det alltså... det är han som förbehåller sig rätten att välja. Välja bort och välja in. Och det är väldigt mycket information kring det här med omorganisationer, kring det här med budgetfrågor och så vidare. Väldigt, väldigt mycket information kring det. Väldigt lite positiva nyheter. Fast jag tycker att X har blivit bättre på det den senaste tiden, men som sagt det kunde bli mycket, mycket bättre."

Flera av respondenterna från Fritid ur Kultur & Fritid och menar att de tycker också att det är bra med praktisk information i Tynnereds Nytt. fritidsledaren Matias (KF1) säger att det mest intressanta för dem i det var listan med lönedagar 2007:

"Njae... nej. Jag vet inte. Alltså det viktigaste med den här är ju... ha ha ... det låter kanske lite fånigt... det är å se vilka lönedagarna är under hela året... ha ha ha..."

Skillnader i hur respondenterna upplever Tynnereds Nytt består även i olika saker som de skulle vilja få läsa i det. En del av respondenterna från Fritid tycker att man bör ha övergripande information om stadsdelen och politiska beslut eftersom de inte anser att det för dem är intressant att läsa om konkreta saker från andra verksamheter än deras egen. Det säger Fritidsledare Matias (KF1):

”Ja, i så fall övergripande saker när det gäller politiska beslut i nämnden. För det skulle ju för mig va ganska ointressant å läsa om äldreboende som jag absolut inte har nån sorts anknytning till även fast det är samma stadsdel. Så mer i så fall övergripande saker.”

Andra fritidsledare och fritidsassistenter vill förutom detta läsa även om omorganisationer, nya medarbetare, medarbetarenkätresultat och vad som är på gång.

De anställda i Äldreboende är oftast mest intresserade av att läsa konkreta saker som rör deras egen verksamhet och speciellt deras egen arbetsplats. Underskötare Jesper (ÄB4) säger att det är mer intressant att läsa bladet när det handlar om egen arbetsplats:

”Jag läste senaste Tynnereds Nytt för det handlade om oss lite grann så att... man kan väl titta igenom det lite grann när det kommer men... Jaaa... då blir det plötsligt mer intressant då... så... annars så tittar jag inte så jättenoga, det gör jag inte.”

Andra respondenter från tycker att man får för mycket information i Tynnereds Nytt. Det säger exempelvis underskötare Anders (ÄB2) och lägger till att han inte saknar någonting i Tynnereds Nytt:

”Man får ju information från så många olika platser och på så många olika sätt så det, det känns ibland som det är för mycket information ibland. Så jag saknar ingenting just på Tynnereds Nytt. Det gör jag inte.”

Respondenterna från Kultur har en annorlunda uppfattning om hur de skulle vilja ha personalbladet och vad de skulle vilja läsa i det. Mer direkt information från olika verksamheter i stadsdelen med mer skildringar om vad som görs och vad som pågår ute på fältet efterlyses av kultursamordnare Barbro (KF5):

”Jag tycker det skulle va positiva artiklar. Alltså det görs så otroligt mycket fint ute i verksamheterna, skolor, inom funktionshinderverksamhet, inom äldreomsorg, inom kultur och fritid, det görs massor med positiva projekt och arbeten ute... det ska man nappa på. Det ska man använda som det som görs ute på fältet det ska stå i Tynnereds Nytt. Folk vill inte bara läsa om vad som har beslutats i budget. Det ska också stå men det kan man skriva väldigt, väldigt kortfattat de övergripande delarna, informera väldigt kortfattat om det. För, man ska tänka vem är det som läser? Vilka är det som läser? Varför säger jag detta? Ja, vad man gör av det sen, ja.”

Kulturassistent Therese (KF6) tycker att det skulle vara roligt med mer om vad som händer inom olika verksamheterna. Hon menar också att varje verksamhet skulle få skriva lite själva om det de gör.

Skillnader i åsikterna om Tynnereds Nytt och på information generellt sett är tydliga. Det gäller både mellan verksamheterna Kultur & Fritid och Äldreboende såsom inom verksamheten Kultur & Fritid mellan Kultur och Fritid.

De intervjuade anställda från Fritid vill ha mer praktisk och övergripande information men mindre fokusering på andra verksamheter.

Intervjupersonerna från Kultur tvärtom vill ha mer, bredare, heltäckande information om vad som händer ute i stadsdelens olika verksamheter. De är mest missnöjda med Tynnereds Nytt både innehållsmässigt och utseendemässigt.

Respondenterna på Äldreboende vill ha information som direkt och konkret berör dem och deras respektive arbetsplatser. De är också nöjda med hur mycket information de får eller tycker rentav att de får för mycket information.

Massmedia kan ses mer som en informationsväg som används inom extern kommunikation. I Intern kommunikation i SDF Tynnered verkar de inte ha lika stor roll. Så som Strid påstår att det närmast är en självklarhet att de anställda eller medlemmar inte skall läsa i tidningen eller höra i radio eller TV om nyheter inom den egna organisationen eller det egna företaget innan den interna kommunikationen har förmedlat nyheterna. (Strid, 1999:65), verkar respondenterna inte få så mycket konkret information som direkt berör deras respektive verksamheter och arbetsplatser genom massmedia. Respondenterna från Kultur & Fritid påstår att de inte brukar få information genom massmedia och när de får det så är det inget som de inte redan vet. Det berättar fritidsassistenten fritidsledaren Cecilia (KF4):

”Ja. Om det står nånting. Men annars tycker jag inte... Nu när det var förra året som det var ganska mycket angående Grevegårdsskolan och det stod det ju i GP och så, men det var inget som man inte redan visste.”:

De andra respondenterna från Kultur & Fritid anser att de inte heller brukar få information om arbetet och arbetsplatsen från massmedia.

Respondenterna från Äldreboende verksamheten brukar heller inte få mycket information om sina arbeten och arbetsplatser genom massmedia menar undersköterska Karin (ÄB3) som uppger att hon ibland kan få den från facktidningar:

”A det är dagstidningar och sånahär... det är ju mest skräpprat om man säger... Men sen finns det ju såna där facktidningarna som jag har ibland i personalrummet där det står om facklitteratur och läkarundersökningar och sånt. Det är kul... helt O.K. att veta.”

Även andra respondenter från Äldreboende menar att de inte får mycket information via massmedia. Enligt undersköterskan Anders (ÄB2) kan det ju stå någonting om äldreomsorgen i tidningarna ibland men han menar att det oftast då är negativa nyheter.

Som de vanligaste massmedia som de brukar ta del av, och kanske få lite arbetsrelaterad information då och då nämner de flesta respondenterna dagstidningar, TV och radio. Bland dagstidningar är det oftast Göteborgs Posten som nämns men även gratistidningar som Metro och City. Av radio och TV kanaler nämns SVT1, SVT2, TV4 och lokala tv och radiosändningar. Göteborgs Posten tycks vara ändå den tidning som de flesta respondenter i Kultur & Fritid läser. GP verkar vara lika populärt bland respondenterna från Äldreboende bekräftar Undersköterska Karin (ÄB3):

”GP är ju den som har bra information, där det ju kan stå läkarforskningar och nya nyheter och mediciner och lite sånt. Och kvällstidningarna är ofta det här skitsnacket som man helst ska hoppa över.”

Informationssökning utanför organisationens informationskanaler

Förutom genom dem nämnda informationskanalerna och informationsvägarna kan man idag söka information om det mesta på flera olika sätt utöver organisationens informationskanaler för intern kommunikation som ovan har nämnts..

De anställda på Fritid & Kultur säger sig söka arbetsrelaterad information även på andra sätt än de informationskanaler som man har pratat om. De söker oftast på **Internet**, olika **sökmotorer** och **utbildningskatalog**. Respondenterna på Kultur & Fritid söker informationen som hjälper dem att utveckla sig i deras yrken och inspirationen får de ofta på olika föreläsningar. Fritidsledare Cecilia (KF4) poängterar Internets viktiga roll i detta sökande:

”Ja. Asså... Eller det är ju Internet oftast. Och genom bekanta som jobbar som fritidsledare i andra stadsdelar får man information om utbildningar, böcker man borde läsa. Så att det är väl det. ... För det mesta är ju för att vidareutveckla en själv som fritidsledare, att få en bättre verksamhet, att få tips och idéer från andra.”

Internets betydelse i informationssökandet för de anställda i Kultur & Fritid bekräftar kultursamordnaren Barbro (KF5) som söker information med hjälp av sökmotorer:

”Jag söker ju på hemsidor och via att jag mailar till andra stadsdelar och tar reda på olika projekt och överhuvudtaget allt, på alla sökvägar som går egentligen... Google och sånt...”

Andra respondenter från Kultur & Fritid menar också att de söker information med hjälp av sökmotorer. Kulturassistenten Therese (KF6), till exempel, betonar sökmotorernas betydelse för informationssökandet: och uppger att det är just en sökmotor som hon saknar på Lotus Notes.

Respondenterna från Äldreboende däremot uppgav i de flesta fall att inte brukar söka mycket information själva. Den informationen de brukar söka är oftast praktisk information som direkt berör deras arbete. De kan konsultera sjukvårdspersonalen när det dyker upp någonting de vill veta mer om, eller när ett behov om mer information uppstår. I medicinska fall brukar de slå upp den informationen som de behöver i FASS. Annars brukar de inte söka någon annan information och brukar inte söka informationen som rör deras arbete på Internet. Undersköterskan Anders (ÄB2) menar att han söker informationen då ett konkret behov, ett problem, uppstår.

”Om ett problem uppstår... eller en fråga... eller ett frågetecken uppstår så söker jag självklart information om det.”;

och då söker han inte informationen på Internet utan av medarbetarna, oftast medicinsk personal. Undersköterskan Karin (ÄB3) brukar göra på liknande sätt. Hon använder sig inte heller av Internet för att söka informationen utan söker konkret information av sjukvårdspersonalen och genom att slå upp det hon vill veta mer om på FAS:

”Nej. Inte som rör... nej. Ibland slår man på FAS om man vill leta nåt om sköterskorna inte är där då men annars är det inte mycket.”

Slutsatsen är att respondenterna från Äldreboende inte brukar söka så mycket arbetsrelaterad information själva och det är sällan de använder Internet till det.

Intranät

Intranät har redan börjat bli en av de viktigaste informations- och kommunikationsvägarna och kanalerna i många organisationer och företag. SDF Tynnered har för närvarande inget webbaserat intranät och funderingar kring intranäts införande finns såsom i SDF Tynnered som i andra stadsdelar i Göteborgs Stad. Därför var det relevant att inkludera frågor kring intranät i den här undersökningen för att få se hur mycket intresserade de anställda i SDF Tynnered är av att få intranät på arbetsplatsen.

Inom Kultur & Fritid verksamheten menar en majoritet av respondenterna att Intranät behövs inom SDF Tynnered. Fritidsledare Cecilia (KF4) menar att:

”Ja. Det tror jag skulle va bra... Det skulle va jättebra. Därför att det då skulle bli ännu lättare å få information och man hade inte behövt lägga onödig tid på APT att dela ut information. Man hade sparat papper.”

Även andra respondenter från Kultur & Fritid tycker att intranät skulle vara en bra kanal att nå ut med och hämta information. Det är en bra kanal att skaffa sig information från menar kultursamordnare Barbro (KF5) och säger att det är dagens sätt att skaffa sig information. En respondent hade inte någon fast uppfattning om intranät behövs och bara en enda anställd från Kultur & Fritid som intervjuades tyckte att SDF Tynnered inte behöver införa intranät. Fritidsledaren Jonas säger:

”Nej. Jag tror inte det... När det ska gälla stadsdelen så personligen nej. Man kanske skulle... Nej det tro jag inte... Det är nog en falsk bild... att man skulle vara bättre på att ta kontakt med andra människor i stadsdelen men det tror jag inte. Jag vet faktiskt inte. Jag är tveksam.”

Han är den enda intervjuade bland anställda i Kultur & Fritid som säger att han inte heller skulle använda sig av intranät om det fanns. Resten av respondenterna i den här gruppen svarade att de skulle användas av intranät om det fanns. Även respondenten som inte hade fast uppfattning om intranät behövs svarade att han skulle använda sig av det ifall det fanns.

De intervjuade från Kultur & Fritid skulle använda intranät till olika saker och de skulle vilja att det eventuella intranätet också innehöll olika saker. De flesta skulle använda det till att få bättre och snabbare information, men även att nå ut med informationen enligt Fritidsassistent Agnetha (KF3):

”Jag tror att jag skulle använda mig av det om det va information som jag tycket var viktig som kom där. Det jag skulle kunna tänka mig är att... Just nu är det ju väldigt mycket, ... det vi gör det är väldigt mycket vi inom förvaltningen som vet det ute i Tynnered... eller våran arbetsgrupp. De andra vet ju inte vad som händer på kvällar och sånt, vilka aktiviteter vi har. Så det skulle man kanske lägga ut där: `det här händer denna vecka`. Att nå ut med den informationen. Så att fler blir medvetna om det.”

Andra respondenter från Kultur & Fritid menar att de också skulle använda sig av intranät till att få information och skicka mail. De skulle vilja ha information om

förändringar i organisationen, nyanställda, hälsovård med och inte minst lönedagar. När det gäller vilken typ av information de skulle vilja ha på intranät säger kultursamordnare Barbro (KF5) att hon vill ha:

”... in- och utgående information, ... ja det är information jag egentligen pratar om, in- och utgående. All typ av information. Både övergripande och detaljerad, ja.”

Kulturassistent Therese (KF6) håller med och skulle vilja ha information på intranät. Om vilken typ av information skulle hon vilja ha där säger hon:

”Ja, uppmuntrande information... med det goda exemplet: `Vi har gjort en utställning. Den är jätterolig. Så här blev det. Kom och titta!` ... alltså sån delvis marknadsförande information eller rekommendationer kanske, eller tips och idéer och...”

När frågan om intranät ställdes kom det fram igen att de respondenterna från Kultur & Fritid som inte har tillgång till Lotus Notes idag, utan får använda Kunskapsnätet, inte är så nöjda med det i dagens läge. De är inte riktigt nöjda med hur Kunskapsnätet är upplagt och med hur det fungerar. Att inte ha ett och samma nätverk för alla anställda inom SDF Tynnered dyker återigen upp som ett problem och som ett hinder som skulle kunna åtgärdas om intranät infördes. Det menar bland andra fritidsledaren Matias (KF1) när han svarar på frågan vad han skulle använda intranät till om det fanns:

”Nej. Alltså, det är väl mer att få kontakt med folk snabbare. Nu är det ju väldigt svårt om man ska till exempel få tag i nummer och mailadresser inom förvaltningen... det, det är ju nästan omöjligt kan man ju säga... det är det... vi har ju inget sånt... cheferna har ju inom kommunen Göteborgs Stad adresser. Det har inte vi. Så att det kan bli ett väldigt stort problem om vi ska ha tag i folk som jobbar nån annanstans liksom. Det skulle nog vara att jag skulle vilja ha det samlat på nåt sätt. Man skulle kunna gå in och söka nånting och få upp information om det med en gång om man vill ha tag i nån speciell person.”

Bland respondenterna anställda i Äldreboende verksamheten är inställningen till intranät, behovet av det och möjligheten till ett eventuellt införande av det inom SDF Tynnered en helt annan. I den här gruppen tycker de flesta respondenterna att **intranät inte behövs** i SDF Tynnered. Dagundersköterska Liz (ÄB1) ser inte något behov av intranät i dagens läge och tycker att hon får all nödvändig och bra information även utan intranät. Hon anser att det är individens ansvar att ta tillvara den:

”Ja, jag känner... som det ser ut idag känner jag inget behov av det. Jag tycker att det är ingenting som hemlighålls för oss på nåt sätt så att jag känner att vi är väldigt, vi är väldigt upplysta faktiskt. Och det ligger ju också hos oss själva på nåt sätt att vara vaken för den information man får och ta tillfället i akt och lyssna. Man har ett ansvar själv tycker jag att ta del av informationen.”

Bland anställda i Äldreboende verksamheten finns även uppfattning att man helt enkelt inte skulle ha tid att använda sig av intranät även om det fanns och att det således inte heller behövs. Undersköterska Karin (KF3) anser att intranät möjligen är en bra sak men att tiden inte skulle finnas för att använda det:

”Alltså jag tänkte säga att vi ska ha tiden att använda oss av det. Så, men det är säkert bra om det finns tid och möjlighet att använda det.”

Hon skulle kunna tänka sig att använda intranät under vissa villkor men menar att det nog inte skulle fungera tillräckligt bra eftersom intranät borde vara till för alla och med tanke på att många inte ens läser Lotus Notes idag och att många inte har tillgången till det:

*”Jo, om det fanns nåt ämnesområde som skulle få det att funka... men, men med tanke på att alla inte läser Lotus så tror jag blir svårt å ha nytta av det. Nej. Tror jag inte. /---/ ... Men fanns det skulle och man skulle använda det så jag hade nog gjort det. Alltså... att få information och skicka och... kunna förkovra sig och få mer information och... Det hade nog funkat. **Men det ska funka för alla och jag tror att det inte håller.**”*

Även här lyfts upp problemet med att olika verksamheter inom SDF Tynnered använder sig av olika programvaror och nätverk som sin kommunikations- och informationsväg på arbetet idag. Som tidigare har uppmärksammats så leder detta till vissa problem och man ser det som ett kommunikations- och informationshinder

Bland de anställda i Äldreboende fanns även respondenter som inte visste vad intranät var och som inte har fått någon information om det. Underskötarens Jesper (ÄB4) känner inte till vad intranät är och han tycker, i likhet med dagundersköterska Liz, att informationen som han och hans kolleger får idag är tillräcklig och att man inte behöver förändra det och därför tycker han inte att intranät behövs:

”Jaha? Det vet jag inte. Jag vet inte vad det är för nåt. /---/ Jag tycker att den informationen vi har idag, den är fullt tillräcklig så jag kan inte se att det måste bli bättre på nåt sätt. Nej, jag tycker att det räcker som det är idag”

En enda respondent bland anställda i Äldreboende verksamheten tycker att intranät behövs. Underskötare Anders (ÄB2) menar att det behövs både för information och för att sprida kunskap:

”Det är klart att det behövs. Absolut. Dels för å sprida kunskap och som nån sorts samlad kunskap att hämta... jag vet inte vad jag ska kalla det direkt... Ah men det är... svaret på frågan är JA.”

Han skulle använda sig av intranät om det fanns och han säger också att han skulle vilja ha intranät som ett slags databas där det skulle finnas samlad kunskap och där man skulle kunna söka andras erfarenheter och kunskap som man behöver för att lösa praktiska problem och situationer. Han ser intranät som en databas med samlad kunskap och menar att han skulle använda sig av intranät för att på lätt sätt komma åt den externa kunskapen som finns ute i alla verksamheter.

6.3. ANALYS, TOLKNING OCH SLUTSATSER

Här ska jag sammanfatta resultat som jag kommit fram i undersökningen och jag ska presentera mina slutsatser. Eftersom både intervjuguiden, intervjuerna och analysen var indelade i sex olika teman så tänker jag följa samma linje här och presentera resultat och slutsatser tema efter tema.

Om SCB:s NMI undersökning och Information.

Hur upplevde de anställda i verksamheterna Äldreboende och Kultur & Fritid den senaste NMI-enkätundersökningen och frågan om information? Allmänt sett tyckte respondenterna från båda verksamheter att SCB:s NMI-enkätundersökning var bra, allomfattande och heltäckande. Frågan om information var lätt att förstå. Invändningar var att frågan var ganska allmän och att den borde konkretiseras mer eftersom det kan bli lite ”luddigt” annars och den går att tolka på olika sätt. Därför tyckte några respondenter från Kultur & Fritid att man kunde ha ställt några följdfrågor för att få mer konkreta svar. Respondenterna från Äldreboende tyckte också att frågan var allmän men såg inte det som ett problem.

Vad de anställda verkligen menar när de svarar att de är nöjda respektive missnöjda med informationen som de får? Medan respondenterna i båda grupper var ganska överens om vad de tyckte om NMI-enkäten belyser olikheter i deras svar på frågan kring hur nöjda eller missnöjda de är med informationen skillnader i deras uppfattningar om vilken information och hur mycket information de behöver.

Respondenterna från Äldreboende uppger att de har svarat att de var mer nöjda med arbets- och arbetsplatsrelaterad information som de får än de anställda på Kultur & Fritid. De anställda på Äldreboende som deltog i undersökningen säger sig vara nöjda med informationen de får. Med detta menar de att de får tillräcklig mycket information och ibland till och med för mycket. De menar att de är nöjda med hur deras närmaste chefer förser dem med informationen, hur cheferna väljer vilken information de anställda ska få och hur informationen fungerar kollegerna emellan. De tycker att informationen de får är fullt tillräckligt för att de ska kunna utföra sina arbetsuppgifter.

På Kultur & Fritid uppger dock flera respondenter att är mindre nöjda eller inte alls nöjda med informationen de får. Problemet för somliga av dem, mest från Kultur, kan ligga i att de anställda på verksamheten får i stort sett likadan information. Detta, anser vissa, skapar problem i deras arbete. Med att de är missnöjda med informationen menar personer från Kultur att de behöver mer heltäckande och fullständig information för att sedan själva bestämma vad som är viktigt för dem och vad de kan använda i sitt arbete eftersom deras position och tjänst kräver det. Det menar att de inte får i nuläget.

Vissa andra anställda på Kultur & Fritid ser det som mer problematiskt att de inte får information i god tid. Det gäller mest fritidsledare på Fritid där några respondenter menar att informationen är bra. De menar att de, för det mesta är nöjda med den och att de blir informerade om det mesta som deras arbete kräver att de ska informeras om. Däremot upplever de det att informationen inte alltid kommer i tid som ett stort problem i arbetet som leder till olika konsekvenser såsom stress och sjukskrivningar. En möjlig anledning till att det tar tid för informationen att nå fram kan vara att verksamhetens anställda är utspridda på olika platser runt om i stadsdelen. De övriga fritidsanställda verkar vara ganska nöjda med

informationen. Intressant här är att det märks en skillnad mellan de anställda på Kultur och de anställda på Fritid. Fritidsanställdas åsikter i detta avseende ligger närmare de Äldreboendeanställdas och det gör att Kultur överrepresenterat mer missnöjda med informationen. Kultur & Fritid och Äldreboende är i informationsfrågan varandras motbilder inom SDF Tynnered. När man går en lägre ner nivå framstår det att det finns likheter mellan Äldreboende och Fritid och att även Kultur och Fritid, i vissa aspekter, kan ses som motbilder till varandra.

Skillnaden mellan hur nöjda med information respondenterna från de två verksamheterna kan förklaras med Strids påstående att *"mottagarna inte är en homogen grupp och att de både vill ha och tar del av olika information och olika innehåll. Vilket innehåll man är mest intresserad av har att göra med var i organisationen man befinner sig, vad man sysslar med, vilket modersmål man har med flera faktorer"* (Strid, 1999:76)

Att respondenterna på Äldreboende säger sig vara nöjda med vilken och hur mycket information de får, och att personer från Fritid är, med vissa avvikelser, ganska nöjda med information och att Kultur generellt är missnöjda med den kan bero på flera olika saker. Brenda Dervin hävdar i sin teori om *sense-making* dvs. *meningsskapande* att när ett kunskapsgap uppstår bör vi fylla i det innan vi kan fortsätta att gå vidare med vår förståelse av världen och saker och ting omkring oss. Vi får då ett informationsbehov. Vi måste alltså få mera kunskap för att kunna bearbeta problemet och gå vidare. För att kunna öka vår kunskap behöver vi mer information. Vilka kunskapsgap vi råkar ut på vägen beror på en hel del faktorer som exempelvis i detta fall är positionen man befinner sig i en organisation. Som Strid hävdar olika positioner kräver olika kunskap. Om respondenterna som har olika tjänster, olika yrken och intar olika positioner i organisationen får lika mycket och likartad information kan det lätt bli så att vissa grupper blir nöjda med både mängden av information de får och med informationens innehåll därför att de med sådan och så mycket information lyckas fylla sina kunskapsgap. Andra grupper som befinner sig på annorlunda positioner i organisationen kanske inte lyckas fylla i sina kunskapsgap för att gå vidare med just denna information. De behöver då annorlunda och/eller mer information.

Om arbetet, arbetsuppgifter och arbetsplatsen

Respondenterna har fått svara på frågor om informationen de får om sitt arbete, sina arbetsuppgifter och sin arbetsplats. Samtliga respondenter svarade att de, i högre eller lägre grad, kände sig bra mottagna när de började på sina respektive arbetsplatser. De flesta fick muntlig introduktionsinformation av sin blivande närmaste chef, oftast vid anställningsintervju. Cheferna informerade oftast om det teoretiska och organisatoriska som gällde för arbetsplatsen och tjänsten. Praktiska informationen om hur arbetet sköts m.m. har respondenterna vanligtvis fått från sina arbetskamrater. Detta bekräftar Strids påstående att *"chefen eller förmannen är den naturliga informationskanalen"* (Strid, 1999:55), och likaså att *"man kan se även på arbetskamraterna som informationskällor"* (Strid, 1999:57).

När respondenterna på Äldreboende uppger att de har fått introduktionsinformation, menar de att de har fått en introduktionsdag, där de fick gå runt och bekanta sig med arbetsplatsen och de flesta har även fått någon form av skriftlig introduktionsinformation. De har också, i de flesta fall, fått "gå bredvid" någon av de tidigare anställda och se hur arbetet sköts. De säger sig vara nöjda med det.

På Kultur & Fritid är situationen något annorlunda. Till skillnad från respondenter från Äldreboende har respondenterna på Kultur & Fritid i större utsträckning uppgett att de inte hade fått introduktionsinformation som de tycker att de behövde och som de ville ha. Med det

menar somliga att de inte har fått introduktionsinformationen, introduktionsdagen eller informationen om hur arbetet skulle skötts praktiskt. Respondenterna från verksamheten Kultur & Fritid betonar betydligt mer än respondenterna från Äldreboende att de inte har fått skriftlig introduktionsinformation och att de hade velat ha det.

På Äldreboende säger sig respondenterna vara ganska eller väldigt nöjda med introduktionsinformationen, medan på Kultur & Fritid uppges det att man hade saknat introduktionsinformation överhuvudtaget, eller att de man har saknat att få den även skriftligt. Troligen beror denna skillnad bl.a. på att man inte har i lika stor utsträckning försett anställda på Kultur & Fritid med introduktionsinformation, dvs. på organisatoriska brister. Det kan tilläggas att det är fullt möjligt att respondenterna på Kultur & Fritid hade större förväntningar på introduktionsinformation än respondenterna från Äldreboende och att det kan vara en orsak till att de är mindre nöjda med den.

När det handlar om vart de skulle vända sig i dagens läge för att få mer information om arbetet och arbetsplatsen svarar de flesta att de skulle vända sig till chefen och arbetskamraterna. Det är respondenterna på båda verksamheterna ense om och här finns det fler likheter än skillnader mellan dem. Det är inte förvånande eftersom just chefer är, såsom Strid påstår, en av de viktigaste informationskanalerna.

Skillnaderna är dock mer påtagliga när det handlar om hur respondenterna skulle vilja bli informerade om arbetet och arbetsplatsen. Respondenter från Äldreboende menar att de är nöjda med hur det fungerar idag och att de inte skulle vilja ändra på någonting. På Kultur & Fritid skulle respondenterna ändra på ett och annat. De säger att de vill bli informerade skriftligt vid sidan om muntliga informationen mer och de pekar på e-posten som det lämpligaste och viktigaste sättet att bli informerade på. Respondenterna på Kultur & Fritid har också påpekat att de önskar tydligare information om arbetet och tydligare arbetsbeskrivningar. Somliga menar att de aldrig har fått någon form av skriftlig beskrivning kring arbetsuppgifterna och menar att de borde ha fått det skriftligt.

När skillnaderna mellan åsikterna på Äldreboende och Kultur & Fritid blir tydliga som den här skillnaden, blir det också tydligt att man kan se två uppsättningar åsikter: en som är mer kritisk mot hur informationen fungerar idag och en som är mindre, eller inte alls, kritisk mot det.

Organisationen och verksamheten

Information och kommunikation är viktiga förutsättningar för att en organisation når sina uppsatta mål. I detta avseende är det önskvärt att organisationens medlemmar får information om organisationen som helheten och inte endast om sin egen arbetsplats och sina egna arbetsuppgifter.

På äldreboende får respondenterna, enligt deras utsago, all information om andra verksamheter de behöver. De tycker till och med att de får för mycket information som de inte anser sig ha nytta av. Däremot skulle respondenterna från Kultur & Fritid vilja ha mer information om andra verksamheter och om organisationen generellt. Respondenter från Kultur menar att de får för lite information om andra verksamheter och stadsdelen. Det kan förklaras med meningsskapande teorin med tanke på att kulturarbetarna behöver mer övergripande information om organisationen än vårdarbetarna på Äldreboende eftersom det i deras arbetsuppgifter ingår att vara informerade om kulturella och andra aktiviteter inom stadsdelen och SDF.

Speciellt intressant är att de anställda på Fritid tycker att det är dålig, eller snarare ingen kommunikation alls mellan Fritid och Kultur. Strid menar att det är ledningens brister om informationen mellan verksamheter inte fungerar. Enligt honom ”*bör organisationers och företagens ledning tänka på att inom större företag eller organisationer förekommer också svårigheter med informationen mellan olika enheter*” (Strid, 1999:91).

Stadsdelsförvaltningar är instrumentella, enligt Strids indelning (Strid, 1999:12), dvs. formella organisationer på offentlig plan. De skiljer sig från andra organisationer och präglas av att vara politiskt styrda och därför kan verkar det rimligt att de nyanställda blir informerade om organisationens struktur och dess politiska styre.

De anställda i verksamheten Äldreboende blev inte informerade om att SDF Tynnered är en politiskt styrd organisation och att politikerna styr medan tjänstemän förväntas utföra det politikerna vill när de blev anställda. Inte heller en majoritet av respondenterna från verksamheten Kultur & Fritid blev informerade om det. I båda verksamheterna uppgav respondenterna att de under tiden har blivit medvetna om att SDF Tynnered, som del av Göteborgs Stad, är politiskt styrd. De flesta respondenterna från Kultur & Fritid tycker också att det skulle vara bra att få den informationen när man börjar arbeta på SDF Tynnered. Det har också framkommit att informationen till de nyanställda och anställda inom verksamheten Kultur & Fritid kring organisationens uppbyggnad och struktur har varit mycket bättre tidigare men att den har försämrats de senaste åren.

Respondenterna från Kultur & Fritid är mer missnöjda och kritiska mot faktumet att de inte har fått den informationen än respondenterna från Äldreboende. Även denna skillnad mellan åsikter på Äldreboende och Kultur & Fritid exponerar indelningen i *Det kritiska* och *det icke kritiska* förhållningssätten.

Kriser och förändringar

Organisationer förändras hela tiden och det är viktigt att alla organisationers medlemmar känner till förändringarna. ”*Förändringar, som till exempel nya mål, omstruktureringar, omorganisationer och sammanslagningar är vanliga i både privata och offentliga organisationer. En av de främsta anledningarna till att förändringsinitiativ inte kommer till stånd har emellertid visat sig vara att den interna kommunikationen brister*” (Barrett, 2002; Lewis, 2000 i Heide m.fl.:2005,151). Därför kan man påstå att det är viktigt att medarbetarna är informerade om förändringar, och även krissituationer för att organisationen ska fungera och fortsätta att existera i fall av större förändring eller kris.

Både på Kultur & Fritid och Äldreboende får respondenterna information om förändringar på arbetet oftast från sina respektive chefer och vanligtvis på ett APT möte. Ofta blir de informerade om förändringar även skriftligt på e-post. Respondenterna från båda verksamheter vill helst bli informerade om förändringar, speciellt stora förändringar som t.ex. omorganisationer, muntligt i personlig kontakt och i dag blir de oftast informerade på detta sätt. Det menar respondenterna att de är nöjda med och i detta avseende synes inga större skillnader mellan verksamheterna. Respondenterna från Äldreboende betonar att det viktigaste för dem är att få konkret information om hur de påverkas av förändringen och vad den innebär för dem själva. Den tankegången går på samma linje som Heides påstående att det ”*vid förändringar är många frågor som dyker upp. De vanligaste och ur de anställdas/medarbetarnas perspektiv de viktigaste är: Vad händer mig?, Hur berör denna förändring oss?, Vad innebär detta i ett längre perspektiv?*” (Heide m.fl., 2005:159).

Även om kriser blir respondenterna i både Kultur & Fritid och Äldreboende informerade på ganska likadana sätt, av sina chefer och arbetskamrater. Det kan ske på e-post men även på telefon eller vid personligt möte, beroende på vad krisen handlar om.

Skillnaden ligger i att respondenterna från Äldreboende nästan uteslutande vänder sig till arbetskollegor och närmsta chefen medan respondenterna från Kultur & Fritid kan tänka sig gå över sina chefer och vända sig direkt till högre instanser som t.ex. högre chefer, och även facket, om de bedömer att det behövs. Denna skillnad är väldigt intressant eftersom den handlar nog om mer än lojaliteten gentemot sin närmaste chef. Enligt Heides tolkning av meningsskapande perspektiv ses människor som aktiva konstruktörer av mening som beror bland annat på situation, utbildning, erfarenhet, bakgrund och sociala nätverk. *”Man förutsätter inte att det finns klara betydelser inbakade i ett budskap utan det är mottagarna som behöver konstruera meningen utifrån den mottagna informationen”* (Heide m.fl., 2005:70) Det kan vara fråga om social bakgrund och utbildning. Ingen av respondenterna från Äldreboende har högskoleutbildning och alla har en (vård)arbetarebakgrund. Respondenterna från Kultur som kan tänka sig gå över sina närmaste chefer och vända sig direkt till högre instans i vissa situationer, exempelvis kriser, har högskoleutbildning, är akademiker och har en tjänstemannabakgrund. Det kan vara en orsak till varför de i sin konstruering av mening vid t.ex. kris kan tänka sig agera annorlunda än respondenterna från Äldreboende.

En annan konkret, och för det här fallet utmärkande, anledning som skulle kunna vara en del av förklaringen i detta specifika fall är att den aktuella chefen på Kultur är sjukskriven 50 % och att kommunikationen således är försvårad och begränsad.

Ur meningsskapande perspektivet sett rör sig människor ständigt genom tid och rum. Resan fortsätter så länge som man förstår sina erfarenheter och som de upplevs som meningsfulla. Ibland stannar rörelsen framåt när människor inte längre förstår sina erfarenheter. Då har ett kognitivt gap uppstått. Dervin menar att människan då försöker att överbrygga gapet genom att söka efter information för att erhålla ny förståelse och mening i tillvaron. Om hon lyckas med detta fortsätter resan framåt (Heide, 2002:29). Kriser är händelser som kan göra så att ett kunskapsgap uppstår och att ”rörelsen stannar”. I sådana situationer är ofta information viktig men inte alltid tillräcklig för att den ska framstå som meningsfull. Det är här som skillnaden mellan information och kommunikation blir mest påtaglig (Heide m.fl. 2005). Den här skillnaden mellan åsikterna och beteenden på de två verksamheterna är väldigt tydlig.

På Kultur & Fritid förväntar man sig att få uppdaterad, löpande information om vad som skulle göras, samt lotsning och personlig handledning i krissituationer. På Äldreboende föredrar man färdig och konkret information om hur man ska agera vid en kris och hur man löser problem som kan uppstå. Där betonar man även vikten av att få information om kris i god tid. De anställda i båda verksamheter vill få information i en krissituation muntligt. Detta bekräftar Strids åsikt att direkta muntliga informationen är viktigare än skriftliga dvs. skriftliga: *”Inget skriftligt meddelande kan ersätta den direkta kommunikationen, utan endast komplettera den”* (Strid, 1999:91)

Informationskanaler

Direkta informationsvägar (Strid, 1999:53) dvs. informationskanaler är viktiga för samtliga respondenter från båda verksamheterna. Det är på Arbetsplatsträffar, även kallade APT de får arbets- och arbetsplatsrelaterad information. Detta bekräftar Heides påstående att *”förståelse skapas framförallt i sociala sammanhang – i kommunikation och interaktion med andra. I det att olika personer ger uttryck för sina åsikter samt lyssnar till vad andra har att säga om t.ex. en förändring [t.ex. APT möte] kan en tydligare bild och bakgrund skapas av de förändringar som är vid handen”* (Heide m.fl. 2005). Det är oftast de närmaste cheferna som informerar på

APT-möten vilket stödjer Heides ståndpunkt att *”den närmsta chefen spelar en viktig roll i informationsprocessen, och de anställda kan förväntas vända sig till dem ifall de har frågor och funderingar kring arbetet och arbetsplatsen”* (Heide m.fl., 2005:162). Information genom kommunikation med arbetskamrater och kolleger är också väldigt viktigt för respondenterna. Vikten av de direkta informationsvägarna betonades och i detta avseende finns ingen skillnad mellan hur respondenterna svar.

De indirekta informationsvägarna såsom massmedia, personaltidningar, anslagstavlor, övriga interna kanaler som video och kabel-TV (Strid, 1999:53) framstår inte som lika viktiga för respondenterna. Ingen av respondenterna har nämnt anslagstavlor eller video och kabel-TV som aktuella och betydelsefulla informationsvägar vilket kan bero på att video eller kabel-TV inte används nämnvärt som informationskanal och att anslagstavlan har förlorat den betydelse den en gång hade på grund av nya teknologiska lösningar.

Den nya informationsteknologin synes däremot vara väldigt viktig informationskanal. Tekniskt sett finns det få hinder idag för att sända ut information. Heide nämner Sandbergs och Targamas (Sandberg & Targama 1998) påstående att *”det oftast inte är tillgången till information och teknik som är problematisk när det uppstår kommunikationsproblem. Svårigheten ligger snarare i att se vad informationen betyder och vad en viss förändring i eller utanför organisationen faktiskt har för innebörd”* (Heide m.fl.,2005:162). De viktigaste nyteknologiska informationskanalerna för dem intervjuade är e-post, hemsidor, olika program och interna nätverk såsom *Lotus Notes* eller *Kunskapsnätet*. Som den viktigaste informationskanalen bland dem förefaller e-post och alla respondenter läser alltid eller oftast informationsmail, dvs. e-post med arbets- och arbetsplatsrelaterad information. Det gör även respondenterna från Äldreboende som annars inte använder datorer så mycket i arbetet. Trots vissa skillnader i hur viktigt det är med e-post sätter respondenterna från båda grupperna e-post som en av de viktigaste informationskanalerna överhuvudtaget.

Lotus Notes och Kunskapsnätet är två programvaror som anställda inom SDF Tynnered använder dagligen i sitt arbete. I de flesta verksamheter används Lotus Notes men i Skola och Fritid används Kunskapsnätet. På Äldreboende och Kultur använder samtliga intervjuade Lotus Notes och på Fritid Kunskapsnätet. Fritidsledarna tycker att Kunskapsnätet är ”OK” men att de inte är riktigt nöjda med hur Kunskapsnätet är upplagt och med hur det fungerar. De skulle vilja ha tillgång till Lotus Notes. Att verksamheter inom SDF Tynnered använder sig av olika programvaror och nätverk som sin kommunikations- och informationsväg på arbetet idag är ett problem som medför negativa konsekvenser. Att behöva använda ett annat alternativ för kommunikation inom organisationen kan vara ett kommunikationshinder i arbetet bedömer fritidsledarna.

Inom Kultur och Äldreboende använder alla respondenter Lotus Notes och samtliga gör det varje eller nästan varje dag de är på arbetet. De tycker att det är bra men använder det inte till mycket annat än att få och skicka e-post. Respondenterna verkar inte känna till mycket mer om Lotus Notes än det de behöver kunna för att använda det till e-post. På Äldreboende verksamheten uppgav flera intervjuade att vårdpersonalen inte arbetar mer än så med Lotus vilket kan nog förklaras med att sådan användning tillgodoser deras behov. Enligt Heides tolkning ger meningsskapandeprocesserna en viss syn på verkligheten, vilken påverkar människors sätt att tänka och agera (Heide, 2002:29). Vårdpersonalens begränsade användning av Lotus Notes, och generellt av datorer, kan således bero på att deras agerande och tänkande påverkas av att deras informationsbehov blir tillgodosedda. Ett sådant agerande, dvs. användning, om än begränsad, av Lotus Notes räcker för att de ska överbrygga sina kunskapsgap som skulle bli ett hinder för dem i arbetet. Med det kan förklaras att Lotus Notes

som informationskanal betyder för respondenterna *att de kan skicka och ta emot mail* och inte så mycket mer.

Respondenterna från Kultur och Äldreboende använder sig av Lotus Notes i nästan lika stor utsträckning med liknande användningsmotivation och under liknande användningsformer. Indelningen går inte, i detta avseende, mellan Kultur & Fritid och Äldreboende utan skiljelinjen kan man dra mellan Fritid på den ena och Kultur och Äldreboende på den andra sidan. Användning av Lotus Notes och Kunskapsnätet däremot har liknande motivation och det verkar ske under liknande former. Att skiljelinjen i denna aspekt går så beror nog på den tekniska verkligheten där fritidsledarna på Fritid inte har tillgång till Lotus Notes utan får använda Kunskapsnätet istället. Bland samtliga intervjuade dominerar uppfattning att det hade varit bra om alla fick använda sig av samma programvara och nätverk dvs. om Lotus Notes var tillgängligt för alla.

SDF Tynnereds Hemsida på Internet är inte speciellt populär informationskanal för de anställda i varken verksamheten Äldreboende eller Kultur & Fritid. De flesta respondenterna går inte in på hemsidan ofta eller gör det sällan. Besöksfrekvensen rör sig allt från en gång i veckan till två gånger om år. Respondenterna känner inte att de har många skäl att använda sig av SDF Tynnereds hemsida som en informationsväg. Den verkar inte motsvara deras behov och de känner inte att de har stor användning av den i sina arbeten. En av de vanligaste orsakerna till det är att det står väldigt lite om deras respektive verksamhet och väldigt lite konkret om respondenternas respektive arbetsplatser. En annan invändning är också att hemsidan uppdateras sällan.

Det finns vissa skillnader mellan de anställda i Kultur & Fritid och i Äldreboende när det gäller deras åsikter om SDF Tynnereds hemsida och dess innehåll. Respondenterna från Kultur & Fritid är mer kritiska till hemsidans utformning och utseende än respondenterna från Äldreboende. På Kultur & Fritid är de intervjuade mer intresserade av att få mer information om stadsdelen i helheten på hemsidan och samtidigt konkret information om sina respektive verksamheter och arbetsplatser.

Respondenterna från Äldreboende verkar vara mer nöjda med sidans innehåll och informationen de får där. Till skillnad från respondenter från Kultur & Fritid är det för respondenter från Äldreboende brist på tiden en av anledningarna att de inte använder sig mer av hemsidan: Det är just respondenterna från Äldreboende som mest sällan går in på SDF Tynnereds hemsida. Undersköterna på Äldreboende ser inte hemsidan som en intressant informationskanal och de går inte ofta in på den eftersom de inte tycker att behovet finns.

Från meningsskapande perspektiv, kan sägas att respondenterna från äldreboende inte tycker att hemsidan tillför informationen de behöver för att komma fram till slutsatser i form av kunskap som de behöver för att överbrygga sina kunskapsgap och utföra sina arbetsuppgifter. Det i kombination med deras uppfattningar att de får all nödvändig information från annat håll gör att de sällan går in på hemsidan och att de inte ser den som en relevant informationskanal. Respondenter från Kultur & Fritid tycker inte att de får all nödvändig information och därför söker den även på hemsidan. Att de sedan inte hittar så mycket information som de behöver just på hemsidan gör att inte heller de betraktar den som relevant och viktig informationskanal. Det gör även att de är mer kritiska mot sidans innehåll. Man skulle kunna säga att hemsidan så som den är idag inte tillgodoser deras informationsbehov.

Personaltidningar är enligt Strid indirekt informationsväg. Strid skriver: *”En personaltidning skall naturligtvis liksom all annan information anpassas efter mottagarna. God information beror på graden av utnyttjande. Detta innebär att varje intern skrift blir speciell till sitt innehåll”* (Strid,

1999:72). I SDF Tynnered har olika grupper av mottagarna behov av olika information. Därför kan det vara svårt att anpassa SDF:s personalblad till alla mottagare.

Respondenterna i undersökningen har visat olika intresse för SDF Tynnereds personalblad *Tynnereds Nytt* och de värdesätter det olika högt. Skillnader finns både mellan grupperna men även inom grupperna själva och går från respondent till respondent. Den första skillnaden är teknisk och gäller distributionen. Respondenterna på Fritid får Tynnereds Nytt varken hemskickat eller skickat med post till deras arbetsplats utan de tar del av det i personalrummet i skolan som ligger i anslutningen till deras respektive fritidsgård eller hämtar det på stadsdelskontoret. De menar att det gärna skulle vilja få personalbladet skickat eller mailat till dem. Respondenterna från Kultur får Tynnereds Nytt mailat till deras e-post adresser medan respondenterna på Äldreboende får tag på personalbladet och läser det i personalrummet och bara en uppgav att hon får det även mailat.

De intervjuade från Fritid och Äldreboende läser inte Tynnereds Nytt ofta. Skillnaden mellan dem är att på Fritid önskar de sig att få personalbladet skickat och tror att de skulle läsa det oftare om det vore så. På Äldreboende är intresset av att få eller leta efter Tynnereds Nytt ganska svalt. Respondenterna från Kultur säger att de läser personalbladet så ofta och så fort det kommer ut trots att de är minst nöjda med dess innehåll och tycker att det är ”*väldigt byråkraten*”.

Skillnaden i synen på både personalbladet Tynnereds Nytt och på information är väldigt uppenbar. Gränslinjen går såväl mellan verksamheterna Kultur & Fritid och Äldreboende som inom själva Kultur & Fritid verksamheten mellan Kultur och Fritid.

De intervjuade från Fritid önskar ha mer information, både den praktiska och övergripande, med mindre fokusering på andra verksamheter. Intervjupersonerna från Kultur däremot efterlyser mer, bredare, heltäckande information om vad som händer ute i stadsdelens olika verksamheter. De är mest kritiska till Tynnereds Nytt innehåll och utseende och anser att det saknar variation. De tycker att det är för mycket information kring omorganisationer, budgetfrågor och liknande samt att det är väldigt få *positiva* nyheter.

Respondenterna från Äldreboende säger sig vilja ha information som direkt och konkret berör dem och deras respektive arbetsplatser. Respondenterna från den gruppen tycker att de får tillräckligt mycket eller tycker rentav att de får för mycket information i bladet.

Dessa skillnader förklarar jag igen med Strids teori om att ”*mottagarna, dvs. respondenterna inte är en homogen grupp och att de både vill ha och tar del av olika information och olika innehåll. Vilket innehåll respondenterna är mest intresserade av har att göra med vad de sysslar med, var i organisationen de befinner sig med flera faktorer*” (Strid, 1999:76).

Kulturarbetarnas tjänster och positioner i organisationen SDF Tynnered kräver nog mer och bredare, heltäckande och mer övergripande information som ger en helhetsbild av SDF Tynnered än vad fritidsledarnas eller undersköterskornas tjänster och position kräver. Därför är respondenterna från Kultur mer än andra intresserade av att läsa om det som händer i olika verksamheter runt om i Tynnered. Det är information som de behöver för att utföra sina arbetsuppgifter medan exempelvis vårdarbetarna från Äldreboende inte behöver lika bred och övergripande information om hela stadsdelen.

Heide skriver att det ofta händer att man ser begrepp *information* och kunskap som varandras synonymer men att det inte är riktigt så. Information innehåller inte någon direkt betydelse, utan den uppstår först i relation mellan mottagare och information. Därför är det problematiskt att förutsätta att entydiga betydelser finns lagrade i informationen. ”*Kunskap är en slutsats som vi kan dra av information. Det innebär att kunskap uppstår när en person har tolkat och reflekterat över informationen i relation till sin tidigare kunskapsmassa. Kunskaper*

beror alltså på en persons utgångspunkter, tidigare erfarenheter och kunskaper” (Heide, 2002:35). Detta kan sättas i samband med skillnader i hur respondenterna från Kultur & Fritid och från Äldreboende uppfattar, upplever och tolkar samma information i exempelvis Tynnereds Nytt, på hemsidan osv. Med en persons utgångspunkter menas här, bland annat, familjebakgrund, utbildning, personliga intressen, yrke med mera.

Att respondenterna, generellt sett, inte ser SDF:s Hemsida och personalbladet Tynnereds Nytt som väldigt relevanta informationskanaler kan delvis bero även på att hemsidan och Tynnereds Nytt levererar skriftlig information. Skriftlig information är också viktig men respondenterna har i ett flertal situationer värdesatt muntlig information högre än den skriftliga. Strid menar att *”en brist från ledningens sida är att man ofta har en övertro på den skriftliga informationen via personaltidningar och andra skriftliga meddelanden. Man glömmer då att all information måste tolkas och av mottagaren sättas in i sitt sammanhang. Man kan inte ursäkta sig med att personaltidningen innehållit ett meddelande när personalen inte är informerad. Inget skriftligt meddelande kan ersätta den direkta kommunikationen, utan endast komplettera den”* (Strid, 1999:91)

Massmedia

Massmedia framstår inte som en stor och viktig informationsväg för intern kommunikation bland de anställda inom SDF Tynnered. De brukar inte få mycket arbets- och arbetsplatsrelaterad information genom massmedia och det gäller för samtliga respondenter i båda grupperna. Relationerna till massmedia, enligt Strid, bör betraktas som en viktig del av informationsverksamheten (Strid, 1999:65). Respondenterna motsäger däremot Strids påstående och tycker inte att massmedia är relevant informationsväg för dem. Massmedia är troligen bättre lämpade att användas i extern kommunikation än i den interna kommunikationen och informationen.

Informationssökning utanför organisationens informationskanaler

De intervjuade från Fritid & Kultur söker informationen även på andra sätt än via de ovannämnda informationskanalerna. De söker oftast på Internet, olika sökmotorer och utbildningskatalog. De söker information som hjälper dem att utveckla sig i deras yrken. Respondenterna poängterar Internets viktiga roll i detta sökande. Respondenterna från Äldreboende brukar däremot inte söka så mycket arbetsrelaterad information själva och det är sällan de använder Internet till det.

Att respondenterna från Äldreboende inte brukar söka information själva kan bero på att de inte sitter mycket framför dator under sin arbetstid utan jobbar större delen av sin arbetstid ute på avdelningarna. På detta sätt har de begränsad tillgång för den stora och viktiga informationskällan Internet som respondenterna från Kultur & Fritid brukar använda när de söker information själva.

Heide skriver att meningsskapande (Sense-making), enligt Dervin (1983), är centralt i alla kommunikationssituationer, och att meningsskapande är ett kommunikationsbeteende. Något som är grundläggande för meningsskapande är *informationssökning* och *informationsanvändning*. Informationssökning är i ett meningsskapandeperspektiv inte en överföringsaktivitet utan en *konstruktionsaktivitet*. Det antas att meningen i all information är konstruerad av individer vid specifika tillfällen i tid och rum (Dervin 1983 i Heide, 2002:29). Genom att söka arbetsrelaterad information själva utanför de vanliga informationskanalerna, drar respondenterna från Kultur & Fritid vissa slutsatser och omvandlar dem till kunskap som

de behöver för att fylla i kunskapsgap som de råkar ut för i sitt arbete. På så sätt bygger de en skraddarsydd verklighet i vilken de försöker tillgodose sina informationsbehov. Genom att inte söka ytterligare information skapar respondenterna från äldreboende en annan verklighet som passar deras egna behov. Respondenterna från Äldreboende är inte kritiska mot den information de får utan tycker att den räcker för deras behov. Detta leder troligtvis även till att de inte söker mycket information själva utanför de vanliga informationskanalerna.

Intranät

Majoriteten av respondenterna från Kultur & Fritid verksamheten menar att Intranät behövs och att de skulle användas av intranät om det fanns i SDF Tynnered. De skulle använda intranät till olika saker och de skulle vilja att det eventuella intranätet också innehöll olika saker och funktioner. De flesta skulle använda det till att få bättre och snabbare information, men även att nå ut med informationen. Respondenterna från Äldreboende har en helt annan inställning till intranät, behovet av det och möjligheten till ett eventuellt införande av det inom SDF Tynnered. I den här gruppen tycker de flesta respondenterna att intranät inte behövs i SDF Tynnered. De ser inte något behov av intranät i dagens läge och tycker att de får all nödvändig och bra information även utan intranät. Bland respondenter från Äldreboende finns även uppfattning att man helt enkelt inte skulle ha tid att använda sig av intranät även om det fanns och att det således inte heller behövs.

Bara en enda anställd från Kultur & Fritid som intervjuades tyckte att SDF Tynnered inte behöver införa intranät. Samtidigt endast en respondent bland anställda i Äldreboende verksamheten tycker att intranät behövs. Båda är avvikelser inom den egna gruppen och kan ses som motbilder till resten av sina respektive grupper och till varandra. Att respondenten från Kultur & Fritid inte anser att intranät behövs och inte tror att han skulle använda sig av det kan bero på att han tycker att han får all information han behöver från annat håll även utan intranät. Respondenten från Äldreboende tyckte inte att han inte får information han behöver utan intranät. Tvärtom säger han att han får för mycket information ibland. Hans intresse för intranät och åsikten att det absolut behövs i SDF Tynnered kan bero på personliga intressen. Heide skriver: *”Syftet med implementering av ett intranät i en organisation är oftast att effektivisera den interna informationsspridningen. I vissa fall vill man upprätta även kunskapsbanker som alla organisationsmedlemmar skulle kunna ta del av oberoende av hierarkiska positionen de befinner sig på inom organisationen”* (Heide, 2002:89). Just kunskapsdatabas är det som respondenten från Äldreboende skulle vilja ha intranät till.

Här skulle jag återkomma till det kritiska och det icke kritiska förhållningssätten till information. Respondenterna från Kultur & Fritid som överlag är kritiska till information de får och söker information själva är också positivt inställda till intranät. Respondenterna från Äldreboende hör överlag till det icke kritiska förhållningssättet och de brukar inte söka information själva utanför de vanligaste informationskanalerna. De är också negativt inställda till eller ganska ointresserade av intranät. Med avvikelserna som nämndes.

7. SLUTDISKUSSION

Intern information är viktig del av varje organisations interna kommunikation. Den bör fungera bra för att organisationen ska uppnå de uppsatta målen. Trots att det skulle kunna verka som en enkel uppgift kan intern information ibland vara ganska invecklad och det kan kräva såväl mänskliga som teknologiska resurser i synnerhet om det handlar om en stor organisation.

Alla människor tolkar omvärlden på olika sätt och konstruerar sin egen verklighetsuppfattning utifrån sin egen bakgrund och tidigare erfarenheter och kunskaper. När man pratar om bakgrunden innebär det både familjebakgrund, social bakgrund, utbildning, yrke och position man befinner sig på i sin organisation. Informationen vi får tolkar vi och bearbetar på olika sätt. Därför är våra verklighetsuppfattningar olika. För att en organisation ska fungera bra behövs det att organisationsmedlemmarna både får den nödvändiga informationen och tolkar den på ett sätt som avsändaren, ofta organisationens ledning, har avsett.

Organisationsmedlemmarna behöver tolka informationen de får på ett sätt som möjliggör att det skapas gemensamma uppfattningar bland medlemmarna om vad som informationen innebär. Man behöver skapa gemensamma verklighetsbilder om vad som behöver göras, hur man ska göra och även varför.

Olika grupper av organisationsmedlemmar behöver också olika information för att klara de olika arbetsuppgifterna som deras tjänst och position innebär. Om man sänder samma, eller likadan, information till alla händer det lätt att vissa grupper upplever den som tillräcklig och bra medan andra grupper upplever den som bristande och otillräcklig. Det kan leda till obalansen och situationen att en del känner sig nöjda med den informationen och en del andra ganska eller helt missnöjda och det är inte optimalt läge för en organisation.

Syftet med den här undersökningen var att undersöka om de anställda medarbetarna på SDF Tynnered verkligen får intern information de behöver och vad de menar när de säger att de är nöjda dvs. missnöjda med den. I syftet ingick det att undersöka även vilken inställning de anställda har till intranät. Intranät är en enkel och relativt billig lösning. Det är nätverk som både kan användas som informationskanal och som arbetsredskap. Allt fler organisationer och företag använder sig av webbaserade intranät i sin dagliga interna kommunikation och intranät håller på att ta överläge framför andra teknologiska lösningar. Därför tyckte jag att det var högt relevant att inkludera SDF Tynnereds anställda attityder i förhållande till intranät och möjligheten att det införs i deras SDF i den här undersökningen. Intranät kanske kan bli SDF Tynnereds nästa teknologiska lösning och då var det ju bra att få en bild om vad dess eventuella framtida användare har för uppfattning om det.

Under den kvalitativa analysen har frågeställningarna besvarats och jag har kommit fram till att somliga grupper anställda, på vissa verksamheter, känner att de får den information de behöver för att utföra sina arbetsuppgifter. Andra grupper, på andra verksamheter känner inte i lika hög grad att de får all information de behöver. På vissa verksamheter, som exempelvis Kultur, känner man att man inte får så mycket och så bred information som deras arbeten kräver. De som är nöjda menar att de får tillräckligt mycket, och ibland till och med för mycket information. Informationskanalerna som SDF:s medarbetare får information genom är chefen, APT-möten, arbetskamraterna, e-post, Lotus Notes programmet alternativt Kunskapsnätet, SDF Tynnereds hemsida, personalbladet Tynnereds Nytt och Internet. De

flesta medarbetare säger att de skulle vilja ha intranät och att de skulle använda sig av det. De som idag inte är helt nöjda med informationen skulle vilja ha intranät för att få bättre tillgång till mer och bättre information som de anser sig behöva. De som idag känner sig nöjda är inte lika mycket intresserade av att få intranät. Dessa skillnader har jag tolkat utifrån meningsskapande teori. Medarbetarna i olika verksamheter har olika bakgrund, förutsättningar, utbildning och olika vardagsverklighet på sina arbeten. Därför tar de emot likadan information och tolkar den på olika sätt. De omvandlar den mottagna informationen till olika kunskaper och slutsatser på vilka de sedan bygger upp sina olika verklighetsuppfattningar.

Jag har kommit fram till två tydligt olika typer av inställning till intern information bland SDF Tynnereds anställda: *Det kritiska* och *Det icke kritiska* förhållningssätten. Jag tror att de är generaliserbara och kan tillämpas på andra grupper anställda, både inom SDF Tynnered och i andra organisationer. För det första förhållningssättet står, empiriskt i detta fall, de intervjuade medarbetarna från Kultur & Fritid, konkret de anställda på Kultur. Det andra, icke kritiska förhållningssättet står de intervjuade medarbetarna från Äldreboende för.

De personer som hör till det kritiska förhållningssättet uttrycker oftare missnöjet med intern information. De är kritiska till att de får redan sovrat information eftersom de vill ha övergripande och heltäckande information för att kunna själva välja vad de behöver. De vill ha mer och i högre grad varierad information. Dessa individer är mer kritiska också till hur de får information. De menar att de inte får all nödvändig information, att deras kommunikation med chefen inte fungerar på ett tillfredsställande sätt. De menar också att de inte får bra skriftlig information. De är kritiska exempelvis till att de inte har fått introduktionsinformation när de började arbeta på SDF Tynnered, eller att de inte blev informerade om att organisationen är politiskt styrd. De kritiserar, mycket mer än de som hör till det icke kritiska förhållningssättet, informationskanalerna som SDF:s hemsida och personalblad. De är inte nöjda varken med hemsidans och personalbladets utseende eller med innehåll trots att de läser personalbladet oftare än andra. Inom det kritiska förhållningssättet är medarbetarna inte nöjda med informationen de får och därför söker de arbetsrelaterad information själva och utöver de informationskanaler som organisationen erbjuder således vill de även ha intranät och är absolut positivt inställda till dess eventuella implementering i SDF Tynnered. Individerna som hör till den här typen kan tänka sig att i vissa situationer gå över sina närmaste chefer, som informationskanal, direkt till högre instans.

Medarbetare som hör till det icke kritiska förhållningssättet säger sig vara nöjda med hur mycket och vilken information de får om och på arbetet. De tycker att de ibland får mycket mer information än vad de behöver. De är nöjda med tillgång till intern information, med hur deras chefer förser dem med både muntlig och skriftlig information. De uppger att den muntliga informationen från chefen och kommunikationen med arbetskamraterna är den viktigaste informationen och de säger sig vara nöjda med den. Inom detta förhållningssätt är man inte heller kritisk till informationskanalerna, till hur de fungerar och inte heller till vilken typ av information man får genom dem. Icke kritiska medarbetare tenderar att tycka att exempelvis hemsidan och personalbladet är bra och är nöjda med deras innehåll och utseende. Individer från den icke kritiska gruppen, eftersom de är nöjda med informationen de får, brukar heller inte söka ytterligare information utanför informationskanaler som organisationen erbjuder. Följaktligen är de vanligtvis inte, eller ytterst lite, intresserade av att få tillgång till nya sätt att skaffa sig information på som till exempel intranät. Man brukar vända sig nästan

uteslutande till sin närmaste chef i situationer man vill veta mer om något, eller i vissa fall till arbetskamraterna.

Det har framkommit ytterligare en typ av förhållningssätt till information, inom SDF Tynnered, som placerar sig någonstans mellan det kritiska och det icke kritiska. I det empiriska materialet i den här undersökningen står de intervjuade från Fritid för detta förhållningssätt. De är ofta nöjda med informationen de får men de har även vissa invändningar ibland. De är exempelvis, till skillnad från dem som hör till det kritiska förhållningssätt, inte kritiska mot hemsidan och inte heller mot personalbladet. De är inte helt nöjda med informationen de får och därför brukar, i likhet med dem som hör till det kritiska förhållningssättet, söka information själva genom utanför de kanaler som organisationen tillhandahåller. De är även för det mesta positivt inställda till intranät och brukar vara av åsikten att det behövs inom organisationen. Gränserna för det här förhållningssättet är flytande .

Orsakerna till att man hör till det ena eller till det andra förhållningssätt kan vara, utifrån meningsskapande perspektiv, olika förutsättningar som t.ex. personliga utgångspunkter, bakgrund, tidigare erfarenheter, utbildning, kunskaper, sociala nätverk, yrke och tjänsten dvs. positionen de besitter inom organisationen. Med ganska hög sannolikhet återfinns det kritiska och det icke kritiska förhållningssättet inom SDF Tynnereds andra verksamheter men även i de flesta andra organisationer. De bör informationschefer och styrelser ta hänsyn till när de utformar strategier för intern information och intern kommunikation.

Jag har fått en varierad bild av intern information i SDF Tynnered. På vissa ställen verkar den fungera bättre och på vissa sämre. Det är inte säkert att informationen fungerar bättre på dem verksamheterna som har riktigt hög procent nöjda medarbetare utan det kan nog vara att medarbetarna på dessa verksamheter nöjer sig med den medan andra inte gör det. Något som varje organisations, inte minst en så stor som SDF Tynnered, ledning borde tänka på är att ledningens kommunikation upplevs ofta som abstrakt av de anställda. Den är många gånger envägsriktad och feedback från de anställda är bristande eftersom man förlitar sig på styrda utvärderingar i enkätform där medarbetarna inte har mycket utrymme att uttrycka sig. Ett kommunikationsvakuum ledningen och medarbetarna emellan hindrar oftast medarbetarna från att tyda informationen från ledningen på det avsedda sättet och att skapa en mening av den. För att meningsskapande ska fungera bör chefer ha tillräckliga kunskaper om medarbetarnas arbetsvardag även i stora organisationer trots att det kan vara svårt.

När det gäller förslag till förbättringar och förändringar samt åtgärder kan jag säga att man kanske bör satsa mer på differentierad, specialriktad och målgruppsanpassad information till dem anställda. Olika individer på olika positioner inom organisationer har olika informationsbehov och tolkar informationen de får utifrån dessa behov och utifrån sina egna förutsättningar. Satsa på målgruppsanpassad information som riktar sig till de anställda i olika verksamheter kan man med fördel göra inom muntlig information genom enhetschefer och APT-möten. Med skriftlig information är det nog svårare att uppnå detta med befintliga informationskanaler som t.ex. hemsidan och Tynnereds Nytt. En annan informationsbarriär visar sig vara det faktum att man använder två olika program, två olika mjukvaror som är viktiga informationskanaler. Lotus Notes används på många verksamheter men inte på alla. Fritid och Skola exempelvis använder Kunskapsnätet och det skapar informationshinder ibland. Därför skulle jag rekommendera användning av en och samma mjukvara, dvs. samma program i samtliga verksamheter. Med tanke på det och med tanke på att man borde satsa på

riktad och målgruppsanpassad skriftlig information, föreslår jag införande av ett riktigt och webbaserat intranät inom SDF Tynnered. Webbaserat intranät är en bra lösning med flera fördelar. Det är exempelvis möjligt att lägga till andra medier som ljud, video och bild och inte bara text. På intranätet kan användare både aktivt leta den information de behöver men även lägga till, publicera information som de vill nå ut med. Intranät är enkelt att installera, det är öppen teknik som går att ändra och utveckla även av personer utanför programtillverkaren och den kräver inte heller installation av någon särskild produkt eller protokoll utan det fungerar bra med en standardwebbläsare och en TCP/IP uppkoppling. Sist men inte minst är intranät billigt, billigare än t.ex. det dyra Lotus Notes programvaran. Således tycker jag att en ganska stor organisation, utspridd över hela Tynnered, en av de största stadsdelarna i Göteborg, kan vinna på att implementera webbaserat intranät.

Om man skulle vilja forska mer om olika aspekter som jag har tagit upp eller berört i den här studien skulle det nog vara intressant att forska mer kring intranäts och Sense-makings interaktion. Exempelvis skulle man kunna forska om hur införande av intranät påverkar medarbetarnas (dvs. användarnas) ifyllande av kunskapsgap, tillfredsställelse av deras informationsbehov och därmed även deras informationssökande. Det hade ju även varit intressant att se om, i fall att man inför intranät i SDF Tynnered, som en uppföljning, undersöka om de som i dag placeras i det kritiska förhållningssättet skulle bli mindre kritiska till interninformation.

8. MATERIAL OCH METOD

8.1. Metod

Uppdragsgivaren, SDF Tynnered och jag var intresserade att se vad som döljer sig bakom de svaren som kommit fram i enkätundersökningen av NMI (Nöjd Medarbetare Index) som SCB har genomfört under oktober 2006 - framförallt vad de, som svarade att de var nöjda med informationen menar med detta. Jag var intresserad att komma fram till hur medarbetarna tänkte när de svarade på frågan som handlade om hur mycket de var nöjda dvs. missnöjda med informationen på arbetet. Vad menade de med att de var nöjda eller missnöjda? I enkätundersökningar, som t.ex. SCB:s NMI undersökningen, går man inte på djupet och här ville jag göra just det och därför föreföll valet av kvalitativ metod som den enda lämpliga för den här undersökningen. Jag har använt mig av kvalitativa enskilda samtalsintervjuer som metod. Man kunde ha valt andra kvalitativa metoder, som exempelvis gruppintervjuer, djupintervjuer eller även fokusgrupper. Eftersom jag var intresserad av att komma åt tankar, åsikter o funderingar som enskilda medarbetarna på SDF Tynnered hade kring informationen om och på arbetet tedde sig enskilda samtalsintervjuer vara den mest adekvata metoden. Samtalsintervjuer ger möjlighet att registrera oväntade svar och möjlighet till uppföljningar. En av de viktigaste skillnader mellan frågeundersökningar och samtalsintervjuer är möjligheten till samspel och interaktion mellan forskaren och intervjupersonen. (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud, 2004:279). Samtalsintervjuer är lämplig metod när man vill veta hur människor själva uppfattar sin värld och när man utgår från människors vardagserfarenhet (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud, 2004:281). Samtalsintervjuer är, enligt Steinar Kvale, ”*En intervju vars syfte är att erhålla beskrivningar av den intervjuades livsvärld i syfte att tolka de beskrivna fenomenens mening*” (Kvale 1997:13, i Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud, 2004:282). Då jag i den här undersökningen ville komma åt respondenternas uppfattningar om information och deras vardagserfarenheter ansåg jag enskilda samtalsintervjuer vara den lämpligaste metoden.

8.2. Material

Materialet består av 10 kvalitativa enskilda djupintervjuer med anställda inom verksamheterna Äldreboende och Kultur & Fritid inom SDF Tynnered. Intervjuerna har genomförts under Maj 2007. Samtliga intervjuer har spelats in på band och sedan transkriberats för kvalitativ analys.

Respondenterna är fyra anställda inom Äldreboende och sex inom Kultur & Fritid. En respondent från Äldreboende är dagundersköterska och resten är undersköterskor och underskötare. Fyra respondenter från Kultur & Fritid arbetar på Fritid. En av dem är fritidsassistent och andra tre är fritidsledare. De andra två från Kultur & Fritid är anställda på Kultur och är en kultursamordnare och en kulturassistent.

Intervjuguiden innehåller 31 frågor indelade i sex olika teman. Teman handlade om: SCB:s NMI-undersökning, informationen om arbetet och arbetsplatsen, om organisationen och verksamheten, om olika händelser som t.ex. kriser och förändringar på arbetsplatsen, om informationskanaler och slutligen om intranät.

8.3. Urval

Urvalet av organisation var givet redan från början då undersökningen gjordes på uppdrag från SDF Tynnereds informationskontor. Valet att intervjua anställda inom just Äldreboende och Kultur & Fritid gjorde jag eftersom anställda inom Äldreboende var, när SCB genomförde undersökningen av NMI i oktober 2006, mest nöjda medan anställda i Kultur & Fritid var minst nöjda med information av alla verksamheter inom SDF Tynnered.

Urvalet av intervjupersoner har gjorts på så sätt att informationschefen på SDF Tynnered har kontaktat samtliga enhetschefer på de berörda verksamheterna och har bett dem att kontakta dem anställda om undersökningen och uppmana dem att höra av sig till mig om de var villiga att ställa upp. Av dem som hörde av sig valde jag de första som hörde av sig från respektive verksamhet. Risken var att enhetscheferna skulle välja dem anställda som de trodde var pratglada och skulle prata positivt om informationen de får. Denna risk fick jag ta, men det har visat sig att så inte var fallet. Att enhetscheferna har kontaktat de flesta anställda genom ett massutskick via e-post och att jag valde bland dem som hörde av sig hjälpte till att minska en sådan risk.

10 intervjuer är givetvis inte tillräckligt för att generalisera, för att vara representativt och inte heller för att göra statistiska slutsatser, men det var inte avsikten med den här undersökningen heller. Avsikten var att gå från enskilda historier om hur fritidsledarna på Fritid, kulturarbetare på Kultur och vårdarbetare på Äldreboende uppfattar sin verklighet när det gäller information på arbetet till mer generella beskrivningar om ”hur de uppfattar informationen” och ”hur nöjda är t.ex. fritidsledarna med information”. Det var därför jag även kunde ta fyra intervjuer med anställda inom Äldreboende och sex med anställda inom Kultur & Fritid då symmetrin inte heller är av vikt här.

Att intervjupersonerna från både Äldreboende och Kultur & Fritid kommer från flera olika arbetsplatser gör att deras berättelser ger en inblick i hur det möjligtvis är även på andra arbetsplatser inom deras verksamhet. De intervjuade fritidsledarna, kulturarbetarna och undersköterskor har alla liknande utbildnings- och socialbakgrund karakteristiska för deras respektive grupper. Därför kan man utgå från att deras sätt att se på vardagen, verkligheten och inte minst informationsfrågan på arbetsplatsen kan gälla även för andra grupper med samma eller liknande bakgrund och förutsättningar. Jag antar att jag hade fått en hel del liknande svar om jag hade intervjuat fritidsledarna på någon av resterande fritidsgårdar, kulturarbetare från någon annan arbetsplats eller några andra undersköterskor från äldreboenden runt om i Tynnered. Jag tror att man kan från respondenternas enskilda berättelser dra mer generella slutsatser och applicera dem på större grupper och få en uppfattning om hur det kan vara på andra ställen.

8.4. Tillvägagångssätt

När jag valde att ta uppdraget som SDF Tynnered föreslog kom jag i kontakt med SDF:s informationschef. I samtal med honom och efter konsultationer valde jag att göra en kvalitativ undersökning med enskilda djupintervjuer. Efter att ha fått del av resultat av SCB:s senaste NMI undersökningen, i synnerhet den delen som handlade om informationsfrågan, valde jag att intervjua anställda från verksamheterna Äldreboende och Kultur & Fritid. Jag bad SDF:s informationschef kontakta samtliga enhetschefer inom de valda verksamheterna och, i sin tur, be dem att kontakta dem anställda på deras respektive enheter och informera dem om

undersökningen och uppmana dem att ställa upp. Efter ett tag så började de första intresserade att höra av sig, vanligtvis via e-post.

Efter att jag har valt ut personerna som jag skulle intervjua kom jag överens med dem om en tid som skulle passa oss båda. Jag har försökt att se till att tiden var en lucka som respondenterna hade i sin arbetstid så att man inte behövde störa deras rutiner.

Inför intervjuerna sammanställde jag en intervjuguide. Intervjuguiden använde mig av som ett stöd, som ett slags röd tråd att följa under intervjuerna. Jag har intervjuat alla anställda på deras arbetsplatser. I de flesta fall genomfördes intervjuerna i ett avskilt rum eller annat avskilt utrymme. Jag har försökt att göra så att respondenterna kände sig bekväma med att bli intervjuade och har försökt...

Samtliga respondenter har, innan intervjuerna påbörjades, informerats om att dessa skulle vara inspelade på band. Ingen av respondenterna hade invändningar mot detta. Jag har också informerat dem om att jag inte skulle använda deras fullständiga namn och efternamn i undersökningen utan bara förnamn i presentationen. Jag har varit noga med att påpeka att jag inte kunde utlova de absolut anonymitet. Samtliga respondenter var villiga att ställa upp med sitt riktiga namn och tyckte inte att anonymitet behövdes. Intervjuerna varade mellan 45 minuter och 1 timme och 20 minuter, de flesta runt en timme.

Jag har försökt att välja ett utrymme som var skyddat från externa störningar för intervjuernas genomförande. Ibland lyckades jag med det men inte alltid. Under vissa intervjuer blev det vissa ljudstörningar utifrån och det märktes på bandet då det vid enstaka tillfällen inte gick att förstå vad respondenten har svarat. Det handlar dock om enskilda ord vid få tillfällen och detta anser jag inte har påverkat undersökningens kvalitet.

Intervjuerna har sedan transkriberats. Transkriptionen var en *realistisk transkribering* vilket innebär att inte varje ord och varje ljud transkriberades. Det mesta som sades under intervjuerna har transkriberats ändå eftersom det mesta tycktes vara intressant för undersökningens syfte. Vissa delar har dock utelämnats eftersom de inte ansågs ha med undersökningens syfte att göra.

Materialet sammanställde jag i textform för analys. I analysen använde jag mig av olika angreppssätt och olika metoder för att komma åt olika synvinklar och svar. Jag har först läst igenom hela transkriberade materialet i syfte att få en övergripande uppfattning och övergripande bild av det. Sedan har jag gått tillbaka till konkreta delar av material, som jag kallade för teman för att djupare analysera deras innehåll. Det gjorde jag på detta sätt att jag räknade liknande svar och yttranden och åsikter om olika frågor för att avgöra vilken inställning till en fråga eller ett fenomen överväger inom en grupp. Sedan sammanfattade jag resultat och tolkade det. Analysen presenterade jag också tillsammans med citaten som jag stöder mina påståenden och slutsatser med.

8.5. Validitet

Har man lyckats undersöka det som var avsett att undersökas? Som jag redan har nämnt kunde jag inte styra urvalet av respondenterna helt själv från början. Det gör att man kan undra om resultaten och deras validitet. Jag har däremot i ett andra steg kunnat välja bland

dem respondenter som visade sig villiga att ställa upp i undersökningen. Risken är, när man väljer bland dem som frivilligt ställer upp, att man väljer dem som kanske har stort intresse i ämnet, dem som är t.ex. väldigt nöjda eller väldigt missnöjda med informationen och att deras åsikter skulle kunna påverka resultaten. Det kunde ha påverkat undersökningens resultat så som det kunde ha hänt att resultaten blev annorlunda om man hade valt andra respondenter. Jag tror att jag ändå har fått fram en balanserad bild och att både de som var nöjda och de som var missnöjda med informationen i SDF Tynnered fick framföra sina åsikter.

Som redan nämnts är 10 intervjuer givetvis inte tillräckligt för att generalisera, för att vara representativt och inte heller för att göra statistiska hypoteser. Det var inte meningen heller. Jag tror att jag har kommit fram till vad som ligger bakom svaren som respondenterna i de två berörda verksamheterna gav i SCB:s enkätundersökning av NMI från oktober 2006 och att jag har fått stöd i teoretiskt ramverk för slutsatserna jag kommit fram till. Dessutom tror jag att resultaten ger en bra bild om hur informationssituationen ser ut i verksamheterna Äldreboende och Kultur & Fritid. Samtidigt tror jag att den bilden kan, i högre eller lägre grad, vara giltig även för de andra verksamheterna och kan vara en vägledning för dem som vill förbättra informationen och kommunikationen inom SDF Tynnered.

Teoretiskt sett det som är intressant är att jag har identifierat två typer av förhållningssätt till intern information: *Det Kritiska* och *Det Icke Kritiska* förhållningssättet, med en eventuell tredje typ som ligger någonstans mittemellan. I det empiriska materialet står vårdarbetarna från Äldreboende verksamheten för det icke kritiska och kulturarbetarna från Kultur & Fritid för det kritiska förhållningssättet. Tredje typen står fritidsledarna från Kultur & Fritid för. Alla de framför kritik, eller icke-kritik, mot informationen de får utifrån sina förutsättningar och preferenser. Förutsättningarna är bakgrund (social, ekonomisk och yrkesbakgrund bl.a.), utbildning med mera. Jag tror att mekanismerna som står bakom dessa olika förhållningssätt är så starka att de kan appliceras även på andra grupper och på andra ställen bortom SDF Tynnered. Det icke kritiska förhållningssättet återfinns troligtvis i andra arbetargrupper som likt vårdarbetarna från Äldreboende verksamheten i SDF Tynnered, har lägre utbildning, arbetarbakgrund och har sådana arbeten som inte kräver mycket och invecklad information för att utföras. På samma sätt tror jag att även det kritiska förhållningssättet återfinns på andra ställen, inom andra grupper som har social miljö, utbildningsbakgrund som påminner om kulturarbetarnas från Kultur & Fritid i SDF Tynnered. I synnerhet om de befinner sig på sådana positioner och innehar sådana tjänster som kräver mer, bredare, mer invecklad och mer allomfattande information för att kunna utföras framgångsrikt.

Självfallet beror det på kvantiteten och kvalitén av den faktiska interna informationen som man får hur mycket eller lite kritisk man är mot den. Jag tror däremot att vid samma eller likvärdig information spelar dessa mekanismer och individernas förutsättningar stor roll för vilket av de två, eller tre, förhållningssätt man ska tillhöra. Därför är min åsikt att dessa förhållningssätt och mekanismerna som ligger bakom dem är generaliserbara och kan tillämpas på andra grupper och andra organisationer.

8.6. Reliabilitet

Går det att lita på resultaten jag kommit fram till? Jag tror att det överlag går att lita på undersökningens resultat trots att det uppstod vissa situationer som skulle kunna ha reliabilitetspåverkan.

I en kvalitativ undersökning kan man ha en relativt öppen dialog under intervjuerna även när man följer intervjuguiden. Däremot kan jag säga att även om man, som intervjuare, ger respondenterna tillfälle och utrymme att uttrycka sig fritt, uppstår det ändå situationer då

svaren är korta och inte säger så mycket. Detta kunde hända vanligtvis i början av intervjuerna eftersom jag har använt mig av bandspelaren vilket kunde möjligen göra vissa respondenter lite obekväma och tillförde en mer formell samtalsform. Men detta löstes vanligtvis snart efter början då respondenterna började bli allt mer bekväma i en sådan intervjusituation. Jag valde att använda mig av bandspelaren då jag bedömde att det skulle öka validiteten samt att det skulle ge undersökningen mer tyngd om man har intervjuernas transkription. Detta minskade marginalen för feltolkningar samtidigt som det gav mig möjligheten att stödja mina tolkningar och påståenden med respondenternas citat.

Ibland förstod inte respondenterna vad menades med vissa frågor och kunde därför inte ge svaren som jag var ute efter. När jag försökte utveckla frågorna kan jag ha gett olika förklaringar och detta skulle möjligen ha kunnat medföra ett, från min sida, oavsiktligt inverkan på vissa svar. Jag anser dock att detta kunde ha hänt i så liten omfattning att det inte har påverkat undersökningens slutsatser märkbart.

Då undersökningen är kvalitativ och genomfördes med djupa samtalsintervjuer skulle även min roll som intervjuare kunnat påverka undersökningens reliabilitet, speciellt om jag hade haft förutfattade uppfattningar om det som undersöktes eller något personligt intresse av att resultaten skulle peka åt det ena eller det andra hållet. Jag tror inte att jag har haft förutfattade åsikter, och jag har inte haft något som helst personligt intresse av att undersökningen resulterar i en viss riktning således tror jag att min roll inte ifrågasätter undersökningens reliabilitet.

Litteratur och referenslista

- Dervin, Brenda (2001) 'Sense-Making Methodology'. In Rice, E.R. and Atkin, K.C. (eds.) *Public Communication Campaigns*. London: Sage Publications Inc.
- Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik, Wängnerud, Lena (2004) *Metodpraktikan*. Vällingby 2006: författarna och Nordstedts Juridik AB
- Heide, Mats (2002) *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande*. Lund: Sociologiska Institutionen, Lunds Universitet
- Heide, Mats, Johansson, Catrin, Simonsson, Charlotte (2005) *Kommunikation & organisation*. Kristianstad: Liber
- Strid, Jan (1999) *Internkommunikation inom organisationer, företag och myndigheter*. Lund: Studentlitteratur
- Salmon, T.C. (1989) *Information Campaigns: Balancing Social Values and Social Change*. London: Sage Publications Inc

Uppsatser och rapporter:

- Aaw, Joanna (2002) *Tre dimensioner av ett intranät*. D uppsats i medie- och kommunikationsvetenskap, Institutionen för journalistik och masskommunikation, Göteborgs Universitet

Internet:

Om Tynnered <http://www.tynnered.goteborg.se> :

- <http://www.tynnered.goteborg.se/prod/tynnered/dalis2.nsf/vyPublicerade/52C60594F6857015C1256C86005B8CDD?OpenDocument>

Om Göteborgs Stad: www.goteborg.se :

- <http://www.goteborg.se/prod/sk/goteborg.nsf/1/politik,stadsdelsnamnder?OpenDocument>

Om Brenda Dervins Sense-making

- Holmberg Kim, Sandqvist Katja, Wallenius Jaana *Grundkurs i medier och kommunikation*. Universitetsnätverket för kommunikationsvetenskaper, webbadress:
<http://www.uta.fi/viesverk/grundkurs/fore2/forelasning2.3.html>

- Alexandersson, Mikael och Limberg, Louise (2001) Lärande via skolbiblioteket (Projekt LÄSK) - Forskningsspåret i Projekt Helvetesgapet - *Projektbeskrivning februari 2001*, Publikationer 2001, *Barn & Kultur 4-5*, Göteborgs Universitet webbadress:
<http://www.helvetesgapet.to/forskning/lask27feb01.pdf>

Lotus Notes:

- **Notessidan.se**, <http://www.notessidan.se/A55B53/blogg.nsf/plink/TADN-6ZNQRC>
- **IBM**, <http://www-306.ibm.com/software/se/lotus/>
- **Wikipedia**, http://sv.wikipedia.org/wiki/Lotus_Notes

Kunskapsnätet:

- http://www.gbgsd.se/prod/kn_dalis.nsf
- <http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/dalis3.nsf/vyPublicerade/6F65BAC340D33093C12571EA005AA016?OpenDocument>
- <http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/dalis3.nsf/vyPublicerade/6F65BAC340D33093C12571EA005AA016?OpenDocument>

Bilagor:

- Bilaga 1: Intervjuguide
- Bilaga 2: Tynnered NMI 2006 oavsett verksamhetsområde JPG bild
- Bilaga 3: Tynnered NMI 2006 Äldreboende JPG BILD
- Bilaga 4 Tynnered NMI 2006 Kultur & Fritid