

Institutionen för Journalistik och Massmedier
Göteborgs Universitet
Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap
Vårterminen 2009

Vem är JanDirekt?

-en studie av en intranätbaserad funktion
för kommunikation mellan medarbetare och ledning

Författare:
Kristina berg
Åse Bergdahl

Handledare:
Josefine Sternvik

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	1
Sahlgrenska Universitetssjukhuset	
Sahlgrenskas organisation	
SU:s kommunikationspolicy	
SU:s intranät	
Funktionen JanDirekt	
Så fungerar JanDirekt	
Definitioner	5
Syfte och frågeställningar	6
Övergripande syfte	
Frågeställningar	
Teori	7
Organisationsstruktur	7
Den stora komplexa organisationen	
Den professionella byråkratin	
Den starka hierarkin	
Kommunikation	8
Kommunikationens betydelse i organisationen	
Den formella kommunikationen	
Kommunikationens betydelse för den enskilde individen	
Den informella kommunikationen	
Intranätets betydelse	11
Effekter av den nya kommunikationstekniken	
Kommunikationsansvar	12
Medarbetarens kommunikationsansvar	
Chefens kommunikationsansvar	
Utformningen och användbarhetens betydelse	13
Kultur och identitet	14
Organisationskultur	
Två synsätt på kultur	
Subkulturer	
Identitet	
Metod och material	17
Valet av enkätstudie	17
Alternativa metodöverväganden	
Urvalsgruppen	17

Svarsfrekvens	18
Digital distribuering	18
Bortfallsanalys	19
Studiens giltighet och trovärdighet	
Reliabilitet	
Validitet	
Enkätens utformning	21
Enkätfrågorna	
Enkätens språk	
Metodproblematik	23
Låg svarsfrekvens	
Tekniska bekymmer	
Studiens omfattning	
Enkätfrågor	
Analys	25
Hög intranätanvändning	
JanDirekt- välkänd bland medarbetare	
Missnöje med ledningsinformationen	
Positiv inställning till JanDirekt	
JanDirekt- ett spel för gallerierna	
Många är missnöjda med svaren	
JanDirekt påverkar den informella kommunikationen	
Ingen påverkan på identitetskänslan	
Utveckling och förbättring av JanDirekt	
Studiens huvudsakliga resultat	38
Har JanDirekt påverkat internkommunikationen inom SU?	
Har JanDirekt påverkat SU:s interna kultur?	
Hur upplever SU:s anställda JanDirekts utformning och användbarhet?	
Slutdiskussion	39
Konkreta förbättringar	
Referenser	42
Bilagor	45
Missivbrev 1	45
Missivbrev 2	46
Enkätfrågor	47

Abstract

Titel

Vem är JanDirekt? – en studie av en intranätbaserad funktion för kommunikation mellan medarbetare och ledning

Författare

Kristina Berg och Åse Bergdahl

Uppdragsgivare

Informationsavdelningen på Sahlgrenska Universitetssjukhus (SU)

Kurs

Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap vid institutionen för journalistik och masskommunikation, Göteborgs Universitet.

Termin

Vårterminen 2009

Handledare

Josefine Sternvik

Sidantal

44

Syfte

Syftet med studien är att analysera funktionen JanDirekts utformning och användbarhet, samt dess effekter ur ett organisationsperspektiv.

Metod

Kvantitativ enkätstudie utförd digitalt genom mejlutskick.

Material

Resultat av en enkätundersökning, riktad till ett utsnitt av alla SU:s medarbetare samt de medarbetare som ställt frågor i JanDirekt.

Huvudresultat

Utifrån enkätsvaren kan vi med en relativt stor säkerhet säga att JanDirekt har påverkat den informella kommunikationen mellan medarbetarna, i form av att diskussioner uppkommit kring frågor och svar i funktionen.

I undersökningen kan ingen skillnad på känslan för samhörigheten och identifieringen med SU som ett enda stort sjukhus urskiljas mellan de som använder JanDirekt och de som inte gör det.

Det finns inget som tyder på att JanDirekt har synliggjort ledningen och minskat avståndet mellan ledningen och medarbetarna i organisationen. Men de flesta är positivt inställda till funktionen och tycker att den behövs, vilket kan tyda på att den har potential att förbättra kommunikationen mellan ledningen och medarbetarna.

En stor grupp av användarna anser att funktionen har ett stort utvecklingsbehov. Tillgängligheten upplevs som bra, däremot behövs förbättringar på ett flertal andra områden göras. Många anser att det tar för lång tid att få svar på frågor och många är dessutom missnöjda med de svar de får, då de anses vara otydliga och alltför politiskt korrekta. Det framgår också att det behöver framgå tydligare vem som besvarar frågorna samt att frågeställarna behöver få respons på varför en fråga inte besvaras. Frågeställarna efterlyser även att JanDirekt ska erbjuda något som mer liknar en dialog, där medarbetarna får möjligheten att ställa följdfrågor eller komma med egna idéer och kommentarer. Slutligen behöver JanDirekt utifrån resultatet arbeta och utveckla själva systemet, då många upplever det svårt att hitta i funktionen.

Executive summary

Vårt uppdrag

På Sahlgrenska Universitetssjukhus (SU) infördes för ett år sedan en ny funktion på intranätet, JanDirekt, där de anställda har möjlighet att ställa frågor till sjukhusdirektör Jan Eriksson. På detta sätt vill man synliggöra ledningen samt stimulera till uppåtgående kommunikation och ökad delaktighet hos de anställda.

Inga tidigare studier eller utvärderingar har gjorts av JanDirekt. Funktionen sysselsätter ett flertal anställda är därför både ekonomiskt och tidsmässigt krävande.

SU:s informationsavdelning skulle med detta som bakgrund vilja ha hjälp att kartlägga medarbetarnas åsikter och uppfattningar om JanDirekt, för att se om funktionen överhuvudtaget ska vara kvar och om man i så fall bör vidta eventuella åtgärder för att göra funktionen bättre.

Syftet med studien är att analysera funktionen JanDirekts utformning och användbarhet, samt funktionens möjliga effekter ur ett organisationsperspektiv, där fokus ligger på funktionens betydelse för medarbetarna i organisationen.

Studien gör avstamp i ett flertal olika teorier, eftersom vi har tre närliggande men fristående frågeställningar. De tre frågeställningarna utgår från tre olika forskningsområden: organisationskommunikation, organisationskultur samt användbarhet. Vi har också använt oss en del av litteratur om organisationsstruktur, eftersom detta har så stor betydelse för att förstå kommunikation och kultur- och identitetsbyggande i organisationer.

Tillvägagångssätt

Den empiriska undersökningen är utförd som en kvantitativ enkätundersökning, där vi via mejl skickat ut en webenkät. För att tillgodose SU:s informationsavdelning önskemål har vi enkäten besvarats av två olika urvalsgrupper. Anledningen till detta är att studien har två huvudsakliga undersökningsområden. En mer yttlig kartläggning har gjorts för att ta reda på vilka som använder funktionen och vilka faktorer som påverkar varför medarbetarna väljer att använda eller inte använda funktionen. För att urskilja mer djupare tankar och uppfattningar om funktionen, samt se om funktionen i något avseende bör förändras har de som ställt frågor i funktionen också fått svara på frågor om funktionens användbarhet och effekter.

Således skickades enkäten till två grupper, en enkät till ett utsnitt av samtliga anställda på sjukhuset och samma enkät fast med ytterligare frågor, till de personer som ställt frågor i funktionen.

Efter att respondenterna hade haft två veckor på sig att besvara enkäten och ett påminnelseutskick gjorts, samlades enkäterna in och sammanställdes. Svarsfrekvensen för de två olika enkäterna skiljde sig åt. Enkäten till frågeställarna hade en tillfredsställande svarsfrekvens på 58,6 procent. Enkäten som skickats till ett utsnitt av alla sjukhusets medarbetare fick en svarsfrekvens på 45,5 procent, vilket är i lägsta laget. Det gör att vi har varit tvungna att tolka resultaten från denna enkätgrupp med stor försiktighet.

Resultat

Utifrån enkätsvaren kan vi med en relativt stor säkerhet säga att JanDirekt har påverkat den informella kommunikationen mellan medarbetarna, på så vis att diskussioner kring frågor och svar uppkommit.

I undersökningen kan ingen skillnad på känslan för samhörigheten och identifieringen med SU som organisation urskiljas mellan de som använder JanDirekt och de som inte gör det. Informell kommunikation är en företeelse som kan främja kultur- och identitetsbyggande. Idag kan vi inte påvisa någon skillnad utifrån ett användande av JanDirekt, men det faktum att den informella kommunikationen påverkats bör på längre sikt kunna göra avtryck i form av en starkare kultur och identitetskänsla.

Det finns inget som tyder på att JanDirekt har synliggjort ledningen och minskat avståndet mellan ledningen och medarbetarna i organisationen. Men det faktum att de flesta är positivt inställda till funktionen och tycker att den behövs, kan tyda på att den har potential att förbättra kommunikationen mellan ledningen och medarbetarna. 20 procent av de som har använt funktionen anser till exempel att funktionen har bidragit till att göra dem bättre informerade om SU:s övergripande verksamhet.

En stor andel av de svarande är positivt inställda till funktionen och anser att funktionen behövs. Trots de positiva siffrorna är en stor grupp av användarna enig om att funktionen har ett stort utvecklingsbehov. Tillgängligheten upplevs som bra, då intranätanvändningen bland medarbetarna är hög och datortillgången god. Däremot behövs förbättringar göras på ett flertal andra områden. Många anser att det tar för lång tid att få svar på frågor och många är dessutom missnöjda med de svar de får, då de anses vara otydliga ”politikarsvar”.

Det behöver också framgå tydligare vem som besvarar frågorna och frågeställarna behöver få respons på varför en fråga inte besvaras. Frågeställarna efterlyser också att JanDirekt ska erbjuda något som mer liknar en verklig dialog, där medarbetarna får möjligheten att ställa följdfrågor eller komma med egna idéer och kommentarer. Slutligen behöver JanDirekt utifrån resultatet arbeta och utveckla funktionens uppbyggnad, då många upplever att det svårt att hitta i funktionen.

För utveckling och förbättring

Våra slutsatser och rekommendationer till SU:s informationsavdelning presenteras i nedanstående förslag:

Sjukhusledningen Direkt

JanDirekt som namn är missvisande och leder till irritation bland användarna. Det måste framgå tydligare vem som har svarat på frågan. Ett namnbyte på funktionen till SjukhusledningenDirekt vore troligtvis den bästa lösningen. Annars måste det tydligt framgå hur besvarandet av frågorna går till.

Klara besked

En anmärkningsvärd hög andel av frågeställarna påstår sig inte ha fått svar på sin fråga. Följden av detta blir att frågeställaren upplever att frågan negligerats eller sällats bort. De uteblivna svaren kan dels bero på att den ställda frågan strider mot funktionens förhållningsregler eller att man inte angett en SU-adress. Oavsett vilket så bör åtgärder vidtas för att förhindra detta. Förslagsvis kan funktionen hindra att frågor från felaktiga

mejladresser skickas iväg. Om inte annat bör avsändarna få återkoppling om varför frågan inte kommer att besvaras.

Snabbare svar

Korta svarstiden. Frågor som inte kan besvaras inom en rimlig tid kanske inte ska besvaras. Frågeställaren bör i vilket fall få besked om hur länge ett svar kan dröja.

Möjlighet till återkoppling

För att få nöjdare frågeställare bör JanDirekt ge större möjligheter till återkoppling. Återkoppling i form av möjlighet till följdfrågor eller att frågeställarna kan lägga in egna kommentarer kopplade till frågor och svar, skulle vara ett steg närmare en faktisk dialog, något som frågeställarna efterfrågar. Svarens kvalitet skulle också kunna höjas då återkoppling skulle ge möjlighet till förtydligande av både frågor och svar.

En funktion som erbjuder möjligheten till följdfrågor eller fria kommentarer är förstås en resursfråga, då någon måste besvara frågorna alternativt godkänna kommentarer innan de läggs ut. En kommentarsfunktion är det mindre resurskrävande alternativet. Redaktionen för JanDirekt skulle ändå få möjlighet att fånga upp svar som debatteras flitigt och som skulle behöva förtydligas eller kompletteras.

Enklare system för frågor och svar

En relativt stor andel frågeställare upplever att det är svårt att hitta sitt svar eller att finna en specifik fråga bland alla tidigare ställda frågor. En översyn av funktionens uppbyggnad vore en lämplig åtgärd, där man gör det lättare för användarna att hitta. En sökfunktion vore önskvärt, men är inte möjligt i dagsläget på grund av begränsningar i tekniken. Men det är något man bör ha i åtanke vid utveckling av intranätet och JanDirekt. För att frågeställaren ska veta när hans/hennes fråga är besvarad, bör en tjänst erbjuda att skicka svaret direkt till frågeställarens mejl.

Sträva efter tydliga och konkreta svar

Vid besvarandet av frågor är det också viktigt att den som svarar strävar efter att ge raka, konkreta svar, väl underbyggda med argument och tydligt formulerade. För att ha möjlighet att göra detta är det förstås viktigt att redaktionen för JanDirekt gör ett bra jobb med att hitta

Inledning

*"Det är en bra funktion som jag läser dagligen.
Roande med olika nivåer på frågeställningarna".*

Ovanstående uttalande är bara ett av många som vi fått in i vår enkätundersökning om JanDirekt.

JanDirekt är en kommunikationsfunktion på Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU) som finns tillgänglig på SU:s intranät. Funktionen erbjuder de anställda möjlighet att ställa frågor via mejl till sjukhusdirektör Jan Eriksson, därav namnet JanDirekt.

Ett av de vanligaste kommunikationsproblemen inom organisationer är att medarbetarna inte upplever att ledningen lyssnar till dem. Avståndet från de anställda på golvet till ledningen längst upp i organisationen är ofta mycket långt. Ofta har den enskilde medarbetaren heller ingen aning om vilka som sitter i ledningen och än mindre hur de ser ut.

Ett av syftena med JanDirekt är att göra ledningen mer synlig för sjukhusets anställda samt stimulera till uppåtgående kommunikation och ökad delaktighet hos de anställda.

Vi har fått i uppdrag att ta reda på hur JanDirekt uppfattas av medarbetarna och vilka effekter funktionen haft i organisationen.

Bakgrund

Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Genom sammanslagningen 1997 av Sahlgrenska sjukhuset, Östra sjukhuset och Mölndals sjukhus blev Sahlgrenska Universitetssjukhuset norra Europas största sjukhus. Sjukhuset fungerar idag som länssjukhus för västragötalandsregionens invånare, vilket innebär att sjukhuset förutom att försörja invånarna i Storgöteborg med vård även erbjuder högspecialiserad vård till hela regionen. Som universitetssjukhus är även forskning och utbildning via Sahlgrenska akademien på Göteborgs universitet en viktig del av verksamheten (Sahlgrenska universitetssjukhuset).

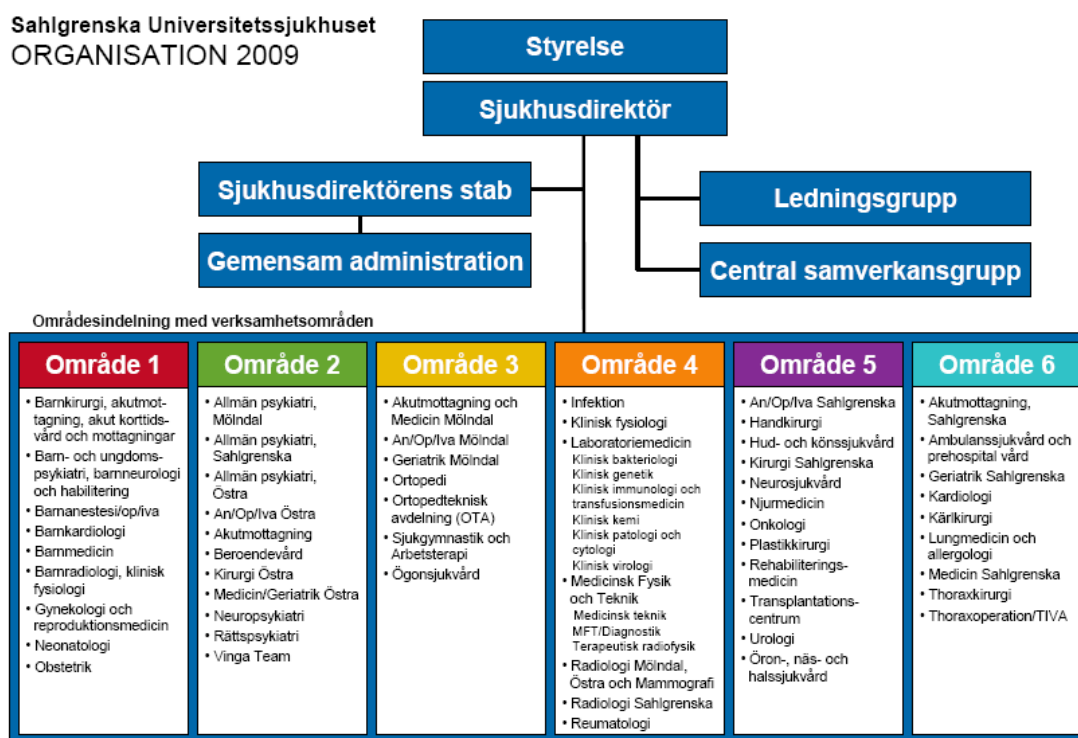
Sahlgrenska Universitetssjukhusets verksamhet är geografiskt spridd över hela Göteborg. Förutom på de tre stora sjukhusen Sahlgrenska, Östra och Mölndal bedrivs också vård på Högsbo sjukhus samt på flera öppenvårdsmottagningar runt om i Göteborg. I organisationen arbetar knappt 17000 personer och därmed är Sahlgrenska universitetssjukhuset en av regionens största arbetsgivare.

Sahlgrenska organisation

Som beställare av den vård som bedrivs på Sahlgrenska Universitetssjukhuset står hälso- och sjukvårdsnämnderna i västragötalandsregionen. Sjukhuset har en politisk styrelse och under denna sjukhusdirektör Jan Eriksson och hans stab. Sjukhusets verksamhet är

uppdelad i sex olika verksamhetsområden och de sex områdescheferna utgör tillsammans med sjukhusdirektören och stabspersoner sjukhusets ledningsgrupp.

I ledningsgruppen sitter sammanlagt 15 personer; sjukhusdirektören, stabsdirektörer, områdeschefer samt representanter från Sahlgrenska akademien. Inom varje verksamhetsområde finns mellan 7-12 mindre områden, och i hela organisationen arbetar 582 personer med någon form av chefsbefattning¹.



Källa: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

SU:s kommunikationspolicy

SU har en tydlig kommunikationspolicy där man lyfter fram att en väl fungerande internkommunikation är strategiskt viktigt för sjukhuset och att syftet med kommunikationen är att öka samspelet mellan medarbetarna och verksamheten.

"Ett kommunikativt ledarskap är en förutsättning för att utveckla medarbetarnas delaktighet och möta deras engagemang. En annan förutsättning är att alla står för öppenhet, ett tillåtande kommunikationsklimat, tydlighet och en tro på alla medarbetares förmåga till och behov av delaktighet. Beslut som fattas av styrelse, sjukhusdirektör och sjukhusledning ska kommuniceras till medarbetare på alla nivåer."

(Sahlgrenska Universitetssjukhuset, 2009)

¹ Mirjam Contio informatör Sahlgrenska informationsavdelning. E-post 25 maj 2009.

Sahlgrenska vill uttryckligen arbeta för att medarbetarna skall känna sig delaktiga i organisationen och att alla därmed skall vara väl informerad om vad som sker också på ledningsnivå.

SU:s intranät

Intranätet introducerades på Sahlgrenska Universitetssjukhuset 1998 och samtliga anställda har tillgång till det. Dessutom har alla anställda på sjukhuset en personlig mejladress under domänen Västragötalandsregionen.se.

Sedan intranätet infördes har flera studier om användningen av det genomförts. Den senaste undersökningen gjordes 2007 och handlade om i vilken utsträckning medarbetarna använde sig av intranätet och vad de använde det till. I denna undersökning visade det sig att användningen av intranätet var hög, nästan 80 procent av den anställda vårdpersonalen använde intranätet minst en gång i veckan (Johansson, Pernervik, Reuterstrand 2007).

Funktionen JanDirekt

I april 2008 introducerades den nya kommunikationsfunktionen JanDirekt på SU:s intranät. För att kunna ställa en fråga krävs, förutom tillgång till SU:s intranät, att du har en mejladress inom Västra Götalandsregionen. Svaren på frågorna presenteras på intranätet.

Syftet med JanDirekt är, som vi tidigare nämnt, att synliggöra sjukhusledningen och minska avståndet mellan sjukhusledningen och medarbetarna. Vidare hoppas man att JanDirekt ska kunna fungera som en "temperaturmätare" ute i organisationen och ge ledningen mer kunskap om vilka diskussioner och frågor som är aktuella bland medarbetarna.

Sedan starten i april 2008 har responsen för JanDirekt varit över förväntan då drygt 650 frågor har ställts och arbetet med JanDirekt upptar nu en heltidstjänst på informationsavdelningen. Utöver detta tillkommer den tid som de tar för de inblandade cheferna att besvara frågorna.

Idén, att personalen har möjlighet att ställa frågor direkt till högsta chefen, är hämtad från Södra Älvsborgs sjukhus i Borås, där de har ett liknande system. Funktionen är där uppkallad efter sjukhusdirektören Ingela Tuvegran och funktionen heter följaktligen IngelaDirekt. Södra Älvsborgs sjukhus har i sin tur inspirerats av ett liknande koncept från SonyEricsson².

² Björn Gustafsson informationschef Södra Älvsborgs Sjukhus. Telefonsamtal 30 april 2009

Källa: Sahlgreiska Universitetssjukhuset

Så fungerar JanDirekt

För att det ska vara enkelt att hitta JanDirekt på intranätet har man placerat länken till funktionen överst i vänstra hörnet på intranätets startside. Invid länken finns också en bild på sjukhusdirektör Jan Eriksson.

Det finns vissa begränsningar för vilka frågor som får ställas i funktionen och man får inte ställa frågor anonymt. Frågor som inte besvaras är; frågor som är diskriminerande, kränkande eller oetiska, frågor om löne- och anställningsförhållanden (då detta handläggs mellan arbetsgivaren och de fackliga organisationerna), frågor om p-tillstånd samt frågor där svaret finns i en redan publicerad fråga (Sahlgreiska Universitetssjukhuset).

I realiteten är det inte sjukhusdirektör Jan Eriksson som besvarar alla frågor, vilket också framgår på JanDirekts intranätsida. På SU:s informationsavdelning arbetar en redaktion med tre personer med att vidarebefordra frågorna till personer som har rätt kompetens för att besvara dem. När frågorna sedan anses klara för publicering, går svaren först ”vägen förbi” Jan Eriksson som godkänner och signerar dem.

Definitioner

Här definierar vi kort några begrepp som vi använder oss mycket av i denna studie.

SU

Förkortning för Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Välanvänd förkortning både inom och utom organisationen.

Enkätgrupp 1

Den grupp respondenter som i vår undersökning utgörs av ett utsnitt ur vår totalpopulation. Närmare definition av vår population finns i metodkapitlet.

Enkätgrupp 2

Den grupp respondenter i vår undersökning som utgörs av de som har ställt frågor i funktionen JanDirekt och som tagit del av den mer omfattande versionen av enkäten.

Läsarna

Den grupp respondenter i enkätgrupp 1 som har använt funktionen på så sätt att de varit inne och läst tidigare frågor och svar.

Icke-användarna

Den grupp respondenter i enkätgrupp 1 som inte känner till funktionen eller som känner till den men inte har använt den.

Frågeställarna

Samma grupp respondenter som i enkätgrupp 2.

Användarna

De respondenter som har använt funktionen JanDirekt på något sätt, det vill säga både läsarna och frågeställarna.

Ledningsinformation

Information om SU:s övergripande verksamhet.

Syfte och frågeställningar

Övergripande syfte

Syftet med studien är att analysera funktionen JanDirekts användbarhet ur ett medarbetarperspektiv.

Frågeställningar

Vi har valt att fokusera på funktionens betydelse för medarbetarna och organisationen. Utifrån detta har vi formulerat följande frågeställningar;

Har JanDirekt påverkat internkommunikationen inom SU?

Med internkommunikation syftar vi både på kommunikationen mellan medarbetare på samma nivå i organisationen och mellan medarbetare på olika nivåer i organisationen. Vi frågar oss om en funktion som JanDirekt bidrar till att öka den informella kommunikationen i organisationen? Sjukhusets ledning med sjukhusdirektören i spetsen står bakom funktionen och vi frågar oss därför också om JanDirekt har bidragit till att medarbetarna uppfattar avståndet till ledningen som kortare?

Har JanDirekt påverkat SU:s interna kultur?

I begreppet intern kultur ryms en ”vi-känsla”, där man som medarbetare identifierar sig med organisationen samt känner gemenskap med övrig personal.

Kommunikation är en förutsättning för att en kultur ska uppstå inom en organisation. Kommunikationsverktyg i olika former kan vara ett sätt och ett försök till att få en starkare organisationskultur. Vi vill ta reda på i vilken utsträckning medarbetarna identifierar sig med SU som organisation samt vilken samhörighet de känner inom organisation. Vi vill sedan undersöka om finns några skillnader mellan de som använder JanDirekt och de som inte använder funktionen. Kan ett kommunikationsverktyg som JanDirekt bidra till en starkare, gemensam kultur inom SU, där personalen känner gemenskap med SU som en enda stor organisation?

Hur upplever SU:s anställda JanDirekts utformning och användbarhet?

JanDirekt är en relativt ung kommunikationsfunktion som inte genomgått några nämnvärda förändringar gällande uppbyggnad och utformning sedan införandet. Inga undersökningar har heller gjorts bland användarna angående användarvänligheten. Vi vill undersöka vad användarna tycker om funktionen och kartlägga eventuella brister. Vi hoppas därefter kunna presentera konkreta förslag rörande förändring och utveckling av funktionen.

Teori

Organisationsstruktur

I detta avsnitt beskriver vi vad som är utmärkande för en stor och komplex organisation som Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Först beskrivs kort den organisatoriska strukturen och därefter redogör vi för vilken betydelse den hierarkiska ordningen samt sjukvårdens professionalisering har för organisationen.

Den stora, komplexa organisationen

Hälso- och sjukvårdsorganisationen beskrivs ofta som en byråkratisk organisation. Byråkratisk har idag blivit i det närmaste ett skällsord men inom organisationsteorin är det framförallt en neutral benämning på en organisatorisk struktur. En byråkratisk organisation kännetecknas av en hög grad av specialisering, formalisering, standardisering och centralisering (Axelsson 1998). Och även om dagens svenska sjukvårdsorganisationer inte helt kan ses som traditionella byråkratier så har de många byråkratiska drag.

Sahlgrenska universitetssjukhuset är en stor och komplex organisation där graden av specialisering är hög, vilket innebär att det finns många olika professioner och uppdelningar i olika enheter och avdelningar inom sjukhuset (Johansson 2005). Inom hälso- och sjukvården är också specialisering grundläggande för organisationens uppbyggnad. Den moderna sjukvårdsorganisationen tenderar också att uppdelas i allt fler specialtområden (Hallin & Siverbo 2007 och Axelsson 1998) i takt med den medicinska utvecklingen. Det faktum att allt fler yrkesgrupper utöver läkarna får specialinriktningar bidrar också till att specialiseringen fortsätter att öka (Anell 2004). Inom specialiseringsbegreppet ryms också det faktum att sjukhusets verksamhet är geografiskt spridd på olika enheter (Johansson 2005).

I stora organisationer ökar också kraven på det som brukar kallas för formalisering, det vill säga behovet av struktur, regler och rutiner (Heide et al 2005). Organisationsscheman, befattningsbeskrivningar och tydliga beslutsvägar är ofta en förutsättning för att den stora organisationen skall kunna fungera (Johansson 2005).

Den professionella byråkratin

Mintzberg, forskare inom organisationsstruktur, kallar hälso- och sjukvårdsorganisationen för en professionell byråkrati. Den professionella byråkratin kännetecknas, som namnet antyder, av att organisationens medlemmar till stor del utgörs av professionella och semiprofessionella yrkesgrupper med specialistkunskaper. Detta gör att medlemmarna utifrån sina kunskaper ofta är självstyrande inom vissa ramar. Det bidrar till en organisationsstruktur som till skillnad från den traditionella byråkratin i större utsträckning är decentraliserad (1983, se Alvesson 2002).

Stora organisationer som Sahlgrenska blir i allmänhet mer eller mindre decentraliserade, för att det helt enkelt är omöjligt för ledningen att ha insyn i all verksamhet och beslutsfattande måste då delegeras längre ner i organisationen (Jacobsen & Thorsvik 2002).

Decentralisering ses ofta som något eftersträvanvärt, då det innebär att besluten fattas närmre den enskilde individen. Men i en stor organisation ställer det också höga krav på samordningen för att de olika enheterna inte ska glida för långt isär (Johansson 2005). Avståndet mellan medarbetaren och högsta ledningen tenderar också att öka.

Den starka hierarkin

Ytterligare något som är utmärkande för den byråkratiska organisationen i allmänhet och kanske för sjukvårdsorganisationen i synnerhet, är den hierarkiska ordningen och de många hierarkiska nivåerna (Hallin & Siverbo 2007). Som vi tidigare nämnde så finns det på Sahlgrenska nästan 600 medarbetare med chefsbefattning.

Den myckna professionaliseringen och specialiseringen inom det medicinska området påverkar också hierarkin. Förutom den hierarkiska ordning som traditionellt finns inom en byråkratiskt uppbyggd organisation, så finns det inom sjukvården en medicinsk hierarki som har stort inflytande i organisationen.

Delvis beror detta på att läkarna historiskt sett har haft en central roll i styrandet av sjukvården (Hallin & Siverbo 2007), men framförallt beror det på att läkarnas medicinska kunskap är en förutsättning för att organisationen ska fungera. Ledningen och politikerna är beroende av deras kunskap för att kunna fatta beslut och driva verksamheten (Hallin & Siverbo 2007, Anell 2004). Det kunskapsövertag läkarkåren därmed har gentemot administrativ personal och politiker ger dem därför en stark ställning i organisationen.

Den medicinska hierarkin är också tydlig inom den medicinska professionen, både mellan olika specialiseringsriktningar inom läkarkåren och mellan olika medicinska yrkesgrupper (Hallin & Siverbo 2007). Det gör att den hierarkiska ordningen kan vara väldigt stark även inom olika avdelningar och enheter.

Kommunikation

I det här avsnittet beskriver vi kommunikationens betydelse i organisationer samt vilka särskilda förutsättningar som finns för kommunikation i en hälso- och sjukvårdsorganisation. Därefter redogör vi för kommunikationens betydelse för den enskilde individen i en organisation.

Kommunikationens betydelse i organisationen

I tidig organisationsforskning sågs kommunikation som något som existerade inom de fasta ramarna för en organisation. En organisations struktur var något fast och beständigt. I moderna organisationsteorier ses organisationen istället som ett socialt system där kommunikationen är en grundförutsättning och där kommunikationen ständigt skapar, utvecklar och förändrar organisationens struktur (Heide et al 2005).

På samma sätt som organisationsstrukturen skapas genom kommunikationsprocesser fungerar också organisationsstrukturen som styrande för kommunikationen och interaktionen mellan organisationens medlemmar. Ett organisationsschema kan därför ofta ses som ett schema över organisationens formella kommunikationsvägar (Johansson 2005). Som vi tidigare nämnt kräver ofta stora, komplexa organisationer en tydlig struktur med rutiner och riktlinjer, men risken med en alltför fast struktur är att dess ramar hindrar och begränsar idéer, tankar och kommunikation (Johansson 2005).

Genom kommunikation förmedlas värderingar och mål inom en organisation, vilket är viktigt för att målen skall kunna omsättas till handling. Ytterst ansvariga för att målen uppfylls är cheferna inom organisationen och kommunikation är därmed en viktig ledningsfråga (Heide et al 2005). Detta har också uppmärksammats mycket i organisationskommunikationsforskning och väl fungerande internkommunikation lyfts idag fram som en framgångsfaktor för organisationer och företag. För ledningen är information om vad

som sker i organisationen en förutsättning för god styrning och kontroll, för att kunna reagera emot eller uppmuntra det som sker (Thorsvik & Jacobsen 2002). Kommunikation är också centralt vid beslutsfattande och för styrningen av en organisation. För att fatta rätt beslut krävs att man är välinformerad och då krävs det också att nödvändig information når fram till ledningen (Thorsvik & Jacobsen 2002).

Den formella kommunikationen

Kommunikationen i organisationer som Sahlgrenska är framförallt nedåtgående, från chefer till medarbetare. Den uppåtgående kommunikationen är mer sällsynt. En av de främsta anledningarna till detta är att den hierarkiska uppbyggnaden undertrycker kommunikation mellan över- och underordnade (Thorsvik & Jacobsen 2002). Med den starka hierarkiska ordningen som finns inom sjukvården och de dubbla hierarkierna som tidigare beskrivits, riskerar detta att förstärkas ytterligare.

Den pyramidstruktur som finns i byråkratiskt uppbyggda organisationer innebär också att ju längre upp i organisationen vi kommer, desto färre personer finns det på varje nivå som kan behandla informationen (Axelsson 1998). Överordnade är av den anledningen ofta tvungna att begränsa inflödet av återkoppling för att inte drunkna i information. I organisationens och kommunikationens formella struktur finns därigenom inbyggda kriterier för vilken information som ska förmedlas uppåt och vilken som ska filtreras bort. Ju fler hierarkiska nivåer som finns desto mer filtreras och förändras informationen på sin väg genom organisationen. Mellanchefer i organisationen kan därför sägas fungera som en sorts ”dörrvakter” som av olika anledningar anpassar informationen innan den vidarebefordras (Thorsvik & Jacobsen 2002).

Inte sällan är också den återkoppling och den information som faktiskt förmedlas av medarbetare längre ner i organisationen missvisande. Ofta är det framförallt positiv information som förmedlas uppåt, då underordnade inte sällan vill framställa sig själva och det egna arbetet i en positiv dager. Den respekt och rädsla som kan finnas inför överordnade auktoriteter påverkar också den information som förmedlas uppåt. (Thorsvik & Jacobsen 2002, Johansson 2005). Maktrelationer styr vem vi väljer att kommunicera med och hur vi gör det (Johansson 2005) och kommunikationen mellan chefer och medarbetare kan därför aldrig vara helt symmetrisk (Heide et al 2005). I sjukvårdsorganisationen finns också en uppenbar risk att det mellan personal på samma nivå i organisationen finns en inbördes hierarki baserad på professionell auktoritet som också kan styra vem som kommer till tals och inte.

Kommunikationen betydelse för den enskilde individen

Kommunikationen uppfyller inte bara en viktig funktion för organisationen utan är också viktig för den enskilde individen i en organisation.

Direkta anledningar till människans ständiga kommunicerande är bland annat ett behov av samarbete, relationer, överlevnad, utbyte av information, att förstå sin omgivning och ett behov av att få eller utöva makt över andra (Dimbleby & Burton 2006). Även det sociala behovet av andra människor bygger på kommunikation. Kommunikationen blir viktigare, ju större en organisation eller grupp är, eftersom mer kommunikation behövs för att hålla samman gruppen (Dimbleby & Burton 2006).

Kommunikation spelar en viktig roll i alla miljöer där människan rör sig och så även på arbetsplatsen. Därför är det viktigt att arbetsplatsen, eller organisationen som vi benämner det, inser kommunikationens stora betydelse (Falkheimer 2003). De sociala relationerna

och därmed också kommunikationen ger den enskilda medarbetaren en mer överskådlig och klarare bild av organisationen. Detta innefattar en ökad förståelse för organisationens mål som då har större möjlighet att eftersträvas och uppfyllas. När vi människor kommunicerar med andra i vår omgivning utvecklar vi också en gemensam förståelse som skapar förutsättningar för att sträva och arbeta mot samma mål (Heide et al 2005).

Den informella kommunikationen

Ett traditionellt sätt att se på internkommunikation inom en organisation är att se den som enbart formell, där olika system så som personaltidning, PM och intranät sköter kommunicerandet mellan chef och medarbetare. Övrig kommunikation, den informella kommunikation glöms ofta bort eller betraktas som oviktig. Betydelsen och följderna av informell kommunikation i en organisation diskuteras sällan, kanske på grund av att den sker mer eller mindre naturligt mellan organisationsmedlemmarna (Falkheimer 2003). Den uppstår spontant, är mer personlig i karaktären och kan röra sig åt alla håll i en organisation eller följa samma vägar som den formella (Jacobsen & Thorsvik 2002).

Fördelar med informell kommunikation

Informell kommunikation kan av medarbetarna upplevas som något fult och ineffektivt. Falkheimer menar däremot att den informella kommunikationen bör ses som något som i slutändan gynnar organisationen (Falkheimer 2003). Vardagssamtalen bidrar nämligen till medarbetarnas förståelse av organisationens struktur, funktion samt vilken funktion de själva har (Falkheimer 2003). Även den ständiga lärandeprocessen hos den enskilda medarbetaren gynnas av den informella kommunikationen (Falkheimer 2003). Icke att förglömma bidrar den också till att relationerna på ett mer privat plan utvecklas, där människans behov av socialt umgänge och tillhörighet tillgodoses (Falkheimer 2003)

Nackdelar med informell kommunikation

Den informella kommunikationen har också en baksida. Vid samtal mellan personal finns alltid risken att rykten eller skvaller uppkommer och sprids. Rykten och skvaller brukar definieras som en typ av information som aldrig bekräftats av ledningen utan som florerar fritt mellan medarbetarna. Rykten och skvaller uppkommer då informationen om något saknas eller är bristfällig samtidigt som intresset och nyfikenheten är stor (Strid 2000). Organisationer är en arena där rykten är vanligt förekommande. Kombinationen av att medarbetarna ofta har ett stort intresse för sin organisation och samtidigt inte får ta del av tillräcklig eller rätt sorts information är en förklaring till detta. En annan orsak är organisationernas ofta komplexa uppbyggnad. Den gör att ledningen inte har möjlighet att ta del av all information som finns och inte heller har möjlighet att i detalj informera medarbetarna om allt som sker (Strid 2000).

Eftersom den informella kommunikationen faller utanför ledningens kontroll görs ibland försök att minimera den. Men Falkheimer poängterar att man bör ha den informella kommunikationens alla fördelarna i åtanke innan man försöker förhindra den (Falkheimer 2003).

Intranätets betydelse

Här redogör vi kort den nya informationstekniken egenskaper för att sedan gå närmre in på dess betydelse och effekter för kommunikationen, medarbetaren i organisationen samt organisationen i stort.

Intranätets egenskaper

Intranät som informationsverktyg är mycket vanligt förekommande i alla slags svenska organisationer, i synnerhet i de stora och medelstora (Falkheimer 2003). Intranät har likvärdiga funktioner som internet, då det innehåller webbsidor, e-post och diskussionsgrupper. Den stora skillnaden är att användargruppen är begränsad till en specifik, bestämd grupp, oftast medlemmarna i organisationen (Falkheimer 2003).

Något som skiljer intranät från andra informationsverktyg är att det inte endast fungerar som en kanal för informationsspridning. Intranätet fungerar ofta också som ett verktyg och hjälpmedel för kommunikation i arbetet och arbetsprocessen för medarbetarna (Falkheimer 2003). På Sahlgrenska intranät finns till exempel olika vårdprogram och riktlinjer samt schemafunktioner (Sahlgrenska Universitetssjukhuset).

Effekter av den nya informationstekniken

I litteraturen nämns två huvudsakliga effekter av den nya informationstekniken. För det första har informationsvolymen vuxit oerhört och bidragit till ett informationsöverflöd. Detta på grund av att det snabbt går att lägga ut stora mängder information på intranätet eller göra stora e-postutskick. Dessutom har de flesta medarbetare möjlighet att själva publicera information på intranätet eller skicka mejl, vilket ökar på informationsflödet, då informationen tidigare bara kom från ett håll (Falkheimer 2003, Dahlgren).

En positiv effekt av informationsöverflödet är när det sker så kallat kommunikationsöverspill. Det innebär att organisationsmedlemmar råkar ta del av information som inte var avsedd för dem, men som ger ökad kunskap och förståelse.

En annan fördel med överflödet av information är att man kan få information från många olika håll i organisationen och får därmed också en klarare bild av hela organisationen och inte bara den enskilda avdelningen (Falkheimer 2003).

Den andra huvudsakliga effekten av den nya informationstekniken är att kommunikationsintranget minskar. Intranätet, webb och emejl kan stängas ner om man vill vara ostörd. Andra kommunikationsformer så som telefon eller personliga besök är kommunikation som är svårare att undvika och negligera (Falkheimer 2003).

Datorbaserad kommunikation kan också minska avstånd och hinder mellan medarbetare och personer på högre nivåer och bryta hierarkiska barriärer, då man inte behöver möta personen ifråga öga mot öga. Medarbetare upplever ofta att det är ledigare och enklare att kommunicera med personer på högre nivåer genom datorn, vilket kan leda till ökad kommunikation nivåerna emellan (Falkheimer 2003:150).

Kommunikationsansvar

Modern organisationsstruktur, ny informationsteknik och informationsöverflöd ställer större krav på den enskilde medarbetarens kommunikationsansvar. Här beskriver vi kort hur detta påverkat den anställdes samt chefens roller som kommunikatörer.

Medarbetarens kommunikationsansvar

Det informationsöverflöd som vi tidigare beskrivit leder till att kommunikationsansvaret på den enskilde medarbetaren har ökat (Falkheimer 142). Övergången till en så kallad utifrånstrategi förutsätter att medarbetarna aktivt söker upp den information de behöver. Informationsöverflödet gör att det blir svårare för medarbetarna att avgöra vilken information som är viktig att ta till sig och det är då lätt att informationen istället uppfattas som oöppbar och jobbig (Falkheimer 2003).

Det krävs också att medarbetarna har tid och resurser för att på egen hand söka information. En annan förutsättning är också att de anställda vet vilken information de behöver, att de förstår den information som de får och att de har tillräcklig kunskap för att tolka informationen (Heide 1995)

Det ökade kommunikationsansvaret förutsätter också att medarbetarna vill vara delaktiga och det är inte säkert att det förhåller sig så. I Simonsson forskning (2002) har hon kunnat visa att det inte är självklart att de anställda upplever den nya ordningen som positiv, utan att en del efterlyser den gamla ordningen då man fick mer direktinformation från chefen.

Chefens kommunikationsansvar

Kommunikation i en organisation handlar idag allt mindre om envägskommunikation där chefen ger medarbetarna order om hur ett arbete ska utföras. Ett modernt ledarskap handlar i stor grad om meningsskapande och att chefen skall kommunicera organisationens mål och värderingar till medarbetarna. Detta hänger förstås nära samman med decentralisering och allt plattare organisationsstruktur. I det moderna ledarskapet är dialog och delaktighet närmast slagord (Heide 2005, Simonsson 2002) som ofta återfinns i policydokument för internkommunikation, och SU:s kommunikationspolicy är inget undantag.

Med denna syn på ledarskap ställs nya krav på ledaren som kommunikatör. Simonsson (2005) beskriver tre viktiga kommunikativa uppgifter för den moderna chefen:

Sälla och sortera information. Informationsöverflödet gör att chefen måste hjälpa till att sortera ut den information som är viktig.

Förädla och förklara information. Vi tror gärna att andra uppfattar budskap på samma sätt som oss själva. Men våra egna samt olika gruppers normer och värderingar påverkar alltid tolkningen utav ett budskap (Johansson 2005). Information måste därför ofta förklaras för att för att få en meningsfull koppling till det dagliga arbetet (Simonsson 2005) . Information som ges av datasystem som till exempel intranätet bär inte mänskliga tolkningar. En persons kunskap är en annan persons data (Heide i Dahlgren 2002)

Initiera och skapa förutsättningar för dialog. Att skapa förutsättningar för dialog är som sagt centralt inom det moderna ledarskapet och lyfts ofta fram som ett mål för en god internkommunikation (Falkheimer 2003). Men att skapa förutsättningar för en faktisk

dialog är mycket svårt, speciellt i stora organisationer. För att nå dit är det viktigt att personer med ledningsansvar aktivt arbetar för att skapa ett tryggt kommunikationsklimat och uppmuntra diskussioner där skilda åsikter går fram (Johansson 2005).

Simonsson (2002) beskriver också att en viktig del av det nya ledarskapet är att chefen skall fungera som en opinionsmätare i organisation och aktivt ta reda på vilka åsikter och idéer som finns bland medarbetarna. Införandet av JanDirekt på Sahlgrenska kan ses ligga helt i linje med dessa tankar då ledningen kan använda JanDirekt som en "temperaturmätare" i fikarummet.

I sin forskning har Simonsson kunnat konstatera att chefer och medarbetare sällan har klart för sig vilket kommunikationsansvar de har. Enligt henne finns det ett behov av metakommunikation, det vill säga diskussioner mellan organisationens medlemmar om vilken kommunikation som ska förmedlas (2002, 2005). Genom JanDirekt kan förutsättningar skapas för att öka sjukhusledningens kunskap om vilken information som saknas och önskas längre ner i organisationen.

Utformningen och användbarhetens betydelse

Begreppet användbarhet syftar när det gäller webbsidor på webbplatsens användarvänlighet samt vad den gör för nytta för den enskilda användaren. Nyttan och användarvänligheten är starkt kopplade till varandra, då de är beroende av varandra för att fungera väl (Sundström 2009). För att kunna uttala sig om att en produkt är användbar måste man utgå från användaren. Om en produkt är användbar eller inte beror nämligen på den enskilde användarens behov, erfarenheter och förutsättningar (Sundström 2009).

En definition av användbarhet är:

"Den utsträckning till vilken en specificerad användare kan använda produkten för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang".

Med ändamålsenlighet menas här hur väl funktionen uppfyller uppställda mål. Resurser som tillsätts i förhållande till användarens mål med användandet kallas för effektivitet och tillfredsställelse är den nöjdhet och positiv erfarenhet som funktionen genererar.

Uppfattningen av användbarhet påverkas av många olika faktorer som rör webbsidan och dess egenskaper. Utseendet är det första som användaren möts av och det är viktigt att besökaren får ett gott första intryck. Utseendet handlar inte enbart om rent designmässiga egenskaper och detaljer, utan också helheten, där webbplatsen ska ha den "rätta" stilen, stilen som användaren förväntar sig (Sundström 2009). En del av utseendet utgörs av webbsidans struktur, dess ordning, uppdelningar och egenskaper som ska göra det enklare för användaren att hitta (Sundström 2009). Språket är nästa steg i mötet med webbplatsen och kan vara avgörande för att användaren överhuvudtaget ska förstå hur han/hon ska använda funktionen (Sundström 2009:15).

För att en webbsida överhuvudtaget ska kunna anses som användbar bör vissa kvalitetskriterier uppfyllas. En kvalitetsaspekt är säkerheten och innebär att uppgifter som användaren lämnar på webbplatsen inte görs om eller sprids till obehöriga utan användarens tillåtelse (Molich 2002). Kvalitet står också för tillförlitlighet, att funktionen bör vara stabil och fungera rätt varje gång den används. Webbplatsen ska även erbjuda hög tillgänglighet, och vara tillgänglig att använda när användaren själv vill och kan (Molich

2002). För att en webbplats eller webbfunktion ska anses vara av hög kvalitet ska den också vara förtroendegivande och det bör framgå vem som står bakom sidan och hur aktuellt innehållet är (Sundström 2009).

För att uppnå användbarhet bör funktionen också vara lätt att lära sig, inlärningstiden ska vara kort. Återlärningstiden, den tid det tar att repetera och sätta sig in i funktionen igen bör också vara så kort som möjlig. För en funktion som används sällan är inlärningstiden och återlärningstiden av större betydelse än för en flitigt använd funktion, som istället har högre krav på effektivitet (Molich 2002). Effektiviteten syftar till hur effektivt uppgifter och handlingar löses av användare och webbplatsen. En annan viktig aspekt är begriplighet som innebär att användaren ska kunna begriper och förstå funktionen, genom att bland annat ta del av information och instruktioner som webbplatsen ger (Molich 2002).

De olika egenskaperna är av olika tyngd och betydelse, beroende på hur ofta användarna nyttjar webbplatsen eller webbfunktionen.

Vem webbplatsen eller webbfunktionen ska rikta sig till är också högst väsentligt vid utformandet av en välfungerande funktion, då den bör anpassas till målgruppens kunskaper och förutsättningar. Målgruppen är sällan en homogen grupp utan dess medlemmar har olika intressen och förutsättningar som gör att de ligger på olika nivåer i intresse och förståelse av en webbfunktion. Nivåerna kan var många inom en grupp och det gör det mer komplicerat vid utformningen av en webbfunktion (Molich 2002).

Kultur och Identitet

Här förklarar vi begreppen kultur och identitet i organisationen, två begrepp som på många punkter går in i varandra. Vi beskriver deras starka koppling till byggandet av en god organisationskultur och väl fungerande internkommunikation i en organisation.

Organisationskultur

Organisationskultur är ett begrepp vars innebörd kan vara lite svårt att förklara på ett enkelt sätt, eftersom det innefattar och berör så många delar i en organisation. Forskaren Schein beskriver organisationskultur på följande sätt:

"[...]ett mönster av delade grundantaganden som en grupp lärt sig när de löst problem rörande integration och anpassning till den yttre omgivningen" (Bolman & Deal 2006).

En förmodligen enklare förklaring av begreppet är att organisationskulturen utgörs av gemensamma åsikter, värderingar och mönster som en grupp har utvecklat när de kommunicerat och samverkat med varandra och sin omgivning (Heide et al 2005). Att kommunikationen har stor betydelse i utvecklandet en kultur poängterar också forskarna Eisenberg och Riley, som menar att kommunikation är en grundläggande faktor för kultur (2001 se Heide et al 2005). Många organisationsforskare menar att organisationskulturen inte är något bestående, utan en process som precis som organisationens struktur förändras med tiden (Falkheimer 2003).

Rent konkret syns kulturen i en organisation genom både yttre och inre faktorer. Yttre faktorer kan vara inredning, byggnader, arbetskläder och grafisk design på produkter och offentligt material. Exempel på inre faktorer är medarbetarnas uppträdande, så som sättet

att arbeta, jargong, språk, rutiner, ritualer, sätt att lösa konflikter eller det sätt på vilket man umgås och betar sig mot varandra (Heide et al 2005).

Varför och hur kulturen växer fram i en organisation påverkas enligt forskaren Schein till stor del av organisationens ledare. Ledaren påverkar utvecklandet av en specifik kultur genom att uppmärksamma och uppmuntra vissa handlingar och beteenden bland sina medarbetare. Detta kan göras genom exempelvis kommentarer, belöningar och kontroller (Heide et al 2005).

Två synsätt på kultur

Kulturforskare ser på begreppet kultur utifrån två olika perspektiv; integrationsperspektivet och differentieringsperspektivet. Integrationsperspektivet anser att en och samma kultur råder för samtliga organisationsmedlemmar, där de alla har samma verklighetssyn. Differentieringsperspektivet tror istället att organisationen är uppdelad i mindre grupper, som i sin tur har utvecklat egna kulturer, så kallade subkulturer (Heide et al 2005). I takt med att organisationer har blivit allt mer komplexa har forskare insett att det är allt svårare och ibland rent av omöjligt att tro att hela organisationer ska ha en enhetlig kultur, därmed har subkulturer blivit allt mer erkända (Heide et al 2005).

Subkulturer

Uppkomsten till subkulturer kan grunda sig i en mängd olika faktorer. Subkulturer kan delvis bildas utifrån skilda ideologier, makt och intressen. Den vanligaste orsaken till subkulturer är dock organisatoriska strukturer. De organisatoriska strukturerna kan resultera i tre olika former av subkulturer; funktionella, hierarkiska och geografiska (Simonsson 2005:89). Utifrån detta är SU en organisation inom vilken man bör kunna hitta många olika subkulturer.

De funktionella subkulturerna formas utifrån vad för slags yrke och arbetsgrupp man tillhör (Heide et al 2005). Personer från samma yrkesgrupp besitter en viss, gemensam kunskap, kunskap som är den faktor som för samman gruppen. Den gemensamma kunskapen ger naturligt följden att gruppmedlemmarna kommunicerar och skapar relationer med varandra. Den kunskap som finns utvecklas och vidmakthålls inom gruppen genom idéer, dokument, **normer, språk med mera**. Gruppen har till slut utvecklat en identitetskänsla och även en egen kultur. Företeelsen som beskrivits kallas "Communities of practice" eller motsvarande på svenska; praktikgemenskaper och är ett begrepp som skapades av de amerikanska lärandeforskarna Etienne Wenger och Jean Lave (Falkheimer 2003). Gruppens funktion är att främja organisationslärandet, då dess två huvudfunktioner är kunskapsspridning och produktion av ny kunskap (Heide et al 2005).

Geografiska subkulturer formas när organisationen är spridd på olika geografiska platser och de hierarkiska kulturerna finner man inom de olika nivåerna i organisationen. Hierarkiska kulturer är mindre synliga än de två övriga men har som vi tidigare nämnt stor betydelse för kommunikationen och interaktionen mellan en organisations medlemmar. Hierarkiska kulturer kan innebära problem och skapa missförstånd och kommunikationssvårigheter, detta huvudsakligen på grund av att personer från de olika hierarkiska nivåerna talar olika språk. Ett gemensamt språk är en viktig del i skapandet av ett gemensamt synsätt och en gemensam kultur. Med ett specialiserat språk förstärks känslan hos den enskilda personen att vara en del av kulturen och en gemensam identitet kan utvecklas (Falkheimer 2003).

Identitet

Identitet är i organisationssammanhang precis som kultur inte helt enkelt att förklara. Det kan kort förklaras som medarbetarnas och hela organisationens självbild och för den enskilda medarbetaren innebär det hur han eller hon identifierar sig med sin organisation (Falkheimer 2003). En annan förklaring av identitet är att det är en sammansättning av struktur, kommunikation, strategi, medarbetares värderingar samt kultur (Heide et al 2005).

En människa innehar en mängd olika identiteter beroende på vilken miljö och situation han eller hon befinner sig i. En identitet är lika lite som en kultur något som en organisation "föds" med, utan den är påverkbar och formas med tiden (Falkheimer 2003).

Att medarbetare identifierar sig med sin organisation gynnar organisationen, då det ofta ger ett större engagemang och lojalitet till arbetet och organisationen (Heide et al 2005). Att medarbetarna utvecklar en identitetskänsla med sin organisation är viktigt även på det personliga planet, då identifieringen ger en känsla av tillhörighet, tillhörighet som också är ett behov vi människor har. (Heide et al 2005).

På samma sätt som det kan finnas flera olika kulturer inom samma organisation kan det även finnas flera identiteter. Ju större en organisation är desto vanligare är det med flera identitetsgrupper, ibland konkurrerande med varandra. Det är också vanligt att medlemmar i en organisation identifierar sig med flera grupper. Exempelvis identifierar sig medlemmarna delvis med den övergripande organisationsidentiteten men också med identiteten som finns på den enskilda avdelningen eller enheten. Tendensen är dock att medlemmarna identifierar sig mer med det närliggande och identitetskänslan för den egna avdelningen är därmed ofta större (Heide et al 2005).

Organisationskultur och organisationsidentitet är två begrepp som ibland kan vara svåra att hålla isär och skilja åt, eftersom deras innebörd ligger nära varandra. Ett vanligt sätt att se på begreppen är att betrakta organisationsidentitet som en del av organisationskulturen. Kulturen ses som mer omfattande och som formar handlande och tänkande bland organisationsmedlemmar. Identiteten är resultatet av kulturen och kan också liknas av den synliga delen av kulturen (Heide et al 2005).

Metod och material

Här redovisar vi hur undersökningen genomförts. Först beskriver vi kort de metodövervägande som gjordes innan undersökningen påbörjades. Därefter beskriver vi vilket urval som gjordes och hur enkäten utformades.

Valet av enkätstudie

Vi valde att göra en kvantitativ enkätstudie för att möjliggöra kvantifierbara och generaliserbara resultat (Trost 2007). Vår uppdragsgivare, informationsavdelningen på Sahlgrenska Universitetssjukhuset, var intresserade av att få ut så mycket information som möjligt om hur många som känner till funktionen, vem som använder den, vad de tycker om den samt hur funktionen eventuellt skulle kunna utvecklas och förbättras.

För att möjliggöra detta har två olika enkätutskick gjorts. En enkät har skickats till ett utsnitt av samtliga anställda på sjukhuset, dessutom har en lite mer omfattande enkät skickats till de som har ställt frågor i funktionen.

Genom den enkät som riktats till ett utsnitt av sjukhusets anställda önskade vi få grundläggande kunskap om hur många som känner till funktionen och hur många som använder den. Genom enkäten riktad till frågeställarna ville vi också få mer detaljerad information om hur användarna upplever funktionen, hur den skulle kunna utvecklas och vilken effekt den möjligen kan ha haft på internkommunikationen och organisationskulturen på sjukhuset.

Alternativa metodöverväganden

Vi övervägde under planeringsstadiet att göra kvalitativa fokusgruppsintervjuer med de anställda som ställt frågor i JanDirekt, men vi valde bort detta då vi inte skulle kunna få någon information om hur många av de anställda som var bekanta med funktionen, samt att vi då helt skulle tappa den användargrupp som läst svaren på andras frågor i funktionen. Dessutom insåg vi efter diskussioner med uppdragsgivaren att det fanns stora svårigheter med att sammanställa och samla lämpliga grupper för intervjuer.

Vi övervägde också att endast göra en enkät som endast riktades mot frågeställarna för att kunna få så detaljerad information som möjligt om funktionen. Men uppdragsgivaren var angelägen om att få information även om de användare som inte själva ställt frågor, varför studiedesignen som beskrivits ovan valdes.

Det var initialt lite tveksamt om vi tidsmässigt skulle kunna genomföra denna studiedesign, men genom de fördelar som digital distribuering skulle kunna ge bedömde vi tillsammans med handledare och kursansvarig att det var genomförbart. Studiens omfattning visade sig senare vara väl ambitiös, vilket vi återkommer till senare i metodavsnittet.

Urvalsgrupper

För att skapa bra förutsättningar för generaliserbara resultat gjordes ett slumpmässigt delurval ur vår totala population (Esaiasson et al. 2007:195). Vår population utgjordes av samtliga anställda på Sahlgrenska Universitetssjukhuset med undantag för de som ingick i enkätgrupp 2, sjukhusets ledningsgrupp samt ytterligare tre personer som besvarar frågor i JanDirekt. Från en e-postlista med 15487 adresser som informationsavdelningen på SU tillhandahöll, gjordes ett systematiskt urval där var 15:e adress inkluderades i studien. Den

officiella siffran för antalet fast anställda på SU i april i år är 15727 personer³, att antalet adresser var 250 stycken färre beror troligtvis på att e-postlistan vi fick inte var helt uppdaterad. Adresserna var sorterade i bokstavsordning och vi vet därför med säkerhet att det inte förkom någon periodicitet i materialet som skulle kunna påverka urvalsgruppen (Esaïasson et al. 2007:201). Sammanlagt inkluderades 1032 personer i enkätgrupp 1.

Vi fick också en e-postlista från SU med 506 adresser till alla de personer som ställt en fråga i JanDirekt sedan funktionen infördes. Ur detta material sorterades dubletter ut samt adresser som inte låg under Västra Götalandsregionens domän, då frågor från dessa ej besvarats. Ett fåtal adresser fick också plockas bort då de var ofullständigt skrivna. Slutligen återstod 384 personer som inkluderades i enkätgrupp 2.

Svarsfrekvens

En vecka efter det första utskicket hade vi en ungefärlig svarsfrekvens på 50 procent i enkätgrupp 2 och knappa 40 procent i enkätgrupp 1. Ett påminnelseutskick gjordes efter en vecka till de som ännu ej besvarat enkäten. En vecka senare, då vi av tidsskäl hade deadline för inkomna svar, hade 222 av 384 möjliga i enkätgrupp 2 besvarat enkäten, vilket ger en relativt god svarsfrekvens på 57 procent. I enkätgrupp 1 inkom 465 svar av 1032 möjliga, vilket ger en svarsfrekvens på 44 procent.

Det visade sig finnas en viss övertäckning i vårt urvalsmaterial (Larsson 2000:82). Vi fick nämligen en del mejl där personer som inkluderats i studien meddelade att de bytt jobb eller var långtidssjukskrivna. Sammanlagt rörde det sig om tio personer i enkätgrupp 1 och 5 personer i enkätgrupp 2. Här finns troligtvis också ett mörkertal, då man kan anta att inte alla brydde sig om att meddela oss och en del adresser kanske inte var aktuella överhuvudtaget. Efter att räknat bort det naturliga bortfallet återstod ett nettourval på 1022 respektive 379 personer (Larsson 2000:87). Detta gav oss en slutlig svarsfrekvens på 45,5 procent i enkätgrupp 1 och 58,6 procent i enkätgrupp 2.

Enligt litteraturen kan man vid en postenkätundersökning förvänta sig en svarsfrekvens på mellan 60-70 procent. En svarsfrekvens ner mot 45-50 procent, som i enkätgrupp 1, är svårt att acceptera (Esaïasson et al 2007:264, Larsson 2000:87). På grund av tidsbrist hade vi inte möjlighet att genomföra mer än ett påminnelseutskick, men det vanliga är att man vid enkätundersökningar skickar ut 3-4 påminnelser (Larsson 2000:93) Med tanke på den låga svarsfrekvensen i enkätgrupp 1 hade ytterligare enkätutskick varit önskvärt. Vi övervägde också detta, men tidsbristen, samt vissa tekniska problem med distributionen som vi återkommer till senare, gjorde att vi avstod.

Digital distribuering

Enkäten har distribuerats digitalt via mejl till de anställdas SU-adress. Det finns både för och nackdelar med detta. Fördelarna är att man helt slipper hanteringen av pappersenkäter, det är billigt, möjliggör större utskick, underlättar påminnelseutskick och är tidsbesparande (Trost 2007). I vårt fall var också digital distribuering som vi nämnt en förutsättning för att vi skulle kunna genomföra den valda studiedesignen.

Den uppenbara nackdelen är att man riskerar ett bortfall av de individer som av någon anledning inte har tillgång till dator, inte använder sin e-post eller har svårt att hantera

³ Mirjam Contio informatör SU:s informationsavdelning. E-post 25 maj 2009.

tekniken. Statistik över dator och internetanvändning i Sverige visar till exempel att äldre och kvinnor är de som använder datorer och internet minst (SCB). I den postenkätundersökning som genomfördes 2007 på SU, konstaterades att i princip alla anställda hade tillgång till dator och 96 procent av de anställda ansåg att de hade tillräckligt goda datakunskaper för att kunna använda sig av intranätet. Intranätanvändningen på SU får också betraktas som hög då 80 procent av de som besvarade enkäten angav att de besökte intranätet minst en gång i veckan (Reuterstrand et al). Utifrån dessa siffror bedömde vi att det gick att försvara en digital distribuerad enkät.

Bortfallsanalys

Vi gjorde en bortfallsanalys i enkätgrupp 1 för att se hur väl respondenterna representerade vår population (Esaïasson et al. 2007). Vi jämförde respondenterna med statistik från Sahlgrenska beträffande kön, yrkeskategori och eventuell chefsbefattning⁴. Det fanns ingen skillnad mellan grupperna beträffande kön, utan fördelningen i vår urvalsgrupp överrenstämde väl med fördelningen i vår population, vilken är 83 procent kvinnor och 17 procent män.

Tyvärr uppstod vissa svårigheter med de grupperingar i yrkesgrupper vi använt oss av. En av våra huvudgrupper var sjuksköterskor. I statistiken från Sahlgrenska ingick sjuksköterskor och barnmorskor i samma grupp, vilket ju är riktigt då de har sjuksköterskeutbildning i grunden. Tyvärr kan vi inte med säkerhet veta om barnmorskorna i vår studie anser att de hör till gruppen sjuksköterskor eller gruppen övrig vårdpersonal. Fördelningen beträffande yrkesgrupper i enkätgrupp 1 och totalpopulationen ser ut som följer.

Tabell 1. Representation av yrkesgrupper i procent

	Vår population	Enkätgrupp 1
Undersköterska	23	15
Sjuksköterska	41	32
Läkare	13	14
Övrig vårdpersonal	8	15
Övrig personal	15	24
	15727	465
Totalt	100	100

Utifrån ovanstående resultat kan sägas att de yrkesgrupper som ingår i övrig personal i större utsträckning har besvarat enkäten. Inom gruppen övrig personal finns många administrativa personalgrupper. I vårt urval fanns också en större del chefer representerade (8 procent) än vad som finns i totalpopulationen (3 procent). Att chefer och möjligen administrativ personal i större utsträckning besvarat enkäten, kan eventuellt förklaras av att de förmodligen har mer arbetstid vid dator och därmed större möjligheter att hinna svara.

⁴ Mirjam Contio informatör SU:s informationsavdelning. E-post 25 maj 2009

Även gruppen övrig vårdpersonal är större i vårt urval. Detta kan vi dock inte säga med säkerhet, på grund av problematiken med till exempel barnmorskorna som vi nämnt ovan.

Vad gäller ålder har vi tyvärr inte kunnat få någon uppgift om hur åldersfördelningen ser ut bland de anställda på SU och har därför inte haft möjlighet att avgöra hur pass representativt vårt urval är i detta avseende.

Vi hade förstås hoppats på att vi med viss säkerhet skulle kunna säga att vår urvalsgrupp i enkätgrupp 1 var representativ för vår population, speciellt då svarsfrekvensen i denna grupp var så låg. På grund av brister i vår bortfallsanalys, problematiken med yrkesgrupperna samt att vi inte känner till åldersfördelningen i populationen, kan vi tyvärr inte göra det. Utan istället får vi ta hänsyn även till detta vid tolkningen av resultaten.

Studiens giltighet och trovärdighet

Reliabilitet

Med reliabilitet menas att en undersökning har utförts utan någon påverkan i form av slump, utan har varit stabil i olika avseenden (Trost 2001). Reliabilitet brukar delas in i fyra olika delar; kongruens, objektivitet, precision och konstans (2001).

Med kongruens menas att en studie ställer frågor som tangerar samma område, men från olika vinklar, detta med anledningen att kunna få med alla aspekter och nyanser (Trost 2001). Vår enkätundersökning innehöll en rad påståenden som var uppdelade utifrån olika ämnesområden. I samma ämnesområde hade vi ett flertal påståenden som belyste samma område ur olika vinklar.

På det viset ville vi försöka ringa in ett ämne och göra resultatet mer tillförlitligt, då det baserades på flera frågor som avsåg mäta samma sak.

Objektivitet innebär att vid kodning och avläsning av svaren inte gör någon skillnad på svarspersonerna (Trost 2001). Vi som ansvariga för enkäten hade ingen första involvering i själva kodningen och avläsningen av svaren, då tekniken och datorn stod för detta arbete. Våra enkätutskick utfördes som vi tidigare nämnt digitalt och det var samma system som skötte inhämtningen av svaren. Svaren fördes sedan över till statistikprogrammet SPSS, där vi sedan kunde avläsa svaren. När vi kommit till det stadiet var det dock viktigt att arbeta objektivt, vilket vi också gjorde genom att avläsa svaren korrekt, utan några omjusteringar.

Precision står för själva utformningen av enkäten och frågorna, där ju större precision hänger samman med enkelheten att fylla i svaren (Trost 2001). I och med att enkäten huvudsakligen bestod av kryssfrågor behövde besvararna inte fylla i några långa kommentarer om de inte själva ville. Precisionen var också hög med tanke på att de allra flesta frågorna inte var obligatoriska, utan svarspersonerna kunde gå till nästa fråga om han/hon inte ville svara på frågan. Vi valde att mycket få obligatoriska frågor eftersom vi inte ville tappa respondenter på grund av att de inte hittade ett tillfredsställande svarsalternativ eller upplevde en fråga som känslig, obekvämlig eller svår att svara på.

Slutligen innebär konstans att de svar som angetts inte förändras under en kortsiktig period utan förblir desamma. Konstans är ofta av vikt vid kvantitativa undersökningar, då de ofta vill ha svar och resultat som är aktuella under en lägre tidsperiod med långsiktiga förändringar (Trost 2001).

Frågorna vi ställer i enkätstudien rör ämnen där man kan anta uppfattningarna inte ändras över en natt, utan att det tar lite tid.

Validitet

Validitet innebär att man undersöker eller mäter det som man avsett att mäta. Både frågor och svarsalternativ ska vara väl kopplade till det man frågar efter och den information som man vill utvinna ur materialet (Trost 2001: 61). De frågor där det var svårast att veta om man verkligen mätte de man avsåg är som vi nämnt attitydfrågorna. Vi lade därför mycket tid på att operationalisera övergripande frågor till mätbara variabler. Vi försökte också att använda flera olika frågor/påståenden för att ringa in ett specifikt ämne. Vi är medvetna om att resultaten från attitydfrågorna bör tolkas med vetskap om att det är svårt att med säkerhet veta att man har lyckats fånga det man vill uttala sig om.

Den låga svarsfrekvensen i enkätgrupp 1 är ett validitetsproblem, då det gör att det är svårt för oss att uttala oss om vår population, samtliga anställda på SU.

I och med att studiens täcker in så många skilda ämnesområden var frågorna också väldigt skilda, med mer direkta frågor om JanDirekt, men också frågor rörande SU som organisation och organisationens interna kultur och identitet.

Enkätens utformning

Standardisering kopplat till kvantitativa eller kvalitativa undersökningar syftar på variationen på frågorna, då hög standardisering innebär att likadana frågor ställs till alla tillfrågade (Trost 2001).

Frågorna i våra enkäter är av standardiserad typ, då de jämförelser vi gör mellan enkätgrupp 1 och 2 är resultatet av frågor som har ställts till båda grupperna på samma vis. En hög grad av standardiserade frågor är att föredra vid kvantitativa enkätundersökningar där man vill uppnå ett resultat, där urvalet ska representera en hel population. Jämförelser mellan olika urvalsgrupper blir dessutom svårare att urskilja med en låg standardisering (Trost 2001).

Begreppet standardisering inkluderar många olika områden och inte bara själva frågorna. Exempelvis ska formuläret sändas ut samtidigt och besvaras i ungefär samma förhållanden, gällande miljö, tidpunkt, sinnestillstånd med mera (Trost 2001).

Det är omöjligt att lova en hög standardisering av enkätsvaren i ovan nämnda avseende, då det inte går att styra. Man får helt enkelt ha det i åtanke men också acceptera det. Vi har vidtagit de åtgärder vi kan för att uppnå en så hög standardisering som möjligt, då exempelvis enkätutskicken och påminnelseutskicken gjordes till alla vid samma tidpunkt.

Enkätfrågorna

Enkäten utformades i programmet Websurvey som vi fick tillgång till via Göteborgs universitet. Alla utskick samt datainsamling gjordes också genom detta program.

Sammantaget innehöll enkäten 32 frågor. Som mest kunde man få besvara 27 frågor och som minst 17 frågor, eftersom många frågor var förgrenade utifrån olika villkor. Enkätgrupp 2 fick fler frågor än enkätgrupp 1.

Enkäten var till största del strukturerad, då enkätfrågorna huvudsakligen hade fasta svarsalternativ. Med strukturering menas i detta avseende huruvida frågorna har fasta eller

öppna svarsalternativ, där öppna svarsalternativ innebär att frågan är ostrukturerad (Trost 2001). I den mån det var möjligt erbjöds öppna svarsalternativ, där respondenterna hade möjlighet till att svara i form av fritext. Detta för att vi inte ville riskera att missa någon aspekt som vi själva inte hade tänkt på. I några frågor var det också möjligt att ange flera svarsalternativ.

Vi valde också att i vissa frågor inkludera ett mer passivt svarsalternativ i form av ”vet ej”. Det är alltid lite problematiskt huruvida ”vet ej” - alternativ skall erbjudas. Nackdelen är att många svarspersoner riskerar att välja ett ”vet ej” - alternativ, då de slipper ta ställning till frågan. Men om man inte erbjuder detta alternativ ökar istället risken för att respondenter hoppar över frågan. Man kan också resonera som så att om man inte kan ta ställning i en fråga ska man också få uttrycka detta (Trost 2001). Att inte kunna eller vilja ta ställning är också ett svar.

Enkäten innehöll både sakfrågor och attitydfrågor, där sakfrågorna svarar på faktiska förhållanden och attitydfrågorna på de egna åsikterna och attityderna (Trost 2001:63). Fyra frågor var rent demografiska frågor om ålder, kön, yrke och eventuell chefsbefattning. Dessa frågor placerades som brukligt sist i enkäten då de ofta uppfattas som tråkiga att svara på och därmed tenderar att minska motivationen till att besvara enkäten (Trost 2001:90).

Det fanns fem attitydfrågor med batterier av påståenden som avsåg att ringa in respondenternas uppfattningar i olika frågor. Attityd- och åsiktsfrågors problematik är att svarsalternativen tenderar att tolkas på olika sätt beroende på vem som tillfrågas. Exempelvis kan svarsalternativ som ”ofta” eller ”sällan” betyda och uppfattas väldigt olika beroende på hur väl insatt och intresserad svarspersonen är i frågan. För att komma runt denna problematik valde vi att i de flesta attitydfrågor ställa frågorna i form av påståenden och låta respondenterna ange på en skala i hur hög grad de instämde (Trost 2001:67-69).

De olika påståendena var kopplade till specifika ämnesområden. Vi presenterade de olika ämnesområdena med en inledande text, som till exempel: "Om du utgår ifrån dina erfarenheter av SU:s ledning, hur väl instämmer du i följande påståenden". En sådan kort presentation om vad som komma skall är bra då man styr in respondenten på ämnesområdet och gör att hon eller han tolkar påståendena utifrån rätt sammanhang (Trost 2001:90). Enkätgrupp 2, det vill säga frågeställargruppen fick ta ställning till fler påståenden än enkätgrupp 1, för att närmare undersöka deras attityd till, och möjliga effekter av, JanDirekt.

Enkäter bör liksom intervjuer avslutas med en öppen fråga, där svarspersonen eller intervjupersonen har möjlighet att tillägga egna synpunkter om både undersökningen och undersökningsämnet (Trost 2001:72). I enkäten fick respondenter ur båda enkätgrupperna möjlighet att komma med ytterligare synpunkter utöver det som tagits upp i enkäten. Frågeställarna fick dessutom i en öppen fråga framföra förslag på förändringar av JanDirekt.

Enkätens språk

Vad gällde enkätens språk försökte vi att formulera frågor på ett enkelt och lättförståeligt sätt för att minimera risken för missförstånd, tolkningsproblem och ren oförståelse. Största utmaningen var att lyckas operationalisera begrepp och akademiska frågeställningar till konkreta och lättförståeliga frågor.

Missivbrev

TVå olika missivbrev utformades, ett till enkätgrupp 1 och ett till enkätgrupp 2.

I missivbrev presenterade vi oss själva, vår uppdragsgivare samt studiens syfte. Vi var medvetna om att det var lite problematiskt att beskriva vad enkäten handlade om, då det riskerade att göra personer som inte hört talas om JanDirekt mindre benägna att svara. I ett försök att minimera denna risk försökte vi att verkligen poängtera att även deras åsikter var viktiga för oss. I missivbrev fanns sedan en länk till enkäten. Missivbrev finns i sin helhet som bilagor (se bilaga 1 och 2).

Metodproblematik

Låg svarsfrekvens

Studiens största svaghet anser vi är den låga svarsfrekvensen i enkätgrupp 1. Orsakerna till detta kan vara flera, men de främsta tror vi är den digitala distribueringen samt ointresse för att besvara enkäten om man inte känner till eller använder JanDirekt.

Under samma period som vår undersökning genomfördes gjordes också en parallell undersökning av JanDirekt ur ett chefsperspektiv. Två andra studenter från JMG gjorde en enkätundersökning riktad till alla chefer inom Sahlgrenska universitetssjukhuset angående hur de upplevde JanDirekt funktionen. Detta innebar att en del chefer riskerade att få dubbla enkäter, både i egenskap som chef och som anställd inom organisationen.

För att detta inte skulle dra ner svarsfrekvensen bad vi att få gå ut med ett mejl någon dag innan enkätutskicket och informera om att två enkätundersökningar skulle göras samt uppmana de som fick dubbla enkäter att svara på båda. Tyvärr ville inte uppdragsgivaren gå med på detta, då de ansåg att det skulle bli för många mejlutskick. Istället bestämdes att de som utförde enkätundersökningen till cheferna, skulle informera om detta i sitt missivbrev. Enkäten skickades ut samma dag, men var något senare på eftermiddagen. Detta kan ha inverkat något på svarsfrekvensen, men troligen inte så mycket, då antalet chefer endast utgör 3-4 procent av totalpopulationen. Dessutom visade sig andelen chefer som svarat på vår enkät vara högt.

Tekniska bekymmer

Under de två veckor som det fanns möjlighet att besvara enkäten inkom ett antal mejl från personer som sa sig ha fått samma enkätförfrågan två gånger. En förklaring till detta kan vara att adresslistorna som vi fått från SU inte var helt korrekta utan att det fanns dubletter av vissa adresser och att urvalsramen därmed innehöll en del täckningsfel (Larsson 2000).

En annan förklaring till dessa mejl är att de kom från personer som inkluderats i båda enkäterna, en från vår enkätgrupp och en från våra kurskamrater. Det kan ha blivit lite förvirrande för de tillfrågade, då de kanske inte uppfattat att de varit två olika enkätundersökningar. Att ha två enkätundersökningar, från studenter som läser på samma institution och rör samma studieämne är inte optimalt, men är inget vi som studenter kan påverka.

En ytterligare förklaring till de dubbla enkätutskicken kan möjligtvis bero på tekniska faktorer, då det uppstått fler komplikationer av denna sort. Programmet Websurvey som vi använt oss av för att utforma och distribuera enkäten har inte varit helt problemfritt. Exempelvis skulle programmet automatiskt ta bort alla som besvarat enkäten vid påminnelseutskicket. Ändå inkom mejl där flera personer påtalade att de fått påminnelser

trots att de hade svarat. Hur många som fick detta vet vi inte. Men det bidrog till att vi valde att inte göra ett andra påminnelseutskick, även om det förmodligen hade gynnat svarsfrekvensen i enkätgrupp 1. Vi bedömde att det förelåg en uppenbar risk att ännu fler som redan besvarat enkäten skulle få påminnelser, några kanske för andra gången, och det skulle riskera att uppfattas som väldigt oprofessionellt. Enligt litteraturen uppfattas påminnelser via mejl oftast som tjugigare än påminnelser via brev (Trost 2007).

Att tekniken orsakat mycket besvär har varit lite tråkigt. Kunskapen hos handledare och personal på skolan har vi också upplevt som bristfällig vad gäller programmet Websurvey, och att använda webbenkät var långt ifrån så tidseffektivt som vi fick intryck av innan studien påbörjades. Mycket tid har lagts på att försöka lösa tekniska bekymmer, där vi ibland upplever att vi blivit direkt felinformerade från skolans sida. Utifrån de förutsättningar som finns idag skulle vi tyvärr inte rekommendera andra studenter att göra webbenkäter via universitet.

Studiens omfattning

I efterhand kan vi konstatera att studiedesignen varit för omfattande. Det datamaterial som insamlats upplevde vi själva var väldigt stort och svårt att hantera, vilket bekräftats av utomstående med goda statistik-kunskaper. Viljan att erbjuda många svarsalternativ på olika frågor och många påståenden för att ringa in attityder, genererade väldigt många variabler. Många variabler och flera undergrupper av svarande i kombination med otillräckliga kunskaper i statistikprogrammet SPSS innebar väldigt mycket jobb.. Lite för mycket jobb i förhållande till den tid som fanns tillgänglig efter att enkätutskicken försenats på grund av tekniska svårigheter med Websurvey. En lagom avgränsning hade varit att koncentrera sig på en av enkätgrupperna. En annan möjlig avgränsning hade varit att avstå från att undersöka JanDirekt utifrån kultur- och identitetsbyggande eller användbarhet.

Enkätfrågor

Det finns vissa frågor i enkäten som vi i efterhand skulle vilja ha omformulerat eller strukit ur enkäten. Vi anser till exempel att det av påståendet "Jag har i mitt arbete aldrig varit i kontakt med någon ur sjukhusledningen" finns för många tolkningar av kontakt, för att svaren skall vara användbara.

Som vi nämnt uppstod också problem med frågan där respondenterna skulle ange vilket yrkeskategori de tillhörde. Att ange alla olika yrkesgrupper som finns inom SU kändes innan inte som ett alternativ, eftersom de är väldigt många och vi riskerade att ändå missa någon. Vi valde istället att ha de tre största yrkeskategorierna som alternativ: undersköterska, sjuksköterska och läkare och därtill ha alternativen övrig vårdpersonal och övrig personal. Tyvärr orsakade det irritation hos en del av respondenterna och dessutom problem för oss vid analys av resultaten. I efterhand ser vi att de hade varit bättre att erbjuda fler svarsalternativ.

Analys

Nedan presenteras resultaten från vår enkätundersökning. Resultaten utifrån vårt syfte och våra frågeställningar presenteras löpande. Analysen avslutas med en kort sammanfattning av de huvudsakliga resultaten kopplade till våra frågeställningar.

Hög intranätanvändning

Enligt resultaten från enkätgrupp 1, det vill säga den som riktades till ett utsnitt av totalpopulationen, använder 93 procent av de anställda intranätet minst en gång i veckan, vilket får betraktas som en mycket hög siffra. Så många som 51 procent anger att de använder intranätet dagligen. Man bör dock tolka det här resultatet med viss försiktighet med anledning av den låga svarsfrekvensen i denna grupp.

Det faktum att denna enkät distribuerades digitalt gör också att man kan misstänka att de svarande är datoranvändare i något högre grad än genomsnittet, detta gäller även för enkätgrupp 2. Men även tidigare studie av intranätanvändningen på SU, där enkäter distribuerades via post, har visat att SU:s anställda i hög grad använder sig av intranätet (Johansson et al) vilket gör att det är rimligt att anta att intranätanvändningen generellt sett är hög.

Respondenterna i enkätgrupp 2, det vill säga de som ställt frågor i JanDirekt, använder intranätet i ännu större utsträckning, där anger 97 procent att de använder intranätet minst en gång i veckan och 63 procent gör det dagligen. Om den förmodade skillnaden i intranätanvändningen beror på ett större intresse för informationen på intranätet eller en större benägenhet att använda sig av informationsteknik återkommer vi till längre fram.

Tillgången på datorer var mycket god i båda enkätgrupperna. Alla respondenter har tillgång till dator på arbetet och 80 procent uppger att de har obegränsad tillgång till dator.

JanDirekt – välkänd bland medarbetarna

Vår uppdragsgivare var mycket intresserad av att veta hur pass välkänd funktionen JanDirekt är bland de anställda och hur många, förutom de som ställt frågor, som är inne och läser frågor och svar i funktionen.

Det visade sig att endast 16 procent av dem som besvarat enkäten inte kände till funktionen. Så många som 63 procent hade någon gång varit inne och läst tidigare ställda frågor och svar. Man kan dock misstänka att gruppen icke-användare är större bland dem som inte besvarat enkäten, eftersom de troligtvis var mindre intresserade av besvara en enkät om JanDirekt. Även dessa siffror bör värderas utifrån resonemanget att de som besvarat enkäten troligtvis i högre grad är datoranvändare och därför blir det inte en helt rättvis representation av vår population.

Huruvida man känner till och använder JanDirekt verkar endast i liten utsträckning vara beroende av ålder och kön. Det finns en viss tendens till att det är något fler äldre i den grupp som inte alls känner till funktionen, men annars är fördelningen mellan åldersgrupperna jämn. Kvinnorna är i något större utsträckning bekanta med funktionen än männen och använder den också i något större utsträckning än männen, men skillnaden är marginell. Utifrån tillgänglig statistik från SCB avseende användning av internet och

informationsteknik i Sverige, är skillnaden beträffande ålder att förvänta. Däremot är det vanligtvis män som brukar utmärka sig som flitiga användare av datorer och internet (SCB).

Kvinnor och män ställer dock frågor i lika stor utsträckning. De flitigaste frågeställarna är mellan 36-55 år och mest påtagligt är att de svarande i den yngsta åldersgruppen, 18-35 år, inte ställer frågor i särskilt stor utsträckning. Vad detta beror på är svårt att säga. Den yngre åldersgruppen i enkätgrupp 1 borde utifrån teorier om datoranvändning rimligtvis vara den som påverkats minst av den digitala distribueringen och borde därför kunna antas vara relativt representativ för vår totala population.

Tabell 2. Representation av yrkesgrupper i de båda enkätgrupperna
Andel av de svarande anges i procent

	Enkätgrupp 1	Enkätgrupp 2 (frågeställarna)
Undersköterska	15	21
Sjuksköterska	32	36
Läkare	14	9
Övrig vårdpersonal	15	9
Övrig administrativ personal	24	25
Totalt	100	100
Antal svarande	465	222

När det gäller de olika yrkesgrupperna utmärker sig undersköterskor och sjuksköterskor som de mest aktiva frågeställarna. Läkarna ställer däremot frågor i mindre utsträckning. Möjliga förklaringar till detta kan vara att de som befinner sig längre ner i hierarkin och har mindre makt, kanske har ett större behov av att ställa frågor direkt till ledningen. Den datorbaserade kommunikationens inneboende förmåga att bryta hierarkiska barriärer kan leda till att kommunikationsformen tilltalar de som står långt ner i hierarkin (Falkheimer). Utifrån detta resonemang borde chefer i organisationen vara mindre benägna att använda funktionen, men så var inte fallet i vår undersökning. Andelen medarbetare med chefsbefattning samt andelen frågeställare med chefsbefattning var densamma.

Skillnaderna i yrkesrepresentation kan också vara ett uttryck för olika subkulturer inom organisationen. Sjuksköterskor och undersköterskor är som yrkesgrupper också två möjliga subkulturer som har sina egna normer, värderingar och arbetssätt som de lever och arbetar utifrån (Heide & Simonsson 2005:89). Det skulle till exempel kunna innebära att det inom dessa yrkesgrupper är mer accepterat att ställa frågor till högre nivåer eller utomstående. På motsvarande sätt kan rådande normer och värderingar inom läkarkåren inverka på det faktum att de är mindre benägna att använda funktionen. För att med säkerhet kunna säga vad detta beror på skulle man behöva titta närmare på attityder hos olika yrkesgrupper, kanske genom en kvalitativ studie.

Missnöje med ledningsinformationen

För att kunna uttala oss om huruvida JanDirekt har förbättrat internkommunikationen på så vis att medarbetarna upplever sig bättre informerade, lät vi de svarande skatta informationsnöjdhet i två frågor. Vi var intresserade av att veta om funktionen har bidragit

till att de anställda känner sig bättre informerade om SU:s övergripande verksamhet samt om den bidragit till att de känner sig bättre informerade om det som rör deras dagliga arbete.

När det gällde information som rör det dagliga arbetet var 73% av icke-användarna och 76% av läsarna nöjda med den information de får. Även i frågeställargruppen var det så många som 75% som ansåg sig nöjda med informationen, men det var påtagligt färre i denna grupp som angav att de var mycket nöjda. Mer än hälften av respondenterna i samtliga tre grupper ansåg också att deras närmsta chef gav dem den information som de behövde och instämde i påståendet om att deras närmsta chef uppmuntrar dem att framföra förslag och åsikter om verksamheten.

Tabell 3. Hur nöjd är du med den information du får om SU:s övergripande verksamhet?
Andel svarande anges i procent

	Icke-användarna	Läsarna	Frågeställarna
Nöjd	38	48	37
Varken nöjd eller missnöjd	50	36	44
Missnöjd	12	16	19
Totalt	100	100	100
Antal svarande	170	294	222

Möjliga svarsalternativ på frågan: *Mycket nöjd, ganska nöjd, varken nöjd eller missnöjd, ganska missnöjd* samt *mycket missnöjd*.

Mycket nöjd och ganska nöjd här grupperade till **nöjd**

Ganska missnöjd och mycket missnöjd, här grupperade till **missnöjd**

Som det framgår av tabell 3 var SU:s medarbetare inte lika nöjda när det gällde ledningsinformationen. Mest nöjda var gruppen med läsarna som också i högre utsträckning angav att de var mycket nöjda. Frågeställarna visade sig vara de som är mest missnöjda med informationen de får. Detta styrks också av deras inställning till påståendet: "Sjukhusledningen är bra på att informera oss medarbetare om viktiga frågor", se tabell 4.

Tabell 4. Sjukhusledningen är bra på att informera oss medarbetare om viktiga frågor
Andel svarande anges i procent

	Icke-användarna	Läsarna	Frågeställarna
Instämmer	13	17	9
Instämmer inte	34	42	44
Vet ej	23	10	13
Totalt procent	70	69	66
Antal svarande	170	294	222

Skala 1-5, där 1= *instämmer helt* och 5= *instämmer inte alls*, 6= *vet ej*

1 och 2 här grupperade i **instämmer**

4 och 5 här grupperade i **instämmer inte**

På frågan om hur nöjd man var med ledningsinformationen är det bland både icke-användare, läsare och frågeställare många som svarat att de är "varken nöjd eller missnöjd". Flest är det bland icke-användarna. Det finns alltid vissa problem med att tolka "mittenalternativen" i denna typ av undersökningar (Frost 2001:74). En möjlig förklaring till att så många valt det svarsalternativet kan vara ointresse för ledningsinformation i allmänhet. Detta skulle också kunna förklara varför det är icke-användarna som har svårast att ta ställning till påståendet. I studien från 2007, där samma fråga ställdes, var det också många svarande som valde mittenalternativet. I den studien kunde man se ett samband mellan de som svarat "varken nöjd/missnöjd" och de som ansåg att det var mindre viktigt att få ledningsinformation (Johansson et al). Med mer kunskap om respondenternas informationsprofil hade man troligtvis kunnat få mer kunskap om varför de ser ut som det gör.

Sammanfattningsvis är de anställda relativt nöjda med den information de får om sitt eget dagliga arbete, men betydligt färre är nöjda med den ledningsinformation som tillhandahålls. Något överraskande visar sig frågeställarna vara de som är mest missnöjda. Man skulle kunna tro att denna grupp skulle uppleva sig mer välinformerade och nöjda med ledningsinformationen, då de är de mest aktiva användarna av intranätet, men så är alltså inte fallet. Resultatet kan spegla att de som är missnöjda har ett större behov av att använda intranätet och JanDirekt då de i högre grad saknar information. Även här kan respondenternas informationsprofil vara av betydelse då det är möjligt att respondenterna i frågeställargruppen har ett större informationsbehov och/eller ett större intresse för arbetet och organisationen. Inom ramen för vår undersökning har vi inte haft möjlighet att kartlägga de svarandes informationsbehov och syn på information och kan dessvärre inte uttala oss närmare om detta.

Tabell 5- JanDirekt har gjort mig bättre informerad om SU:s övergripande verksamhet
Andel av de svarande anges i procent

	Läsarna	Frågeställarna
Instämmer	10	21
Instämmer inte	50	52
Vet ej	15	4
Totalt procent	75	77
Antal svarande	292	221

Skala 1-5, där 1= *instämmer helt* och 5= *instämmer inte alls*, 6= *vet ej*
1 och 2 här grupperade i **instämmer**
4 och 5 här grupperade i **instämmer inte**

En majoritet av både läsarna och frågeställarna anser inte att JanDirekt gjort dem bättre informerade om SU:s övergripande verksamhet. Men värt att lyfta fram är ändå att 21 procent av frågeställarna faktiskt anser att JanDirekt har gjort det och det i högre grad än hos de som läst i funktionen, utan att ställa frågor. Utifrån dessa resultat kan vi dra slutsatsen att JanDirekt har potential att kunna påverka hur väl ledningsinformation når fram till medarbetarna.

Positiv inställning till JanDirekt

Utifrån studiens resultat förefaller också JanDirekt ha mottagits väl av SU:s anställda och det resultaten visar på ett samband mellan hur aktiv användare man är av JanDirekt och hur positiv man är till funktionen. Av läsarna är 74 procent positiva och anser att funktionen behövs, frågeställarna är inte helt oväntat än mer positiva, då hela 82 procent av dem anser att funktionen behövs. Hos icke-användarna är det endast 18 procent som instämmer i detta. För att med säkerhet kunna uttala oss om att man mer blivit mer positiv till funktionen ju mer man använt den skulle man ha behövt ”före” värden att jämföra med. Kanske spelar respondenternas informationsprofil en roll också här.

Så många som 67 procent av de som inte använt JanDirekt angav att de skulle kunna tänka sig att ställa en fråga. Av dem som har svarat att de inte kan tänka sig att ställa frågor anger de flesta som anledning att de hellre frågar sin närmsta chef.

Tabell 6. Det är bra att kunna fråga ledningen direkt och inte behöva gå via sin närmsta chef.

Andel svaranden anges i procent.

	Icke-användarna	Läsarna	Frågeställarna
Instämmer	65	69	80
Instämmer inte	7	9	4
Vet ej	13	5	2
Totalt procent	85	83	86
Antal svarande	170	290	220

Skala 1-5, 1= instämmer helt och 5= instämmer inte alls
Svarsalternativ 1 och 2, här grupperade till **instämmer**.
Svarsalternativ 4 och 5, här grupperade till **instämmer inte**
Svarsalternativ 6, vet ej

En av respondenterna skriver att fråga JanDirekt är lite som att fråga "kungen" och att hon/han därför föredrar att fråga sin närmsta chef. Detta ger uttryck för just den respekt som ofta finns inför överordnade och som påverkar hur vi väljer att kommunicera (Thorsvik & Jacobsen 2002:353, Johansson 2005:83). Men som framgår av tabellen ovan tycker den stora majoriteten av respondenterna att det är bra att man har möjlighet att ställa frågor till ledningen direkt och att det är positivt att kunna gå förbi de formella kommunikationsvägarna.

"Fyller en bra funktion och har visat sig vara en bra väg vid sidan om linjeorganisationen för att få ut information".

"Har man inte sin närmaste chefs öra måste det finnas en tillåtelse att gå vidare till högre instans."

En mer direkt kommunikation med ledningen kan också minska mellanchefernas "dörrvaktsfunktion" och leda till att mer rättvisande information förmedlas uppåt, vilket i sig gynnar organisationen (Thorsvik & Jacobsen 2002).

JanDirekt verkar också fylla en tidigare saknad funktion, då resultaten visar att frågorna som ställs i JanDirekt verkar vara av annan karaktär än de frågor som man går till närmsta chef med. 76 procent av frågeställarna anger nämligen att frågan/frågorna de ställt inte kunde ha ställts till deras närmsta chef och som främsta anledningar till detta anges: "Jag ville veta vilken åsikt som fanns på högre nivå" och "Jag tror inte att min närmsta chef hade haft tillräckligt med kunskap för att kunna besvara frågan".

JanDirekt - ett spel för gallerierna?

Trots att inställningen till JanDirekt överlag visat sig vara positiv, så visar undersökningen att det finns en utbredd uppfattning om att JanDirekt är något av ett spel för gallerierna. Bland både icke-användare, läsare och frågeställare instämmer mer än hälften av respondenterna i påståendet nedan.

Tabell 7. JanDirekt är ett sätt för ledningen att verka mer intresserade av medarbetarnas åsikter än vad de egentligen är.

Andel av de svarande anges i procent

	Icke-användarna	Läsarna	Frågeställarna
Instämmer	52	48	56
Varken eller	22	21	18
Instämmer inte	9	16	15
Vet ej	17	15	11
Totalt	100	100	100
Antal svaranden	169	292	221

Skala 1-5, 1= instämmer helt och 5= instämmer inte alls
*Svarsalternativ 1 och 2, här grupperade till **instämmer**.*
Svarsalternativ 3, varken eller
*Svarsalternativ 4 och 5, här grupperade till **instämmer inte***
Svarsalternativ 6, vet ej

I fritextfrågorna förekommer kommentarer om att JanDirekt är en sorts ”falsk intimitet”. Framförallt kritiserar många att ledningen försöker framställa funktionen som en form av direktkommunikation med sjukhusdirektör Jan Eriksson. Att det på intranätsidan informeras om att det inte enbart är Jan Eriksson som svarar på frågorna verkar inte riktigt ha nått fram, vilket förstärker denna uppfattning. För att en webbplats eller webbfunktion ska ge bilden av kvalitet och vara förtroendegivande är det viktigt att det framgår vem som står bakom den (Sundström 2009:16).

”Det verkar som om personen frågan riktas till är Jan och att han skulle svara på frågan. Men det är andra som svarar. Det leder till att man inte tror att sjukhusledningen har intresse för eller vetskap om medarbetarnas frågor och synpunkter.”

”Det känns som ett onaturligt och falskt sätt att ställa frågor på, eftersom det är osannolikt att Jan själv kan svara på dessa frågor.”

Något annat som kan bidra till att så många delar denna uppfattning är att många tvivlar på att frågor och åsikter verkligen fångas upp och leder till förändring efter att de har behandlats i JanDirekt.

*"Det är bara någon som svarar på frågorna ändå.
Skulle aldrig hända något positivt."*

Många efterfrågar därför i kommentarerna någon form av uppföljning av tidigare ställda frågor och önskar återkoppling på när frågor lett till faktiska förändringar.

"[...]gör en genomgång då och då, så att man ser att det blir en uppföljning/åtgärd och att frågan lett till något konkret."

Dessa signaler är viktiga för SU:s ledning att fånga upp. Ledaren i en organisation, eller i detta fall ledningen, har som nämnts tidigare en stor roll i utvecklande av kulturer genom att de handlar på ett visst sätt och uppmärksammar vissa saker. Missnöje och tvivel på ledningens intentioner risker att skapa ännu starkare subkulturer (Heide et al 2005). Risken finns således att JanDirekt på vis skulle kunna motverka sitt eget syfte och snarare öka avståndet mellan ledningen och medarbetarna.

Många är missnöjda med svaren

En anledning till att så många av de mesta aktiva användarna, frågeställarna, är skeptiska till huruvida ledningens intresse för deras åsikter är genuint kan vara att många är missnöjda med de svar som de har fått.

Hela 48 procent anger att de varit missnöjda med sitt svar, varav hälften till och med är mycket missnöjda. Men 27 procent har också varit nöjda med de svar de fått.

Tabell 8. Varför har du inte varit nöjd med ditt svar?

	Frekvens	Procent
De har undvikit att svara på det jag frågat efter	82	47
Jag har inte fått något svar	30	17
Det tog för lång tid att få frågan besvarad	32	18
De har inte kunnat svara på min fråga	16	9
De har inte förstått min fråga	8	5
Svaret har varit svårt att förstå	6	4
Antal svarande	174	
Annan anledning, fri text	41	-

Andel svarande anges både i frekvens och procent då det var möjligt att välja flera svarsalternativ samt även ange "annan anledning".

Som det framgår utav tabellen är den vanligaste anledningen till att man inte varit nöjd med sitt svar att man anser att den svarande har undvikit att svara på den egentliga frågan. I frågans öppna svarsalternativ är också den främsta kritiken mot svaren just att de många gånger är "politikersvar", svävande och inte särskilt konkreta.

"Frågan besvarades på ett politiskt/diplomatiskt vis, vilket gör svaret intetsägande."

En förklaring kan förstås vara att det faktiskt förhåller sig så, men för att kunna bedöma det skulle det behöva genomföras någon form av innehållsanalys av svaren i JanDirekt. Men det finns också flera andra möjliga orsaker till att svaren uppfattas på detta sätt.

En orsak kan vara att det idag inte finns möjlighet att ställa följdfrågor i JanDirekt, för att till exempel be om förtydligande av ett svar. Detta är också något som många påtalar i kommentarerna. Utifrån kommunikationsteorin finns det därmed inga möjligheter till en faktisk dialog, eftersom en förutsättning för en dialog är tvåvägskommunikation med möjlighet till återkoppling (Simonsson 2005). Risken är att känslan av att ledningen inte lyssnar eller förstår ökar, då medarbetaren blir lämnad med ett svar hon eller han inte förstår. Information behöver som vi tidigare beskrivit ofta bli tolkad och förklarad för att budskapet skall nå fram och bli meningsfullt (Simonsson 2005).

Förhållandet kan naturligtvis också vara det omvända, att det ibland är frågan som behöver förtydligas. Det är inte säkert att den som svarar på frågan har tillräcklig kunskap om de faktiska förhållandena "på golvet" för att kunna tolka och förstå frågan på rätt sätt (Simonsson 2005). Det kan till exempel handla om att den medicinska professionen inom många områden har ett kunskapsövertag gentemot administrativ personal (Axelsson 1998).

Olika subkulturers skillnader i sättet att kommunicera, där språket med begrepp och termer som används i arbetet, skiljer sig mellan till exempel olika yrkesgrupper och kan bidra till att svaren kan vara svåra att förstå eller missuppfattas (Falkheimer 2003). Kommunikationen i JanDirekt handlar ju i många fall om kommunikation mellan olika hierarkiska nivåer i organisationen och kanske dessutom mellan administrativ och medicinsk personal.

Andra vanliga anledningar till att man varit missnöjd med svaret är att man inte fått något svar eller att svaret dröjt, detta återkommer vi till lite längre fram.

JanDirekt påverkar den informella kommunikationen

De som arbetar i JanDirekt redaktionen berättade inför studien att de fått signaler om att JanDirekt diskuteras en hel del ute bland medarbetarna i fikarummen. Detta bekräftas i studien.

Tabell 9. Händer det att du och dina kollegor diskuterar frågor och svar från JanDirekt?
Andel av de svarande anges i procent

	Läsarna	Frågeställarna
Ja, ofta	5	14
Ja, ibland	68	75
Nej, aldrig	27	11
Totalt procent	100	100
Antal svarande	294	222

Som det framgår av tabell 9 visar våra resultat att JanDirekt diskuteras ganska flitigt mellan de anställda. 50 procent av läsarna har någon gång diskuterat funktionen med kollegor och 75 procent av frågeställarna. Att frågeställarna diskuterar frågor och svar från funktionen i större utsträckning är inte helt oväntat då de kan antas vara mer aktiva användare av JanDirekt då de själva ställt frågor.

Något som ytterligare talar för att JanDirekt skapat diskussioner är det faktum att 33 procent av frågeställarna någon gång har agerat som representant för en grupp när de ställt en fråga. Med största sannolikhet har då frågan föregåtts av diskussioner hos en grupp anställda. Vi är dock medvetna om att "agerat representant" kan uppfattas på olika sätt, en del svarande kan ha kryssat detta alternativ då de ansett att fler säkert undrade över samma sak. På frågan hur man hade fått kännedom om funktionen svarade 20 procent att de hört talas om den via kollegor vilket också tyder på att det pratats en del om JanDirekt.

Ovanstående resultat tyder på att JanDirekt stimulerat den informella kommunikationen i organisationen och utifrån litteratur om informell kommunikation kan sägas att detta bör ha inverkat positivt på den interna kommunikationen. Den informella kommunikation ses nämligen av många kommunikationsforskare idag som något positivt som gynnar organisationen och som därför bör uppmuntras (Falkheimer 2003). Informell kommunikation är också en förutsättning för att organisationskulturen ska kunna utvecklas (Falkheimer 2003). JanDirekt kan därför också i ett vidare perspektiv sägas bidra till ett kulturbyggande inom SU.

JanDirekts inverkan på den informella kommunikationen kan därför ses medföra att människans behov av socialt sällskap tillfredsställs, då de informella konversationerna kan leda till starkare relationer på ett mer privat plan mellan medarbetarna. Starkare relationer medarbetarna emellan gynnar i sin tur organisationen, då relationerna ökar den gemensamma förståelsen som kan vara till hjälp för att lösa uppkomna problem i arbetet (Falkheimer). Den förbättrade kommunikationen inom olika arbetsgrupper kan medverka till att medarbetarna ökar sin yrkeskunskap. Yrkesgrupper som aktivt kommunicerar kan nämligen resultera i kunskapsspridning samt produktion av ny kunskap. (Heide et al 2005)

Ledningens tanke om att JanDirekt också skulle kunna fungera som ett "öra" ute i fikarummen har också förutsättningar att kunna vara riktig. Genom de frågor som ställs i JanDirekt uppmärksammas ledningen på vilka diskussioner och frågor som är aktuella längre ned i organisationen. För ledningen är information om vad som sker i organisationen en förutsättning för god styrning och kontroll, för att kunna reagera emot eller uppmuntra det som sker (Thorsvik & Jacobsen 2002)

Möjligheten att snabbt kunna besvara frågor hos medarbetarna kan också bidra till att minska negativa effekter av den informella kommunikationen, genom att förhindra eventuell ryktesspridning. Ryktesspridning tenderar ju annars att uppstå när informationen om något saknas eller är bristfällig samtidigt som det bland medarbetarna finns ett stort intresse och nyfikenhet (Strid 1999).

Ingen påverkan på identitetskänslan

Den identitetskänsla som kan uppkomma bland människor i en väletablerad kultur bidrar till känslan av gemenskap och tillhörighet till gruppen. Identitetskänsla kan alltså ses som en förlängning utav organisationskulturen. Informell kommunikation kan också vara identitetsbyggande och stärka känslan av samhörighet inom en grupp. Teoretiskt bör

därmed JanDirekt ha kunnat bidra till att skapa en starkare identitetskänsla och samhörighet med SU som organisation.

I undersökningen finns dock inget som tyder på att de som använt JanDirekt skulle uppleva en starkare känsla av gemenskap och samhörighet än de som inte använt funktionen eller att de skulle upplever en ökad identitetskänsla med SU som organisation.

Utifrån enkätsvaren kan till exempel inga skillnader ses mellan användare och ickeanvändare, beträffande påståendet att: ”Gemenskapen på den avdelningen jag arbetar är bra”. Känslan av gemenskap och tillhörighet visade sig däremot vara mycket bra, då 80 procent i samtliga grupper instämde helt i detta påstående.

Känslan av samhörighet med medarbetare på andra sjukhus inom SU och identifikationen med SU som organisation är det betydligt sämre ställt med. Knappt 20 procent av respondenterna i de olika svarsgrupperna tycker att SU känns som ett enda stort sjukhus och knappt 40 procent uppger att de känner samhörighet med dem som jobbar på andra sjukhus inom SU.

Tabell 10. SU känns som ett enda stort sjukhus

	Icke-användarna	Läsarna	Frågeställarna
Instämmer	19	19	19
Instämmer inte	56	35	43
Total procent	75	54	62
Antal svarande	167	289	219

Skala 1-5, 1= instämmer helt och 5= instämmer inte alls
Svarsalternativ 1 och 2, här grupperade till **instämmer**.
Svarsalternativ 3, varken eller
Svarsalternativ 4 och 5, här grupperade till **instämmer inte**
Svarsalternativ 6, vet ej

Tabell 11. Jag känner ingen samhörighet med de som jobbar på andra sjukhus inom SU

	Icke-användarna	Läsarna	Frågeställarna
Instämmer	38	31	37
Instämmer inte	18	45	35
Total procent	56	76	72
Antal svarande	167	289	219

Skala 1-5, 1= instämmer helt och 5= instämmer inte alls
Svarsalternativ 1 och 2, här grupperade till **instämmer**.
Svarsalternativ 3, varken eller
Svarsalternativ 4 och 5, här grupperade till **instämmer inte**
Svarsalternativ 6, vet ej

Ovanstående resultat stämmer väl med vad litteraturen säger om samhörighet och identitetskänsla i stora organisationer. Tendensen är ofta att medlemmarna identifierar sig mer med det närliggande och identitetskänslan för den egna avdelningen är därmed ofta större (Heide et al 2005). Risken med den decentraliserade organisationen är just också att de olika enheterna riskerar att glida isär (Johansson 2005). Detta är också ett problem som man på SU är väl medvetna om och som kanske blev mer aktuellt efter sammanslagningen av sjukhusen i Göteborg 1997.

Utveckling och förbättring av JanDirekt

Eftersom JanDirekt är en relativt ung kommunikationsfunktion på SU, har inga tidigare utvärderingar gjorts av funktionen och dess användarvänlighet. Trots att användarna av funktionen är mycket positivt inställda till att den finns, anser många av dem att den behöver utvecklas.

Tabell 12. JanDirekt är en bra funktion men skulle behöva utvecklas

Andel svarande anges i procent

	Läsarna	Frågeställarna
Instämmer	50	71
Instämmer inte	10	7
Totalt procent	60	78
Antal svarande	292	220

Skala 1-5, där 1= *instämmer helt* och 5= *instämmer inte alls*, 6= *vet ej*
1 och 2 här grupperade i ***instämmer***
4 och 5 här grupperade i ***instämmer inte***

Framförallt är det frågeställarna som anser att funktionen bör utvecklas i något avseende, detta var ganska väntat då de mer aktivt använt funktionen och därmed är mer insatta i hur den fungerar.

En rad olika faktorer spelar in i en produkts eller funktions användbarhet (Sundström 2009). Vi har i vår undersökning inte fokuserat så mycket på designen utan riktat in oss på funktionen och låtit respondenterna tycka till om JanDirekts utformning och användbarhet.

På frågan: ”Hur lång tid tog det att få svar på din fråga?”, svarade 55 procent av frågeställarna att det tog mindre än två veckor. Hela 15 procent fick vänta på sitt svar i över tre månader, vilket kan tyckas vara lite för lång tid med tanke på funktionens namn, JanDirekt.

Det verkar även en relativt stor del av frågeställarna hålla med om, då nästan en femtedel säger att de är mycket missnöjda med svarstiden.

Snabbare svar är även den förändring som flesta frågeställare önskar, då hela 45 procent anser att en sådan åtgärd skulle förbättra funktionen. Hur snabb svarstiden är visar på en slags effektivitet som i sin tur visar på hur användbar en funktion är (Molich 2002).

Effektiviteten kan därmed, utifrån svaren antas vara bristande.

Att hitta JanDirekt på intranätet verkar inte uppfattas som något problem, då siffran bland både läsare och frågeställare är så hög som 98 procent. Funktionen bör inte heller vara svår

att hitta, då den är placerad på intranätets förstasida, med en tydlig text samt foto på sjukhusdirektören Jan Eriksson.

Förståelsen för hur man ställer en fråga i JanDirekt skiljer sig mellan de olika enkätgrupperna, men förståelsen är generellt sett god. Bland läsarna säger ca 65 procent att de instämmer helt i påståendet ”Det är enkelt att förstå hur man ställer en fråga”, jämfört med 96 procent bland frågeställarna. Att frågeställarna visar en högre procentsats faller sig ganska naturligt, då de måste ha förstått funktionen för att ha ställt frågor.

Att funktionen är lättförståelig talar för att inlärningstiden också är kort, en egenskap som är extra viktig om funktionen används mer sällan (Molich 2002). Hur ofta medarbetare ställer frågor varierar givetvis, men så många som 70 procent av frågeställarna har endast frågat en gång. Det visar på att JanDirekts huvudsakliga funktion; att ställa en fråga görs sällan och därmed bör den då ha en kort inlärningstid. Den relativt goda förståelsen är också ett tecken på att språket är väl anpassat och användarvänligt, en faktor som är avgörande för att användaren överhuvudtaget ska förstå funktionen (Sundström 2009).

Mer komplicerat upplever frågeställarna att det är att finna var man läser tidigare svar, då så många som en femtedel av frågeställarna upplever det svårt. Eftersom de ställt en fråga har de också sökt efter ett specifikt svar, sitt svar, vilket verkar vara svårt att hitta bland alla andra.

Resultatet kan kopplas samman med att en tredjedel av frågeställarna önskar få svaret på frågan skickad direkt till mejl.

Relativt många frågeställare delar även uppfattningen om att det är svårt att hitta en specifik fråga bland tidigare ställda frågor, då 43 procent instämmer med detta.

En så hög andel, som 40 procent efterfrågar en sökfunktion för att kunna hitta tidigare frågor och svar i funktionens frågebank.

Utifrån ovan presenterade uppgifter kan vi anta att funktionen har en del brister i sin struktur, något som är av betydelse för god användbarhet (Sundström 2009). Funktionen verkar också brista något i begriplighet, vilket skulle kunna avhjälpas genom den information och de instruktioner som webbplatsen ger om användandet (Molich 2002).

Vi nämnde tidigare att en av de vanligaste anledningarna till att man varit missnöjd med sitt svar var att det tog för lång tid innan frågan besvarades. I den fråga där respondenterna får ge förslag på förbättringar av funktionen efterlyses också just snabbare svar.

Drygt hälften av frågeställarna önskar en funktion som gav möjlighet för medarbetarna att komma med egna idéer och förslag. Det är en hög siffra som möjligtvis kan spegla frågeställarnas personliga egenskaper i form av engagemang till information samt organisationen i stort. Än en gång kan vi endast spekulera kring detta, då enkäten ej kartlagt detta. En funktion där medarbetarna får komma med egna idéer och förslag skulle kunna stimulera till ett mer öppet diskussionsklimat, där skilda åsikter uppmuntras (Johansson 2005). Detta skulle kunna vara ett steg närmare en typ av dialog. Dialoger inom en organisation skapar förutsättningar för att utveckla en god internkommunikation, där personer med ledaransvar har en viktig roll som uppmuntrande till dialoger (Falkheimer 2003). Bakom JanDirekt står personer med just ledarbefattningar, det är således de som har det huvudsakliga ansvaret för att internkommunikationen är bra.

Ur ett större perspektiv kan den vidareutvecklade funktionen som ovan nämnts ses kunna bidra till en bättre internkommunikation. Som vi tidigare nämnt kräver ofta stora, komplexa organisationer en tydlig struktur med rutiner och riktlinjer, men risken med en alltför fast struktur är att dess ramar hindrar och begränsar idéer, tankar och kommunikation (Johansson 2005). JanDirekt kan fungera som ett komplement till de formella kommunikationsvägarna och skapa ett "tillåtande kommunikationsklimat", för att citera SU:s egen kommunikationspolicy.

Något annat som ledningen bör uppmärksamma är att 40 procent av frågeställarna skulle vilja få möjligheten att fråga andra personer på viktiga positioner. Denna förändring har JanDirekts inspirationskälla "IngelaDirekt" på Södra Älvsborgs sjukhus i Borås genomgått under våren. Funktionen har som vi tidigare nämnt döpts om till "SjukhusledningenDirekt", vilket också medfört en omstrukturering, där personer från hela ledningen svarar och godkänner svar⁵.

Problemet i en stor organisation som Sahlgrenska är att det är så få som sitter längst upp i förhållande till hur många som arbetar i organisationen. Det gör det svårt att hantera ett alltför öppet kommunikationsflöde nerifrån och upp (Axelsson 1998). I undersökningen förekommer en del synpunkter på att det är resursslöseri att sjukhusledningen skall besvara frågor om varför det inte finns tvål i duscharna, att de borde ägna sig åt viktigare saker. Detta är kanske också frågor som borde besvaras av någon längre ner i organisationen, som kanske också har mer kunskap i frågan och större möjligheter att komma med ett bra svar. Genom att utvidga gruppen som besvarar frågor till att innefatta chefer på flera nivåer kan trycket på ledningen minska och kvalitén på svaren eventuellt höjas.

Som vi tidigare i analysen presenterat var en annan vanlig anledning till att man var missnöjd med sitt svar, att man faktiskt inte hade fått något. Uteblivna svar visar på att funktionen brister i sin tillförlitlighet, då tillförlitlighet innebär att en funktion ska vara stabil och fungera som den ska varje gång den används. I ett större perspektiv innebär det också att den brister i kvalitet (Molich 2002). Vi utgår härifrån att frågor inte medvetet nonchaleras av JanDirekt redaktionen eller försvinner i "hanteringen". Möjliga förklaringar till att man inte fått något svar kan då istället vara att man ej använt sig av en SU-adress eller att man inte följt reglerna för vilka frågor som får ställas. Detta tyder på att informationen kring hur man använder funktionen inte är så tydliga som man kan begära.

⁵ Björn Gustafsson, informationschef Södra Älvsborgs sjukhus. Telefonsamtal 30 april 2009.

Studiens huvudsakliga resultat

Nedan följer en kort sammanfattning av undersökningens huvudsakliga resultat utifrån våra frågeställningar.

Har JanDirekt påverkat internkommunikationen inom SU?

Vi kan i undersökningen med relativt stor säkerhet säga att JanDirekt har påverkat den informella kommunikationen mellan medarbetarna, genom att skapa diskussioner kring frågor och svar i funktionen. Det finns dock inget som tyder på att JanDirekt har synliggjort ledningen och minskat avståndet mellan ledningen och medarbetarna i organisationen. Men det faktum att de flesta är positivt inställda till funktionen och tycker att den behövs, kan tyda på att den har potential att förbättra kommunikationen mellan ledningen och medarbetarna. 20 procent av dem som har använt JanDirekt anser också att funktionen har bidragit till att göra dem bättre informerade om SU:s övergripande verksamhet. Då större delen av de frågor som ställs i funktionen inte anses kunna ställas till närmsta chef, kan man också dra slutsatsen att det finns ett behov för ett forum som JanDirekt där dessa frågor kan behandlas.

Har JanDirekt påverkat SU:s interna kultur?

Som väntat är samhörigheten mellan SU:s olika sjukhus relativt liten och medarbetarna identifierar sig i liten utsträckning med SU som organisation, men i undersökningen kan ingen skillnad ses mellan de som använder JanDirekt och de som inte gör det. Som framgår ovan har JanDirekt stimulerat den informella kommunikationen i organisationen, vilket teoretiskt sätt kan främja kultur- och identitetsbyggande. Det är dock inget vi kan påvisa i vår undersökning.

Hur upplever SU:s anställda JanDirekts utformning och användbarhet?

Användarna av JanDirekt är eniga om att funktionen har ett stort utvecklingsbehov. Tillgängligheten anses vara god, däremot behöver förbättringar göras på ett flertal andra områden. Många anser att det tar för lång tid att få svar på frågor och många är dessutom missnöjda med de svar de får, då de anses vara otydliga och alltför politiskt korrekta. Det framgår också att det behöver göras tydligare vem som besvarar frågorna. Funktionens användbarhet behöver också förbättras genom tydligare information om hur funktionen fungerar och vilka förhållningsregler som finns. Man behöver också se över möjligheten för användarna att få ställa följdfrågor, eller på annat sätt möjliggöra någon form av återkoppling för användaren.

Den utbredda missnöjdheten med hur funktionen fungerar bör uppmärksammas av SU:s ledning. JanDirekt riskerar annars att motverka sitt eget syfte och snarare öka avståndet mellan ledningen och medarbetarna.

Slutdiskussion

Något som hade ökat förutsättningarna att kunna analysera vårt material på bästa sätt är kunskap om respondenternas informationsprofil. Nu blir detta en faktor som vi förstår kan spela stor roll, och som gör det svårare att uttala sig om vilken inverkan JanDirekt har haft på till exempel informationsnöjdhet.

Frågeställarna visade sig till exempel vara de som var minst nöjda med den information de får från ledningen, trots att de är de som mest aktivt använder intranätet och troligtvis funktionen JanDirekt. Är det personliga egenskaper och deras informationsprofil som bidrar till detta? Eller vad döljer sig bakom siffrorna? Det hade varit intressant att göra en undersökning som kartlade de anställdas informationsprofil. Vilka kunskaper har de anställda om SU som organisation och om verksamheten i stort? Och hur pass intresserade är de av olika sorters information? I vår studie, och även i tidigare studie av intranätanvändningen på SU, talar många "varken eller"- svar om att intresset för ledningsinformation kanske inte är så stort.

Som vi presenterat tidigare visade sig de flesta vara positivt inställda till funktionen och ansåg att funktionen behövs. Här kunde man också se en tydlig skillnad mellan icke-användarna och frågeställarna. Ju mer aktiv användare desto mer positiv till funktionen. Också här skulle informationsprofilen varit en viktig pusselbit för att få reda på om användarna varit mer positivt inställda redan innan de använde funktionen eller om funktionen har bidragit till detta.

Det faktum att så många ansåg att JanDirekt är lite av "ett spel för gallerierna" anser vi är något som sjukhusledningen och JanDirekt-redaktionen bör uppmärksamma om man ska behålla funktionen. Som vi nämnt kan anledningarna till att funktionen uppfattas på detta sätt vara många, varav en del kan påverkas. För om denna uppfattning växer sig alltför stark, genom ett stort missnöje med funktionen, anser vi att det kan finnas risk för att funktionen motverkar sitt eget syfte och att avståndet till ledningen snarare ökar än minskar.

Vi kunde tyvärr inte se att JanDirekt på något sätt bidragit till att stärka samhörigheten och identitetskänslan på SU. Det finns visserligen en svag tendens i materialet till att icke-användarna känner mindre samhörighet med organisationen, men vi ansåg att den låga svarsfrekvensen i enkätgrupp 1 samt de låga antalet svarande i just den gruppen var för litet för att vi skall kunna dra några slutsatser utifrån detta resultat.

Men utifrån det faktum att JanDirekt har påverkat den informella kommunikationen anser vi att det är rimligt att tro att organisationskulturen och organisationsidentiteten på sikt kan påverkas, även om vi inte kan påvisa detta i vår undersökning. Också här är det förstås avgörande att "dialogen" med ledningen uppfattas som positiv, för att funktionen inte ska hjälpa till att befästa uppfattningar som att ledningen inte lyssnar, inte förstår och inte har en aning om hur det ser ut och fungerar på golvet. Eller som någon uttrycker det i en kommentar:

"Ledningen är långt ifrån oss i produktionen och på något sätt märks det mer tydligt just genom JanDirekt".

JanDirekts påverkan på den informella kommunikationen skulle kunna möjliggöra för ledningen att i högre grad påverka "dagordningen" i de informella samtalen. Genom

JanDirekt har de en sorts direktlänk ned i fikaummen genom de svar som ges. Möjligheterna till detta vore givetvis större om det i funktionen fanns möjlighet till återkoppling. Samtidigt kan man också diskutera om inte JanDirekt också kan vara till god hjälp för chefer och för ledningen i deras jobb med att sälla och sortera ut vilken information medarbetarna önskar och behöver. Detta skulle kunna bidra något till den metakommunikation som Simonsson efterlyser mellan chefer och medarbetare (Simonsson 2002, 2005), då chefens förståelse för vilken information de anställda vill ha kan öka.

Slutligen vill vi nämna något om de problem som kan finnas med att gå förbi de formella kommunikationsvägarna på det vis som man gör i JanDirekt. Det finns till exempel en risk att mellanchefer i organisationen kan känna sig förbigångna och uppleva att de anställda går bakom ryggen på dem och att det riskerar att framställa dem i dåliga dager. Bland fritextkommentarerna finns ett fåtal exempel på när anställda ha fått tillsägningar av sin närmsta chef efter att ha ställt frågor:

"När jag ställde en fråga till JanDirekt fick jag ovetta av chefen för min fråga. Därför vågar jag inte fråga flera gånger om det som verkligen berör mig och mina kollegor. Två chefer var på mig efter detta, medan mina kollegor tyckte det var jättebra att fråga."

Detta är naturligtvis mycket allvarligt, men vi har valt att inte närmare beröra detta ämne i vår enkät, då det parallellt med vår studie genomförts en motsvarande studie ur chefsperspektiv, där chefernas uppfattningar om JanDirekt undersöks närmare.

Konkreta förbättringar

Utifrån studiens resultat har vi kommit fram till några konkreta förslag på hur JanDirekt skulle kunna utvecklas och förbättras.

Namnbyte

JanDirekt som namn är missvisande och leder till irritation bland användarna. Det måste framgå tydligare vem som har svarat på frågan. Ett namnbyte på funktionen till SjukhusledningenDirekt vore troligtvis den bästa lösningen. Annars måste det tydligt framgå hur besvarandet av frågorna går till.

Klara besked om handläggning

Inför undersökningen fick vi plocka bort många adresser som inte var SU-adresser och vars frågor, i enlighet med reglerna, inte besvarats. Ett filter som förhindrar frågor från annat än SU-adresser vore en lösning. Om inte annat bör avsändarna få återkoppling om de inte angett en SU-adress. Detta för att undvika att medarbetare upplever det som att man strunta i eller sällat bort deras frågor. Detsamma bör förstås gälla frågor som på något sätt strider mot funktionens regler.

Snabbare svar

Korta svarstiden. Frågor som inte kan besvaras inom en rimlig tid kanske inte ska besvaras. Frågeställaren bör i vilket fall få besked om hur länge ett svar kan förväntas dröja.

Möjlighet till återkoppling

Ökade möjligheter till återkoppling är nödvändigt för att frågeställarna skall bli mer nöjda med svaren. Det skulle vara ett steg närmare en faktisk dialog, med de fördelar som det innebär. Det skulle kunna höja kvalitén på svaren genom att ge möjlighet till förtydligande av både frågor och svar. Möjlighet till följdfrågor hade givetvis varit det allra bästa, men är också väldigt resurskrävande. Ett annat alternativ hade varit möjlighet för medarbetarna att

kommentera frågor och svar. Redaktionen för JanDirekt skulle då ha möjlighet att fånga upp svar som debatterades flitigt och som skulle behöva förtydligas eller kompletteras. En kommentarsfunktion innebär givetvis mer jobb för redaktionen, då någon måste godkänna kommentarerna innan de läggs ut, för att förhindra personangrepp och annat olämpligt.

Svar direkt till frågeställarens mejl

Gör det lättare för frågeställaren att hitta "sitt" svar.. Om vi förstått det rätt så möjliggör inte tekniken på intranätet en sökfunktion i JanDirekt, men det är något man bör ha med sig inför vidare utveckling av intranätet och funktionen JanDirekt. Innan detta är möjligt vore ett alternativ att alltid låta frågeställaren få svaret också via mejl, till exempel via ett mejl med länk till svaret. Att få ett mejl tillbaka skulle förmodligen också upplevas som mer personligt än att behöva söka reda på svaret på intranätet.

Sträva efter tydliga och konkreta svar

Vid besvarandet av frågor är det också viktigt att den som svarar strävar efter att ge raka, konkreta svar, väl underbyggda med argument och tydligt formulerade. För att ha möjlighet att göra detta är det förstås viktigt att redaktionen för JanDirekt gör ett bra jobb med att hitta personen med rätt kompetens för att besvara frågan.

Referenser

Böcker

Anell, Anders (2004) *Strukturer, Resurser, Drivkrafter - sjukvårdens förutsättningar*.

Lund: Studentlitteratur

Axelsson, Rune (1998) *Hälso- och sjukvårdsadministration: i organisationsteoretiskt perspektiv*.

Lund: Studentlitteratur

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

Bolman, Lee G & Deal, Terrence E (2006) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*.

Lund: Studentlitteratur

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

Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (2006) *Kommunikation är mer än bara ord*. Lund: Studentlitteratur

Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (2007) *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*.

Vällingby: Norstedts Juridik AB

Falkheimer, Jesper & Heide, Mats (2003) *Reflexiv kommunikation – nya tankar för strategiska kommunikatörer*. Malmö: Liber

Hallin, Bo & Siverbo, Sven (2003) *Styrning och organisering inom hälso- och sjukvård*.

Lund: Studentlitteratur

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

Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2002) *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur

Johansson, Catrin (2005) Struktur, kultur och kommunikation. I Heide, Mats, Johansson, Catrin & Simonsson, Charlotte. (2005) *Kommunikation och organisation*. Liber: Malmö

Dimbleby, Richard, Burton, Graeme, Kommunikation är mer än bara ord, Studentlitteratur, 2006

Larsson, Lars Åke (2000) *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur

Larsson, Lars Åke (2001) *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur

Molich, Rolf (2002) *Webbdesign- med fokus på användbarhet*, översättning: Franzén Torkel, Lund: Studentlitteratur

Simonsson, Charlotte (2005) *Ledarskap och kommunikation - chefen som informationsspridare och meningsskapare*. I Heide, Mats, Johansson, Catrin & Simonsson, Charlotte. (2005) *Kommunikation och organisation*. Malmö: Liber

Sundström, Tommy, (2009) *Användbarhetsboken - bästa sätten att göra en fungerande webb* Lund: Studentlitteratur

Strid, Jan (1999) *Intern kommunikation: inom organisationer, företag och myndigheter*.Lund: Studentlitteratur

Trost, Jan (2005) *Enkätboken. 2:a upplagan* Lund: Studentlitteratur

Uppsatser/avhandlingar

Johansson, Ellinor, Pernervik, Magnus & Reuterstrand, Miriam (2007) *Hur får man reda på något om man inte använder intranätet? - en kvantitativ studie om hur vårdpersonalen på Sahlgrenska får ledningsinformation*. Opublicerat manuskript, C-uppsats. Göteborgs Universitet: Institutionen för Journalistik och Massmedier

Simonsson, Charlotte (2002) *Den kommunikativa utmaningen: en studie av kommunikationen mellan chef och medarbetare i en organisation*. Avhandling Lunds Universitet. Lund: Sociologiska Institutionen

Internet

SCB (2008)

Privatpersoners användning av datorer och internet (elektronisk) PDF-dokument.

Tillgänglig:

<http://www.scb.se/statistik/_publikationer/IT0102_2008A01_BR_IT01BR0801.pdf

21 maj 2009

Sahlgrenska universitetssjukhuset

Om sjukhuset

Tillgänglig:

<http://sahlgrenska.se/sv/SU/Om-sjukhuset/> 30 april 2009

Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Organisationsschema (elektronisk) PDF-dokument.

Tillgänglig:

http://sahlgrenska.se/upload/SU/Dokument/om_su/org_schema.pdf?epslanguage=sv
26 maj 2009

Sahlgrenska Universitetssjukhuset
Startsida intranätet (elektronisk)
Tillgänglig: via SU:s intranät 25 maj 2009

Dokument

Sahlgrenska universitetssjukhuset (2009)
Riktlinjer för information, kommunikation och massmediekontakter (elektronisk).
PDF-format.

Sahlgrenska Universitetssjukhuset (2009)
Avdelningen för information och kommunikation, informatör Robert Sjölund
Fördelar och nackdelar JanDirekt (elektronisk)

Bilaga 1 Missivbrev till enkätgrupp 1

Förfrågan om deltagande i enkätstudie

Hej,

Vi är två studenter på institutionen för medie- och kommunikationsvetenskap på Göteborgs Universitet som gör vårt examensarbete på uppdrag av informationsavdelningen på SU.

Du har blivit utvald att delta i vår undersökning vars syfte är att ta reda på vad Du som medarbetare tycker om SU:s intranätfunktion JanDirekt.

Det är helt frivilligt att delta i undersökningen men ditt svar betyder mycket för oss. Även om du inte har hört talas om funktionen JanDirekt önskar vi ändå att du tar dig tid att besvara enkäten, då ditt svar är minst lika viktigt!

Enkäten skickas ut till 1000 slumpmässigt utvalda medarbetare på SU. Alla uppgifter behandlas konfidentiellt. Inga obehöriga kan ta del av de uppgifter du lämnar och svaren kommer inte att kunna knytas till dig.

Frågorna tar 5-10 minuter att besvara och vi vill gärna ha ditt svar senast tisdagen den 5:e maj.

TACK på förhand för att du tar dig tid att besvara enkäten!

Om du har frågor eller funderingar angående konfidentialitet eller något annat, är du välkommen att kontakta någon av oss via mejl eller telefon.

Vänliga hälsningar

Kristina Berg
gusbkris86@student.gu.se, 0768-088317

Åse Bergdahl
gusbease@student.gu.se, 0703-537353

Studenthandledare Josefin Sternvik, josefine.sternvik@jmg.gu.se, 031-7864996

Du kommer till enkäten genom nedanstående länk.

\$FULLURL

Bilaga 2 Missivbrev till enkätgrupp 2

Förfrågan om deltagande i enkätstudie

Hej,

Vi är två studenter på institutionen för medie- och kommunikationsvetenskap på Göteborgs Universitet som gör vårt examensarbete på uppdrag av informationsavdelningen på SU.

Du har ställt en eller flera frågor i SU:s intranätfunktion JanDirekt och har därför blivit utvald att delta i denna undersökning. Syftet med studien är att ta reda på vad Du som medarbetare tycker om JanDirekt.

Det är helt frivilligt att delta i undersökningen men ditt svar betyder mycket för oss. Frågorna tar 5-10 minuter att besvara och vi vill gärna ha ditt svar senast tisdagen den 5:e maj.

TACK på förhand för att du tar dig tid att besvara enkäten!

Om du har frågor eller funderingar angående konfidentialitet eller något annat, är du välkommen att kontakta någon av oss via mejl eller telefon.

Vänliga hälsningar

Kristina Berg
gusbkris86@student.gu.se, 0768-088317

Åse Bergdahl
gusbease@student.gu.se, 0703-537353

Studenthandledare Josefin Sternvik, josefine.sternvik@jmg.gu.se, 031-7864996

Du kommer till enkäten genom nedanstående länk.

\$FULLURL

Bilaga 3 Enkätfrågorna

Hur ofta använder du SU:s intranät?


- Dagligen
- Flera dagar i veckan
- Någon dag i veckan
- Några gånger i månaden
- Mer sällan än en gång i månaden
- Aldrig

Har du tillgång till dator i arbetet?

- Ja, obegränsad tillgång
- Ja, men begränsad tillgång
- Nej

Hur har du tillgång till SU:s intranät?

- Via egen arbetsdator som bara jag har tillgång till
- Via arbetsdator som jag delar med andra arbetskamrater
- Har inte tillgång till någon dator i mitt arbete
- Annan tillgång, vad?

 **Hur nöjd är du med den information du får på din arbetsplats som rör ditt dagliga arbete?**

Text information om rutiner och schemaläggning

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

 **Hur nöjd är du med den information du får på din arbetsplats som rör SU:s övergripande verksamhet?**

Text information om omorganisering, ekonomi och utveckling

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

Mycket missnöjd

Känner du till funktionen JanDirekt?

- Nej, jag har aldrig hört talas om funktionen
- Ja, jag har hört talas om funktionen men har aldrig använt den
- Ja, jag har hört talas om funktionen och har läst frågor och svar i den
- Ja, jag har hört talas om funktionen och har både läst svar och ställt frågor i den

Hur fick du reda på att funktionen JanDirekt fanns?

Flera alternativ kan anges

- Via intranätet
- Hörde talas om den via kollegor
- Läste om den i SU-Nytt/annat informationsmaterial
- Informationsmöte

På annat sätt, vilket?

 **Händer det att du och dina kollegor diskuterar frågor och svar från JanDirekt?**

- Ja, ofta
- Ja, ibland
- Nej, aldrig

 **JanDirekt är en funktion på intranätet där Du som medarbetare har möjlighet att ställa frågor via mejl direkt till sjukhusdirektören Jan Eriksson. Svaren presenteras sedan på intranätet.**

Skulle du kunna tänka dig att ställa en fråga i JanDirekt?

- Ja
- Nej

 **Om du svarat NEJ på ovanstående fråga; varför skulle du inte kunna tänka dig att ställa en fråga i denna funktion?**

Kryssa för ett eller flera alternativ

- Jag är nöjd med den information jag redan får
- Det finns inget jag vill fråga
- Jag har inte tid att göra det
- Det känns opersonligt

- Jag frågar hellre min närmsta chef
- Jag har inte tillgång till dator
- Jag tror inte på den sortens funktion
- Mina frågor/åsikter känns inte tillräckligt viktiga
- Jag tycker inte om att formulera frågor via mejl
- Jag tvivlar på att jag får bra svar
- Jag vill inte skriva under med mitt namn

Annan orsak, vilken?

 **Om du inte har ställt en fråga i JanDirekt förut; skulle du kunna tänka dig att ställa en fråga?**

- Ja
- Nej

 **Om du svarat NEJ på ovanstående fråga; varför skulle du inte kunna tänka dig att ställa en fråga i denna funktion?**

Kryssa för ett eller flera alternativ

- Jag är nöjd med den information jag redan får
- Det finns inget jag vill fråga
- Jag har inte tid att göra det
- Det känns opersonligt

är

JanDirekt har gjort att jag känner mig bättre informerad om vad som händer på den enhet/avdelning där jag jobbar

JanDirekt har bidragit till att sjukhusledningen har blivit mer synlig för oss medarbetare

Genom JanDirekt uppmuntras vi medarbetare att uttrycka våra åsikter

JanDirekt är en bra funktion men skulle behöva utvecklas

JanDirekt har inte gett mig bättre vetskap om vilka som sitter i sjukhusledningen

JanDirekt har inte gjort att jag känner mig bättre informerad om SU:s övergripande verksamhet

Jag tycker inte att en funktion som JanDirekt behövs på SU

Om jag inte vet hur jag ska få svar på en fråga, kan jag alltid vända mig till JanDirekt

 **Ungerfär hur många gånger har du ställt frågor i JanDirekt?**

Antal gånger


 **Har du någon gång agerat som representant för en grupp när du ställt en fråga i JanDirekt?**

Ja, flera gånger

- Ja, en gång
- Nej, jag har bara frågat för mig själv

 **Hade din fråga/frågor kunnat ställas till din närmsta chef istället?**

- Ja, någon/några av frågorna
- Ja, alla frågorna
- Nej, inte någon av frågorna

 **Om du svarat JA på ovanstående fråga;
varför valde du att ställa frågan/frågorna i JanDirekt istället för din närmsta chef?**

Jag tycker det är enkelt att förstå hur man gör för att ställa en fråga i JanDirekt

Det kan vara svårt att hitta en specifik fråga bland tidigare ställda frågor

📖 Har du varit nöjd med svaret du fått på din fråga/frågor?

Kryssa för det alternativ som bäst överrenstämmer med din åsikt i frågan

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

📖 Om du inte varit nöjd med svaret på din fråga/frågor; varför har du inte varit nöjd?

Kryssa för ett eller fler alternativ

- Jag har inte fått något svar
- De har inte kunnat svara på min fråga
- Svaret har varit svårt att förstå
- De har inte förstått min fråga

De har undvikit att svara på det jag frågat efter

Det tog för lång tid att få frågan besvarad

Annan orsak, vilken?

 **Hur lång tid tog det innan du fick svar på din fråga?**

Några dagar

En vecka

Två veckor

En månad

Två till tre månader

Längre än tre månader

 **Var du nöjd med svarstiden?**

Mycket nöjd

Ganska nöjd

Varken nöjd eller missnöjd

Ganska missnöjd

Mycket missnöjd

Skulle någon av följande förändringar kunna förbättra funktionen JanDirekt?

Kryssa för ett eller fler alternativ

- Snabbare svar på frågor
- Möjlighet att ställa frågor anonymt
- Bättre placering på intranätet
- I och med funktionens namn borde endast sjukhusdirektören Jan Eriksson svara på frågorna
- Möjlighet att kunna komma med idéer och förslag och inte bara att ställa frågor
- Att svaret på frågan också skickas direkt till frågeställarens mejl
- Möjlighet att fråga andra personer på viktiga positioner
- Jag är nöjd med funktionen JanDirekt som den är
- En sökfunktion för tidigare ställda frågor

Annan förändring, vilken?

Är du

- Man
- Kvinna

Ange födelseår

Fyra siffror

 **Vilken av nedanstående yrkesgrupper tillhör du?**

- Undersköterska/skötare
- Sjuksköterska
- Läkare
- Övrig vårdpersonal
- Övrig personal

 **Har du någon form av chefsbefattning?**

- Ja
- Nej

 **Har du ytterligare synpunkter utöver det som tagits upp i enkäten?**

◀▶▲▼

