

Examensarbete i medie- och kommunikationsvetenskap, 15 hp  
Institutionen för journalistik och masskommunikation  
Göteborgs universitet

## Är du omsprungen av Jan-Direkt?



En studie av chefernas inställning till frågefunktionen  
Jan-Direkt på Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Malin Håkansson  
850708-6307  
Anna Johansson  
870912-2900

Handledare: Josefine Sternvik

## Abstract

<b>Titel</b>	Är du omsprungnen av Jan-Direkt? – en studie av chefernas inställning till frågefunktionen Jan-Direkt på Sahlgrenska Universitetssjukhuset
<b>Författare</b>	Malin Håkansson och Anna Johansson
<b>Uppdragsgivare</b>	Sahlgrenska Universitetssjukhusets informationsavdelning
<b>Kurs</b>	Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap, Institutionen för journalistik och masskommunikation vid Göteborgs universitet
<b>Termin</b>	Vårterminen 2009
<b>Handledare</b>	Josefine Sternvik
<b>Sidantal</b>	54 <i>inklusive bilagor</i>
<b>Syfte</b>	<i>att klargöra hur funktionen Jan-Direkt fungerar ur ett chefsperspektiv</i>
<b>Metod</b>	Kvantitativ webbenkätstudie
<b>Material</b>	Resultat från webbenkät med 627 deltagare vilka är anställda som chefer på olika nivåer i organisationen (Sahlgrenska Universitetssjukhuset)
<b>Huvudresultat</b>	Vårt huvudresultat visar på det stora hela att cheferna är nöjda med frågefunktionen Jan-Direkt och användningen av intranätet är mycket hög hos denna grupp. Cheferna känner sig inte förbigångna av funktionen utan tror att medarbetarna väljer dem som främsta informationskanal. Vidare är cheferna till största del nöjda med gränssnittet och tycker att funktionen finns lättillgänglig. Det ska tilläggas att den passiva användningen, det vill säga att läsa frågor och svar i Jan-Direkt, är avsevärt mycket högre än den aktiva, där chefer ställer respektive besvarar frågor.

## Executive summary

This study is executed on assignment by Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU, Sahlgrenska University Hospital) to examine how the managers in the organization have responded to the relatively new intranet application *Jan-Direkt*. Jan-Direkt is an application where employees at all levels of the organization can submit questions to the senior management and whose reply will be published on the intranet, normally within one week. The reason behind this study is the fact that this application is rather new – it has only been in use for little over a year - and SU's Department of Communications would like to examine whether or not it has been well received by managers at the different levels of the organization. Is there any form of discontent with Jan-Direkt amongst the managers? This is highly important to discover in time to be able to make any necessary improvements or changes to the application for it to contribute to an efficient communication. Hence, our aim with this study is to *clarify how well the application Jan-Direkt works from a managers' perspective*.

Our study has its base in a number of different theories. These theories mainly concern general organizational - and communications theories, but also include more specific theories, particularly regarding intranets, their designs and layouts.

The empiric study is quantitative and executed as a web survey. The survey was distributed to *all* managers ( $\approx 627$ ) in the organization and the questions were based on our aim of the study. To fulfil this we constructed the questions to examine the managers' use of and attitude towards the intranet and Jan-Direkt. Moreover, the questions also regarded background information such as the managers' age, type of managerial position and gender. Due to the fact that we have made a total selection and to our high rate of response from the survey (80 percent) we feel confident to say that our results can be generalized and therefore are valid. However, we have not managed to access information on the exact number of managers at each level and the percentage of men and women. Nor have we accessed information on their age. Due to this we have not been able to make an analysis of whether or not our results are entirely representative.

The results from the study are presented with our research questions as headers and are integrated with our analysis and, where applicable, earlier research on the subject. The main result shows that, in general, the managers are content with Jan-Direct as a tool of communication. They feel it is easy to use, easy to find and very few have any difficulties in understanding how it works. Furthermore, the general opinion is that they do not believe that their co-workers tend to use Jan-Direkt instead of asking their own manager in the event of need of information regarding the organization. Nor do they believe that, since Jan-Direkt was introduced, they (the managers) have less control over what work related matters are important to their co-workers. This implies that the managers do *not* feel passed over by Jan-Direkt as a tool of communication.

However, there are some aspects where the managers, although be it a minority, have suggestions for improvements of the application. These mainly regards the fact that, despite that the name Jan-Direkt implies that it is the managing director Jan Eriksson himself that replies to all the submitted questions, this is not the reality. In fact, in most cases, he only signs and makes any necessary corrections to the replies before they are published. The actual replies are written by other staffs that are experts on the specific areas. Hence, a change of the name from Jan-Direkt to Sjukhusledning-Direkt (Senior Management-Direct) may be something to consider. A second issue that has been raised is the fact that there is no possibility to stay anonymous if you submit a question to Jan-Direkt. This might be solved by allowing the person who submits a question to be anonymous in the *publishing* of the question and answer, but to be obliged to state their full name when they *submit* their question so that only the Department of Communications knows their identity. Furthermore, it was also suggested that a search engine, that enables the users to search among submitted questions and answers, is added to the function.

All in all, Jan-Direkt from this study appears to be working well from a managers' perspective, and there is no urgent need for any changes to improve it. However, we do believe that it is important to continuously evaluate this application to see any possible changes in the use of and attitudes towards it. Moreover, we believe it is vital to take into consideration the result of another, on going, study regarding the co-workers attitude towards Jan-Direkt. These two studies are highly interesting to compare and to draw conclusions from together.

# Innehållsförteckning

<b>Executive Summary</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>9</b>
1.1 Uppdraget från Sahlgrenska Universitetssjukhuset.....	9
1.2 Problematisering.....	9
<b>2. Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>12</b>
<b>3. Metod</b> .....	<b>14</b>
3.1 Val av metod samt urval.....	14
3.2 Utformning av webbenkäten och följebrevet.....	15
3.3 Efter att enkäten skickats ut.....	17
3.4 Analys av enkäten.....	18
3.5 Bortfallsanalys.....	18
<b>4. Studiens referensram</b> .....	<b>20</b>
4.1 Vårt förhållningssätt.....	20
4.2 Internkommunikation.....	20
4.3 Intranät.....	23
4.4 Intranätets layout och gränssnitt.....	24
4.5 Organisationsstruktur och organisationskultur.....	25
4.6 Ledarskap och makt.....	26
4.7 Chefer och intranät.....	27
<b>5. Resultat och analys</b> .....	<b>30</b>
5.1 Bakgrundsanalys.....	30
5.2 I vilken utsträckning och till vad använder sig cheferna av Jan-Direkt?.....	32
5.3 Vilken inställning har cheferna på SU till innehållet och gränssnittet i funktionen Jan-Direkt?.....	35
5.4 Vad anser cheferna på SU om Jan-Direkt som kommunikationskanal?.....	37

5.5 Hur påverkar Jan-Direkt svarspersonernas chefskap?.....	40
<b>6. Slutdiskussion.....</b>	<b>44</b>
6.1 Om arbetsprocessen.....	44
6.2 Om resultatet.....	45
<b>Referenser.....</b>	<b>48</b>
<b>Bilagor.....</b>	<b>49</b>
Bilaga 1: Enkäten.....	49
Bilaga 2: Följebrev.....	54

## Figurförteckning

Figur 1. Fördelning av chefstyper .....	30
Figur 2. Åldersfördelning.....	30
Figur 3. Könsfördelning.....	31
Figur 4. Könsfördelning i de olika chefsgrupperna.....	31
Figur 5. Chefers dagliga användning av intranätet.....	33
Figur 6. Passiv användning av Jan-Direkt.....	35
Figur 7. Skillnaden mellan kvinnor och män som anser att Jan-Direkt är viktig för kommunikationen.....	39

## Tabellförteckning

Tabell 1. Inställningen till hur kommunikationen fungerar mellan chefer och medarbetare på SU.....	32
Tabell 2. Inställningen till hur kommunikationen fungerar mellan chefer och ledningen på SU.....	32
Tabell 3. Chefernas inställning till huruvida det är enkelt att använda Jan-Direkt .....	36
Tabell 4. Chefers inställning till huruvida de flesta frågor i Jan-Direkt är mycket bra .....	36
Tabell 5. Chefers inställning till Jan-Direkts betydelse för kommunikationen för SU som organisation.....	38
Tabell 6. Chefers inställning till Jan-Direkts betydelse för kommunikationen för deras medarbetare.....	38
Tabell 7. Chefers inställning till Jan-Direkts betydelse för kommunikationen för dem som chefer.....	39
Tabell 8. Chefers inställning till huruvida de tror att medarbetare hämtar information via Jan-Direkt istället för via dem.....	41
Tabell 9. Chefers inställning till huruvida de hellre besvarar frågor personligen än via Jan-Direkt.....	42

Tabell 10. Chefers inställning till huruvida de upplever att de fått sämre kontroll över vilka frågor som är viktiga för deras medarbetare efter införandet av Jan-Direkt.....	42
--	----



# 1. Inledning

## 1.1 Uppdraget från Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Sedan ett år tillbaka är funktionen Jan-Direkt, där medarbetare kan ställa frågor till sjukhusdirektören Jan Eriksson, en del av SUs (Sahlgrenska Universitetssjukhuset) intranät. Funktionen är konstruerad efter en liknande funktion på Södra Älvsborgs Sjukhus i Borås. Den fungerar på så sätt att man ställer frågan via ett formulär på intranätet som sedan inkommer som ett mail till redaktionen på informationsavdelningen. Redaktionen vidarebefordrar sedan frågan till lämplig svarsperson. Dessa svarspersoner består av en grupp på cirka 20 personer och utgörs av anställda med olika spetskompetenser. Dessa besvarar frågan och skickar den sedan tillbaka till redaktionen som skickar vidare den till Jan som i sin tur godkänner och eventuellt korrigerar svaret. Det slutgiltiga svaret publicerar sedan redaktionen på intranätet där alla medarbetare kan ta del av detta. Alla frågor och svar sparas i ett arkiv som finns tillgängligt via intranätet.

Under en vecka får redaktionen in cirka 20-30 frågor. Frågorna besvaras olika snabbt beroende på svårighetsgrad. Det kan därför ta allt från ett dygn till flera månader innan publicering sker.

Efter ett möte med uppdragsgivarna på SUs informationsavdelning kom vi gemensamt fram till att vårt uppdrag ska rikta sig mot chefernas inställning till funktionen. Detta efter önskemål från sjukhusdirektören (Jan Eriksson).

## 1.2 Problematisering

SU som organisation är mycket komplex. 1997 slogs Sahlgrenska Sjukhuset, Mölndals Sjukhus samt Östra Sjukhuset samman till SU och sammantaget arbetar nu cirka 17000 anställda i organisationen.<sup>1</sup> På grund av organisationens uppbyggnad och storlek bildas automatiskt en omfattande hierarkisk ordning, vilket naturligtvis påverkar internkommunikationen. Stora organisationer med många specialiserade avdelningar

---

<sup>1</sup> <http://www.sahlgrenska.se/sv/SU/Om-sjukhuset/Historik/> Hämtad 2009.04.06. Uppdaterad 2008-10-24 14:09

skapar ofta små egna grupper som inte har kontakt med varandra. Detta medför att organisationens helhet blir förbisedd.<sup>2</sup>

När ett år nu har förflutit med Jan-Direkt finns ett behov av en utvärdering av funktionen för att kunna se hur den har fungerat och kunna göra eventuella förändringar. För att intranätet ska bli framgångsrikt på längre sikt behövs regelbundna utvärderingar av funktionen så att eventuella brister ska kunna åskådliggöras samt åtgärdas.<sup>3</sup> Uppdragsgivarna är hittills nöjda med funktionen och har fått mer interaktion än vad de förväntat sig. Dock vill de undersöka om cheferna i organisationen känner sig förbigångna då medarbetare har möjlighet att använda funktionen istället för att konsultera sin närmsta chef. Om ett missnöje mot dagens system skulle uppstå skulle detta kunna påverka internkommunikationen på avdelningarna negativt. Detta är naturligtvis viktigt att upptäcka så snart som möjligt för att kunna vidta åtgärder då internkommunikation är en grundpelare i alla organisationer.<sup>4</sup> För att kunna skapa och bibehålla ett användbart och funktionellt intranät måste man utgå från de anställdas behov i organisationen, varför det är av stor vikt att ha en dialog med användarna av intranätet.<sup>5</sup> Organisationskulturer är ofta mycket starka och det kan ibland vara svårt att upptäcka ett motstånd eller missnöje mot ny teknik, som exempelvis ett intranät, på ytan. Därför behöver man gå djupare för att upptäcka ett eventuellt missnöje.<sup>6</sup>

Vi som uppsatsskrivare ser det som en utmaning att kunna identifiera ett eventuellt missnöje i organisationen för att detta ska kunna korrigeras i tid. Detta gör att vårt uppdrag känns värdefullt att genomföra. Vår förhoppning är att vår studie ska kunna generaliseras samt appliceras på andra organisationer med liknande intranät.

Intresset för mottagarnas och användarnas attityder och beteenden har varit omfattande sedan 1930-talet, bland annat hos näringslivet, myndigheter och forskningsinstitutioner.<sup>7</sup> Ämnet organisationskommunikation etablerades dock inte som ett akademiskt ämne förrän på 1960-talet. Till en början låg kommunikation inte i fokus när studier gjordes utan kom med som ett ”extraämne” när något annat studerades. På

---

<sup>2</sup> Kreps, 1990 s. 219 f, Strid, 1999 s. 44

<sup>3</sup> Bark, 1997, s.98

<sup>4</sup> Heide et al, 2005, s.17

<sup>5</sup> Bark et al, 2002, s. 14

<sup>6</sup> Bark et al, 2002, s. 37

<sup>7</sup> Falkheimer, 2001, s.38

grund av att ämnet är så pass nytt finns det fortfarande mycket inom ämnet som inte har studerats. Internationellt har forskningsområdet växt nämnvärt men vad gäller Sverige är behovet av forskning betydligt större.<sup>8</sup> Därför skulle vår studie kunna bli ett bidrag till utökad forskning.

SU och dess internkommunikation har dock undersökts flera gånger tidigare av studenter vid Göteborgs universitet. En av dessa studier undersökte hur personal som inte tog del av intranätet fick sin ledningsinformation. Huvudresultatet från denna studie var att de som inte tog del av intranätet regelbundet fick den mesta informationen från sin närmsta chef, kollegor och massmedia. De flesta uppgav att de helst ville få information från sin närmsta chef då de föredrog tvåvägsinformation vilket de inte tyckte att intranätet gav. Det ska tilläggas att denna undersökning gjordes innan införandet av Jan-Direkt.<sup>9</sup>

Två andra studentuppsatser har undersökt logistikföretaget Schenkers intranät ur ett chefsperspektiv. Den kvalitativa av dem kom fram till att cheferna uttrycker sig övervägande positivt vid en direkt fråga om intranätet men det visade sig sen att deras användning av intranätet var låg.<sup>10</sup> Den kvantitativa av dem kom istället fram till att cheferna använde sig av intranätet i stor utsträckning och hade en positiv inställning till att utveckla intranätet.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Heide et al, 2005, s. 45, Falkheimer, 2001, s. 27

<sup>9</sup> Johansson et al, 2007

<sup>10</sup> Efvergren et Skarpsvärd, 2006

<sup>11</sup> Nikell, 2006

## 2. Syfte och frågeställningar

Vårt syfte och våra frågeställningar har vi grundat på vår problematisering och de blir därför som följer:

Syftet med denna studie är *att klargöra hur funktionen Jan-Direkt fungerar ur ett chefsperspektiv.*

Vi vill här undersöka hur cheferna upplever att Jan-Direkt spelar in i kommunikationen på SU. Detta vill vi belysa ur flera olika perspektiv; både i organisationen som helhet, mellan chef och ledning samt mellan chef och medarbetare. För att kunna uppfylla detta syfte har vi arbetat fram fyra frågeställningar:

### 1) I vilken utsträckning och till vad använder sig cheferna av Jan-Direkt?

Här vill vi ta reda på hur många av cheferna som känner till Jan-Direkt, hur många som använder funktionen samt på vilket sätt de använder den (läser de frågor och svar, ställer de egna frågor eller besvara de frågor själva). Det finns nämligen en möjlighet att vissa chefer är både användare i den bemärkelsen att de kan ställa frågor men även besvara vissa frågor i egenskap av expert. Detta medför att de kan få dubbla roller och olika chefer kan därför använda funktionen på olika sätt. Chefer fungerar ofta som förebilder på det sätt att de anställda kan ta efter deras beteende.<sup>12</sup> Det är därför viktigt att kartlägga i vilken utsträckning cheferna använder Jan-Direkt då detta kan ge en indikation på hur användningen i organisationen ser ut i stort. Denna frågeställning hjälper oss att få information som är nödvändig för att kunna analysera de övriga frågeställningarnas resultat.

### 2) Vilken inställning har cheferna på SU till innehållet och gränssnittet i funktionen Jan-Direkt?

Med denna frågeställning vill vi ta reda på vad cheferna tycker om funktionen i egenskap av användare; anser de att den innehåller bra frågor och svar, är den lätt att använda, skulle den behöva några förbättringar för att fler ska använda den. Resultatet

---

<sup>12</sup> Bark, 1997, s. 53 ff

på denna frågeställning talar om för oss hur cheferna uppfattar användbarheten av Jan-Direkt vilken är en grundförutsättning för att de ska vilja använda den överhuvudtaget. Vi har en hypotes om att i fall deras uppfattning om användbarheten och innehållet är negativ blir sannolikt deras inställning till den som kommunikationskanal också den negativ.

### **3) Vad anser cheferna på SU om Jan-Direkt som kommunikationskanal?**

Här vill vi veta vad cheferna på SU har för inställning till kommunikationen, om de tycker att frågefunktionen Jan-Direkt är av stor betydelse för SUs kommunikation samt om den bidrar till en förbättring eller försämring av kommunikationen. Vi vill även veta om de anser att Jan-Direkt är ett bra redskap för medarbetarna att ställa frågor genom eller om de föredrar interpersonell kommunikation med dem själva som främsta informationskälla. Det finns både positiva och negativa aspekter som cheferna skulle kunna se med Jan-Direkt; en sådan funktion kan komplettera andra kommunikationskanaler och på så sätt skapa en optimal kommunikationsblandning<sup>13</sup>. Samtidigt finns även risken att cheferna upplever att de mister sin roll som *gate keeper*, det vill säga att vara den som väljer vilken information som är viktig att förmedla, och då känner sig bortglömda.<sup>14</sup> Beroende på hur man ser på Jan-Direkt som kommunikationskanal kan cheferna påverkas olika mycket i sitt chefskap.

### **4) Hur påverkar Jan-Direkt svarspersonernas chefskap?**

Med denna frågeställning vill vi undersöka om Jan-Direkt på något sätt har förändrat chefernas dagliga arbetssituation. Nya funktioner på arbetsplatser påverkar de anställda på olika sätt. Har den minskat deras kontakt med sina medarbetare genom att de får mindre frågor från dem eller känner de att de har tappat kontrollen över vilka frågor som är viktiga för medarbetarna? Vår hypotes här är att cheferna till viss del upplever att Jan-Direkt medför att de mister en del av sin maktposition. Detta då vi tror att frågefunktionen gjort att de får mindre kontakt med och färre frågor från sina medarbetare.

---

<sup>13</sup> Bark, 1997, s. 102 f

<sup>14</sup> Bark, 1997, s. 115 ff

## 3. Metod

### 3.1 Val av metod samt urval

Vårt mål är att kunna generalisera våra resultat samt att få ett så stort urval som möjligt, varför en kvantitativ metod lämpar sig bäst.<sup>15</sup> Ytterligare anledningar till att vårt val av metod gynnar vårt syfte är att enkätundersökningar ger en bred uppfattning om vad cheferna har för åsikter om funktionen.<sup>16</sup>

Av de kvantitativa metoder som finns tillgängliga har vi valt att genomföra en enkätundersökning vilken vi skickat ut via mail. Då samtliga chefer har tillgång till dator samt mailkonto på arbetet var det inte något problem att nå alla med denna distributionsmetod som har fördelarna att den både är snabb och kostnadseffektiv. Vi valde härmed bort alternativet postenkäter då de kräver mer arbete av svarspersonen, eftersom denna själv måste posta enkäten. Detta kan ge ett större motstånd hos respondenten och därmed en potentiellt lägre svarsfrekvens. Vidare är, som vi redan antytt, postenkäter dyrare att genomföra än webbenkäter då kostnad för tryck samt porto tillkommer för enkäter i pappersform. Även kostnaden för utskick av påminnelser undviks genom att välja webbenkäter. Vad gäller telefonenkäter valdes dessa bort då det skulle vara alltför tidskrävande att genomföra drygt 600 sådana under den tid vi har till vårt förfogande. Som vi tidigare nämnt valde vi bort alternativet att göra en kvalitativ undersökning. Till en början funderade vi dock på att genomföra kvalitativa intervjuer, men detta alternativ valdes snart bort. Detta eftersom vi behövde en generaliserbar metod för att kunna uppnå vårt syfte, vilket intervjuerna inte skulle vara. Vidare var vårt syfte och våra frågeställningar inte av den sorten att vi skulle ha kunnat genomföra givande djupintervjuer.

Vi har därför valt att genomföra en enkätundersökning vilken vi skickat ut till samtliga chefer i organisationen. Anledningen till att vi gjort ett totalurval är att antalet endast är drygt 600 totalt, vilket är ett näbart antal. Ett ytterligare urval av dessa 600 blev därför inte aktuellt.

---

<sup>15</sup> Esaiasson et al, 2007

<sup>16</sup> Bark et al, 2002, s. 40

### 3.2 Utformning av webbenkäten och följebrevet

För att utforma vår webbenkät använde vi oss av det Internetbaserade enkätverktyget *WebSurvey*. Detta då det är det verktyg som tillhandahålls av Göteborgs universitet för att genomföra enkätstudier. För att kunna utlova deltagarna i enkäten sekretess och att deras personuppgifter samt svar på enkätfrågorna inte ska kunna ses av någon obehörig (detta inkluderar även anställda vid SU) har vi även valt att skicka ut vår enkät via Göteborgs universitets server. Vi anser att det är viktigt att respondenterna känner sig trygga med att kunna lämna så ärliga svar som möjligt i enkäten för studiens validitet och vår möjlighet att dra riktiga slutsatser. Därför utlovade vi enkätdeltagarna anonymitet i vår studie. Om detta inte utlovats hade risken funnits att deltagare hade angett oärliga svar av rädsla för att andra inom organisationen (SU) skulle få reda på deras eventuellt negativa åsikter i olika frågor rörande internkommunikationen.

När vi utformade enkäten utgick vi ifrån våra fyra frågeställningar:

- 1) *I vilken utsträckning och till vad använder sig cheferna av Jan-Direkt?*
- 2) *Vilken inställning har cheferna på SU till innehållet och gränssnittet i funktionen Jan-Direkt?*
- 3) *Vad anser cheferna på SU om Jan-Direkt som kommunikationskanal?*
- 4) *Hur påverkar Jan-Direkt svarspersonernas chefskap?*

Genom att resonera utifrån vad som skulle kunna tänkas förklara chefernas inställning till SUs internkommunikation, och då speciellt till *Jan-Direkt*, har vi konstruerat frågor vilka vi tror kan fånga upp och definiera de eventuella problem som finns. Vidare har vi inriktat frågorna mot chefernas inställning till kommunikationen på tre olika nivåer i organisationen; medarbetarnivå, chefsnivå samt organisationsnivå, främst med *Jan-Direkt* som utgångspunkt. Detta för att få en helhetsbild av situationen men även för att inte riskera att missa eventuella skillnader i respektive chefs inställning. Denna kan tänkas skilja sig åt med avseende på kommunikation på olika nivåer i organisationen.

Vad gäller enkätens utformning i stort har vi utgått från *Metodpraktikans* råd om hur denna bör konstrueras i fråga om layout, läslighet, svarsfrekvens och så vidare men även vad man ska tänka på när man konstruerar de enskilda frågorna för att få så

tillförlitliga svar som möjligt. Att deltagarna kan läsa och tolka enkäten på ett korrekt sätt är en förutsättning för att de överhuvudtaget ska svara på den och naturligtvis även en förutsättning för att vi sedan ska kunna uppnå en validitet i vår undersökning. För att åstadkomma denna lättläslighet var vi noga med att ha ordning och reda i enkäten med frågor i logisk ordning, använda ett korrekt språk, konstruera så enkelt formulerade frågor som möjligt samt att inte ha med fler frågor än nödvändigt. Våra frågor måste vara svarbara för att vi skall kunna dra några slutsatser från dem. Enligt Metodpraktikan är det viktigt att enkäten är så estetiskt tilltalande som möjligt vilket vi hade i åtanke då vi designade den.<sup>17</sup> För att öka trovärdigheten använde vi oss av Göteborgs universitets logotyp i enkäten.

När vi skapade våra svarsalternativ var vi noggranna med att konstruera alternativ med så stor räckvidd som möjligt samt att, vid de frågor där endast ett svarsalternativ är realistiskt eller önskvärt (exempelvis *kön*), omöjliggöra för respondenten att ange mer än just ett svar. Vidare valde vi att, vid de frågor vi misstänkte att något eller några av svarsalternativen skulle vara mer troliga, lägga det mest troliga svarsalternativet först. Detta för att få en så korrekt fördelning av svaren som möjligt.<sup>18</sup> Vid de frågor där vi ansåg att det fanns en möjlighet att inget av våra svarsalternativ skulle stämma överens med respondentens åsikt valde vi att ange alternativet ”annat/annan” som svar. På så sätt undvek vi att tvinga respondenten till att välja ett alternativ som denne inte höll med om.

För att undvika att deltagarna hoppade över vissa frågor valde vi att konstruera enkäten på så sätt att vissa frågor blev obligatoriska där det är omöjligt att gå vidare till nästa fråga utan att först ha svarat på föregående. Vi är här medvetna om att detta skulle kunna få den oönskade effekten att några respondenter då hellre valde att strunta i att fylla i enkäten helt och hållet på grund av att de ansåg en fråga vara för svår eller av för känslig natur för att svara på. Vi tror dock att vårt val gav oss den största svarsfrekvensen och den största reliabiliteten totalt sett i och med att i stort sett alla inkomna enkäter är fullständigt besvarade.

---

<sup>17</sup> Esaiasson et al, 2007, s. 270 ff

<sup>18</sup> Esaiasson et al, 2007, s. 277



Vi är medvetna om att våra frågeställningar i viss mån kan uppfattas vara av känslig natur på så sätt att många av cheferna på SU kanske är ovilliga att medge att de känner sig förbigångna av *Jan-Direkt*-funktionen eller att de till och med känner att de förlorat lite av sin egen makt inom organisationen. En eventuell sådan inställning är kanske ingenting cheferna skulle vilja erkänna öppet, vilket vi har haft i åtanke då vi konstruerat vår enkät. I stället för att fråga rakt ut om de känner sig förbigångna eller om de känner att de till viss del har förlorat sin maktposition valde vi att konstruera frågebatterier som rundgår dessa frågeställningar men som tillsammans ändå ger svar på dessa frågor. Vi anser att detta är helt nödvändigt för att kunna få så ärliga svar som möjligt och för att på så sätt kunna dra riktiga, valida slutsatser av våra empiriska resultat.

Till samma mail som vi skickade våra enkäter bifogade vi även ett följebrev. Detta följebrev innehöll den information som rekommenderas i *Metodpraktikan*, det vill säga vilka som står bakom undersökningen, vad syftet med undersökningen är, att anonymitet utlovas, varför deras deltagande är viktigt samt kontaktuppgifter till oss som uppsatsskrivare. Detta för att öka chansen att så många som möjligt svarade på enkäten.<sup>19</sup>

Innan vi skickade ut enkäten till svarspersonerna mailade vi denna till vår kontaktperson Robert Sjölund på SUs informationsavdelning. Detta för att få lite feedback från dem och se att vi var inne på samma spår. Vi fick bra respons från dem, de önskade endast att vi skulle lägga till ytterligare ett svarsalternativ under en fråga, vilket vi enkelt justerade. Även den slutgiltiga versionen av enkäten skickade vi till informationsavdelningen.

### **3.3 Efter att enkäten skickats ut**

När enkäten varit ute i en vecka valde vi att skicka vår första påminnelse. Vi bedömde att det var en bra tidpunkt att skicka ut den första påminnelsen på då de som inte svarat på enkäten under den gångna veckan sannolikt inte heller skulle göra detta utan en påminnelse. Efter att påminnelsen skickats märkte vi att svarsfrekvensen steg markant

---

<sup>19</sup> Esaiasson et al, 2007, 268 f

under det första dygnet för att sedan avta igen. Vi skickade även ut en andra påminnelse efter en och en halv vecka, Här fick vi inte lika stor respons men då vi fått tillräckligt stor svarsfrekvens (78 procent) kunde vi inhämta de svar vi fått efter två veckor. Vi stoppade inte enkäten utan lät den ligga uppe för att kunna uppdatera siffrorna så länge som möjligt.

### **3.4 Analys av enkäten**

När vi har analyserat de resultat som vi fått fram genom enkäten har vi använt oss av dataprogrammet SPSS. Genom detta program har vi gjort frekvens- samt korstabeller för att kunna se samband och procentsatser. Utifrån dessa tabeller har vi sedan skapat egna tabeller och diagram för att lyfta fram de mest betydelsefulla resultaten. För att kontrollera tabellernas och diagrammens sambandsmått har vi använt oss av Cramer's V, där vi fått fram sambandets styrka och signifikans.

### **3.5 Bortfallsanalys**

Under tiden enkäten var ute fick vi flera mail och telefonsamtal av deltagare som uppgav sig ha fått enkäten (och påminnelser) mer än en gång trots att de redan svarat på enkäten. På grund av detta kontrollerade vi maillistan vi fått av SUs informationsavdelning och upptäckte då att 35 personer var med två gånger på listan, vilket gör att vi kunde räkna bort 35 personer som naturligt bortfall. Vidare har vi fått 10 samtal och mail från deltagare som uppgav sig inte längre vara chefer, varför de inte heller svarat på enkäten. Dessa räknas även de bort som naturligt bortfall.

För att kontrollera att vi uppnått ett representativt resultat, det vill säga att köns-, ålders- och chefsgruppsfördelningen stämmer överens med hur fördelningen faktiskt ser ut på SU, bad vi om dessa uppgifter från informationsavdelningen. De uppgav sig dock inte ha några sådana siffror tillgängliga. På grund av detta kan vi inte avgöra hur representativa våra svarspersoner är. Då vi nått upp till en så pass hög svarsfrekvens (80 procent) tror vi dock att detta delvis uppväger det faktum att vi inte kunnat utföra en fullständig bortfallsanalys.

När vi kontrollerade svaren på frågorna upptäckte vi att på frågan om ålder var det tre personer som uppgivit åldrarna 14, 19 och 21. Det är praktiskt taget omöjligt att vid en sådan ung ålder uppnå en chefsposition. Vidare uppger de sig ha jobbat inom organisationen längre än vad de har levt, varför vi har valt att plocka bort dessa personer när vi delat in cheferna i åldersgrupper.

## 4. Studiens referensram

### 4.1 Vårt förhållningssätt

I vår studie definierar kommunikation som ett utbyte av mening där meddelandet tolkas och på så sätt skapar olika typer av förståelse.<sup>20</sup>

Medie- och kommunikationsforskaren Mats Heide tar upp tre olika forskningsperspektiv inom kommunikations- och organisationsteori; det klassiska, det tolkande samt det kritiska. Kortfattat kan man säga att *det klassiska perspektivet* kännetecknas av att ta ledningens perspektiv, inte se kommunikation som något grundläggande i organisationer samt att anse att verkligheten alltid kan mätas objektivt och kartläggas i orsakssamband. Detta främst genom kvantitativa metoder. Vår studie placerar vi in under det klassiska perspektivet. Detta då vi kommer att ha ett perspektiv som utgår från cheferna. Även vårt val av metod passar väl in i detta synsätt då vår vetenskapliga ambition är att kartlägga ett orsakssamband. Dock avviker vi från ståndpunkten att kommunikation inte skulle vara grunden i alla organisationer. Tvärtom ser vi kommunikation som kittet i alla organisationer, då dessa är uppbyggda av människor. Vi anlägger här ett vad som inom organisationsteorin brukar kallas för *Human Relations perspektiv*. Här utgår man ifrån att organisationer *är* sina anställda (både medarbetare och chefer) och att dessa motiveras genom självuppfyllande, att få vara kreativa och delaktiga.<sup>21</sup>

### 4.2 Internkommunikation

Kommunikation ses idag framförallt som ett verktyg för att skapa utveckling och framsteg mot arbetets mål.<sup>22</sup> Med internkommunikation menas den information som finns och rör sig inom en organisation mellan ledning och anställda och medarbetare emellan, medan extern kommunikation är de relationer organisationen har till omvärlden. Det var under 1980- och 1990 talet som både intern- och extern kommunikation slog igenom på företag och i offentliga organisationer. Idag ses kommunikation som ett utav en organisations viktigaste styrmedel. Den interna kommunikationen ser till att det finns en balans inom organisationen samt att alla

---

<sup>20</sup> Falkheimer, 2001, s. 13

<sup>21</sup> Kreps, 1990, s.

<sup>22</sup> Falkheimer, 2001, s.102

känner sig involverade. För att den externa kommunikationen ska fungera så måste först den interna kommunikationen fungera. En välfungerande internkommunikation skapar öppenhet, involvering samt deltagande i en organisation och detta är mycket bra för organisationens utveckling. Den interna kommunikationen fungerar som ett medel för organisationen att öka engagemanget, motivationen och målinriktningen. Genom en bra intern och extern kommunikation kan man hålla koll på hur man ska agera och vad som händer i organisationen. En bra kommunikation skapas genom att man lyssnar på sin omvärld samt att man systematiskt inhämtar information för att på så sätt kunna hålla organisationen uppdaterad.<sup>23</sup>

Det finns flera anledningar till att en organisation ska satsa på internkommunikation. Shirley Harrison argumenterar för att en organisation ska satsa på denna då medarbetarna blir mer effektiva när de involveras i organisationens mål, möjligheten att styra en organisation förbättras, problem kommer fram till ytan och kan lösas lättare, medarbetarnas motivation ökar vilket ger ett förbättrat samarbete, medarbetare som är informerade tacklar förändringar och kriser bättre samt att en välfungerande internkommunikation förbättrar kontakterna med omvärlden. Internkommunikation är dock svår att värdera i pengar och positiva effekter kommer istället fram genom ord. Genom att regelbundet göra utvärderingar av kommunikationsprocesserna i en organisation kan dessa förbättras. Tillkomsten av intranätet ger en organisation ypperliga möjligheter att förbättra dialogen inom organisationen. Tidigare gjorda utvärderingar av internkommunikation i olika organisationer tenderar att komma fram till samma sak, nämligen att den muntliga interpersonella kommunikationen anses vara den viktigaste samt att den närmaste chefen ses som den viktigaste informationskanalen.<sup>24</sup>

Kommunikationen i en organisation kan sägas gå i tre olika riktningar; nedåt från ledningen till de anställda, uppåt från de anställda till ledningen och till sist horisontellt, det vill säga mellan kollegor eller enheter på samma nivå i organisationen.<sup>25</sup> Den första formen av kommunikation – uppifrån och ner – är kanske den viktigaste och är ett bra sätt för ledningen att nå sina anställda med information och direktiv. Dock är den andra formen av kommunikation – nerifrån och upp – bristfällig i många organisationer vilket

---

<sup>23</sup> Falkheimer, 2001, s.94 f

<sup>24</sup> Falkheimer, 2001, s.103 f

<sup>25</sup> Larsson, 2008

kan skapa problem.<sup>26</sup> Här kan man se Jan-Direkt som ett försök till att förbättra denna kommunikationsriktning, varför det kan anses som extra viktigt att denna fungerar så bra som möjligt och fyller sin funktion.

Sjukhus är ett exempel på en byråkratisk organisation. En byråkratisk organisation styrs av ett tydligt regelverk. Det är mycket viktigt med information i byråkratier, dock präglas den interna kommunikationen av envägs kommunikation. Detta beror framförallt på att organisationen är hierarkiskt uppbyggd.<sup>27</sup> Ett sjukhus kan även sägas vara en kunskapsorganisation där personalens specifika kunskaper (i Sahlgrenska fall främst medicinska sådana, men även administrativa kunskaper och ledarkunskaper som i alla organisationer) utgör grunden för hela organisationen. Enligt Lövendahl kan man skilja mellan olika former av kunskapsorganisationer; *expertbyrå*, *kunskapsbyråkratin* och *idéinkubatorn*. Ett sjukhus som SU kan sorteras in under kategorin *kunskapsbyråkrati*. Här är organisationens rykte och legitimitet centralt men även organisationens storlek är väsentlig då den möjliggör stora uppdrag.<sup>28</sup>

Rykten och ryktesspridning är ett inte helt ovanligt förekommande problem i många organisationer. Felaktiga och illvilliga rykten kan, både på kort och lång sikt, orsaka onödiga problem varför det är viktigt att förebygga att sådana rykten sprids.<sup>29</sup> Varför uppstår då rykten? Enligt Allport och Postman uppstår dessa då intresset är högt och informationen bristfällig. Är intresset för en fråga mycket stort samtidigt som tillgången på information om denna fråga är mycket knapp (eller obefintlig) är alltså risken för att ett rykte ska uppstå mycket stort.<sup>30</sup> Även Kreps talar om detta då han säger att ju bättre den formella kommunikationen fungerar i en organisation desto mindre är risken att medarbetarna hämtar information från potentiellt felaktiga källor, det vill säga via den så kallade djungeltelegrafan.<sup>31</sup> Man kan här tänka sig att SUs Jan-Direkt skulle kunna vara en del i att förebygga att sådan ryktesspridning startar. Detta i och med att funktionens syfte är att medarbetare ska kunna ställa frågor till sjukhusledningen och få korrekta svar på dessa från den direkta källan och slippa att få höra informationen via någon annan.

---

<sup>26</sup> Kreps, 1990, s.202 f

<sup>27</sup> Falkheimer, 2001, s.100

<sup>28</sup> Lövendahl, 1997

<sup>29</sup> Strid, 1999, s. 58 ff

<sup>30</sup> Allport et Postman, 1947

<sup>31</sup> Kreps, 1990, s.202

### 4.3 Intranät

Ett intranät kan beskrivas som en funktion baserad på Internet-teknologi men riktad till en begränsad och fördefinierad grupp av användare, exempelvis de anställda inom en organisation.<sup>32</sup> Mer än hälften av svenska företag har ett intranät i någon form.<sup>33</sup> Enligt forskning används ofta intranät som en slags elektronisk anslagstavla, detta trots att intranäten många gånger har mycket mer avancerade möjligheter och funktioner än så. Intranät skulle kunna utvecklas till långt mer viktiga kommunikationskanaler och är ett användbart redskap för att sprida information om eventuella problem och lösningar av dessa inom organisationen.<sup>34</sup>

Inom den interna kommunikationen har interpersonella möten en betydelse för sig. Genom denna kanal kan man skapa en direkt dialog med snabb feedback. Den personliga kommunikationen gör det möjligt att frammana en beslutsprocess som är både snabbare och enklare än den elektroniska. Kommunikation som lämpar sig bättre öga mot öga ska inte läggas ut på intranätet. Det finns fler fördelar med personliga möten som att alla närvarande kan föra fram sin åsikt och att missförstånd kan redas ut på tidig basis. Den sociala biten är även den en viktig del i den interpersonella kommunikationen. Att få reda på nyheter från den närmsta chefen, ta avdelningens beslut tillsammans, känna tillhörighet samt att chefen och organisationen bryr sig om varje medarbetare är betydelsefullt. Intranätet bidrar dock, tillsammans med möten och personaltidning, till en täckande mix av kommunikationskanaler. Dessa kanaler ska komplettera varandra och det är viktigt att man inte ser på intranätet som fristående utan som en del av organisationens totala kommunikationsblandning. Kombinerar man dessa olika kanaler på rätt sätt leder detta till positiva synergieffekter.<sup>35</sup>

Mellanie Hills, amerikansk intranätsstrateg och projektledare, har lyft fram en rad påtagliga fördelar med ett intranät, till exempel att det är tids- och kostnadseffektivt, säkert genom användningen av brandväggar samt enkelt att bygga ut. Hills pekar även på de mer abstrakta fördelarna som att intranätet stödjer den interna kommunikationen, underlättar utbytet av kunskaper och erfarenheter samt ger möjligheten till ett smidigare

---

<sup>32</sup> Nyström, 2006, s. 187f

<sup>33</sup> Bark et al, 2002, s. 9

<sup>34</sup> Nyström, 2006, s. 187f

<sup>35</sup> Bark, 1997, s.102 f

samarbete. Hills understryker att utvecklingen av internkommunikation är ytterst betydelsefull för en organisation och bör tillhöra en av dess huvuduppgifter.<sup>36</sup>

Som vi nämnt tidigare är SU en kunskapsbaserad organisation, vilket gör att lärande blir en viktig del av de anställdas arbete. Enligt Nyström kan teknik användas för att lära sig *med* och att lära sig *om*. Vad gäller just intranät kan ett sådant möjliggöra lärande om organisationens mål och pågående projekt för medarbetarna. Vidare kan intranät bidra till att förbättra och öka den vertikala kommunikationen i organisationen, det vill säga kommunikationen mellan kollegor/enheter på samma nivå i organisationen.<sup>37</sup>

Ett intranät är optimalt i de organisationer som inte vill arbeta hierarkiskt utan vill ta tillvara på de tvärgående processer som finns på företaget. Den huvudsakliga tanken med ett intranät är att göra det så enkelt som möjligt för den person som eftersöker kunskap eller någon som besitter denna kunskap. Intranätet får härmed en funktion som informations-spridare, den sammanför människor och uppmanar till dialog. Intranätet bidrar till att kunskapsnivån ökar inom hela organisationen då utbytet av erfarenheter och kunskap förenklas. Man vill komma ifrån synsättet där information ses som ett maktmedel. Organisationens uppgift blir istället att belöna hela personalen, även chefer för att de bidrar med sin kunskap och gör den tillgänglig för resterande personal inom organisationen. Denna vändning kan vara extra svår för chefer att acceptera, som i de allra flesta fall har tillgång till mer information och som de därtill ofta får före sina medarbetare. Intranätet uppmanar att medarbetarna nu själva ska söka information i en informationskultur som anses vara mer öppen. I en amerikansk undersökning kan man utläsa att det största hindret för ett intranät är att det är svårt att ändra på en organisations kultur och invanda beteenden.<sup>38</sup>

#### **4.4 Intranätets layout och gränssnitt**

Innehållet i ett intranät måste vara välstrukturerat för att man ska vilja använda det. En sökmotor är en grundpelare för intranätet och det skadar inte heller om man har ett index över huvudpunkterna. För att göra intranätet ännu mer användarvänligt är det bra om dess innehåll är logiskt strukturerat, exempelvis genom överordnade rubriker. Vad

---

<sup>36</sup> Bark, 1997, s.54 f

<sup>37</sup> Nyström, 2006, s. 170 f

<sup>38</sup> Bark, 1997, s.57 f



gäller intranätets layout gör sig en enhetlig design sig ofta till sin fördel. Genom att intranätet får grafiska riktlinjer att hålla sig efter och att en tydlig struktur skapas så medför detta att intranätet blir enklare för användarna att ta till sig.<sup>39</sup>

För att ett intranät ska fylla sin funktion på bästa möjliga sätt är det viktigt att gränssnittet är väl anpassat till funktionen. Användargränssnittet avgör hur menyer, formulär, texter, färger, listor, ikoner med mera ser ut och bestämmer därför hela intranätets layout och användarvänlighet. Ett lämpligt användargränssnitt kan bland annat minimera fel som begås av användaren samt minska tiden det tar att lära sig olika funktioner. Som vi nämnde innan; om strukturen och layouten inte följer en logik, både vad gäller grafisk formgivning och placering av länkar och text, får användaren svårt att orientera sig och det tar onödigt lång tid att hitta det man söker.<sup>40</sup>

#### **4.5 Organisationsstruktur och organisationskultur**

Införandet av ett intranät bidrar till många förändringar inom en organisation. Det är en ny kanal att informera och kommunicera genom och den bidrar dessutom till att organisationsstrukturer och organisationskulturer förändras. I och med att intranätet införs så får medarbetarna tillgång till i stort sett samma information som ledningen, vilket gör att organisationens struktur inte längre ser ut på samma sätt. Intranätet medverkar alltså till att ett antal processer startas upp i organisationen. Det är organisationsstrukturen som ser till att organisationen hålls ihop, bland annat genom kommunikationsvägar. När det uppkommer nya och snabbare kommunikationsvägar som ett intranät så förändras strukturen.<sup>41</sup>

Genom att förändringar sker av en organisations struktur påverkas även kulturen i organisationen. Införandet av intranätet medför att organisationskulturen kommer att förändras. Organisationskultur i sig är svår att mäta och förändra. Det handlar om hur man ser på handlingar, händelser samt materiella saker och håller ihop gruppen. Detta gör att organisationen ser på verkligheten på ett speciellt sätt och bildar en gemensam syn på exempelvis intranätet. Om inte majoriteten av medlemmarna i organisationen har en positiv av bild av intranätet som kommunikationskanal kommer det heller inte att

---

<sup>39</sup> Bark, 1997, s. 91 ff

<sup>40</sup> Bark et al, 2002, s. 112 ff

<sup>41</sup> Bark, 1997, s.109 ff

användas.<sup>42</sup> Det krävs även att cheferna tar till sig intranätet och använder det i sitt arbete, annars blir det svårt att genomföra nya idéer.<sup>43</sup>

Vanligtvis finns det en övergripande kultur inom organisationen, uppbyggd genom gemensamma värderingar och normer. Det finns till exempel en norm för hur kommunikationen mellan chef och medarbetare ska fungera. Genom att de anställda har olika bakgrund och tillhör olika hierarkiska nivåer på företaget finns det även en del subkulturer med egna normer och värderingar inom organisationen. Det är mycket svårt att förändra en kultur, dock kan kulturerna vara mer eller mindre anpassningsbara. Två forskare på området, Kotter och Heskett, förklarar en anpassningsbar kultur som en kultur som riktar sitt intresse mot kunder, ägare och personal; cheferna har en god relation till sina medarbetare och är villiga till förändring. I mindre anpassningsbara kulturer riktas intresset mot chefer och deras produkt. Dessa organisationer förknippas med ett mer byråkratiskt förhållningssätt och förändringar inom organisationen är trögstartade.<sup>44</sup>

Organisationskultur har en stark samhörighet med kommunikation. Organisationskulturen bygger som sagt på värderingar och normer men även på föreställningar, bilder, symboler, och traditioner. Om organisationskulturen är stark så gynnar den både effektiviteten och produktiviteten inom en organisation. Organisationer skapar sin kultur genom kommunikation och man vill att alla ska vara involverade i värderingssystemet.<sup>45</sup>

#### **4.6 Ledarskap och makt**

Den interna kommunikationen är ett ledningsinstrument vilket gör det naturligt att även den interna kommunikationsfunktionen finns på ledningsnivå. Allt som inträffar i organisationen ska ses ur ett kommunikativt perspektiv.<sup>46</sup>

---

<sup>42</sup> Bark, 1997, s.118 f

<sup>43</sup> Bark, 2002, s. 32

<sup>44</sup> Bark, 1997, s.120 f

<sup>45</sup> Falkheimer, 2001, s.101

<sup>46</sup> Falkheimer, 2001, s.102 f

Enligt Bolman och Deal besitter ledare makt så länge de har legitimitet. Förlorar de denna förlorar de också sin möjlighet att leda.<sup>47</sup> Heide tar även de upp begreppet makt och anser att makt uppstår och förstärks genom kommunikation.<sup>48</sup>

Enligt en teori vi kan finna i Kreps *Organizational Communication*, bör varje ledare/chef vara en länk mellan olika enheter i en organisation. Ledaren/chefen sammanlänkar enheter genom att kommunicera information fram och tillbaka mellan olika enheter och grupper inom organisationen och binder på så sätt ihop de olika delarna. Mellanchefer kan därför vara viktiga nyckelpersoner vad gäller kommunikation i en organisation då de sammanlänkar exempelvis ledning med medarbetare längre ner i organisationen. Denna nyckelposition i kommunikationen kan naturligtvis gälla både kommunikation som går nerifrån och information som går uppifrån och ner.<sup>49</sup>

I större organisationer är det vanligt att chefer inte endast är överordnade utan även underordnade i organisationen, det vill säga att man har andra chefer över sig och medarbetare under sig. På grund av detta kan många chefer uppleva att de känner sig ”fast” mellan dessa olika nivåer. Man har press på sig både uppifrån och nerifrån att representera och förmedla åt båda håll.<sup>50</sup> Dessa chefer är vanligtvis mellanchefer av olika slag, vilket inom SU skulle kunna representeras av avdelningschefer och verksamhetschefer. Även chefer på högre nivåer, som till exempel områdeschefer kan även de befinna sig i samma situation. Denna intressekonflikt kan vi tänka oss utgöra ett problem i kommunikationen mellan underordnade – mellanchefer – ledning.

#### **4.7 Chefer och intranät**

Enligt forskning kan situationer, där medarbetare väljer att använda sig av intranätet istället för att konsultera sin närmsta chef, uppstå när man som anställd till exempel inte vill ställa sig själv i dålig dager. Man kan även vara rädd för att sin framförda åsikt kan ge dåliga konsekvenser för sin arbetssituation. En annan orsak kan vara att förtroendet

---

<sup>47</sup> Bolman et Deal, 2005, s. 401

<sup>48</sup> Heide et al, 2005, s. 59

<sup>49</sup> Kreps, 1990, s.187

<sup>50</sup> Alvesson et Sveningsson, (2007), s.395

för chefen är lågt.<sup>51</sup> I vissa situationer kan det till och med vara så att chefer inte vill ta till sig framförd kritik nedifrån utan antingen nonchalerar denna eller går i försvar.<sup>52</sup>

En av intranätets grundpelare är att en kanal ska kunna sprida information till alla anställda samtidigt. Intranätet kan beskrivas med hjälp av push och pull teorin. Intranätet erbjuder de anställda att, på ett enkelt och strukturerat sätt, själva söka och ta till sig information (pull) vilket medför att ledningens och chefernas roll förändras. I den traditionella organisationen är det ledningen och cheferna som sprider information (push), nu får cheferna istället ett större ansvar att se till att information finns tillgänglig för medarbetarna på intranätet.<sup>53</sup>

En utav följderna av hur intranätet förändrar kommunikationen är att ledningen nu väljer att informera sina medarbetare om nyheter, mål och visioner genom intranätet. Detta medför att informationen rundar mellancheferna och går direkt till personalen. Denna följd exemplifierar även hur intranätet påverkar både strukturerna och kulturen inom organisationen. Författaren Bernard anser att intranätet bidrar till en förbättrad och ökad kommunikation mellan medarbetare och ledning. Han menar även att intranätet skapar plattare organisationshierarkier, man vill att intranätet ska öka samarbetet avdelningarna emellan.<sup>54</sup>

Intranätet bidrar även till att kommunikationsvägen mellan högsta ledningen och medarbetarna förkortas och man skulle kunna säga att mellancheferna mister sin roll som *gate keeper*, det vill säga att kunna välja ut den information som är viktig, vid införandet av ett intranät.<sup>55</sup> Vissa chefer kan även uppleva det som att de tvingas dela med sig för mycket av den kunskap de samlat på sig och på detta sätt förlorar de en del av sin status.<sup>56</sup> Trots alla dessa förändringar betyder chefer mycket för kommunikationsprocessen, då de har ett mer övergripande perspektiv av organisationen än vad medarbetarna har. Cheferna kan på så sätt hjälpa medarbetarna att tolka samt förklara för dem vad informationen från högsta ledningen innebär för medarbetarna.<sup>57</sup>

---

<sup>51</sup> Heide et al, 2005 s. 83

<sup>52</sup> Kreps, 1990 s. 206

<sup>53</sup> Bark, 1997, s.103, Bark et al, 2002, s. 54

<sup>54</sup> Bark, 1997, s.109 ff

<sup>55</sup> Bark, 1997, s. 115 ff

<sup>56</sup> Bark et al, 2002, s. 17

<sup>57</sup> Bark, 1997, s.115 ff

I Mats Barks studie framgår det tydligt att ett intranät i en organisation måste ha stöd från ledningen för att överleva. Utan detta stöd skulle det bli mycket svårt att övertyga mellanchefer att intranätet faktiskt är något värt att ägna sin tid åt. Genom att ledningen övertygar mellancheferna att intranätet är värdefullt för organisationen medför detta att cheferna blir mer delaktiga och kan se möjligheter och positiva effekter med intranätet. Involveringen utmynnar även i att webbredaktörerna kan utföra ett bättre arbete. Cheferna ses likaså som en förebild, då de anställda tar efter deras beteende.<sup>58</sup> Jesper Falkheimer uttrycker det på följande sätt ”... *människor påverkas av vad andra gör, inte vad de säger.*”<sup>59</sup>

Det finns dock en risk när man inför ett intranät i en organisation, nämligen att cheferna tar det på fel sätt redan från början. Chefer kan tycka att introduktionen av ett intranät är lika med att de inte skulle ta sitt kommunikativa ansvar. Detta leder till en utarmning av kommunikationen istället för en önskad vitalisering. Det finns dock en annan aspekt på införandet av intranätet, cheferna kan bli av med en del rutinmässiga informationsuppgifter och istället ägna mer tid åt möten och diskussioner om exempelvis organisationens mål.<sup>60</sup> Cheferna kan även ha nytta av ett intranät då statistik och rapporter kan finnas lättillgängligt på intranätet och på så sätt underlätta deras arbete.<sup>61</sup>

---

<sup>58</sup> Bark, 1997, s.53 ff

<sup>59</sup> Falkheimer, 2001, s.93

<sup>60</sup> Bark, 1997, s.124 ff

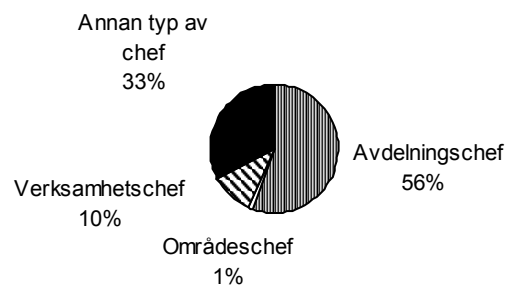
<sup>61</sup> Bark et al, 2002, s. 16 f

## 5. Resultat och analys

### 5.1 Bakgrundsanalys

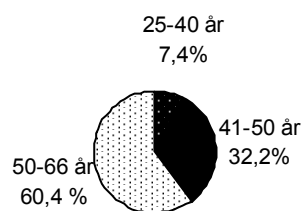
I vår enkät har vi med en del bakgrundsfrågor, som vi anser vara viktiga för att kunna förklara övriga resultat. Dessa frågor rör kommunikationen i allmänhet på SU samt faktorer som chefsposition, ålder och kön. Fördelningen av dessa ser ut som följer:

**Figur 1. Fördelning av chefstyper**



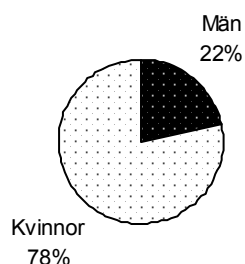
n-tal = 490 personer. Vi har avrundat siffrorna till närmaste heltal.

**Figur 2. Åldersfördelning**



n-tal = 485 personer. Vi har avrundat procenttalen till närmaste decimal.

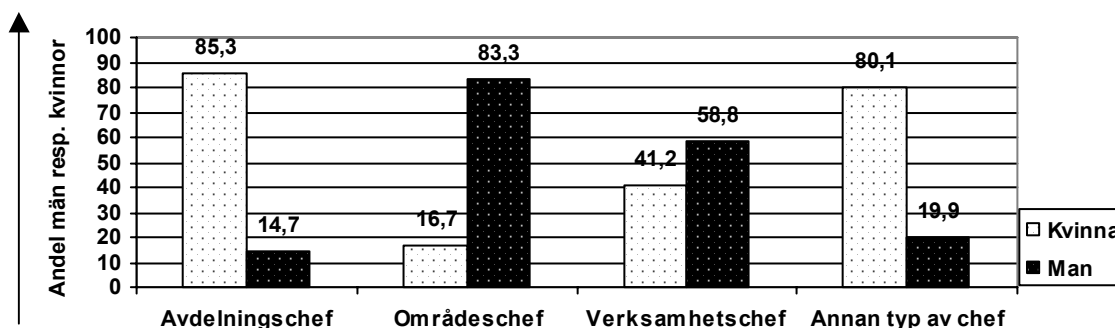
**Figur 3. Könsfördelning**



n-tal = 490 personer. Vi har avrundat siffrorna till närmaste heltal.

Då det är en ovanligt hög andel kvinnor som är chefer misstänker vi att de flesta finns i avdelningschefergruppen samt i annan typ av chef, det vill säga de lägsta chefsgrupperna. Denna hypotes visade sig stämma och redovisas i nedanstående diagram:

**Figur 4. Könsfördelningen i de olika chefsgrupperna**



n-tal = 490 personer. Procenttalen är avrundade till närmaste decimal.

Som vi tidigare nämnt kan kommunikationen i en organisation gå i tre olika riktningar, nedåt, uppåt och horisontellt.<sup>62</sup> Innan vi går in på frågorna gällande frågefunktionen Jan-Direkt, vill vi klargöra att cheferna har en övervägande positiv inställning till den neråtgående kommunikationen till sina medarbetare. Hela 96 procent anser att kommunikationen fungerar bra eller mycket bra. När det kommer till kommunikationen mellan chefer och ledning, den uppåtgående kommunikationen, är motsvarande siffra

<sup>62</sup> Larsson, 2008

dock endast 58 procent. Den horisontella kommunikationen har vi ej mätt i denna undersökning.

**Tabell 1. Inställningen till hur kommunikationen fungerar mellan chefer och medarbetare på SU**

	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
Mycket bra/bra	96	98	100	91	95
Varken bra eller dåligt	3	2	0	4	3
Mindre bra/dåligt	1	1	0	4	2
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	490	272	6	51	161

Ovanstående tabell visar resultatet på enkätfråga 3. *Generellt sett hur bedömer du att kommunikationen mellan dig och dina medarbetare fungerar.* Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Svartalternativen mycket bra och bra respektive mindre bra och dåligt har i denna tabell slagits ihop. Sambandets styrka: 0,09. Signifikansen är ej tillfredsställande (<95 procent).

**Tabell 2. Inställningen till hur kommunikationen fungerar mellan chefer och ledningen på SU**

	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
Mycket bra/bra	58	52	100	75	63
Varken bra eller dåligt	29	36	0	20	24
Mindre bra/dåligt	6	5	0	5	6
Ej haft kontakt med ledning	7	7	0	0	7
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	490	272	6	51	161

Ovanstående tabell visar resultatet på enkätfråga 2. *Generellt sett hur bedömer du att kommunikationen mellan dig och ledningen fungerar.* Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Svartalternativen mycket bra och bra respektive mindre bra och dåligt har i denna tabell slagits ihop. Sambandets styrka: 0,21. Signifikansen är tillfredsställande då denna är 100 procent.

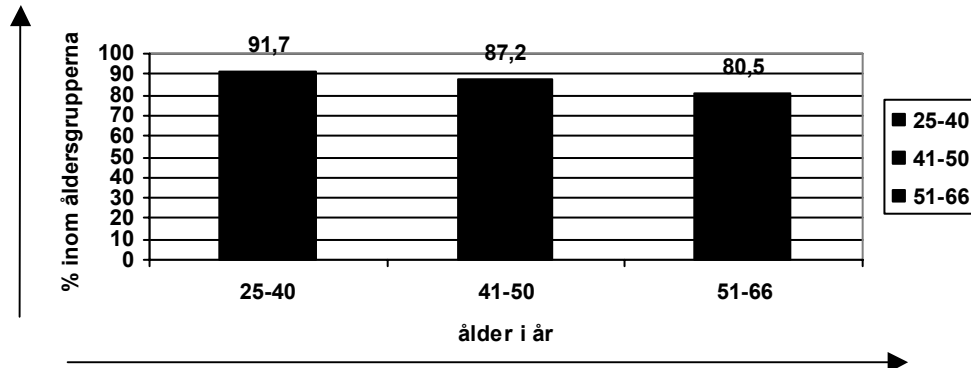
## 5.2 I vilken utsträckning och till vad använder sig cheferna av Jan-Direkt?

När vi nu börjar undersöka hur Jan-Direkt fungerar ur ett chefsperspektiv tycker vi att det är viktigt att ta reda på hur många av cheferna som faktiskt använder sig av funktionen samt till vad. Detta för att få en bakgrund till och uppfattning om hur användandet spelar in i deras åsikter om Jan-Direkt. Vad gäller användandet av intranätet i stort, där 490 personer har svarat på frågan om hur ofta man besöker intranätet, uppger 93,5 procent att de besöker intranätet dagligen eller flera gånger i veckan. Detta tyder på att SUs medarbetare har gått från en push- till en pullkultur där



man själv går in på intranätet för att söka efter information.<sup>63</sup> Detta kan kopplas till grundtanken bakom ett intranät, nämligen att göra det så enkelt som möjligt för den person som eftersöker kunskap eller någon som besitter denna kunskap.<sup>64</sup> Av de fyra chefsgrupperna; avdelnings-, områdes-, verksamhets- samt annan typ av chef, är avdelningscheferna den grupp där störst andel använder sig av intranätet dagligen (86,8 procent). Strax därefter kommer verksamhetscheferna med 84,3 procent. Att användandet av intranätet bland chefer är så pass högt är en fördel för hela organisationen då chefer ofta ses som förebilder och medarbetarna tar efter deras beteenden.<sup>65</sup> Den höga användningen av intranätet hos SUs chefer stämmer överens med resultaten från en studentuppsats om Schenkers intranät, där cheferna använder sig av intranätet i stor utsträckning.<sup>66</sup> Man skulle kunna förvänta sig att det är en markant skillnad i användandet av intranätet mellan unga och äldre chefer, där de unga skulle använda intranätet i avsevärt större utsträckning men så är dock inte fallet på SU. Dock ser man en liten tendens till att användandet sjunker desto äldre man är.

**Figur 5. Chefers dagliga användning av intranätet**



Ovanstående tabell visar resultatet på enkätfråga 1. *Hur ofta använder du dig av intranätet.* n-tal för åldersgruppen 25-40 är 36 personer. n-tal för gruppen 41-50 är 156 personer. n-tal för gruppen 51-66 är 293 personer. Vi har avrundat siffrorna till närmaste decimal.

Nästan alla (98,2 procent), av de 490 som har svarat på frågan om de känner till frågefunktionen Jan-Direkt svarade ja. Det höga antalet chefer som känner till Jan-Direkt underlättar för oss att uppfylla vårt syfte med studien då vi har ett större underlag av chefer som kan svara på våra enkätfrågor. Tittar vi på cheferna som aktiva användare

<sup>63</sup> Bark, 1997, s.103, Bark et al, 2002, s. 54

<sup>64</sup> Bark, 1997, s. 57 f

<sup>65</sup> Bark, 1997, s.53 ff

<sup>66</sup> Nikell, 2006

av Jan-Direkt kan vi utläsa att av de 481 som svarat på frågan om de själva ställt en fråga genom funktionen är det ytterst få som gjort det (4,4 procent) och dessa utgörs uteslutande av avdelningschefer. Denna låga siffra skulle man kunna förklara med hjälp av det Nyström skriver om intranät – att de ofta endast används som en slags elektronisk anslagstavla och inte utnyttjas till dess fulla potential. Man tenderar att använda intranätet till enkel envägskommunikation (anslag av information och så vidare) vilket inte inkluderar användandet av en frågefunktion då detta kräver en tvåvägskommunikation.<sup>67</sup> I SUs fall kan användningen av intranätet till envägskommunikation bero på att sjukhus är byråkratiska organisationer och därmed är hierarkiskt uppbyggda. Denna typ av organisationer präglas ofta av just envägskommunikation.<sup>68</sup>

På frågan varför de inte har ställt en fråga, är det vanligaste svaret att de inte har haft behov av detta. Det näst vanligaste svaret var att man föredrar att fråga någon personligen framför att använda sig av Jan-Direkt. Detta kan relateras till den interpersonella kommunikationens betydelse som Bark understryker, där den tillskrives många fördelar som till exempel god dialog och möjlighet till snabb feedback.<sup>69</sup> Detta tar vi mer ingående upp i teorikapitlet under rubriken ”Intranät”. När det kommer till att få besvara en fråga ställd via Jan-Direkt är det relativt få som har blivit ombudda att göra detta av de 481 som svarat på denna fråga (12,9 procent). Av dem som har fått besvara en fråga (62 personer) via Jan-Direkt är uppfattningarna spridda angående huruvida de har lärt sig något genom att besvara frågan. Det största utslaget fick dock svarsalternativet att de inte lär sig något nytt alls (32,3 procent).

Vad gäller den passiva användningen av Jan-Direkt, det vill säga de som går in på funktionen enbart för att läsa frågor och svar, är denna hög. Hela 92,7 procent har gjort detta minst en gång medan 60,9 procent har gjort det flera gånger.

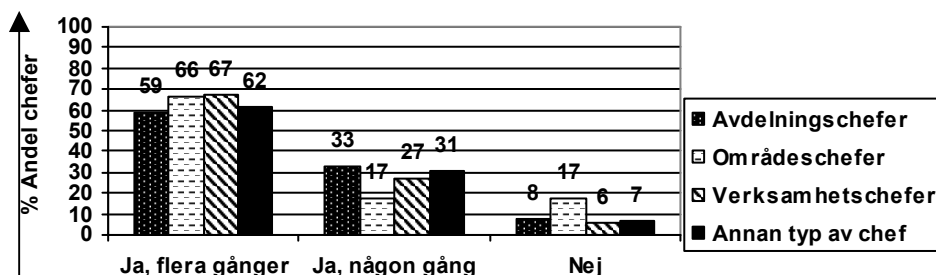
---

<sup>67</sup> Nyström, 2006, 187 f

<sup>68</sup> Falkheimer, 2001, s. 100

<sup>69</sup> Bark, 1997, s.102 f

**Figur 6. Passiv användning av Jan-Direkt**



Ovanstående diagram visar resultatet på enkätfråga 18. *Har du läst/läser du frågor och/eller svar som du själv inte har formulerat i funktionen Jan-Direkt.* n-tal för gruppen avdelningschefer är 270. n-tal för gruppen områdeschefer är 6 svarspersoner. n-tal för gruppen verksamhetschefer är 51 svarspersoner. n-tal för gruppen annan typ av chef är 154 svarspersoner. Vi har avrundat siffrorna till närmaste heltal.

Sammanfattningsvis har vi genom denna frågeställning fått reda på att användningen av intranätet är mycket hög hos cheferna. Dock är den aktiva användningen av Jan-Direkt ej lika hög, varken vad gäller att ställa frågor eller att få besvara dem. Den passiva användningen ligger dock liksom intranätanvändningen på en hög nivå. Vi har även kommit fram till att de flesta känner till Jan-Direkt. Resultaten har inte visat på några anmärkningsvärda skillnader mellan vare sig åldersgrupper eller typ av chef.

### **5.3 Vilken inställning har cheferna på SU till innehållet och gränssnittet i funktionen Jan-Direkt?**

Som vi tagit upp i teorikapitlet påpekar Bark att för att intranätet ska användas är det en förutsättning att det är välstrukturerat.<sup>70</sup> Vad gäller SU upplevs Jan-Direkt som funktion vara enkel att använda av majoriteten (67 procent av de 441 som svarat på frågan) och en övervägande majoritet tycker att den är lätt att hitta på intranätet (88,6 procent av de 457 av dem som svarat på frågan). Av dessa siffror att döma är intranätet med stor sannolikhet välstrukturerat då många tycker att det är enkelt att använda.

<sup>70</sup> Bark, 1997, s. 91 ff

**Tabell 3. Chefers inställning till huruvida det är enkelt att använda Jan-Direkt**

Inställning	Totalt	25-40 år	41-50 år	51-66 år
1 Instämmer helt	46	52	43	46
2	21	15	23	20
3	7	6	5	8
4	1	0	2	1
5 Instämmer inte alls	2	0	1	2
6 Vet inte	23	27	26	23
Procent	100	100	100	100
n-värde	441	33	144	264

Ovanstående tabell visar resultatet på påståendet *Det är enkelt att använda Jan-Direkt*, i enkätfråga 18. *Hur väl instämmer du i följande påståenden i egenskap av användare av Jan-Direkt*. Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Sambandets styrka: 0,08. Signifikansen är ej tillfredsställande (< 95 procent).

Av dem som ställt en fråga (21 personer) via Jan-Direkt anger sig de flesta ha fått svar inom en månad (52,4 procent). Denna svarstid är majoriteten dock inte nöjda med (52,4 procent). De är inte heller tillfredsställda med sitt svar (57,1 procent), detta beror främst på att de inte fick svar på frågan eller bara delvis fick svar på frågan. Då det är så pass få chefer som ställt en fråga ser vi dock ingen anledning att lägga allt för stor vikt vid dessa resultat.

När det kommer till dem som har fått i uppgift att besvara en fråga (62 personer) ställd via Jan-Direkt tycker 38,7 procent att frågorna har varit kloka. När vi istället frågar alla användare av Jan-Direkt, även dem som inte är aktiva användare, blir motsvarande siffra 35 procent. Detta visas i nedanstående tabell.

**Tabell 4. Chefernas inställning till huruvida de flesta frågor i Jan-Direkt är mycket bra**

Inställning	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
1 Instämmer helt	9	7	0	6	14
2	26	26	15	41	20
3	46	50	55	31	45
4	7	6	15	12	7
5 Instämmer inte alls	2	4	0	2	1
6 Vet inte	10	7	15	8	13
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	467	260	6	49	152

Ovanstående tabell visar resultatet på påståendet *De flesta frågor som ställs är mycket bra*, i enkätfråga 18. *Hur väl instämmer du i följande påståenden i egenskap av användare av Jan-Direkt*. Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Sambandets styrka: 0,14. Signifikansen är tillfredsställande (>95 procent).

Vad gäller chefernas inställning till huruvida svaren i Jan-Direkt är svåra för alla på SU att förstå håller 62,2 procent (av 460 svarspersoner) inte med om detta, vilket indikerar att svaren är lättförståeliga och välformulerade.

Sammanfattningsvis har denna frågeställning bidragit till resultaten att över en tredjedel av cheferna anser att frågorna i Jan-Direkt är bra och en majoritet anser att svaren är välformulerade samt enkla för alla att förstå. Funktionen i sig upplevs dessutom som enkel att använda och lätt att hitta på intranätet.

#### **5.4 Vad anser cheferna på SU om Jan-Direkt som kommunikationskanal?**

Som vi tidigare nämnt är det viktigt att cheferna är positiva till intranätet för att det ska slå igenom hos medarbetarna i stort.<sup>71</sup> Vi skulle kunna dra slutsatsen att chefer som har fått besvara en fråga (62 personer) genom Jan-Direkt accepterar funktionen genom att 88,8 procent anser att det ligger inom deras arbetsområde att besvara frågor ställda via Jan-Direkt. De anser även att det är av vikt att besvara frågorna så snabbt och enkelt som möjligt (80,6 procent). Vidare håller de inte med i påståendet att Jan-Direkt gör att de får mindre tid att ägna sig åt sina verkliga arbetsuppgifter (61,3 procent av 62 svarspersoner), det vill säga att det tar upp för mycket tid att svara på frågor i funktionen. Detta stämmer överens med resultatet att de anser att det tillhör deras arbetsuppgifter att besvara frågor här. En anledning till deras inställning skulle kunna vara att cheferna då ges möjlighet att förhindra falsk ryktesspridning genom att de själva förser sina medarbetare med korrekt information.<sup>72</sup>

Vidare anser endast 9,5 procent av de cheferna som använder Jan-Direkt (465 personer) att funktionen behöver förbättras för att de ska använda den i större utsträckning. Vi gav dem dock en del förslag på förbättringar varav förslagen att en sökfunktion i Jan-Direkt skulle införas och att anonymitet möjliggörs är de två mest eftersökta alternativen, varför det kanske skulle vara en idé att överväga dessa hos SUs informationsavdelning. Ett annat förslag som kom upp var att funktionen bör byta namn till ”Ledningen-Direkt”, då det nuvarande namnet indikerar att det är sjukhusdirektören själv som besvarar frågorna, vilket inte är fallet. Viljan av att utveckla intranätet finner vi även i

---

<sup>71</sup> Bark, 1997, s. 53 ff

<sup>72</sup> Kreps, 1990, s. 202

studentuppsatsen om Schenkers intranät, där cheferna hade en positiv inställning till att utveckla intranätet.<sup>73</sup>

Jan-Direkts betydelse för kommunikationen på SU som helhet bedöms av 71 procent som ganska eller mycket viktig. Vad gäller dess betydelse för kommunikationen mellan cheferna och deras medarbetare är motsvarande siffra 62 procent. Slutligen bedöms funktionens betydelse för kommunikationen för de enskilda cheferna som ganska eller mycket viktig av 42 procent. Detta kan kopplas ihop med påståendet om chefer anser att Jan-Direkt hjälper deras medarbetare mer än vad den hjälper dem, där närmare en tredjedel av 467 som svarat på frågan, håller med om detta påstående.

**Tabell 5. Chefers inställning till Jan-Direkts betydelse för kommunikationen för SU som organisation**

Inställning	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
Mycket viktig	21	20	33	21	23
Ganska viktig	50	50	50	63	45
Ganska oviktig	15	16	17	10	15
Helt oviktig	3	2	0	2	3
Ingen uppfattning	12	12	0	4	14
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	478	267	6	51	154

Ovanstående tabell visar resultatet på enkätfråga 21. *Hur viktig bedömer du att funktionen Jan-Direkt är för kommunikationen för SU som organisation.* Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Sambandets styrka: 0,08. Signifikansen är ej tillfredsställande (<95 procent).

**Tabell 6. Chefers inställning till Jan-Direkts betydelse för kommunikationen för deras medarbetare**

Inställning	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
Mycket viktig	14	13	17	14	15
Ganska viktig	48	45	83	59	49
Ganska oviktig	22	24	0	17	21
Helt oviktig	2	1	0	2	3
Ingen uppfattning	14	17	0	8	12
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	478	268	6	51	153

Ovanstående tabell visar resultatet på enkätfråga 21. *Hur viktig bedömer du att funktionen Jan-Direkt är för kommunikationen för dina medarbetare.* Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Sambandets styrka: 0,09. Signifikansen är ej tillfredsställande (<95 procent).

<sup>73</sup> Nikell, 2006

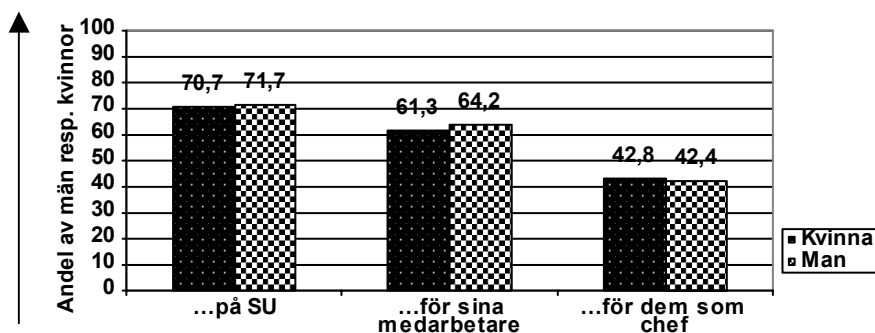
**Tabell 7. Chefers inställning till Jan-Direkts betydelse för kommunikationen för dem som chefer**

Inställning	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
Mycket viktig	6	6	17	4	7
Ganska viktig	36	35	17	35	41
Ganska oviktig	38	38	67	45	35
Helt oviktig	9	11	0	12	8
Ingen uppfattning	9	11	0	4	8
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	477	266	6	51	154

Ovanstående tabell visar resultatet på enkätfråga 21. *Hur viktig bedömer du att funktionen Jan-Direkt är för kommunikationen för dig som chef.* Procenttalen är avrundade till närmsta heltal. Sambandets styrka: 0,08. Signifikansen är ej tillfredsställande (<95 procent).

Då vi inte fann någon avsevärd skillnad mellan de olika chefsgruppernas inställning till Jan-Direkts betydelse valde vi därför att undersöka om det råder några skillnader mellan könen. Dock fann vi inte heller här någon markant skillnad. Siffrorna visas i nedanstående diagram:

**Figur 7. Skillnaden mellan kvinnor och män som anser att Jan-Direkt är viktig för kommunikationen...**



Ovanstående tabell visar resultatet på enkätfråga 21. *Hur viktig bedömer du att funktionen Jan-Direkt är för kommunikationen för SU som organisation, för dina medarbetare, för dig som chef.* n-tal = 478, varav 106 män och 372 kvinnor. Procenttalen är avrundade till närmaste decimal.

Sammanfattningsvis kan vi utifrån denna frågeställning se resultaten att de som fått besvara en fråga anser att det hör till deras dagliga arbetsuppgifter. Cheferna anser inte att funktionen behöver någon revolutionerande förändring för att den ska användas mer. Enligt cheferna skiljer sig Jan-Direkts betydelse för kommunikationen åt mellan de tre olika nivåerna. De tycker att funktionen är som mest viktig för organisationen som helhet, därefter för medarbetarna och sist för dem själva. Överlag är cheferna nöjda med funktionen som kommunikationskanal, detta kan kopplas ihop med vår hypotes där vi trodde att om deras inställning till innehållet och användbarheten var negativ skulle deras inställning till funktionen som kommunikationskanal även den vara negativ. Nu

kan vi se det motsatta sambandet, det vill säga att de är positivt inställda till innehållet och användbarheten och då även positiv till den som kommunikationskanal.

### **5.5 Hur påverkar Jan-Direkt svarspersonernas chefskap?**

För att kunna ta reda på vad cheferna anser i denna fråga, vilken kan uppfattas som relativt känslig, kringgick vi detta problem genom att skapa frågebatterier. Ett av dessa svarade de på utifrån sin yrkesroll som chef och här uppgav endast 5 procent att de tror medarbetarna hämtar information ifrån Jan-Direkt istället för att konsultera dem personligen. Likaså är siffran kring frågan om de anser att Jan-Direkt bidrar till att de får mindre frågor från sina medarbetare låg, endast 3,5 procent av de 481 som svarat, anser sig få färre frågor. Chefernas antaganden stämmer väl överens med resultaten från den tidigare uppsats skriven för SU, som vi tar upp i problematiseringen, där medarbetarna uppgav att de föredrog att få information från deras närmsta chef framför att använda sig av intranätet.<sup>74</sup>

Införandet av ett intranät i en organisation brukar ofta medföra att strukturen och kulturen förändras.<sup>75</sup> I SUs fall, med den nya funktionen Jan-Direkt, verkar dock inte detta vara fallet. Cheferna anser inte att de förlorat en del av sin makt, då de fortfarande är en stor del av kommunikationen.<sup>76</sup> Strukturen blir på detta sätt bibehållen. Man skulle även kunna tolka det ur Kotter och Heskettys perspektiv och då se det som att Sahlgrenska har en anpassningsbar organisationskultur då cheferna torde ha en god relation till sina medarbetare och är villiga till förändring.<sup>77</sup> Detta borde innebära att de även har kvar sin legitimitet som ledare då de upplever att deras medarbetare fortfarande vänder sig till dem i första hand.<sup>78</sup> Medarbetarnas förtroende för cheferna borde även det vara högt på grund av detta.<sup>79</sup> Nedanstående tabell är ett tydligt exempel på detta.

---

<sup>74</sup> Johansson et al, 2007

<sup>75</sup> Bark, 1997, s. 109 ff

<sup>76</sup> Heide et al, 2005, s. 59

<sup>77</sup> Bark, 1997, s.120 f

<sup>78</sup> Bolman et Deal, 2005, s. 401

<sup>79</sup> Heide et al, 2005, s. 83



**Tabell 8. Chefers inställning till huruvida de tror att medarbetare hämtar information via Jan-Direkt istället för via dem.**

Inställning	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
1 Instämmer helt	1	1	17	2	1
2	4	3	0	8	2
3	10	11	0	4	10
4	24	26	17	33	19
5 Instämmer inte alls	41	40	33	39	45
6 Vet inte	21	19	33	14	24
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	481	270	6	51	154

Ovanstående tabell visar resultatet på påståendet *Jag tror att medarbetare ofta hämtar information via Jan-Direkt istället för att konsultera mig personligen*, i enkätfråga 19. Om du tänker på ditt arbete som chef hur väl instämmer du i följande påståenden om Jan-Direkt. Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Sambandets styrka: 0,13. Signifikansen är tillfredsställande (> 95 procent).

20,3 procent av cheferna anser att funktionen har bidragit till att de kan mer om SU, där 459 har svarat på frågan. Det ska dock tilläggas att hela 39,3 procent (av 468 svarspersoner), anser att de lär sig nya saker genom att läsa frågor och svar. Detta stämmer överens med Barks teori om intranät där kunskapsnivån ökar inom organisationen då erfarenheter och kunskaper enklare förmedlas.<sup>80</sup> Här kan vi även koppla till det som Nyström säger om att teknik; om den används på rätt sätt, kan den användas för att lära sig med. Som vi nämnt tidigare kan intranät möjliggöra lärande om organisationens mål, pågående projekt och övriga anställda.<sup>81</sup> Detta är säkert något som i SUs fall skulle kunna utnyttjas mer. Över en tredjedel anser att funktionen har förbättrat kommunikationen på SU (37,5 procent av de 467 som svarat på denna fråga).

När vi frågade de som fått i uppgift att besvara en fråga om de hellre skulle ha föredragit att besvara frågan personligen än via Jan-Direkt har svarspersonerna svarat väldigt olika, det är ingen övervägande majoritet på någon av svarsalternativen.

<sup>80</sup> Bark, 1997, s.57 f

<sup>81</sup> Nyström, 2006, s. 170 f

**Tabell 9. Chefers inställning till huruvida de hellre besvarar frågor personligen än via Jan-Direkt**

Inställning	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
1 Instämmer helt	16	21	17	10	19
2	14	16	17	10	19
3	22	5	33	33	25
4	14	11	0	19	6
5 Instämmer inte alls	20	21	33	24	13
6 Vet inte	14	26	0	5	19
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	62	19	6	21	16

Ovanstående tabell visar resultatet på påståendet *Vissa frågor/frågan hade jag hellre velat svara på personligen än genom Jan-Direkt*, i enkätfråga 16. Utifrån din erfarenhet att svara på frågor ställda genom Jan-Direkt hur väl instämmer du i följande påståenden. Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Sambandets styrka: 0,26. Signifikansen är ej tillfredställande (< 95 procent).

Som vi tagit upp i teorikapitlet, finns risken att införandet av ett intranät bidrar till att chefer förlorar sin roll som gate keeper.<sup>82</sup> För att undersöka om så var fallet på SU ställde vi frågan om de upplever att de har sämre kontroll över vilka frågor som är viktiga för sina medarbetare efter införandet av Jan-Direkt. Här svarade en övervägande majoritet att de inte upplever detta (88 procent).

**Tabell 10. Chefers inställning till huruvida de upplever att de fått sämre kontroll över vilka frågor som är viktiga för deras medarbetare efter införandet av Jan-Direkt**

Inställning	Totalt	Avdelnings- chef	Områdes- chef	Verksam- hetschef	Annan typ av chef
1 Instämmer helt	1	1	0	2	1
2	0	0	0	2	1
3	3	3	0	4	3
4	4	6	0	0	3
5 Instämmer inte alls	84	83	83	86	83
6 Vet inte	8	7	17	6	10
Procent	100	100	100	100	100
n-värde	481	270	6	51	154

Ovanstående tabell visar resultatet på påståendet *Sedan införandet av Jan-Direkt upplever jag att jag har sämre kontroll över vilka frågor som är viktiga för mina medarbetare*, i enkätfråga 19. Om du tänker på ditt arbete som chef hur väl instämmer du i följande påståenden om Jan-Direkt. Procenttalen är avrundade till närmaste heltal. Sambandets styrka: 0,09. Signifikansen är ej tillfredsställande (< 95 procent).

Sammanfattningsvis har det mest betydelsefulla resultatet framkommit genom denna frågeställning. Cheferna tror inte att medarbetare väljer att fråga Jan-Direkt istället för att konsultera dem, likaså anser de sig inte ha tappat kontrollen över vilka frågor som är

<sup>82</sup> Bark, 1997, s. 115 ff

viktiga för medarbetarna. Detta tyder på att de inte känner sig rundade och inte heller förlorat sin roll som *gate keeper*. Detta är i så fall ett positivt resultat för organisationen.

## 6. Slutdiskussion

### 6.1 Om arbetsprocessen

När vi började planera vår studie tänkte vi oss en kvalitativ undersökning med intervjuer. Efter att vi skrivit vårt första PM och blivit rådda av kursansvarig att istället göra en kvantitativ enkätundersökning ändrade vi dock riktning. Det var till en början lite svårt att ställa om sig helt i tanken till den nya metoden (att göra en webbenkät) men i dagsläget är vi mycket nöjda med vårt beslut. Vi tror att denna metod framför allt har gett oss ett brett och generaliserbart resultat, vilket en kvalitativ metod inte hade kunnat ge. Vidare fördelar med vår metod har varit att vi inte behövt föra över datamängden manuellt till SPSS då vi haft möjligheten att jobba med programmen WebSurvey och Excel. Detta har gjort att vi undgått risken att föra in fel siffror, vilket är lätt hänt när man utför processen manuellt.

Trots att ovanstående dataprogram hjälpt oss tidsmässigt tog det längre tid att konstruera enkäten än vi tidigare trott. Detta på grund av att frågor av känslig natur inte kan ställas direkt utan måste kringgås av frågebatterier. Dessa tog oss relativt lång tid att skapa då vi inte har någon tidigare erfarenhet av denna typ av undersökningar. När vi väl blev färdiga med enkäten var vi dock nöjda med den slutgiltiga produkten och tror att vi lyckats konstruera en enkät som givit oss svar på våra frågeställningar.

Redan under de första dagarna efter att enkäten skickats ut fick vi in en stor mängd svar (cirka en tredjedel) vilket gjorde oss förhoppningsfulla inför att få en hög svarsfrekvens. Så blev också fallet då vi efter utskick av två påminnelser fick en slutgiltig svarsfrekvens på hela 80 procent. Detta kan delvis bero på att chefer – tror vi – är en tacksam grupp att rikta sig till då de sannolikt gärna vill dela med sig av sina åsikter. Det ingår i deras jobb att vara delaktiga och säga sin mening i olika frågor, vilket gjorde det naturligt för dem att delta i enkäten.

## 6.2 Om resultaten

Vårt syfte med denna studie var att *klargöra hur Jan-Direkt fungerar ur ett chefsperspektiv*. Har vi då lyckats uppfylla detta syfte? Enligt vår egen bedömning så vill vi drista oss till att svara ja på den frågan. Utifrån vår enkät har vi kunnat undersöka chefernas inställning till Jan-Direkt ur flera olika vinklar, vilka vi tillsammans anser ger ett helhetsperspektiv. Dessa vinklar har riktat sig mot chefernas användning av Jan-Direkt, inställning till den som kommunikationskanal, innehåll samt gränssnitt. Ytterligare en vinkel har varit hur Jan-Direkt har påverkat och förändrat chefernas arbete. Av dessa olika perspektiv har det framför all varit det sistnämnda som utgjort vår studies kärna och det har även varit den som vår uppdragsgivare varit mest intresserad av. Dock har de övriga perspektiven varit nödvändiga för att kunna få svar på denna slutgiltiga och kärnfulla fråga.

Innan vi började vår undersökning hade vi en hypotes som vi skapade efter att vi ringat in arbetet med våra frågeställningar. Denna bestod i att vi förväntade oss att cheferna till viss del skulle vara negativt inställda till Jan-Direkt som kommunikationskanal. Detta då vi trodde de skulle känna sig förbigångna och känna att de till viss del förlorat sin roll som gate keeper och därmed en del av sin makt. Denna hypotes visade sig dock inte stämma. Cheferna trodde inte att medarbetarna konsulterar Jan-Direkt istället för närmaste chef och är positiva till gränssnittet. Vidare anser cheferna att kommunikationen mellan dem själva och medarbetarna är mycket god. Detta tolkar vi som en möjlig anledning till att de inte tror att medarbetarna konsulterar frågefunktionen istället för dem. Att de inte tror detta var oväntat från vår sida, då vår inledande hypotes var den motsatta, men ett positivt resultat för organisationen och dess informationsavdelning. Bara det faktum att endast nio av de drygt 490 cheferna som svarade på enkäten inte kände till funktionen är även det positivt för organisationen och funktionen som kommunikationskanal. Vidare har detta faktum gynnat vår studie då vi fått ett större underlag av chefer som kunnat svara på de flesta frågor i enkäten, vilket i sin tur ger vår studie bättre generaliserbarhet.

En av våra förhoppningar med vår studie var att kunna applicera resultaten på andra organisationer. Detta är vi dock såhär i efterhand tveksamma till om vi kan. Även om flera andra organisationer har upprättat intranät och frågefunktioner på dessa, tror vi att

frågefunktionerna som kommunikationskanaler fungerar och ser väldigt olika ut beroende på faktorer som organisationernas uppbyggnad och storlek. Något som vi dock tror överensstämmer med många andra organisationer och som Bark lyfter fram är att chefer förväntas vara positivt inställda till nya tekniska funktioner, och därmed svarar positivt på frågor om dessa.<sup>83</sup> Detta såg vi till exempel i de tidigare uppsatser som berör samma ämne. Här bör vi därför vara lite kritiska till chefernas positiva inställning till funktionen – det är inte säkert att de säger sin sanna mening fullt ut, trots att fullständig anonymitet är utlovad. Detta är dock något som vi aldrig kommer att veta säkert och inget vi råder över.

Utifrån våra resultat har vi kunnat dra slutsatsen att Jan-Direkt inte är i behov av några genomgripande förändringar för att fler chefer ska vilja använda den. I princip alla känner till den och det är mycket få som har problem med att förstå hur den fungerar. Dock är de inte helt nöjda med de svar som ges på frågor ställda via Jan-Direkt. En majoritet som ställt en fråga är missnöjda med sitt svar. Som vi tidigare nämnt i vår analys var två önskvärda förbättringar av funktionen att införa ett sökverktyg (där man kan söka på tidigare ställda frågor och svar) samt att möjligheten att vara anonym ges. Denna anonymitet skulle i så fall kunna fungera som den för insändare i en tidning, det vill säga att man är anonym i publiceringen men måste ange sitt namn till redaktionen. Detta för att undvika smutskastning eller förtal i frågeställningarna. Dessa förändringar av funktionen bör informationsavdelningen överväga.

Något som även påpekas av några chefer är det faktum att Jan Eriksson själv inte är den som besvarar frågorna utan endast i princip godkänner svaren. Detta ses inte som något positivt. Någon föreslår till och med att funktionen ska döpas om till ”Ledningen-Direkt”. Detta kan vi som skribenter hålla med om, då vi tror att vissa medarbetare/chefer inte är medvetna om att det inte är sjukhusdirektören som själv besvarar frågorna och detta kan uppfattas som att ledningen ”luras” då namnet antyder något annat. En chef som tillhör denna grupp tar upp att sjukhusdirektörer ”*borde ha viktigare saker på sitt bord än att svara på dessa frågor*”. Detta är dock enstaka fall och vi förstår att tanken med Jan-Direkt är att denna ska förmedla en bild av sjukhusdirektörens delaktighet i hela organisationen; att han tar allas åsikter på allvar

---

<sup>83</sup> Bark et al, 2002, s. 33

och är mån om dessa. Vi tror att funktionen på det stora hela bidrar till detta, då det övervägande resultatet från undersökningen är positivt, varför de fåtal negativa kommentarer som nämnts inte ska ges alltför stort utrymme när eventuella framtida förändringar av funktionen genomförs.

Vi har även kunnat dra slutsatsen att cheferna anser att funktionen huvudsakligen är till för medarbetarna. Detta ser vi som en indikation på att cheferna anser sig ha mer kunskap om organisationen och ett mindre behov av att använda funktionen aktivt än sina övriga medarbetare. Detta skulle kunna resultera i två olika utfall: Å ena sidan kan det göra att de är mindre kritiska till funktionen då de inte är beroende av den. Å andra sidan kan det resultera i att de är mer kritiska då de likaväl skulle kunna klara sig utan den och därför ser den som överflödigt. I SUs fall verkar det som att det förstnämnda alternativet är det som stämmer bäst överens med verkligheten. Även om de själva inte anser sig behöva den tycker de ändå att den är bra för organisationen som helhet.

Som vi har tagit upp i metodkapitlet har vi inte haft möjligheten att göra en fullständig bortfallsanalys, på grund av bristande tillgång av information hos uppdragsgivarna. Genom vår höga svarsfrekvens tror vi ändå att vår studie lyckats spegla den verklighet som finns på SU.

## 7. Referenser

- Allport G.W. et Postman, L.J, (1947) *The Psychology of Rumor*, Holt, Rinehart and Winston, New York
- Alvesson, Mats Sveningsson, Stefan, (2007) *Organisationer ledning och processer*, Studentlitteratur, Lund
- Bark, Mats (1997) *Intranät i organisationens kommunikation*, Konsultförlaget, Uppsala
- Bark, Mats, Heide, Mats, Langen, Maria, Nygren Else (2002) *Intranätboken – Från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*, Liber, Malmö
- Bolman, Lee G., Deal, Terrence E. (2005) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*, Studentlitteratur, Lund
- Efvergren, Martin, Skarpsvärd, Tobias (2006) *Intranätet ur ett chefsperspektiv – En kvalitativstudie av Schenkers intranät*, Göteborgs Universitet, Göteborg
- Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik (2007) *Metodpraktikan*, Norstedts Juridik AB, Stockholm
- Falkheimer, Jesper (2001) *Medier och kommunikation – en introduktion*, Studentlitteratur, Lund
- Heide, Mats, Johansson, Catrin, Simonsson, Charlotte (2005) *Kommunikation & organisation*, Liber, Malmö
- Johansson, Eleonor, Pernervik, Magnus, Reuterstrand, Miriam (2007) *Hur får man reda på något om man inte använder intranätet? – En kvantitativ studie om hur Sahlgrenska Universitetssjukhusets vårdpersonal får ledningsinformation*, Göteborgs Universitet, Göteborg
- Kreps, Gary L. (1990) *Organizational Communication*, White Plains, NY: Longman
- Larsson, Larsåke, *Tillämpad kommunikationsvetenskap*, 2008, Studentlitteratur, Lund
- Løvendahl, B R, (1997), *Strategic Management of Professional Service Firms*, Köpenhamn, Handelshøjskolens forlag
- Nikell, Jessica (2006) *Information eller kommunikation? – En kvantitativ studie av mellancheferers användning och uppfattning av intranätet Nova*, Göteborgs Universitet, Göteborg
- Nyström, Amcoff, Christina, *Designing Intranets for Viability – Approaching Organizational Empowerment and Participation*, Umeå Universitet, Umeå
- Strid, Jan (1999) *Internkommunikation*, Studentlitteratur, Lund
- www.sahlgrenska.se, Hämtad 2009.04.06., Uppdaterad 2008-10-24 14:09



**1. Hur ofta använder du dig av intranätet?**

1. Dagligen
2. Flera gånger i veckan
3. Någon gång i veckan
4. Någon gång i månaden
5. Mer sällan

**2. Generellt sett hur bedömer du att kommunikationen mellan dig och ledningen fungerar:**

1. Mycket bra
2. Bra
3. Varken bra eller dåligt
4. Mindre bra
5. Dåligt
6. Har ej haft kontakt med ledningen

**3. Generellt sett hur bedömer du att kommunikationen mellan dig och dina medarbetare fungerar:**

1. Mycket bra
2. Bra
3. Varken bra eller dåligt
4. Mindre bra
5. Dåligt

**4. Känner du till funktionen Jan-Direkt?**

1. Ja
2. Nej

**5. Jan-Direkt är en frågefunktion på intranätet där medarbetare kan ställa frågor till en expertgrupp, svaren godkänns samt redigeras av sjukhusdirektören Jan Eriksson och läggs ut på intranätet. Skulle du kunna tänka dig att använda en sådan funktion?**

1. Ja
2. Nej
3. Vet ej

**6. Varför skulle du inte kunna tänka dig att använda en sådan funktion? (Flera alternativ kan anges)**

1. Jag har inget behov av det
2. Jag föredrar personlig kontakt
3. Jag använder mig inte av intranätet
4. Den låter väl komplicerad
5. Jag har inte tid
6. Annan, ange vilken:

**7. Vad skulle få dig att börja använda en sådan här funktion?**

Svar:

**8. Har du själv ställt en fråga genom funktionen Jan-Direkt?**

1. Ja, mer än en gång
2. Ja, en gång
3. Nej

**9. Vad är orsaken till att du inte ställt en fråga genom Jan-Direkt?**

1. Jag har aldrig haft behov av det
2. Jag vill kunna vara anonym
3. Jag föredrar att fråga någon personligen
4. Jag förstår inte hur funktionen fungerar

**10. Om du inte förstår hur funktionen fungerar, vad beror det på?**

1. Jag har fått för lite information om funktionen
2. Den är dåligt uppbyggd
3. Annan, ange vilken:

**11. Hur lång tid tog det innan du fick svar?**

1. Mindre än en vecka
2. Mindre än en månad
3. Mer än en månad
4. Vet ej

**12. Är du nöjd med den tid det tog innan du fick svar på din fråga?**

1. Ja
2. Nej

**13. Blev du nöjd med svaret på din fråga?**

1. Ja
2. Nej

**14. Varför blev du inte nöjd med svaret på din fråga?**

1. Jag fick inte svar på frågan
2. De missförstod min fråga
3. Frågan besvarades bara delvis
4. Svaret var för invecklat
5. Svaret kom för sent
6. Annan, ange vilken:

**15. Har du någon gång fått i uppgift att besvara en fråga ställd via Jan-Direkt i egenskap av expert?**

1. Ja, mer än en gång
2. Ja, en gång
3. Nej, aldrig

**16. Utifrån din erfarenhet att svara på frågor ställda genom Jan-Direkt, hur väl instämmer du i följande påståenden?**

1. *Det tar oerhört mycket tid i anspråk att besvara frågorna/frågan.*
2. *Flera av frågorna/frågan hade enklare kunnat besvaras på annat sätt.*
3. *Egentligen ligger det inte i min tjänst att besvara frågor på detta sätt.*
4. *Jag tycker att det är viktigt att besvara frågorna/frågan så snabbt och enkelt som möjligt.*
5. *Vissa frågor/frågan hade jag hellre velat svara på personligen än genom Jan-Direkt.*
6. *Jag lär mig mycket själv genom att besvara den ställda frågan/frågorna.*
7. *Flera av frågorna/frågan är svåra att besvara så att alla kan förstå dem.*
8. *Arbetet med att besvara frågor genom Jan-Direkt gör att jag får mindre tid att ägna mig åt mina verkliga arbetsuppgifter.*
9. *De flesta av frågorna/frågan jag har fått besvara har varit mycket kloka.*

1. Instämmer helt och hållet
- 2.
- 3.
- 4.
5. Instämmer inte alls

**17. Har du läst/läser du frågor och/eller svar som du själv inte har formulerat i funktionen Jan-Direkt?**

1. Ja, flera gånger
2. Ja, någon gång
3. Nej

**18. Hur väl instämmer du i följande påståenden i egenskap av användare av Jan-Direkt?**

- 1. De flesta frågor som ställs är mycket bra.*
- 2. Många svar i Jan-Direkt är svåra för alla på SU att förstå.*
- 3. Funktionen Jan-Direkt hjälper troligtvis mina medarbetare mer än vad den hjälper mig.*
- 4. Det är enkelt att använda Jan-Direkt.*
- 5. Jan-Direkt behöver förbättras i flera avseenden för att jag ska vilja använda den i större utsträckning.*
- 6. Det är svårt att hitta Jan-Direkt funktionen på intranätet.*
- 7. Jan-Direkt har bidragit till att jag kan mer om SU.*
- 8. Funktionen Jan-Direkt har förbättrat kommunikationen på SU.*
- 9. Jag lär mig nya saker genom att läsa frågor och/eller svar i Jan-Direkt.*

1. Instämmer helt och hållet
- 2.
- 3.
- 4.
5. Instämmer inte alls

**19. Om du tänker på ditt arbete som chef hur väl instämmer du i följande påståenden om Jan-Direkt?**

- 1. Jag tror att medarbetare ofta hämtar information via Jan-Direkt istället för att konsultera mig personligen.*
- 2. Funktionen Jan-Direkt bidrar till att jag själv får mindre frågor från mina medarbetare.*
- 3. Jag föredrar att mina medarbetare får information direkt från mig istället för via Jan-Direkt.*
- 4. Jag vet inte i vilken utsträckning mina medarbetare använder sig av Jan-Direkt.*
- 5. Jag har varit emot införandet av Jan-Direkt redan från början.*
- 6. Sedan införandet av Jan-Direkt upplever jag att jag har sämre kontroll över vilka frågor som är viktiga för mina medarbetare.*

1. Instämmer helt och hållet
- 2.
- 3.
- 4.
5. Instämmer inte alls
6. Vet inte

**20. Om Jan-Direkt skulle förändras vilka alternativ skulle kunna bidra till en förbättring? (Flera alternativ kan anges)**

1. Svaren läggs ut snabbare på intranätet
2. Möjligheten att vara anonym ges
3. Svaren förenklas så att alla kan förstå dem
4. Svaren blir kortare
5. Göra funktionen mer lättillgänglig
6. En sökfunktion införs
7. Andra förbättringar, ange vilka:

**21. Hur viktig bedömer du att funktionen Jan-Direkt är för kommunikationen...**

- 1 ...för SU som organisation
- 2 ...för dina medarbetare
- 3 ...för dig som chef

1. Mycket viktig
2. Ganska viktig
3. Ganska oviktig
4. Helt oviktig
5. Ingen uppfattning

**22. Kön**

1. Man
2. Kvinna

**23. Ålder (angett i år)**

Svar:

**24. Vilken chefsposition har du?**

1. Avdelningschef
2. Områdeschef
3. Verksamhetschef
4. Annan chefsposition, ange vilken:

**25. Hur länge har du jobbat inom SU?**

Svar:

**26. Hur länge har du jobbat på din nuvarande position?**

Svar:

**27. Hur många medarbetare är du chef över?**

Svar:

## Bilaga 2: Följebrev

Hej,

Vi heter Malin Håkansson och Anna Johansson och studerar medie- och kommunikationsvetenskap på Institutionen för journalistik och masskommunikation vid Göteborgs universitet. Där skriver vi just nu vårt examensarbete som består i att genomföra en undersökning på uppdrag av en extern intressent – i vårt fall Sahlgrenska Universitetssjukhusets (SU) informationsavdelning.

Vårt uppdrag är att utvärdera kommunikationskanalen Jan-Direkt utifrån ett chefsperspektiv, varför vi skickar ut en webbenkät till samtliga områdes-, verksamhets- samt avdelningschefer vid SU. Totalt 672 personer.

Enkäten tar cirka 5-10 minuter att svara på beroende på vilka svarsalternativ som markeras.

Avsikten är att vår undersökning ska utgöra underlag för förbättring och utveckling av Jan-Direkt. Det är viktigt att vi får synpunkter från samtliga chefer för att kunna dra riktiga slutsatser och föreslå lämpliga förbättringar/utveckling av kommunikationskanalen. Det är därför av största vikt att vi får in ditt svar.

Alla svar kommer att behandlas och redovisas helt anonymt, d v s det kommer inte att framgå vad någon enskild person har svarat.

Två andra studenter vid samma institution genomför även de en utvärdering av Jan-Direkt men utifrån ett perspektiv som berör alla medarbetare i organisationen, inte bara chefer. Det kan därför hända att du kan få ytterligare en enkät. Vi vore tacksamma om du tar dig tid att svara på båda.

Tack på förhand!

Malin Håkansson

0730-249316  
[gusmalinha@student.gu.se](mailto:gusmalinha@student.gu.se)

Anna Johansson

0734-403678  
[gusjohanap@student.gu.se](mailto:gusjohanap@student.gu.se)