

Göteborgs universitet
Institutionen för journalistik och masskommunikation (JMG)
Medie- och kommunikationsvetenskap

Internkommunikation och organisationsidentitet - och relationen dem emellan

En kvantitativ undersökning av internkommunikationen
och organisationsidentiteten inom Primärvården Göteborg

Sofia Øberg
Uppsatsarbete
Påbyggnadskursen, vårterminen 2007
Handledare: Monica Löfgren-Nilsson

Abstract

Titel: Internkommunikation och organisationsidentitet – och relationen dem emellan. En kvantitativ undersökning av internkommunikationen och organisationsidentiteten inom Primärvården Göteborg

Författare: Sofia Øberg

Handledare: Monica Löfgren-Nilsson

Kurs: Påbyggnadskurs i Medie- och kommunikationsvetenskap

Termin: VT2007

Antal sidor: 53 (ex. bilagor)

Syfte: att beskriva och analysera hur internkommunikationen ser ut inom en stor och hierarkisk organisation, och förhållandet mellan internkommunikation och organisationsidentitet.

Metod: Kvantitativ (enkätundersökning)

Material: 203 enkätsvar från anställda inom Primärvården Göteborg

Huvudresultat: Resultatet visar att internkommunikationen inom Primärvården Göteborg varken fungerar speciellt bra eller dåligt. De flesta anser sig vara välinformerade, även om många inte har god kännedom om organisationen. De anställda föredrar information från närmaste chef, möten och kollegor, och det är också dessa kanaler man har störst tillit till information ifrån. Det verkar inte finnas någon enhetlig organisationsidentitet för hela Primärvården Göteborg, utan de anställda identifierar sig och känner mest gemenskap med den enhet de arbetar vid. Resultatet visar vissa tendenser till att hur man identifierar sig med organisationen i viss utsträckning påverkar hur man förhåller sig till internkommunikationen.

Sammanfattning

Denna uppsats handlar om internkommunikation och organisationsidentitet, och förhållandet mellan dessa två begrepp. Syftet med undersökningen var att beskriva och analysera hur internkommunikationen ser ut inom en stor och hierarkisk organisation, och förhållandet mellan internkommunikation och organisationsidentitet. Studien bygger på ett uppdrag från Primärvården Göteborg.

En första frågeställning var att undersöka hur internkommunikationen fungerar inom Primärvården Göteborg. Först undersöktes om kommunikationen fungerar väl, och därefter användningen av de olika informationskanalerna. Resultaten visar att internkommunikationen generellt sett fungerar ganska bra, även om det finns områden där den kan bli bättre. Vad gäller informationens tillgänglighet anser de flesta att det varken är lätt eller svårt att få information, även om det är fler som anser att det är lätt än svårt. Informationen som är svårast att få tag på är information om andra enheter och information från ledningen. De flesta anställda är välinformerade. Vad gäller kännedom om organisationens kommande beslut, fattade beslut och den omorganisation som just nu sker inom organisationen anser dock de flesta att de inte har god kännedom om detta. Över hälften av de anställda anser att det finns hinder för att ta till sig information. Detta handlar främst om att det finns för liten tid och för mycket information.

Vad gäller användning av informationskanalerna verkar de anställda föredra muntlig, personlig kommunikation. Närmaste chef och möten är de kanaler flest vill ha information genom, och tillsammans med information från kollegor är också dessa kanaler de som anses användas oftast för att få information om organisationen. Närmaste chef och möten är också de kanaler flest har tillit till. Av de skriftliga kanalerna är det främst intranätet man använder för att få information om något som hänt i organisationen medan e-post används mest för att få information om vad som händer på enheten där man arbetar.

En andra frågeställning för studien handlade om förhållandet mellan internkommunikation och organisationsidentitet. Det undersöktes om det finns en, eller flera, organisationsidentiteter i organisationen, och om denna identitet påverkar internkommunikationen. Resultaten visar att det inte kan sägas finnas en enhetlig organisationsidentitet inom Primärvården Göteborg, utan det finns olika identiteter på olika enheter. De anställda identifierar sig främst med den egna arbetsplatsen och inte med Primärvården i stort, på så sätt att de känner mest gemenskap och tillhörighet med enheten där de arbetar.

Vad gäller organisationsidentitetens påverkan på internkommunikationen kom det i analysen inte fram väldigt många samband. Men om man tar de samband som dock visade sig kan man se dessa som en indikation på hur det kan se ut. Dessa resultat är då en indikation på att identifikation till den egna enheten i någon grad påverkar hur man ser på internkommunikationen och även hur man helst vill ha information. Hur stor tillit man har till informationskanalen har också betydelse för hur man använder kanalen och hur man helst vill ha information.

För att få fram dessa resultat användes kvantitativ metod, närmare bestämt en enkätundersökning. Enkäten delades ut till 398 personer i olika enheter inom Primärvården Göteborg. Svarefrekvensen blev på något över 50%, med 203 besvarade enkäter. För att besvara syftet och frågeställningarna användes detta material och i huvudsak teorier och tidigare forskning kring struktur, kultur, identitet och kommunikation i organisationer.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	s.1
2. PRIMÄRVÅRDEN GÖTEBORG	s.3
2.1 Vision och verksamhetsidé	s.3
2.2 Organisation	s.3
2.2.1 De olika verksamheterna	s.4
2.2.2 Omorganisation	s.4
2.3 Primärvårdens informationsavdelning och informationskanaler	s.5
2.3.1 Intranätet och e-post	s.5
2.3.2 Interntidningen	s.5
2.3.3 Möten	s.6
2.3.4 Avslutande diskussion om internkommunikationen	s.6
3. TEORI OCH TIDIGARE FORSKNING	s.7
3.1 Organisationsstruktur	s.7
3.2 Organisationskultur	s.8
3.2.1 Kulturens innehåll	s.8
3.2.2 Kulturens funktioner	s.8
3.2.3 Subkulturer	s.9
3.3 Organisationsidentitet	s.10
3.3.1 Vad är organisationsidentitet?	s.10
3.3.2 Varför är organisationsidentitet viktig för organisationen?	s.10
3.4 Organisationskommunikation	s.11
3.4.1 Struktur och kommunikation	s.11
3.4.2 Kultur och kommunikation	s.13
3.4.3 Kommunikationens funktioner	s.13
3.4.4 Kommunikationens vägar i organisationen	s.14
3.4.5 Informationskanaler	s.15
3.5 Sammanfattande diskussion	s.17
4. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	s.19
4.1 Problemformulering	s.19
4.2 Syfte och frågeställningar	s.19
5. SAMMANFATTNING AV METODEN	s.21
5.1 Val av metod	s.21
5.2 Urval och svarsfrekvens	s.21
5.3 Enkätundersökningen	s.22
5.3.1 Enkätens utformning	s.22
5.3.2 Undersökningens genomförande	s.22
5.4 Kritisk utvärdering	s.22
6. RESULTAT OCH ANALYS	s.24
6.1 Internkommunikation	s.24
6.1.1 Hur fungerar internkommunikationen?	s.24
6.1.2 Användning av informationskanalerna	s.30
6.2 Internkommunikation och organisationsidentitet	s.44
6.2.1 Organisationsidentitet	s.44
6.2.2 Organisationsidentitetens påverkan på internkommunikationen	s.50
6.2.3 Sammanfattande diskussion	s.54
7. SLUTDISKUSSION	s.54
8. REFERENSLISTA	s.57

Översikt över tabeller och bilagor

Figur 1: Primärvårdens organisation

Tabell 1: Frekvenstabell som visar hur lätt eller svårt det är att få information om den egna enheten, andra enheter och information från ledningen (i procent).

Tabell 2: Hur lätt eller svårt man anser det är att få information från ledningen i förhållande till Primärvårdsområde (i procent)

Tabell 3: Hur lätt eller svårt det är att få information i förhållande till om man har god kännedom om organisationen (i procent)

Tabell 4: Frekvenstabell som visar hur väl man anser sig ha kännedom om organisationen (i procent)

Tabell 5: Frekvenstabell som visar genom vilka kanaler man har fått information om omorganisationen (i procent)

Tabell 6: Frekvenstabell som visar bedömning av informationshinder (i procent)

Tabell 7: Frekvenstabell som visar genom vilka informationskanaler man helst vill ha information (i procent)

Tabell 8: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från närmaste chef (i procent)

Tabell 9: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från kollegor (i procent)

Tabell 10: Frekvenstabell som visar tillit till kollegor (i procent)

Tabell 11: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från möten (i procent)

Tabell 12: Frekvenstabell som visar hur ofta man använder intranätet (i procent)

Tabell 13: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från intranätet (i procent)

Tabell 14: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från e-post (i procent)

Tabell 15: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får genom interntidningen (i procent)

Tabell 16: Frekvenstabell som visar hur ofta man använder massmedia för att ta reda på något som hänt (i procent)

Tabell 17: Tabell som visar tillit till de olika informationskanalerna (i procent)

Tabell 18: Hur väl man anser man har kännedom om målen i förhållande till om man känner delaktighet i målen (i procent)

Tabell 19: Kännedom om Primärvårdens mål i förhållande till om man anser sig arbeta mot samma mål som sina kollegor (i procent)

Tabell 20: Frekvenstabell som visar hur väl man instämmer i att det finns något särskilt med Primärvården och den egna enheten (i procent)

Tabell 21: Frekvenstabell som visar om man känner gemenskap i Primärvården och på egen enhet (i procent)

Tabell 22: Frekvenstabell som visar om man berörs i arbetet och personligen om en annan enhet omtalas negativt i media (i procent)

Tabell 23: Om man känner gemenskap på Primärvården i förhållande till om man berörs om en annan enhet omtalas negativt i media (i procent)

Tabell 24: Frekvenstabell som visar hur man presenterar sig (i procent)

Tabell 25: Hur man presenterar sig i förhållande till storleken på enheten där man arbetar (i procent)

Tabell 26: Lätt eller svårt att få information i förhållande till om man känner gemenskap på enheten (i procent)

Tabell 27: Tillit till närmaste chef i förhållande till om man känner gemenskap på enheten (i procent)

Tabell 28: Om man helst vill ha information från möten i förhållande till om man känner gemenskap på egen enhet (i procent)

Tabell 29: Om man är välinformerad (god kännedom om organisationen) i förhållande till om man känner gemenskap på egen enhet (i procent)

Bilagor

Bilaga 1: Metod och material

Bilaga 2: Tabeller

Bilaga 3: Enkäten

1. Inledning

Denna uppsats handlar om internkommunikation och identitet inom en organisation. Att kommunikation är viktigt för organisationer håller i dag de allra flesta med om. Vissa går så långt som att säga att kommunikation *är* organisationen, att ingen organisation skulle finnas utan kommunikation. Organisationskommunikation är mångfaldig, den handlar om olika delar av en organisations funktion och arbete, både internt och externt. Den interna kommunikationen ska informera de anställda, den ska styra och koordinera handlandet med hjälp av kommunicerade mål och värderingar och den ska även medverka i det sociala i organisationen. För att kommunikationen ska kunna vara mest möjlig positiv för organisationen är det viktigt att undersöka denna, för att förstå hur den fungerar och därmed kunna förbättra kommunikationen. En bra organisationskommunikation kan indirekt bidra till ett bättre resultat för organisationen, genom nöjda och välinformerade organisationsmedlemmar.

Identitet i organisationer handlar bland annat om hur organisationsmedlemmarna uppfattar sin organisation med tanke på vad den står för och vad den arbetar med. Organisationsidentitet rör sig även om tillhörighet och gemensamma föreställningar inom organisationen, det vill säga om det finns en tillhörighet och samhörighet bland medlemmarna i organisationen. Att ha en organisationsidentitet är viktigt för att kunna kommunicera ett konsekvent budskap utåt till omvärlden. Det är även viktigt inom organisationen eftersom en identitet kan ge en känsla av tillhörighet med organisationen, något som kan medföra större engagemang i arbetet och därigenom högre arbetsprestationer. Organisationsidentitet kan även sägas handla om kommunikation, bland annat eftersom personer som känner en viss tillhörighet med en grupp människor har lättare att kommunicera med dessa. På så sätt kan man tänka sig att var man lägger sin identitet kan påverka kommunikationen i organisationen.

Jag vill i denna uppsats undersöka internkommunikation och identitet, och hur dessa två begrepp eventuellt påverkar varandra i en organisation. Fallföretaget för denna undersökning är Primärvården Göteborg. Vad gäller min egen roll i förhållande till Primärvården Göteborg kan sägas att jag inte tidigare har haft kontakt med organisationen eftersom jag inte själv bor i Göteborg. Att jag inte bor i staden betyder också att jag inte tagit del av det som har skrivits om organisationen i media. Detta anser jag vara både positivt och negativt. Positivt på så sätt att jag inte genom massmedia har fått en förutfattad uppfattning av organisationen, men det kan även vara negativt eftersom jag inte direkt vet vad som skrivits om organisationen i media och därmed inte vet hur detta skulle kunna påverka internkommunikationen. Dock har jag fått något av detta refererat från andra personer, bland annat informatören inom Primärvården.

Primärvården Göteborg som organisation kan man tänka sig är något splittrad. Detta bland annat eftersom det är en stor organisation med olika yrkesgrupper av anställda, och den är fysiskt fördelad i flera enheter i en stor stad. Vidare är organisationen hierarkiskt uppbyggd. Allt detta tillsammans kan man tänka sig påverkar kommunikationen i organisationen på olika sätt. Man kan därför föreställa sig att det är en utmaning med internkommunikationen i en sådan organisation, och det är därför intressant att undersöka hur kommunikationen inom organisationen fungerar. Frågor jag vill besvara med denna uppsats är till exempel om man anser sig vara välinformerad i organisationen och om man anser att det är lätt att hitta den information man behöver. Vidare vill jag undersöka vilken eller vilka informationskanaler man använder sig mest av och vilka man har störst tillit till.

Man kan också tänka sig att när organisationen har många olika enheter spridda ut över en stad kan detta påverka om det finns en (eller flera) identiteter inom organisationen och i så fall hur denna identitet ser ut. Frågor jag vill försöka besvara med undersökningen är var man känner tillhörighet och vem i organisationen man känner samhörighet med. Identifierar man sig till exempel med organisationen som helhet, den egna arbetsplatsen eller den yrkesgrupp man tillhör?

Vidare vill jag undersöka identitetens och internkommunikationens relation, om dessa påverkar varandra. Har var man känner tillhörighet betydelse för hur man ser på internkommunikationen, och använder informationskanalerna? Värdesätter man högre den information man får från vissa personer eller kanaler, beroende på var man lägger sin identitet? Uppdraget grundar sig på att ledningen inom Primärvården Göteborg anser det som viktigt att organisationen har en mest möjlig enhetlig organisationsidentitet. Informationsavdelningen inom Primärvården Göteborg vill veta något om hur man med hjälp av internkommunikationen kan bidra till att stärka organisationsidentiteten. Det är därför viktigt att först få en kartläggning av hur internkommunikationen och organisationsidentiteten ser ut och därefter diskutera och analysera relationen mellan identitet och kommunikation. Eftersom jag har fått uppdraget från ledningen inom Primärvården Göteborg fokuserar studien på den kommunikation som sker nedåt i organisationen, även om jag anser att det är viktigt att också beakta annan form för kommunikation.

För att internkommunikationen ska kunna fungera så bra som möjligt enligt organisationens bästa är en viktig förutsättning att veta hur det ser ut i dagsläget och utifrån detta utveckla kommunikationen till att kunna bli även bättre. Även om fallföretaget i denna undersökning är Primärvården Göteborg kan kunskaper om hur internkommunikationen fungerar inom just denna organisation ge viktiga kunskaper om internkommunikation generellt. Förhoppningen är att dessa kunskaper ska kunna användas till vidare forskning och även av andra organisationer för utveckling av internkommunikationen.

För att göra undersökningen användes en enkät som delades ut till några utvalda enheter inom Primärvården Göteborg. Lite drygt 50 procent svarade på enkäten (203 personer), och det är dessa svar som utgör material för analys och diskussion.

Rapporten är disponerad på följande sätt:

Först kommer en bakgrund om fallföretaget och därefter en översikt över mina teoretiska utgångspunkter för undersökningen. Därefter beskrivs det syfte och de frågeställningar som undersökningen baseras på. Vidare finns en sammanfattning av metoden där jag har tagit med det viktigaste från metodkapitlet som finns som bilaga. Efter detta kommer resultat och analys, där jag beskriver och diskuterar mina resultat. Sist i rapporten finns en slutdiskussion där jag diskuterar vad jag kommit fram till, och ger förslag till förbättringar och vidare forskning.

2. Primärvården Göteborg

Detta kapitel kommer handla om Primärvården Göteborg, utifrån vad jag anser vara viktigt för denna undersökning. Först kommer jag beskriva vad Primärvården arbetar mot och Primärvårdens organisation och verksamhet, för därefter att beskriva den omorganisation som just nu pågår inom organisationen. Denna omorganisation är viktig eftersom den senare tas upp i analysen. Sist i kapitlet kommer en kort beskrivning av Primärvårdens informationsavdelning och informationskanaler. Kapitlet baseras på samtal med informatören inom Primärvården, Lena Lundberg, och information från Primärvårdens eget bildspel och webbplats.¹

2.1 Vision och verksamhetsidé

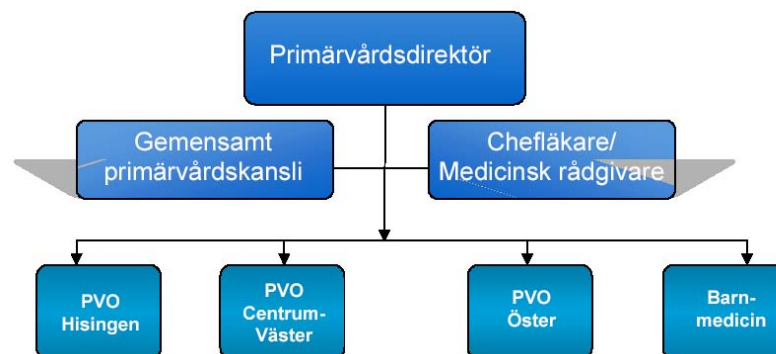
Primärvården Göteborgs vision är att vara det självklara valet vid behov av hälso- och sjukvård, och organisationens verksamhetsidé är att erbjuda lättillgänglig, kompetent och effektiv hälso- och sjukvård och att vara vägledare i sjukvårdssystemet. Primärvårdens uppgifter är att främja hälsa och förebygga ohälsa, diagnostisera och behandla, omvårda och rehabilitera, och även att utbilda. Utbildningsenheten ST/AT ansvarar för ST-utbildning i allmänmedicin och vidareutbildning av distriktsläkare.

2.2 Organisation

Primärvården Göteborg är en del av Västra Götalandsregionen, men från och med den 1 januari 2007 är Primärvården Göteborg en egen förvaltning med egen styrelse.

I Primärvården Göteborg ingår 26 vårdcentraler, 24 barnvårdcentraler, 17 mödravårdcentraler, fem rehabiliteringsenheter och fem barnmedicinmottagningar. Organisationen omsätter för ca 820 miljoner kronor och har ca 1200 personer anställda. De anställda består av läkare, sjuksköterskor, distriktsköterskor, barnmorskor, bvc-sjuksköterskor, undersköterskor, läkarsekreterare, psykologer, kuratorer, sjukgymnaster, arbetsterapeuter, vaktmästare, och administrativ personal.

Primärvårdens organisation



¹ Primärvårdens webbplats har följande adress: http://www.vgregion.se/vgrtemplates/Start_33543.aspx

Primärvårdens organisation består av en direktör, ett kansli och en chefsläkare. Chefläkarens uppgift är att ha det övergripande ansvaret för den medicinska säkerheten inom Primärvården. Vidare är Primärvårdens verksamheter organiserade i tre områden, Hisingen, Centrum- Väster och Öster, och det finns även en barnmedicinsk verksamhet. Uppdelningen är gjord utefter de tre politiska nämnderna som finns. Primärvårdsområdena har egna ekonomi- och personalfunktioner, och för varje område finns en lokal ledningsgrupp. Chef för respektive primärvårdsområde är ordförande i den lokala ledningsgruppen och representerar sitt område i Primärvårdens ledningsgrupp, där även personal- och ekonomichef ingår.

2.2.1 De olika verksamheterna

I varje primärvårdsområde finns ett antal enheter. Centrum- Väster och Öster är de största områdena, med 10 enheter i varje. Inom området Centrum- Väster finns enheterna Askim, Frölunda, Gibraltargatan, Karl Johan, Kungshöjd, Kungssten, Masthugget, Slottskogen, Styrso och Svalebo. Inom området Öster finns Angered, Björkekärr, Ekmanska, Hemlösa, Lärjedalen, Lövgärdet, Olskroken och Spinnaren. Området Hisingen har 8 enheter; Backa, Biskopsgården, Bjurslätt, Brämaregården, Kyrkbyn, Kärra, Torslanda och Tuve. Några enheter består av endast vårdcentral medan andra enheter har både vårdcentral, barnavård- och mödravårdcentral och/eller rehabilitering. Enheterna har därför lite olika storlekar, från enheter med ca tio anställda till enheter med fler än 60 anställda.

Vårdcentraler

På vårdcentralerna arbetar bland andra distriktsläkare och distriktssköterskor. Några vårdcentraler har också barnavårdcentraler och mödravårdcentraler, mottagning för barn- och ungdomsmedicin och rehabiliteringsenhet. På barnavårdcentralerna erbjuds råd och stöd av sjuksköterskor, läkare och psykologer i frågor som gäller barn mellan 0 och 7 år. På mottagningarna för barn- och ungdomsmedicin erbjuds barn från 0-18 år medicinsk utredning, behandling och rådgivning. Mottagningarna för barn- och ungdomsmedicin samarbetar med övriga delar av Primärvården, såsom barnavårdcentraler och vårdcentraler, men även skolhälsovården, ungdomsmottagningen och Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus. Rehabiliteringsverksamheten inom Primärvården erbjuder insatser för att bevara och/eller förbättra aktivitets- och funktionsförmågan efter skada eller sjukdom. Verksamheten erbjuder rådgivning, utredning, bedömning, behandling och uppföljning som blir utförd individuellt, i grupp eller av team, samt samverkan med andra aktörer i rehabiliteringsärenden.

Utbildning, forskning och utveckling

Som en del av Primärvården Göteborg finns utbildningsenheten ST/AT som ansvarar för ST-utbildning i allmänmedicin och vidareutbildning av distriktsläkare. Varje primärvårdsområde har var sin verksamhetsutvecklare. Denne har till uppgift att tillsammans med teamet och verksamhetscheferna samordna och driva verksamhets- och kvalitetsutvecklingen samt följa upp verksamheten och kvalitetsarbetet.

2.2.2 Omorganisation

Som nämnt har Primärvården Göteborg i 2007 blivit en egen förvaltning med en egen styrelse. Tidigare hade Primärvården och tandvården samma styrelse. Att det nu är uppdelat innebär att det har blivit en mindre förvaltning och styrelsen kan nu sägas ligga närmare verksamheten.

Nu pågår också en större omorganisation vad gäller uppdelningen av Primärvården Göteborg. Istället för nuvarande uppdelning, med tre primärvårdsområden ska Primärvården delas upp i 8 områden. Det ska bli fem allmänmedicinska områden; Hisingen, Centrum, Väster, Öster och

Nordost, ett barnmedicinsk område, ett mödrahälsovård- och gynekologiområde och ett område för gemensamma enheter. Varje område ska ha en områdeschef, något som innebär att det kommer att bli åtta områdeschefer istället för tre som det är i dagsläget. Omorganisationen ska vara klar efter sommaren.

2.3 Primärvårdens informationsavdelning och informationskanaler

Primärvårdens informationsavdelning består av en informatör som arbetar heltid och en kommunikationsstrateg som arbetar halvtid. Informatören är ansvarig för att bland annat uppdatera intranätet och skriva artiklar till och designa interntidningen.

Det finns för närvarande ingen godkänd kommunikationspolicy för Primärvården Göteborg. Enligt informatören Lena Lundberg blev det för tre år sedan utformat en kommunikationspolicy men denna är fortfarande inte godkänd.

De huvudsakliga kommunikationskanaler som används inom Primärvården i dag är ett intranät, en interntidning som kallas "Primärt", e-post och möten. Det kan också nämnas att det finns planer om "ledningsnytt" som ska innehålla information från högsta ledningen direkt till alla anställda. Denna är planerad att ges varje tredje vecka på papper till de anställda. Ledningsnytt ska också finnas på intranätet.

2.3.1 Intranätet och e-post

Primärvården har haft ett intranät sedan flera år tillbaka. Syfte och mål för intranätet som kommunikationskanal är inte utformat, men arbetet med detta är på gång. Informatörens mål med intranätet är ändå att det ska användas som en snabb kanal för att de anställda ska kunna vara uppdaterade om vad som händer inom organisationen. Intranätet ska vara en tillgänglig kanal där de anställda har tillgång till relevant och tillförlitlig information. Ett mål med intranätet är att det ska kunna användas som ett arbetsredskap och inte endast som en informationskanal. De anställda ska kunna hitta information de behöver för sitt dagliga arbete, till exempel information från ledningen och blanketter. Vidare är det ett mål med intranätet att det ska bidra till att alla anställda ska kunna ha tillgång till samma information.

Det är informatörens ansvar att uppdatera intranätet, men även några från personalavdelningen, ekonomiavdelningen och sekreterare hjälper till att uppdatera informationen.

Informatören inom Primärvården anser att intranätet i dag används främst som en informationskanal och inte som ett arbetsredskap. De funktioner som används mest är nyheter som ligger på första sidan på intranätet, och kontaktuppgifter till de anställda inom organisationen.

Vad gäller e-post ska alla anställda inom Primärvården ha tillgång till detta, men det är svårt att säga något om hur dessa används.

2.3.2 Interntidningen

Interntidningen inom Primärvården Göteborg heter Primärt och utkommer fyra gånger per år. Tidningen har funnits sedan 2001, har en upplaga på 1000 exemplar och delas ut till de anställda på deras arbetsplats. Riktlinjer för vad interntidningen ska innehålla och hur den ska se ut finns inte nerskrivet, men arbetet med att få till detta är på gång.

Informatören inom Primärvården anser att syftet med interntidningen inte är att den ska användas som en snabb kanal för att få ut information, men som ett långsamt medium. Tidningen innehåller reportage och liknande om till exempel hur man arbetar på olika enheter. Tidningen ska ge de anställda möjlighet att ta del av andras erfarenheter inom organisationen. Även om interntidningen inte är avsedd att användas som en snabb kanal finns det i tidningen en spalt som kallas ”noterat”, som innehåller viktig information. Informatören inom Primärvården är ansvarig redaktör och skriver också artiklar till tidningen, även om det också finns andra som skriver artiklar.

2.3.3 Möten

Det är vanligt med arbetsplatsmöte vid varje enhet där de anställda får information om vad som händer inom Primärvården i stort och på den egna arbetsplatsen. Hur ofta och hur stora dessa möten är varierar något från enhet till enhet.

2.3.4 Avslutande diskussion om internkommunikationen

I en organisation som Primärvården, som är en stor, hierarkiskt uppbyggd organisation, som dessutom är utspridd över ett stort område kan man tänka sig att det finns vissa utmaningar vad gäller internkommunikationen. Det kan vara svårt att nå ut till alla anställda med samma information och dessutom samtidigt. Med tanke på just detta kan intranätet medverka till att det ska kunna gå lättare för de anställda att få information, något som också är ett mål för intranätet inom Primärvården.

Så som internkommunikationen beskrivits ovan verkar det som kommunikationssituationen ser likadan ut för de anställda på de olika enheterna. Vad man kan tänka sig är att även om de anställda inom organisationen har tillgång till samma informationskanaler är det inte säkert att de får samma information på samma sätt. Ofta går information genom mellanchefer, som uppfattar informationen på sitt sätt och skickar den vidare utifrån detta.

3. Teori och tidigare forskning

I detta kapitel kommer jag redovisa mina teoretiska utgångspunkter för undersökningen. För att undersöka en organisations internkommunikation och organisationsidentitet anser jag att det finns flera olika faktorer i en organisation det är viktigt att ta hänsyn till. Jag kommer i detta kapitel diskutera dessa faktorer och relatera dem till varandra.

3.1 Organisationsstruktur

Organisationsstruktur handlar om organisationers arbetsdelning, fördelning av auktoritet och styrsystem, och samordning och kontroll av uppgifter.² Begreppet handlar alltså om organisationens relativt stabila delar, som ger organisationen dens form både här och nu och över tid.³

Organisationsstrukturen påverkar människorna som arbetar i den på olika sätt, något som också påverkar kommunikationen i organisationen. Organisationsstruktur kan sägas ha tre generella effekter på människors beteende i en organisation, nämligen stabilitet, begränsning och koordinering. Stabilitet handlar om att det i en organisation finns mer eller mindre fasta uppgifter som ska lösas på mer eller mindre bestämda sätt, något som gör att beteendet blir förutsägbart och det skapas stabilitet i organisationen. Organisationsstrukturen har också en avgränsande inverkan på människors beteende. Struktur innebär arbetsfördelning, något som i sig innebär att medlemmarna i organisationen tilldelas vissa uppgifter och vet därmed vad han eller hon ska arbeta med, och inte arbeta med. En tredje inverkan är att strukturen är koordinerande genom bland annat regler, rutiner och belöningssystem. Detta gör att människorna i organisationen uppträder mer eller mindre som en grupp och presterar mer än vad en samling individer utan koordinering skulle ha gjort.⁴

Organisationer ser olika ut och har därmed också något olika struktur. Hur organisationens struktur ser ut är beroende av flera olika faktorer, som till exempel vad organisationen arbetar med och hur man gör detta arbete, organisationens storlek och människorna som arbetar i den. Primärvården Göteborg, som är fallföretaget i denna undersökning, är en relativt stor organisation med många anställda. Organisationen är tämligen hierarkisk uppbyggd med klar arbetsfördelning där det är definierat vem som gör vad och vem som är överordnad vem. Hur arbetet ska genomföras är till stor del bestämd av klara regler och rutiner. Denna form av struktur i organisationen och organisationens arbete brukar ofta kallas byråkrati. Kännetecknande för en byråkratisk organisation är bland annat att makt för att ta beslut är centraliserat, och att det är många som utarbetar regler och ser till att dessa följs av organisationsmedlemmarna. En byråkratisk organisation har dessutom en hög grad av formalisering, eftersom man använder regler och rutiner för att styra och samordna verksamheten. Fördelar med en sådan byråkratisk organisation är att det finns en standardisering med klara ansvarsförhållanden och en viss förutsägbarhet som kan främja organisationens effektivitet. Denna standardisering kan också vara en nackdel, eftersom den kan göra att organisationen kan vara svår att förändra. En annan nackdel med byråkrati är att

² Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 86

³ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 78

⁴ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 83-84

alla regler kan göra att det för de anställda i organisationen blir ett mål i sig att följa reglerna, och inte att arbeta efter organisationens överordnade mål.⁵

3.2 Organisationskultur

Organisationskultur är ett svårdefinierat begrepp och det definieras därför på lite olika sätt av olika personer. Men även om definitionerna ser något olika ut verkar det som om de flesta organisationsforskare till största delen är överens om innehållet i begreppet. Bang inkluderar det mest centrala innehållet i olika definitioner av begreppet när han definierar organisationskultur som de gemensamma normer, värden och uppfattningar om verkligheten som utvecklas i en organisation när medlemmarna samverkar med varandra och omgivningen. Kulturen och människorna i den påverkar varandra. Människorna i organisationen påverkar kulturen som finns, eftersom de skapar, upprätthåller och ändrar den. Samtidigt påverkar kulturen människorna, eftersom kulturen har vissa egenskaper och funktioner som bidrar till att forma och styra människorna. Det finns alltså ett ömsesidigt samspel mellan kulturen och människorna i organisationen.⁶

3.2.1 Kulturens innehåll

Det är vanligt att dela in organisationskulturen i två grundläggande delar, kulturuttryck och kulturinnehåll. Kulturens uttryck är de handlingar, objekt och det kulturen gör för att bekräfta och uttrycka sig för medlemmarna. Kulturinnehållet kan sägas vara det nätverk av betydelser, meningar och modeller för handling som finns i kulturen. De fyra element som är mest använda för att beskriva kulturens innehåll är grundläggande antaganden, värderingar, normer, och verklighetsuppfattningar.⁷ Grundläggande antaganden är ofta något som en individ tar för givet och uppfattar som sant, och ofta är man inte medveten om hur man präglas av dessa antaganden. Grundläggande antaganden i en kultur handlar om hur individerna betraktar organisationen, vilken syn man har på människan och relationer mellan människor, och också hur organisationen kommer fram till en ”sanning” och hur organisationen ser på tid.⁸

Värderingar följer ofta naturligt individens grundläggande antaganden, och innebär att man har gjort ett val och bestämt sig för att till exempel en viss sak är bra och en annan dålig. Värderingar visar ofta det organisationen anser vara bra och därmed också vad den anser vara dåligt. Man kan säga att medan värderingar är abstrakta ideal är normer bestämda principer och regler som människor förväntas följa. Normer anger vad som är ett lämpligt beteende för olika personer i olika situationer, och är därmed viktiga i interaktionen mellan människor i organisationen.⁹ Kulturens innehåll speglar alltså hur människorna tänker och tycker om bland annat organisationen och människorna i den, och kan på så sätt säga något om vad som skiljer en kultur från en annan.

3.2.2 Kulturens funktioner

Bang har identifierat tre huvudfunktioner en organisationskultur kan ha. Den första funktionen kan sägas vara kulturens styrande funktion, som handlar om att kulturen är med på att styra organisationsmedlemmarnas beteende och ger modeller för handling. Denna funktion

⁵ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 128

⁶ Bang, H. 1999. s. 23, 98

⁷ ibid s. 46-47

⁸ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s.149,158

⁹ ibid s. 160-161

handlar bland annat om att kulturen bidrar till att organisationsmedlemmarna har en delad förståelse för organisationens överordnade mål, delmål och uppgift, och hur man gör för att förverkliga målen. Detta är förutsättningar för att en organisation ska kunna överleva och kulturen är därför viktig i detta avseende. Den andra funktionen är en integrerande funktion, som innebär att kulturen är med på att ge organisationen stabilitet och kontinuitet över tid, vid att den bidrar till att medlemmarna i organisationen utvecklar en gemenskap som gör att de kan kommunicera, förstå och även samarbeta med varandra. Kulturens tredje huvudfunktion är att den är ångestreducerande för organisationen. Struktur är något som är med på att reducera ångest, och kulturen i en organisation kan sägas vara en sådan struktur. Kulturen blir därmed ett socialt försvar mot ångest, eftersom organisationsmedlemmarna med hjälp av kulturen skapar system och strukturer i de problem som uppstår och därmed upplever mindre osäkerhet och tvetydighet.¹⁰ Dessa tre huvudfunktioner hos organisationskulturen är viktiga både för internkommunikationen och identiteten inom organisationen. Kulturen påverkar hur organisationsmedlemmarna uppfattar sig själva och sin organisation, och därmed också hur man kommunicerar med varandra i organisationen.

3.2.3 Subkulturer

Schein anser att kultur kan utvecklas i alla grupper om gruppen har varit samlad länge nog för att ha upplevt och delat betydelsefulla problem, och även har haft möjlighet att lösa dessa problem och observera effekten av lösningarna. Gruppen måste även ha socialiserat in nya medlemmar och därmed överfört gruppens sätt att lösa problem. Utifrån detta kan kultur utvecklas i också mindre grupper, som enheter, avdelningar eller i yrkesgrupper i organisationen, så kallade subkulturer.¹¹

Trice & Beyer betonar tre faktorer som medverkar till utvecklingen av subkulturer i organisationer. Dessa faktorer är att människorna har ofta och nära kontakt, gemensamma erfarenheter och gemensamma personliga kännetecken. Att en grupp människor har ofta och nära kontakt är grundläggande för utvecklingen av en subkultur, eftersom människor har en benägenhet att utveckla delade känslor och sätt att förstå saker på när de är mycket tillsammans. När medlemmarna i gruppen upplever sig ha delade erfarenheter kommer det antagligen utvecklas delade handlingsmönster och verklighetsuppfattningar, som också är grundläggande för utvecklandet av en subkultur. Om medlemmarna i gruppen delar vissa personliga kännetecken som till exempel ålder eller utbildning, behöver inte medlemmarna ändra sina egna värden och verklighetsuppfattningar för att känna gemenskap med gruppmedlemmarna. Detta gör att utvecklingen av delade normer, värden och verklighetsuppfattningar stimuleras lättare om medlemmarna har vissa lika personliga kännetecken. Allt detta tillsammans gör att medlemmarna känner gemenskap med gruppen och känner sig som en tydligt avgränsad grupp olik andra grupper.¹²

Utifrån detta kan man tänka sig att det kan finnas olika subkulturer inom en sådan stor organisation som Primärvården Göteborg. Eftersom organisationen är stor och de anställda är fördelade på många enheter kan man tänka sig att det är lättare för de anställda att kommunicera med de andra inom den egna enheten. Därför kan det tänkas att varje enhet har en egen subkultur. Det kan också tänkas att det inom varje enhet finns flera subkulturer. Till exempel finns det inom organisationen flera olika yrkesgrupper, som befinner sig på något olika nivåer i hierarkin, och dessa yrkesgrupper kan tänkas utgöra subkulturer.

¹⁰ Bang, H. 1999. s. 89-96

¹¹ ibid. s. 29

¹² ibid s. 29-30

3.3 Organisationsidentitet

Organisationsidentitet är viktigt både ut mot omvärlden som en konkurrensfördel och även inom organisationen.¹³ Denna uppsats handlar om identiteten inom organisationen, var man lägger sin identitet och vem man identifierar sig med, och jag kommer därför att fokusera på den aspekt av organisationsidentitet som rör sig om det som sker inom organisationen.

3.3.1 Vad är organisationsidentitet?

Utifrån litteratur om organisationsidentitet kan man urskilja två perspektiv av begreppet som har något olika innebörder. Det ena rör sig om organisationens egenskaper och handlar om i vilken utsträckning medlemmarna i organisationen har gemensamma uppfattningar om organisationens centrala karaktär. Den andra handlar om att organisationen är medlemmarnas utgångspunkt för hur de definierar och uppfattar sig själva, och här är det organisationsmedlemmarnas upplevelse av tillhörighet som står centralt.¹⁴ Jag kommer i denna uppsats utgå från Alvesson och Björkmans definition av organisationsidentitet, som omfattar båda dessa perspektiv. Utifrån denna definition är organisationsidentitet eventuell upplevd sammanhang i de aktiviteter organisationen arbetar med och i vilken utsträckning man i organisationen uppfattar det egna arbetet kopplat till en organisatorisk helhet. Organisationsidentiteten betecknar också om man i organisationen har känslan av att organisationen står för något särskilt och om man upplever att organisationens olika delar hänger samman och bildar en helhet.¹⁵

Organisationskultur är ett begrepp som ligger nära, och till viss del överlappar begreppet organisationsidentitet. Det är vanligast att betrakta organisationskultur som ett mer övergripande begrepp där organisationsidentitet ses som en del av det omfattande begreppet. Organisationskulturen kan ses som en ram där identiteten skapas och påverkas. Konkret i organisationen kan man se organisationsidentiteten som den synliga delen av organisationskulturen.¹⁶ Utifrån detta kan man alltså se organisationsidentiteten som en del av kulturen i organisationen, och det är därför viktigt att även ha kulturen i åtanke när man studerar organisationsidentitet.

3.3.2 Varför är organisationsidentitet viktig för organisationen?

Organisationsidentiteten har flera funktioner inom en organisation. För det första är organisationsidentiteten viktig för att de anställda i organisationen ska kunna kommunicera ett konsekvent budskap till omvärlden.¹⁷ Om det bland medarbetarna finns en samlad känsla av delaktighet i organisationen kan detta höja motivationen och därför ha stor betydelse för resultatet, oavsett om det gäller kommersiell produktion eller offentlig service. Om de anställda både är insatta i och positiva till organisationens uppgifter och mål finns det förutsättningar för att kontakterna med omvärlden lyckas.¹⁸ Organisationens mål är därför viktigt att beakta i förhållande till organisationsidentitet. Detta förhållande kan ses på två sätt. För det första påverkar organisationens identitet vilka mål man sätter upp, och strategier som ska förverkliga dessa mål. För det andra vill målens utseende och vägen organisationen går för att nå dessa påverka identiteten.¹⁹

¹³ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 169

¹⁴ Alvesson, M & Björkman, I. 1992. s. 29, 35

¹⁵ ibid s. 29, 8

¹⁶ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 171

¹⁷ ibid s. 169

¹⁸ Larsson, L. 2001. s. 70

¹⁹ Ind, N. 1992. s. 50

Organisationsidentiteten knyter också samman de anställda i organisationen, då organisationsidentitet rör frågor kring tillhörighet och gemensamma föreställningar. För det tredje fungerar organisationsidentiteten som utgångspunkt för hur organisationen och dess medlemmar förstår och skapar mening i verkligheten. Detta eftersom identiteten förknippas med vad organisationen uppfattas göra, alltså dess centrala karaktär, och eftersom den har betydelse för hur man i organisationen förstår och förhåller sig till mål, relationer och samarbete mellan grupper av anställda.²⁰

Utifrån Alvesson och Björkmans studie av ett industriföretag har det även framkommit andra faktorer som gör att det är viktigt att studera och uppmärksamma identiteten i organisationer. Det konkreta samarbetet kan underlättas om man i organisationen känner en överordnad tillhörighet och identitet, som gör att de grupptillhörigheter som normalt är mest påtagliga och viktiga för människor i en organisation inte är lika starka. Även förhållandet mellan det egna konkreta arbetet och synen på organisationen i stort kan påverkas av organisationsidentiteten. Organisationsidentiteten kan även underlätta utvecklandet av gemensamma värderingar och ideal, något som i sin tur kan underlätta samarbete och kommunikation. Rent allmänt kan man säga att organisationsidentiteten kan utgöra en viktig bas för kollektivt, organiserat handlande.²¹

För att organisationsidentiteten ska kunna medverka med dessa funktioner är det viktigt att organisationen uppmärksammar identiteten, och det är därför viktigt att undersöka i vilken grad det finns en identitet inom en organisation. Vidare kan man se att kommunikation är viktigt i förhållande till identitet, eftersom kommunikationens funktioner bland annat handlar om att organisationsmedlemmarna ska ha insikt i organisationens mål. Kommunikationen är även viktig i samband med kulturen för att skapa och upprätthålla gemensamma föreställningar, något som också är organisationsidentitetens funktion.

3.4 Organisationskommunikation

Organisationskommunikation definieras vanligtvis som organisationsmedlemmarnas formella och informella kommunikation internt i organisationen, men begreppet används också för att beskriva ett större område. Vissa forskare anser att organisationskommunikation bör omfatta både intern och extern kommunikation, eftersom gränsen mellan organisationer och deras omgivning har blivit allt mer flytande och skiljelinjen mellan den interna och den externa kommunikationen är därför inte lika tydlig längre.²² Larsson anser att begreppet organisationskommunikation innefattar företags, myndigheters och intresseorgans alla kommunikativa handlingar och interaktioner.²³

Förutom intern och extern kommunikation i organisationer kan man också skilja på formell och informell kommunikation. Formell kommunikation är beroende av organisationens struktur och handlar om den kommunikation som ledningen i en organisation står för. Informell kommunikation är den kommunikation medlemmarna i organisationen skapar själva bredvid den formella.²⁴ Den informella kommunikationen behöver inte vara beroende av organisationens struktur, men kan gå mellan enheterna i organisationen. Formella kanaler

²⁰ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 169, 170 och Alvesson, M & Björkman, I. 1992. s. 29,208

²¹ Alvesson, M & Björkman, I. 1992. s. 208-210

²² Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 40

²³ Larsson, L. 2001. s. 66

²⁴ ibid s. 68

tillfredsställer sällan helt de anställdas informationsbehov. Ju mindre de formella kanalerna tillgodoser människor med relevanta budskap desto mer utvecklas den informella kommunikationen, och omvänt.²⁵

I början av organisationsforskningen var det vanligt att betrakta kommunikation som något som skedde *i* en organisation. Nu för tiden anser många forskare att det inte går att skilja på organisationer och deras kommunikationsprocesser, och att kommunikationen är något som producerar och reproducerar organisationen. Utifrån detta synsätt betraktas organisationer som sociala system som förenas av en gemensam kultur, genom bland annat normer och värderingar, rutiner och ritualer. Denna kultur skulle inte kunna existera om inte det fanns kommunikation i organisationen.²⁶

Utifrån detta är kommunikationen viktig för organisationen, både när det gäller det arbete organisationen utför och för den sociala aspekt som sker i organisationen för att den ska kunna överleva. I följande avsnitt kommer jag diskutera betydelsen och vikten av kommunikation i förhållande till organisationens struktur och kultur.

3.4.1 Struktur och kommunikation i organisationer

De flesta organisationsforskare anser att det finns ett tydligt samband mellan organisationens struktur och kommunikation. Organisationspsykologen Karl Weick anser att strukturer både är ett resultat av, och en förutsättning för kommunikation i organisationer. Strukturer uppstår ur kommunikationsprocesser och påverkar framtida kommunikationsmönster.²⁷ Utifrån detta är det inte svårt att tänka sig att strukturen påverkar kommunikationen i organisationen på olika sätt och det är därför viktigt att uppmärksamma strukturen när man undersöker kommunikationen.

Motsatt påverkar alltså även kommunikationen organisationsstrukturen. Detta är aktuellt i samband med till exempel den nya informationstekniken, eftersom det i dag är vanligt att använda elektroniska informationskanaler i organisationer. Jacobsen och Thorsvik har sammanfattat några generella uppfattningar om vilka effekter den nya informationstekniken, IT, kan ha för organisationsstrukturen. IT ser ut till att bidra till att kommunikationen mellan olika enheter och mellan olika hierarkiska nivåer blir friare och mindre beroende av organisatorisk status. Detta eftersom IT inte har samma begränsningar för kommunikationen som de traditionella kommunikationsformer har vad gäller organisationsstruktur och sociala relationer. Vidare ger detta möjligheter för ökad kommunikation i alla riktningar i organisationen, något som även kan bidra till att underlätta samordning i organisationen. Att IT ger möjligheter för att samma information blir tillgänglig för alla i organisationen samtidigt gör att behovet av direkt kommunikation mellan de anställda minskar och samordningen blir enklare. IT medverkar även till att fysiska avstånd mellan människorna i organisationen blir mindre viktiga. Utifrån detta kan man tänka sig att IT bidrar till att minska hierarkiska relationer i organisationer, men alla är dock inte överrens om att detta är fallet. Vissa anser att IT också ökar möjligheten att kontrollera de anställda, något som bland annat bidrar till att förstärka den hierarkiska strukturen.²⁸ För stora och hierarkiskt uppbyggda organisationer kan den nya informationstekniken alltså påverka kommunikationen mellan människorna, något som också kan tänkas påverka organisationens kultur och identitet. Om IT gör det lättare att kommunicera mellan olika enheter och olika hierarkiska nivåer kan denna

²⁵ Kreps, G. 1990. s. 201-202

²⁶ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 18-19

²⁷ ibid s. 80

²⁸ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 118-120

kommunikation medföra en större samhörighetskänsla med andra enheter och andra nivåer, och därigenom medverka till en mer enhetlig kultur och identitet.

3.4.2 Kultur och kommunikation i organisationer

Det finns många undersökningar som visar att organisationskulturen har stor betydelse för hur de anställda i organisationen kommunicerar med varandra. Människor kommunicerar bättre med medlemmar av samma kultur. Detta beror på att människor som ingår i samma kultur har förtroende för varandra eftersom de delar värderingar och normer. Detta har betydelse för kommunikationen eftersom om man har förtroende för en person eller grupp tillåter man sig att vara mer öppen vad gäller att ge information och även ge reaktion på informationen man får. Viktigt i detta sammanhang är att människor i samma kultur ofta har utvecklat ett gemensamt språk, något som förenklar kommunikationen mellan dessa människor.²⁹

Detta förhållande mellan kultur och kommunikation kan också vara omvänt, nämligen att kommunikationen kan ha betydelse för att stärka eller förändra en kultur. Hur man kommunicerar i en viss kultur, alltså vad man kommunicerar, hur man kommunicerar med varandra och vem man kommunicerar med, kan påverka kulturen.

3.4.3 Kommunikationens funktioner

Enligt Kreps är internkommunikation det mönster av budskap organisationsmedlemmarna delar, en form för mänsklig interaktion som sker i organisationen och bland organisationens medlemmar.³⁰

När man undersöker internkommunikationen i en organisation är det viktigt att tänka på att det finns många olika typer av intern kommunikation. Ett sätt att dela in den interna kommunikationen är genom sex funktioner denna kommunikation anses ha. Den första funktionen är den informativa, nämligen att kommunikationen ska se till att de som arbetar i organisationen har den information de behöver för att kunna utföra sitt arbete. Den andra funktionen är den regulativa, som är den kommunikation som styr tänkandet och handlandet i organisationen. Denna typ av kommunikation handlar ofta om bland annat regler, policy, normer och värderingar.³¹ Denna regulativa funktion kan ses i samband med kulturens styrande funktion som innebär att kulturen medverkar till att styra organisationsmedlemmarnas beteende och handlingar. På så sätt kan man se kommunikationens regulativa funktion som en del av kulturens funktion, något som visar på vilken betydelse kommunikationen har för organisationskulturen, och tvärtom.

Den tredje funktionen fokuserar på koordinering av uppgifter och att få organisationsmedlemmarna att arbeta mot samma mål. Vidare har internkommunikationen en ledningsfunktion som fokuserar på att få medarbetarna att göra det som krävs för att nå målen, att lära känna personalen och att skapa goda relationer med dem. Den femte funktionen är den övertalande funktionen, som är när chefer försöker påverka medarbetarna att göra något särskilt. Den sista funktionen är socialiseringsfunktionen som handlar om att bli en del i de kommunikationsnätverk som finns i organisationen, nämligen att lära sig vem man bör prata med för att få information och att lära sig informella normer.³²

²⁹ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 357-358

³⁰ Kreps, G. 1990. s. 20

³¹ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 44

³² ibid s. 44

3.4.4 Kommunikationens vägar i organisationen

Kommunikation inom organisationer kan sägas kunna vara nedåtriktad, uppåtriktad eller horisontell. Nedåtriktad kommunikation har ofta en vägledande och styrande funktion, genom att förmedla instruktioner angående arbetet, procedurer, feedback på arbetsprestationer och inarbetning av mål. Sådan kommunikation sker oftast genom möten eller någon form av brev.³³ Kommunikationsproblem vid nedåtriktad kommunikation handlar ofta om att informationen blir förvrängd när den passerar olika nivåer i organisationen. Den som mottar information tolkar budskapet utifrån sin egen arbetssituation och kan medvetet välja att hålla inne med information för sina underordnade. Detta gäller speciellt mellanchefer som kommunicerar från ledningen till de anställda på lägre nivå. När mellanchefer väljer att modifiera information från ledningen med tanke på organisationens bästa, är det ofta eftersom den högsta ledningen inte känner till förhållandena på lägre nivå tillräckligt väl för att kunna inse budskapets effekt.³⁴ Denna form av kommunikationsproblem är alltså speciellt viktigt att tänka på i organisationer som är hierarkiskt uppbyggd med en högsta ledning, och flera nivåer med mellanchefer. En fråga med tanke på detta är om det bästa sättet att förmedla information är genom mellanchefer, eller om det också är viktigt med information direkt från den högsta ledningen till de anställda på lägre nivå.

Motsatsen till nedåtriktad kommunikation är uppåtriktad kommunikation, som handlar om informationen från de lägre nivåerna i organisationen till de högre. Uppåtriktad kommunikation anses först och främst vara en funktion för återkoppling som förmedlar lägesrapporter, idéer om förbättringar och arbetsrelaterade problem.³⁵ Kommunikationsproblem vid uppåtriktad kommunikation handlar till dels om samma problem som vid nedåtriktad kommunikation, att budskapet förändras genom mellanchefer och eventuellt andra personer. Men hierarkin begränsar även kapaciteten att behandla information eftersom ledare på högre nivå ofta måste försöka hindra att det blir för mycket information från lägre nivåer för att begränsa informationsmängden. Hierarkin gör också att underordnade inte så gärna informerar om sådant som är mindre bra, men istället lägger vikt vid det positiva. Detta kan göra att det är svårt för ledare att få pålitlig och korrekt information från underordnade.³⁶ Det gäller därför att hitta bra sätt för den uppåtriktade kommunikationen, för att ledare ska kunna få mest möjlig tillförlitlig information.

Den horisontella kommunikationen sker på samma nivå i organisationen och förekommer ofta spontant och utanför själva organisationen. Forskning visar att kolleger på samma nivå kommunicerar oftare och snabbare med varandra, och att möjligheten för feltolkning av budskap är mindre än vid uppåtriktad eller nedåtriktad kommunikation.³⁷ Orsaker till detta är att personer som arbetar med samma typ av uppgifter får gemensamma intressen och erfarenheter och utvecklar ett gemensamt språk, något som gör det lättare att kommunicera med varandra och förstå varandra. Att människor på samma nivå i samma enhet ofta även fysiskt arbetar på samma plats bidrar också till att kommunikationen mellan dessa personer fungerar bättre.³⁸ Förutom nedåtriktad, uppåtriktad och horisontell kommunikation har forskare även registrerat att det finns ytterligare en form av kommunikation, nämligen

³³ Kaufmann, A & Kaufmann, G. 2005. s. 362-364

³⁴ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 350-351

³⁵ Kaufmann, A & Kaufmann, G. 2005. s. 362-364

³⁶ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 351-352

³⁷ Kaufmann, A & Kaufmann, G. 2005. s. 362-364

³⁸ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 354

tvärgående kommunikation. Denna kommunikation går mellan individer på olika enheter och olika nivåer, och har ofta ingen direkt koppling till organisationens struktur.³⁹

3.4.5 Informationsvägar och informationskanaler

Det är vanligt att skilja mellan direkta och indirekta informationsvägar i en organisation. Direkta informationsvägar är till exempel chef, arbetskamrater och informationsmöten. Indirekta informationsvägar kan vara till exempel massmedia, personaltidningar och anslagstavlor.⁴⁰ Man kan också skilja mellan skrivna och muntliga kanaler, och mellan envägs och tvåvägs kommunikation.

Det finns inom organisationer flera olika informationsvägar att välja mellan när man vill ut med ett budskap. Vilken informationskanal som är bäst är beroende av bland annat budskapets karaktär. Ett samtal ansikte till ansikte antas vara särskilt bra för att överföra budskap, speciellt när det gäller tvetydiga saker som inte är rutinmässiga. Skriven information som förmedlas envägs genom till exempel brev och e-post anses vara effektivt när det gäller att nå fram till många på en gång, och när det som kommuniceras är mer eller mindre rutinmässigt.⁴¹ Jag kommer här kort beskriva några fördelar och problem med de olika informationskanaler som är aktuella för denna studie, och redogöra något för hur användningen ser ut utifrån tidigare utförda undersökningar. Jag kommer också kort beskriva dessa informationskanaler inom Primärvården.

Information från chefer och kollegor

Chefer i organisationer förutsätts känna bäst till vissa förhållanden, och anses därför vara den naturliga informationskanalen när det gäller bland annat information om vad man ska arbeta med. Problem med information från chefer handlar ofta om trovärdighet och om problem mellan den formella chefen och eventuella informella ledare.⁴² En tidigare studie, gjort inom Naturvetenskapliga fakulteten vid Göteborgs universitet, visar att omkring 40 procent går till sin närmsta chef för att få reda på vad som händer eller vad som hänt inom den egna arbetsplatsen.⁴³ Denna undersökning kan vara värt att ha i åtanke i undersökningen om Primärvården Göteborg, eftersom fallföretaget i undersökningen kan sägas vara liknande Primärvården. Detta eftersom båda organisationerna är något hierarkiskt uppbyggda och även uppdelade i flera enheter. Inom Primärvården Göteborg finns det en högsta chef, direktören, tre områdeschefer och dessutom chefer på nästan varje enhet.

Arbetskamrater som informationskälla kan ses som både positivt och negativt. Positivt på så sätt att arbetskamrater kanske har särskild kunskap eller erfarenhet som kan hjälpa till för att tolka informationen från ledningen. Men det kan även vara negativt, eftersom arbetskamraters information kan ses negativt eller som ryktesspridning. Rykten är ett vanligt problem i organisationer och det handlar då ofta om uppgifter som ledningen inte har bekräftat, som cirkulerar bland medlemmarna i organisationen.⁴⁴ Utifrån den tidigare nämnda studien inom Naturvetenskapliga fakulteten är kollegor den informationsväg som används mest för att få reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen.⁴⁵

³⁹ Larsson, L. 2001. s. 73

⁴⁰ Strid, J. 1999. s. 53

⁴¹ Kaufmann, A & Kaufmann, G. 2005. s. 355-356

⁴² Strid, J. 1999. s. 55

⁴³ Johansson, Y & Sjögren, J. 2005.

⁴⁴ Strid, J. 1999. s. 57-58

⁴⁵ Johansson, Y & Sjögren, J. 2005.

Möten

Muntlig information är en viktig del i den interna kommunikationen, och möten är en del av denna. Det finns i organisationer olika typer av möten, där några mest är till för att informera medan andra är till för att skapa en dialog. Ett problem med möten är i första hand att få folk att ställa upp och delta.⁴⁶ Ett annat problem med möten är att denna form för kommunikation kan bli alltför envägsriktad. Inom Primärvården Göteborg är det vanligt med arbetsplatsträffar på varje enhet.

Intranät

Intranät är en intern version av Internet där olika datorsystem kan sammanlänkas. Intranätet används för information och även för företagsfakta, som policydokument och beslutsdokument, som de anställda kan ta del av.⁴⁷ Att använda sig av ett intranät har flera fördelar, som till exempel att det är snabbt, enkelt och billigt att använda, det ger användarna bättre tillgång till och kontroll över organisationens information och det kan underlätta utbytet av kunskaper och erfarenheter. Ett intranät möjliggör kommunikation från ledningen, informationsavdelningen och andra avdelningar till övriga delar av organisationen, och även kommunikation mellan medarbetare i organisationen. Det kan erbjuda samma information till alla anställda samtidigt, något som förbättrar förutsättningen för de anställda att själva söka och ta del av information. Detta kan även vara ett problem eftersom det kräver att medarbetarna själva tar ansvaret för att hålla sig informerade, något som kanske inte alla är motiverade att göra. Ett annat problem med intranät är såkallat ”informationsöverflöd”, att det finns för mycket information och att det därmed blir svårare att skilja ut den viktiga informationen.⁴⁸ Detta problem finns också vad gäller andra informationskanaler, men kan sägas ha ökat i och med nya kommunikationsformer som intranät och e-post. Tillgång till dator och bristande datorvana är två andra problem som kan uppstå i användandet av ett intranät. En undersökning som kan nämnas angående användning av intranätet är en undersökning gjort inom Naturvetenskapliga fakulteten vid Göteborgs universitet. Undersökningen visar att anställningstid spelar in på användandet av intranätet. Ju längre anställningstid desto mer använder man intranätet⁴⁹

Även om organisationer i dag ofta har stor tro på att nya kommunikationstekniker kan underlätta kommunikationen är det inte ovanligt att många av de anställda har ett visst motstånd och motvilja till att använda nya tekniker. Då faller nyttan av att använda sådana tekniker som ett intranät bort. I forskning om användandet av nya kommunikationsformer är det vanligt att ha antingen ett normativt perspektiv som handlar om att organisationsmedlemmarna ofta tar beslut baserat på värden och kulturella normer, eller ett nyttoperspektiv som handlar om att individerna är rationella och ofta handlar för egen vinning. Ett tredje perspektiv handlar om att människors samarbete har betydelse för användandet.⁵⁰ Vilket perspektiv som är mest lämpligt beror på studiens syfte. Denna undersökning handlar mycket om identitet, och det är därför viktigt att ta hänsyn till värden och normer.

E-post

E-post är en snabb och billig form av brev, som är lätt att arkivera. Tekniken gör det möjligt att sända meddelanden till en person eller flera samtidigt. En annan fördel med e-post är att

⁴⁶ Strid, J. 1999. s. 62

⁴⁷ Larsson, L. 2001. s. 264

⁴⁸ Bark, M m.fl. 1998. s. 54-56, 103, 115-116

⁴⁹ Johansson, Y & Sjögren, J. 2005.

⁵⁰ Jian, G & Jeffres, L. W. 2006

det är oberoende av tid och rum. Det finns även nackdelar och problem med e-post. Ett av dessa är problemet med informationsöverflöd. Eftersom det är så enkelt att sända e-post är det lätt att det fort blir för stort antal för att man orkar läsa alla.⁵¹

Personaltidning

Det är vanligt med en eller flera personaltidningar inom företag och organisationer. Hur aktuell informationen i en personaltidning är beror på hur ofta den utkommer. Vanligast är att tidningen utkommer en gång i månaden, men det finns många variationer.⁵² Fördelar med en sådan skriftlig informationskanal som personaltidningen är att den har liten risk för feltolkningar och missförstånd och den kan användas när läsaren själv vill. Den största nackdelen med en personaltidning är att den ger små möjligheter till dubbelriktad kommunikation.⁵³

Enligt en studie av internkommunikationen inom Naturvetenskapliga fakulteten vid Göteborgs universitet läser drygt hälften varje, eller nästan varje nummer av interntidningen. En fjärdedel läser aldrig tidningen. Det visar sig också att ju längre man varit anställd ju mer benägen är man att ta del av tidningen.⁵⁴ Primärvården Göteborg har en interntidning som heter "Primärt" och som utkommer fyra gånger per år.

Massmedier

Massmedier är inte en intern informationskanal, men det är ändå viktigt att ta hänsyn till denna informationskanal med tanke på internkommunikation. Vad gäller Primärvården Göteborg har det skrivits mycket om organisationen i tidningar, och det är därför viktigt att även uppmärksamma medier med tanke på internkommunikationen. Det är närmast en självklarhet att anställda inte ska få nyheter om den egna organisationen genom massmedia. Företag och organisationer dyker ofta upp i massmedierna, speciellt när de har problem av något slag. Det kan då uppstå problem inom organisationen när ledningen måste förklara för de anställda vad som stått i tidningen eller sagts på radio eller TV.⁵⁵

3.5 Sammanfattande diskussion

Eftersom struktur, kultur och identitet i organisationer är begrepp som tydligt hänger samman med organisationskommunikation är det viktigt att beakta dessa begrepp i en undersökning av den interna kommunikationen inom en organisation.

Sammanfattningsvis kan sägas att struktur och kommunikation är tydligt kopplade, eftersom hur organisationen är organiserad av olika skäl påverkar hur man kommunicerar i organisationen. Vidare påverkar kommunikationen strukturen eftersom det kan skapas strukturer utifrån hur man kommunicerar i organisationen.

Organisationskulturen är tydligt kopplat till hur man kommunicerar i organisationen, på så sätt att kulturen påverkar bland annat hur man kommunicerar och vem man kommunicerar med. Kommunikationen påverkar också kulturen eftersom det är människorna i kulturen som skapar och upprätthåller den, och det är därmed människorna i kulturen, och bland annat hur

⁵¹ Strid, J. 1999. s. 86-87

⁵² ibid s. 69-70

⁵³ Erikson, P. 2005. s. 70

⁵⁴ Johansson, Y & Sjögren, J. 2005.

⁵⁵ Strid, J. 1999. s. 65

dessa kommunikerar, som kan stärka eller förändra en kultur. Kulturen i en organisation bidrar till att skapa och upprätthålla gemensamma föreställningar och denna funktion har också organisationsidentiteten. På så sätt är kulturen och identiteten i en organisation tydligt kopplade. Även identiteten och kommunikationen påverkar varandra eftersom en av kommunikationens uppgifter är att ge människorna i organisationen insikt i organisationens mål, något som är nära kopplat till organisationsidentitet.

Jag har i detta kapitel försökt redogöra för den teoretiska plattform jag kommer använda mig av i denna undersökning. Viktiga begrepp har här varit organisationsstruktur, organisationskultur, organisationsidentitet och organisationskommunikation, och jag har försökt förklara vikten av dessa begrepp och hur de är relaterat till varandra för just denna studie. Jag anser att dessa begrepp är de mest centrala just för denna studie.

4. Syfte och frågeställningar

Jag kommer i detta kapitel redovisa problemområdet för denna undersökning, och därefter beskriva syftet med undersökningen och mina frågeställningar.

4.1 Problemformulering

Utifrån forskning kring organisationer och kommunikation ges kommunikationen en allt större betydelse för organisationen. Att organisation och kommunikation är starkt kopplat samman, med en ömsesidig påverkan, är i dag inte många organisationsforskare i tvekan om. Att de anställda i en organisation får den information de behöver för att utföra sitt dagliga arbete så bra som möjligt är viktigt inte bara i produktionsföretag men även i serviceföretag. Kommunikationen får också allt större betydelse när det gäller organisationens mål och strategier. För att arbetet i organisationen ska kunna utföras så bra och effektivt som möjligt är det viktigt att de anställda har bra insikt i vad organisationen står för och strävar efter. För att organisationskommunikationen ska kunna bidra med dessa funktioner i organisationen krävs en bra internkommunikation. Internkommunikationen ska bland annat förse de anställda med information, och den ska även bidra till gemenskap och samhörighet i organisationen.

I en stor och uppdelad organisation som även är hierarkiskt uppbyggd kan det vara svårt att få internkommunikationen att fungera på bästa möjliga sätt. Olika enheter och olika yrkesgrupper kan uppfatta informationen på olika sätt, något som försvårar kommunikationen. Hur de anställda inom organisationen förhåller sig till varandra kan ha betydelse för hur kommunikationen fungerar, och organisationsidentitet är därför ett viktigt begrepp i förhållande till internkommunikation. Att få reda på vilka man i organisationen känner tillhörighet till och gemenskap med kan bidra till att kunna förbättra internkommunikationen, och det är även viktigt för att internkommunikationen ska kunna bidra till att stärka identiteten.

4.2 Syfte och frågeställningar

För att göra denna undersökning har jag utgått från ett syfte och några frågeställningar. Dessa ligger till grund för analysen och är det jag vill ha svar på med min undersökning. Som underlag för syftet ligger uppdraget från Primärvården Göteborg, där man vill veta något om hur internkommunikationen kan bidra till att stärka en helhetlig organisationsidentitet. För att kunna undersöka detta är det viktigt att få fram en kartläggning av hur internkommunikationen och organisationsidentiteten ser ut och därefter diskutera och analysera relationen mellan internkommunikationen och organisationsidentiteten. Detta ligger till grund för de frågeställningar jag har tagit fram för undersökningen.

Syftet med undersökningen är att beskriva och analysera hur internkommunikationen ser ut inom en stor och hierarkisk organisation, och förhållandet mellan internkommunikation och organisationsidentitet.

För att konkretisera syftet har jag tagit fram ett antal frågeställningar. Dessa är uppdelade i två teman, som jag kommer använda mig av för att strukturera analysen.

Det första temat är internkommunikation och handlar om hur internkommunikationen ser ut inom organisationen.

Hur fungerar internkommunikationen i organisationen?

Är det lätt eller svårt att hitta information?

Anser man sig vara välinformerad?

Finns det några informationshinder för att ta till sig information?

Hur ser användningen av de olika informationskanalerna ut? Vilka kanaler används mest, och vilka kanaler används till vad?

Har man tillit till information man får genom informationskanalerna, och vilka är det i så fall som inger störst tillit?

Det andra temat är internkommunikation och organisationsidentitet, och handlar om huruvida det finns en, eller flera, organisationsidentiteter inom organisationen och i så fall hur denna ser ut, och om detta påverkar internkommunikationen.

Förhållandet mellan internkommunikation och organisationsidentitet

1. Finns det en organisationsidentitet, eller flera, inom organisationen?

Känner man samhörighet och tillhörighet med organisationen?

Om man identifierar sig med organisationen, är det då organisationen som helhet man känner att man tillhör eller är det först och främst den egna enheten eller den egna yrkesgruppen?

2. Påverkar organisationsidentiteten internkommunikationen, och i så fall hur?

Påverkar hur man identifierar sig med organisationen hur man ser på internkommunikationen i stort, till exempel om man anser det lättare eller svårare att få information från vissa håll?

Värdesätter man högre den information man får från vissa kanaler eller personer och har detta i så fall samband med hur man identifierar sig med organisationen?

5. Sammanfattning av metodkapitlet

Jag kommer i detta kapitel ge en sammanfattning av metodkapitlet som finns som bilaga. Val av metod, urval och svarsfrekvens och själva undersökningen kommer diskuteras, samt en kritisk diskussion kring metoden.

5.1 Val av metod

För att genomföra denna undersökning har jag valt att använda mig av kvantitativ metod, och det mätinstrument jag har använt mig av är en enkät. Eftersom undersökningens syfte innebär att få en generell uppfattning, en totalbild, av Primärvårdens identitet och internkommunikation och inte direkt en djupare förståelse om varför det ser ut som det gör, anser jag att enkäter är det bästa metodvalet. Detta också eftersom förhållandet mellan identitet och internkommunikation är relativt utforskat.

5.2 Urval och svarsfrekvens

För att få en mest möjlig meningsfull undersökning ville jag att det skulle gå att generalisera kring undersökningen, något som innebär att jag ville se resultatet som allmängiltigt för populationen och inte bara tillämpligt på urvalsgruppen. För att få till detta ansåg jag att det bästa var att göra en form för strategiskt urval, alltså att jag valt ut en urvalsgrupp som skulle kunna ses som representativ för hela populationen.

Inom Primärvården Göteborg arbetar ca 1200 personer och för att få materialet representativt ansåg jag att 400 enkäter skulle utgöra ett bra underlag. Primärvården Göteborg är uppdelat i tre områden så det var därför viktigt att få med personer i alla tre områdena för att få undersökningen representativ. Vidare är de tre områdena uppdelade i olika enheter (vårdcentraler). Enheterna varierar i storlek, och jag ville i urvalet ha med både små, medelstora och stora enheter för att kunna få underlaget representativt. Utifrån detta blev urvalsgruppen fyra eller fem enheter från varje område, och det totala urvalet blev då på 398 personer som skulle delta i undersökningen. Dock visade det sig när jag började dela ut enkäterna att det på många enheter inte arbetade samma antal som jag hade som underlag till mitt urval. Det blev då färre utdelade enkäter än vad jag först tänkt. Totalt delades det ut 355 enkäter.

Vad gäller svarsfrekvensen visade det sig att område Öster blev något överrepresenterat i förhållande till område Centrum- Väster som är något underrepresenterat. Dock är inte skillnaden extremt stor, så materialet skulle ändå kunna sägas vara representativt. Utifrån urvalet är den totala svarsfrekvensen 51%, något som kan tyckas lite, men jag anser dock att materialet är användbart eftersom det trots allt är hälften som har svarat. Om man ser på den totala svarsfrekvensen utifrån det antal enkäter som delades ut är svarsfrekvensen 58%, alltså något högre än utifrån det ursprungliga urvalet.

Jag anser att materialet kan sägas vara representativt och att det därmed går att generalisera kring de svar som kommer fram i analysen. Dock kommer detta göras med viss försiktighet på så sätt att jag främst kommer utgå ifrån de stora mönstren och inte fokusera på små skillnader i resultaten.

5.3 Enkätundersökningen

5.3.1 Enkätens utformning

Enkäten är utformad med frågor som ska kunna undersöka något om frågeställningarna för undersökningen, som handlar om att undersöka Primärvårdens internkommunikation, organisationsidentitet och sambandet mellan dessa. Enkäten består av frågor med fasta svarsalternativ, utformade som kryssfrågor, med ett antal svarsalternativ där respondenten ska kryssa i det som passar bäst. Några frågor har svarsalternativ som ska rangordnas i den ordning det anses bäst.

Vad gäller internkommunikationen inom Primärvården Göteborg finns det i enkäten ett antal frågor angående användning av olika informationskanaler. Några frågor handlar också om hur man värderar den information man får och genom vilka informationskanaler man helst vill ha information. Vidare innehåller enkäten några frågor kring hur lätt eller svårt man anser det är att få information, och om det finns några hinder för att ta till sig den information som finns. Enkäten innehåller också frågor angående identiteten inom Primärvården. Dessa frågor ska belysa om det kan sägas finnas någon organisationsidentitet och i så fall hur de anställda identifierar sig med varandra. Frågorna som ställs handlar om gemenskap med den egna arbetsplatsen och Primärvården i stort, och även om man anser sig tillhöra endast sin egen arbetsplats eller hela Primärvården.

Den färdiga enkäten bestod av 24 frågor, och en sista öppen fråga där de som vill kan skriva något som inte framkommit i enkäten.

5.3.2 Undersökningens genomförande

Jag valde att dela ut enkäten på plats och även samtidigt samla in den, för att försöka minska eventuellt bortfall. I samråd med informatören på Primärvården ansåg jag att detta skulle kunna genomföras på en såkallad arbetsplatsträff vid varje enhet som skulle ingå i undersökningen. Dock visade det sig vara svårt att få tid hos alla enheter, och på några enheter visade det sig när jag kom dit att det ändå inte fanns tid att svara på enkäten vid mötestillfället. Enkätutdelningen och insamlingen har därför sett något olika ut på olika enheter. På några enheter har jag delat ut enkäten och samlat in den vid samma tillfälle, på några enheter har jag delat ut den vid ett tidpunkt och samlat in den vid ett annat eller låtit dem skickas till mig. På några enheter har även enhetschefen delat ut.

Det bästa för undersökningen hade självklart varit att alla svarade på enkäten på samma sätt, det vill säga att jag delade ut och samlade in på alla enheter. Men eftersom jag trots allt ville ha in så många enkäter som möjligt ansåg jag att det vägde mer att få in fler enkäter än att utdelning och insamling inte var likadan för alla enheter.

Bearbetningen av materialet gjordes i statistikprogrammet SPSS (Statistic Package for the Social Sciences). Efter att ha skrivit in kodschemat i programmet gick inmatningen av data i stort sett utan problem. Bearbetningen gjordes noggrant och utifrån test av några slumpmässigt valda enkäter verkar bearbetningen ha skett korrekt.

5.4 Kritisk utvärdering

I förhållande till mitt syfte med undersökningen anser jag att metoden jag har använt har god kvalitet. Med hjälp av enkäten har jag försökt ställa frågor för att få svar på min

frågeställning. Dock är det svårt att göra en undersökning utan brister och fel. Brister med metoden i denna undersökning handlar främst om hur frågorna uppfattas. Efter bearbetning av enkäterna kan jag inte se att det är någon fråga i enkäten som inte har fungerat alls, även om det i vissa frågor har uppstått missförstånd.

Bearbetning av materialet blev genomfört noggrant och systematiskt, något som är bra för undersökningens reliabilitet. Att jag har varit noggrann och arbetat systematiskt när jag kodat in enkäterna minskar möjligheten för slumpmässiga fel i materialet och stärker materialets kvalitet.

Att enkäterna delades ut och samlades in på lite olika sätt skulle kunna inverka på reliabiliteten eftersom det skulle kunna påverka hur svarspersonerna uppfattar undersökningen och enkäten. Dock har jag som tidigare diskuterat introducerat enkäten personligen vid de allra flesta tillfällen, och de få ställen där jag inte gjort det har fått samma information skriftligen. Detta tror jag bidrar till att öka reliabiliteten också vad gäller detta punkt.

Totalt sett anser jag att jag har gjort det jag kunnat för att göra undersökningen på bästa möjliga sätt och att undersökningen har god kvalitet.

6. Resultat och analys

I detta kapitel kommer resultaten från undersökningen redovisas och analyseras. Kapitlet är indelat efter frågeställningarna från studien, och är därmed uppdelat i två delar; internkommunikation, och relationen mellan internkommunikation och organisationsidentitet.

6.1 Internkommunikation

Vad gäller internkommunikationen inom Primärvården Göteborg vill jag undersöka om man i organisationen anser sig vara välinformerad, om det finns några hinder för de anställda att ta till sig information och vilken eller vilka informationskanaler som används. Jag kommer börja med att försöka kartlägga hur internkommunikationen fungerar allmänt inom Primärvården Göteborg.

6.1.1 Hur fungerar internkommunikationen?

Hur internkommunikationen fungerar påverkas av flera olika faktorer, som till exempel om det finns ett intresse att ta till sig information, och om informationen som finns är lättillgänglig. Man kan också säga något om hur väl kommunikationen fungerar genom att undersöka om de anställda inom organisationen känner sig välinformerade. Jag kommer i detta avsnitt kartlägga och diskutera dessa aspekter av internkommunikationen.

Informationsintresse och informationens tillgänglighet

Till att börja med kan det vara intressant att se om det bland de anställda i organisationen finns ett intresse av att ta till sig information, eftersom detta kan sägas vara en förutsättning för att kommunikationen ska kunna fungera. Om informationen är lättillgänglig eller inte, har knappast någon betydelse om inte de anställda har intresse av att ta till sig informationen. En fråga angående detta fanns i enkäten, där de svarande fick ta ställning till påståendet ”*Jag har inget intresse av den information som finns*”

Nästan alla som svarat på frågan tar avstånd från detta påstående (97%), något som visar att det hos de allra flesta finns ett intresse att ta till sig den information som finns. Nästan 70 procent (69%) instämmer inte alls i denna fråga och det är ingen som instämmer helt.⁵⁶ Något denna fråga tyvärr inte visar är om de som anser sig inte ha något intresse för den information som finns anser att den information som finns är för dålig och att de istället har intresse för annan information. Även motsatt om de som har ett intresse endast har intresse för den information som finns och ingen annan, går inte att se utifrån denna fråga.

Även om de anställda har ett intresse för den information som finns behöver inte detta betyda att de har möjlighet att ta till sig denna information. Om man anser att det är lätt eller svårt att få information kan påverka i vilken grad man har möjlighet att ta till sig organisationens information.

Utifrån ett index där frågor angående hur lätt eller svårt det är att få information om den egna enheten, andra enheter och från ledningen har slagits samman kan man se att det är fler som anser att det är lätt än svårt att få information, även om de flesta anser att det varken är lätt eller svårt. 61 procent har svarat varken eller medan en fjärdedel anser att det är lätt att få

⁵⁶ Se bilaga 2, tabell 1

information. Drygt tio procent anser att det är svårt.⁵⁷ Man kan i denna fråga utgå från att de som har svarat ”varken eller” har en åsikt i frågan men inte anser det lätt eller svårt att få information, eftersom det även fanns möjlighet att svara ”ingen åsikt”.

Utifrån detta resultat är det intressant att veta något om det skiljer sig i hur lätt eller svårt det är att få information beroende på vilken typ av information det handlar om.

Tabell 1: Frekvenstabell som visar hur lätt eller svårt det är att få information om den egna enheten, andra enheter och information från ledningen (i procent).

	Egen enhet	Andra enheter	Från ledningen
Mycket/ganska lätt	75	23	35
Varken eller	17	48	39
Ganska/mycket svårt	8	28	27
Total	100	99	101
n=	198	188	184

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Det visar sig att de anställda anser det svårast att få information om andra enheter inom Primärvården och lättast att få information om den egna enheten, även om de flesta anser att det varken är lätt eller svårt att få information om andra enheter. Att få information från ledningen anser de flesta är varken lätt eller svårt, även om drygt 30 procent anser att det är mycket eller ganska lätt. Att det anses tämligen lätt att få information om den egna arbetsplatsen kan ha samband med att de flesta anser att de får den information de behöver från sin närmaste chef (86%).⁵⁸ Detta samband visas tydligt eftersom nästan alla som anser att de i mycket eller ganska hög grad får den information de behöver från sin chef också anser att det är mycket eller ganska lätt att få information om den egna enheten (96%).⁵⁹ Chefen är den mest naturliga informationsvägen när det gäller information om konkreta arbetsuppgifter och annat som rör det dagliga arbetet, och det är därför inte svårt att tänka sig att det är från just sin närmaste chef man får information om sin egen arbetsplats.

En skillnad i hur lätt eller svårt man anser det vara att få information från ledningen finns i förhållande till i vilket område man arbetar.

Tabell 2: Hur lätt eller svårt man anser det är att få information från ledningen i förhållande till Primärvårdsområde (i procent)

Lätt/ svårt att få information från ledningen	Primärvårdsområde		
	Centrum/ Väster	Öster	Hisingen
Ganska/ mycket lätt	21	36	60
Varken eller	40	41	30
Ganska/ mycket svårt	40	23	10
Total	101	100	100
n-tal	63	91	30

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

⁵⁷ Se bilaga 2, tabell 2

⁵⁸ Se bilaga 2, tabell 3

⁵⁹ Se bilaga 2, tabell 4

Det visar sig att det är fler av de som arbetar i centrum/ väster som anser att det är svårt att få information från ledningen, än vad det är bland de som arbetar i de andra områdena. Det är flest bland de som arbetar på Hisingen som anser att det är lätt att få sådan information. Även om det i vissa celler är få personer kan detta visa på en sådan tendens.

En annan skillnad vad gäller hur lätt eller svårt man anser det vara att få information finns i samband med ålder. Det är inga bland de yngsta (upp till 39 år) som anser att det är svårt att få information, medan det finns personer som anser det svårt i de andra åldersgrupperna.⁶⁰ Även om det er väldigt få personer i vissa celler kan detta visa på en tendens, som skulle kunna förklaras med att de yngre använder intranätet mer och därmed har lättare att hitta den information de behöver.

Känner de anställda sig välinformerade?

Om man i organisationen känner sig välinformerad kan det betyda att internkommunikationen fungerar väl, eftersom det indirekt betyder att de anställda får den information de anser sig behöva. För att undersöka om de anställda känner sig välinformerade fanns en fråga i enkäten där de svarande fick ta ställning till hur väl de instämmer att de har god kännedom om Primärvårdens mål, kommande beslut, fattade beslut och den pågående omorganisationen inom Primärvården. Att kommunicera organisationens mål, och också om beslut och förändringar i organisationen, är ledningens uppgift och det kan därför vara intressant att se om ledningen inom Primärvården har lyckats med detta. Påståendena om mål och kommande och fattade beslut har jag slagit ihop till ett index som säger något om hur välinformerad man anser sig vara angående Primärvården.

Drygt hälften instämmer i någon grad att de har god kännedom om organisationen (55%), även om det är nästan lika många som inte instämmer.⁶¹ Att de flesta anser sig ha god kännedom om organisationen kan sägas vara ett bra resultat, eftersom detta kan bidra till att alla vet vad de arbetar mot och det kan också bidra till ett större engagemang i arbetet. Det är också viktigt med god kännedom om organisationen för att de anställda ska kunna ha en så god informationsgrund som möjligt att stå på för att kunna fatta goda beslut.⁶²

Vad gäller hur informerad man känner sig finns ett samband med hur lätt eller svårt man anser det är att få information. Detta kan man se om man korsar indexet för kännedom om organisationen, där frågor om kännedom om mål och beslut ingår, med indexet för hur lätt eller svårt det är att få information, där information om egen enhet, andra enheter och från ledningen ingår.

Tabell 3: Hur lätt eller svårt det är att få information i förhållande till om man har god kännedom om organisationen (i procent)

Kännedom om organisationen	Lätt eller svårt att få information		
	Lätt	Varken eller	Svårt
Instämmer	88	48	22
Instämmer inte	12	53	78
Total	100	101	100
n-tal	43	99	23

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

⁶⁰ Se bilaga 2, tabell 5

⁶¹ Se bilaga 2, tabell 6

⁶² Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 338

Bland de som anser att det är lätt att få information om organisationen är det flest som instämmer i att de har god kännedom om organisationen, medan det bland de som anser det svårt att få information inte instämmer i att de har god kännedom om organisationen. Utifrån detta påverkar alltså om man anser det lätt eller svårt att få information hur välinformerad man anser sig vara.

Eftersom det visade sig att de flesta känner sig välinformerade om organisationen är det intressant att undersöka om det finns skillnader i vilken typ av kännedom det gäller. Resultaten visas i tabellen nedan.

Tabell 4: Frekvenstabell som visar hur väl man anser sig ha kännedom om organisationen (i procent)

	Kännedom mål	Kännedom kommande beslut	Kännedom fattade beslut	Kännedom omorganisation
Instämmer helt/ till stor del	53	23	37	27
Instämmer lite/ inte alls	47	77	63	73
Total	100	100	100	100
n-tal	189	190	192	193

Det visar sig att det finns en viss skillnad i vilken information det handlar om. Vad gäller organisationens mål instämmer drygt hälften att de har god kännedom om dessa. Att sprida organisationens mål är en del av den interna kommunikationen. Att många anställda i organisationen trots allt inte anser sig ha god kännedom om organisationens mål kan leda till något som kallas målförskjutning. Detta innebär att vissa personer blir mer upptagna av att nå sina egna uppgifter och mål, eller den egna enhetens delmål, än att nå organisationens huvudmål. Detta kan bland annat leda till oenighet och konflikt bland grupper av anställda om vad som är viktigt och oviktigt i organisationen.⁶³ Det optimala skulle därför vara att alla har god kännedom om organisationens mål.

De flesta instämmer inte i att de har god kännedom om organisationens kommande beslut, fattade beslut eller om den pågående omorganisationen inom organisationen. Detta kan tyda på att sådan information är bristfällig.

Vad gäller bakgrundsfaktorer finns det ett samband i förhållande till hur länge man arbetat på arbetsplatsen. Frånsett de som har arbetat mer än 15 år på arbetsplatsen ökar kännedomen om organisationen ju längre man har arbetat.⁶⁴ Det är dock få personer i vissa grupper och detta resultat bör därför tolkas med viss försiktighet.

Ett exempel på viktig information om organisationen är information angående den pågående omorganisation som just nu sker inom Primärvården Göteborg. Att undersöka något om detta konkreta exempel på viktig information kan ge en indikation på hur förmedlandet av sådan information ser ut. I enkäten fanns därför frågor om de anställda anser sig ha fått information om denna förändring, och i så fall genom vilka informationskanaler de har fått informationen. De svarande fick i enkäten ange hur väl de instämmer i följande påstående angående

⁶³ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 71

⁶⁴ Se bilaga 2, tabell 7

omorganisationen: ”Jag har god kännedom om den pågående omorganisationen som sker inom Primärvården”.

27% instämmer helt eller till stor del i detta påstående, medan 73% instämmer lite eller inte alls i att de har god kännedom om omorganisationen.⁶⁵ Endast 12 personer har angett att de inte har fått någon information om omorganisationen. Detta resultat kan tyda på att informationen angående omorganisationen inte har varit tillräcklig, och kan därmed vara en indikation på att förmedling av sådan viktig information även i andra fall är bristfällig.

Vidare fick de anställda i en fråga i enkäten ange från vilken eller vilka informationskanaler de fått information om omorganisationen genom (flera kryss var möjligt i frågan). Resultatet visas i nedanstående tabell.

Tabell 5: Frekvenstabell som visar genom vilka kanaler man har fått information om omorganisationen (i procent)

	Närmsta chef	Högsta ledning	Kollegor	Möten	Intranätet	E-post	Primärt	Massmedia
Fått info genom	44	3	29	67	15	15	5	31
Inte fått info genom	57	97	71	33	86	86	95	69
Total	101	100	100	100	101	101	100	100
n-tal	191	191	191	191	191	191	191	191

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

De som anser sig ha fått information angående omorganisationen har främst fått den från möten (67%). Vidare är närmaste chef (44%) och massmedia (31%) de kanaler flest anser att de har fått informationen genom. Att fler anser sig ha fått information om omorganisationen genom massmedia än till exempel genom intranätet, högsta ledningen eller kollegor är inte ett vidare positivt resultat. Det är viktigt för organisationen att de anställda får sin information genom organisationen innan de får den genom massmedia.

Informationshinder

Även om man som anställd i en organisation är intresserad av information och denna finns tillgänglig kan det finnas svårigheter med att ta till sig den önskade informationen. Att veta något om vad som hindrar de anställda att ta till sig information är viktigt för att kunna förbättra kommunikationen på så sätt att det ska kunna bli enklare för de anställda att ta del av informationen. I enkäten fanns några frågor angående informationshinder, som kan visa om de anställda har tid att ta till sig informationen, om det finns för mycket eller för lite information tillgänglig, och om man har en dator tillgänglig för att kunna söka upp information. Genom att göra ett index utifrån dessa påståenden kan man se huruvida de svarande anser att det finns svårigheter med att ta till sig information. Det visar sig att drygt hälften (57%) anser att det finns hinder som gör att det är svårt att ta till sig informationen.⁶⁶

⁶⁵ Se bilaga 2, tabell 8

⁶⁶ Se bilaga 2, tabell 9

Utifrån tabellen nedan kan man se i vilken grad de anställda instämmer i att följande är hinder för att ta till sig information: Att det finns för lite tid, att det finns för mycket information, att det inte finns någon information tillgänglig och att man inte har någon dator tillgänglig.

Tabell 6: Frekvenstabell som visar bedömning av informationshinder (i procent)

	För liten tid	För mycket info	Ingen info tillgänglig	Ingen dator
Instämmer helt/ till stor del	65	59	4	2
Instämmer lite/ inte alls	34	41	96	98
Total	99	100	100	100
n-tal	195	187	178	190

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Det största hindret för att kunna ta till sig information är att det finns för liten tid. Detta resultat stämmer väl överrens med den tidsperiod vi i dag lever i. Allt fler undersökningar visar att vi har mindre tid till det mesta, både vad gäller information och annat. De som ska sprida information i en organisation konkurrerar därför om människornas tid.⁶⁷ De anställda i organisationen måste utifrån tidsbrist prioritera vad de ska använda sin arbetsdag till, och det kan därför vara så att ta till sig information hamnar långt ner på listan. Eftersom arbetsdagen endast har ett bestämt antal timmar kan det vara svårt att göra något åt detta problem. Vad som är viktigt för ledningen är dock att motivera de anställda att ta del av informationen som finns, och framhäva att det även är en viktig del av arbetet att ta del av information. Om de anställda känner att det är viktigt för deras konkreta arbete att ta del av information kan man tänka sig att detta kanske prioriteras högre.

Ett stort hinder för att ta del av information är även att det finns för mycket information tillgängligt, något som kan göra att det är svårt att orientera sig bland informationen. Detta är ett vanligt problem i organisationer, och brukar kallas informationsöverflöd. Problemet handlar om att det ofta finns så mycket information att det är svårt för de anställda att sortera ut det viktigaste. Problemet med informationsöverflöd har ökat efter att nya informationstekniker som e-post och intranät har blivit allt vanligare att använda, eftersom dessa tekniker gör det enklare att sprida information till många människor. Med tanke på informationsöverflöd får chefer en allt viktigare roll som såkallade informationsfilter. I och med att det finns så mycket information får chefer en viktig uppgift med att sortera ut viktig information till medarbetarna. Om inte cheferna sorterar ut den viktiga informationen kan det medföra att de anställda anser olika saker som viktigt, något som kan leda till att organisationen blir splittrad.⁶⁸

Sammanfattande diskussion

Inga andra större skillnader vad gäller bakgrundsfaktorer kom fram i analysen bortsett från de som redovisats ovan. Det verkar alltså som att det inte skiljer sig så mycket i faktorer som befattning, kön, ålder, vilket område man arbetar i och enhetens storlek i förhållande till internkommunikationen.

Mycket tyder på att internkommunikationen inom Primärvården Göteborg generellt sett fungerar ganska bra, även om det finns områden där den kan bli bättre. Vad som talar för att

⁶⁷ Strid, J. 1999. s. 79

⁶⁸ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 102

internkommunikationen fungerar bra är att de anställda har intresse för den information som finns och att det är fler som anser att det är lätt att få information än vad det är som anser det som svårt. Dock anser de flesta att det varken är lätt eller svårt att få information, något som visar att det finns ett förbättringspotential vad gäller informationens tillgänglighet. Detta gäller framförallt information som handlar om andra enheter än den man arbetar vid, och information från ledningen till de anställda.

Att de flesta anställda anser att de har god kännedom om organisationen pekar också på att organisationen har en ganska välfungerande internkommunikation. Emellertid finns det även här möjlighet till förbättringar. De flesta anställda anser att de har god kännedom om organisationens mål, men det är nästan lika många som inte anser att de har det. Organisationens mål ska genomsyra arbetet i organisationen, och det är därför viktigt att förmedlandet av målen förbättras. Vad gäller kännedom om organisationens kommande och fattade beslut och den omorganisation som just nu sker inom organisationen anser de flesta att de inte har god kännedom om detta. Alltså måste informationen om sådana frågor förmedlas bättre om de anställda ska kunna känna sig mer välinformerade.

Att nästan 60 procent anser att det finns hinder för att ta till sig information pekar också på att det kan göras förbättringar i internkommunikationen. Informationshinder i en organisation går aldrig att hindra helt, men det kan gå att minska dessa. Inom Primärvården handlar detta främst om att försöka göra det till en viktig del av arbetet att ta del av information eftersom många anser att de inte har tid till detta.

Utifrån denna sammanfattande diskussion kan man dra slutsatsen att internkommunikationen inom Primärvården inte fungerar väldigt dåligt, men heller inte väldigt bra.

6.1.2 Användning av informationskanalerna

I detta avsnitt kommer en diskussion angående användning av informationskanalerna. Men innan jag går in på de olika kanalerna var för sig är det intressant att se genom vilken eller vilka kanaler de anställda helst vill ha viktig information. Det finns ingen informationskanal som kan sägas vara den bästa informationskanalen eftersom vilken informationskanal som är den mest lämpliga bland annat beror på vad som ska informeras och till vem. Studier visar att människor väljer informationskanal utifrån vad det är som ska informeras. Vid opersonliga meddelanden som ska nå många personer används ofta en skriftlig informationskanal, medan man ofta väljer e-post för att informera om enkla, jobbrelaterade meddelanden. Muntliga informationskanaler väljs oftast när man vill ut med ett komplext meddelande som kan vara lätt att missförstå, eftersom muntlig kommunikation ger störst möjlighet till respons på meddelandet.⁶⁹ Detta gäller också i fråga om hur man helst vill ha information, eftersom det kan bero på vilken typ av information det handlar om. De svarande fick i enkäten rangera informationskanalerna ut efter vilket sätt de helst vill ha viktig information som berör det egna arbetet.

⁶⁹ Jacobsen, D I & Thorsvik, J. 2002. s. 345

Tabell 7: Frekvenstabell som visar genom vilka informationskanaler man helst vill ha information (i procent)

	Närmsta chef	Högsta ledningen	Kollegor	Möten	Intranätet	E-post	Primärt	Massmedia
Första val (1)	42	9	2	38	3	6	1	-
Andra val (2)	33	10	8	27	2	16	1	-
Tredje, fjärde val (3-4)	17	24	26	23	26	43	10	3
Inte bland de 4 första valen	9	57	64	12	70	35	87	97
Totalt	101	100	100	100	101	100	99	100
n-tal	184	184	184	182	184	185	185	185

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

De flesta vill helst ha information genom sin närmsta chef, tre fjärdedelar har angett denna informationsväg som första eller andra val. Vidare vill nästan 70 procent helst eller näst helst ha information genom möten. Den informationskanal som flest har angivit som tredje eller fjärde val är e-post. Cirka 40 procent har rangerat e-post som den tredje eller fjärde bästa informationskanalen. Den kanal de flesta helst inte vill ha information genom är massmedia och interntidningen Primärt. Detta är inte ett oväntat resultat eftersom man kan tänka sig att man helst vill ha information om den egna organisationen innan man får den från massmedia (och massmedia är heller ingen intern informationskanal), och därför att interntidningen utkommer endast fyra gånger per år och det är därför svårt att alltid kunna få aktuell information genom denna kanal.

Ett exempel på viktig information kan sägas vara information om den pågående omorganisationen, och det kan därför vara intressant att se om de anställda anser sig ha fått information angående denna omorganisation genom den kanal de anser mest användbar. Nästan hälften (47%) av de som har fått information om omorganisationen genom närmsta chef har också angett närmsta chef som den informationskanal de helst vill ha information genom.⁷⁰ På samma sätt är det flest av de som har fått information om omorganisationen genom möten som har angett möten som den informationskanal de helst vill ha information genom (43%).⁷¹ Utifrån detta verkar det alltså som att de anställda har fått information om omorganisationen genom den kanal de helst vill ha information genom, i alla fall vad gäller möten och närmaste chef.

Närmaste chef och högsta ledningen

Det är vanligt att man får information och instruktioner om sitt dagliga arbete från sin närmaste chef. Denna del av internkommunikationen kan sägas vara en del av kommunikationens informativa funktion, nämligen att se till att medarbetarna har den information de behöver för att kunna utföra sitt arbete. Tidigare i analysen kom det fram att nästan 90 procent (86%) i någon grad anser att de får den information de behöver från sin närmaste chef.

⁷⁰ Se bilaga 2, tabell 10

⁷¹ Se bilaga 2, tabell 11

Tabellen nedan visar om närmaste chef används ofta för information om vad som händer på den egna arbetsplatsen och inom Primärvården Göteborg i stort. Resultatet bygger på tre frågor där respondenten bes rangordna från 1 till 4 ett visst antal informationskanaler (möten, intranät, e-post, närmsta chef, kollegor, interntidningen och i frågan om man behöver information även massmedia). 1 står för den kanal man oftast får information genom, 2 för den nästa och så vidare. Detta gäller även vidare i analysen, när samma frågor tas upp i analysen av de andra informationskanalerna.

Tabell 8: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från närmaste chef (i procent)

	Oftast reda på egen enhet	Oftast reda på Primärvården	Behöva info om Primärvården
Oftast (1)	21	26	44
Näst oftast (2)	30	36	38
Tredje, fjärde oftast (3-4)	39	25	12
Inte bland de 4 som används oftast	11	13	6
Totalt	101	100	100
n-tal	176	182	187

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Drygt hälften anser att de oftast eller näst oftast får information om sin egen arbetsplats genom den närmaste chefen, och det är väldigt få som inte anser att närmaste chef är en av de fyra viktigaste kanalerna för sådan information. Vad gäller information om vad som händer inom Primärvården är det drygt 60 procent som anser att de i första eller andra hand får denna information genom den närmaste chefen. Nästan ingen anser att de inte får information om den egna enheten och om Primärvården i stort från närmaste chef och nästan alla anger närmaste chef som en av de fyra mest använda kanaler för att få information om något som hänt inom organisationen.

Detta resultat kan jämföras med en tidigare studie, där lite under hälften inom Naturvetenskapliga fakulteten vid Göteborgs universitet anger att de går till närmaste chefen för att ta reda på något som hänt inom organisationen.⁷² Denna undersökning kan vara värt att jämföra med eftersom det kan sägas vara en liknande organisation med tanke på att även den är en något hierarkiskt uppbyggd organisation som är uppdelad i olika enheter. Utifrån denna jämförelse är det alltså betydligt fler inom Primärvården som går till sin närmaste chef för att få information om något som hänt, något som betyder att de anställda anser att detta är det enklaste sättet att få sådan information. Detta kan hänga samman med att drygt hälften av de anställda anser att det finns för mycket information och att det därför är svårt att orientera sig och hitta den viktiga informationen. Nya informationstekniker för att förmedla information har gjort att chefers roll att förmedla information i organisationer har ändrat sig något. Istället för att sprida och förmedla information har det blivit allt viktigare för chefer att sälla, förklara och bearbeta information till de anställda. Det är vanligt att medarbetare mest förlitar sig på den information de får från sin chef, eftersom det ofta finns så mycket information att det är svårt att veta vilken information som är viktig. Chefen har alltså en roll som filter för medarbetarna bland all tillgänglig information, även om möjligheten för de anställda att själva hitta information har ökat i och med nya kommunikationsformer.⁷³ Detta skulle alltså kunna

⁷² Johansson, Y & Sjögren, J. 2005.

⁷³ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 102-103

ses som en förklaring till att så många använder sin närmaste chef som informationskälla istället för att själva söka upp information till exempel genom intranätet.

För de anställdas del kan det ses som en fördel att kunna gå till sin närmaste chef för att få information istället för att själva söka upp den, eftersom det för dem kan spara tid. Men för chefernas del kan detta vara en nackdel eftersom det blir mycket ansvar och mycket arbete för denne med att sälla och bearbeta informationen. För att försöka undvika att de anställda endast litar på den information de får från sin chef och för att få fler att själva söka upp viktig information vidareförmedlar därför många chefer så mycket information som möjligt till sina medarbetare. På detta sätt kan man säga att chefen gör medarbetarna en dålig tjänst, eftersom de anställda då får för mycket information, något som kan göra informationshantering till ett stressmoment.⁷⁴

Eftersom det är så många som använder den närmaste chefen för att få information kan man också tänka sig att det är många som har hög tillit till denna. Resultatet visar att detta också är fallet, då nästan 90 procent har angett att närmaste chefen är en av två personer man har störst tillit till information ifrån (87%). 60 procent anser att information från närmaste chef är den information man har allra störst tillit till.⁷⁵ Att närmaste chefen både är en mycket använd informationsväg för att få information och en kanal man har stor tillit till betyder att detta är en bra väg att använda för att nå ut med information till de anställda. Dock kan detta som tidigare nämnt även innebära problem både för cheferna och för de anställda.

Eftersom det är vanligt att använda närmaste chefen för att få information kan man fråga sig om det även är vanligt att använda högsta ledningen för att få information. Tyvärr fanns inte detta alternativ i frågorna i enkäten som handlar om hur man oftast får reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen och inom Primärvården, och hur man gör för att ta reda på något som hänt inom Primärvården. Dock fanns det i dessa frågor möjlighet att lägga till något annat alternativ men det är endast två personer som här har angett högsta ledningen. Dessa två svar var att man ”ringer någon på adm” eller ”ringer staben” i frågan hur man gör för att ta reda på något som hänt inom Primärvården. Detta kan alltså betyda att det inte är särskilt vanligt att använda högsta ledningen för att få information om organisationen.

Något som skulle kunna bekräfta detta är resultatet från frågan i enkäten som handlar om man har tillit till information man får direkt från högsta ledningen. Så är dock inte fallet, eftersom det visar sig att de flesta har stor tillit till information från ledningen.

Drygt tre fjärdedelar har någon form för tillit till information direkt från högsta ledningen i organisationen (76%), och lite mer än en femtedel anser inte att information från högsta ledningen är den information man känner störst tillit till (22%).⁷⁶ Det finns bland de flesta alltså en tillit till information från högsta ledningen även om nästan ingen har angett denna kanal som ett alternativ i frågorna om var man oftast får information om organisationen från. En förklaring till detta kan vara att detta alternativ inte fanns med i enkäten, utan de svarande måste ha kommit på detta själv.

De flesta har alltså stor tillit till den information de får från högsta ledningen, och det kan därför också vara intressant att undersöka om man som anställd anser det som viktigt att få information direkt från högsta ledningen.

⁷⁴ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 103

⁷⁵ Se bilaga 2, tabell 12

⁷⁶ Se bilaga 2, tabell 13

De flesta anser att det är viktigt att få information från högsta ledningen (89%) och nästan ingen anser att det inte är viktigt (6%).⁷⁷ På grund av ett tryckfel i vissa enkäter kan det tänkas att det i denna fråga bland vissa blivit missförstånd, men eftersom resultatet är såpass tydligt tror jag dock att det går att använda. Utifrån enkäten går det inte att säga något om ifall de anställda får mycket information direkt från högsta ledningen, något som kan tyckas synd. Men eftersom inte många har angett detta som svar i frågorna om varifrån de oftast får information om organisationen kan det tyda på att det inte är ett så stort informationsflöde direkt mellan högsta ledningen och de anställda. Utifrån resultaten ovan kan man tänka sig att de anställda är intresserade i att få mer information direkt från högsta ledningen, eftersom många anser att det är viktigt att få sådan information och eftersom de har stort förtroende för information från ledningen. Det kan därför finnas anledning att hitta ett sätt att förmedla information direkt mellan högsta ledningen och de anställda, något det också finns planer på inom Primärvården.

Kollegor

Flera studier visar att kollegor är den informationskanal som används mest. Det kan vara både positivt och negativt att de anställda använder sina kollegor som en viktig informationskanal. Något som är positivt är att kollegorna kanske har speciella kunskaper eller erfarenheter som kan hjälpa för att tolka informationen från ledningen. Något negativt med kollegor som informationskanal är att det kan förekomma ryktesspridning.⁷⁸

Tabellen under visar hur vanligt det är att använda kollegor som informationskanal inom Primärvården Göteborg.

Tabell 9: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från kollegor (i procent)

	Oftast reda på egen enhet	Oftast reda på Primärvården	Behöva info om Primärvården
Oftast (1)	14	10	31
Näst oftast (2)	26	15	33
Tredje, fjärde oftast (3-4)	47	46	28
Inte bland de 4 som används oftast	13	30	7
Total	100	101	99
n-tal	176	182	188

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Närmare 90 procent anser att de ofta får reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen genom kollegor. 40 procent anser att denna kanal är den mest eller näst mest använda för sådan information. Vidare är det 71 procent som anser att de ofta får reda på vad som händer inom Primärvården genom kollegor, men endast en fjärdedel anser att detta är där de oftast eller nästan oftast får denna typ av information. För att ta reda på något som hänt inom Primärvården är det endast sju procent som inte ofta använder kollegor. Mer än 60 procent har kollegor som första eller andra val för att ta reda på sådan information. Detta resultat kan jämföras med resultat från en tidigare studie, där det bland annat visat sig att lite mer än 60 procent inom Naturvetenskapliga fakulteten vid Göteborgs universitet använder kollegor för att ta reda på något som hänt inom organisationen.⁷⁹ Det är alltså betydligt fler inom

⁷⁷ Se bilaga 2, tabell 14

⁷⁸ Strid, J. 1999. s. 57

⁷⁹ Johansson, Y & Sjögren, J. 2005.

Primärvården Göteborg som använder sig av kollegor när de behöver information om organisationen. Efter närmaste chef är det alltså kollegor man helst går till för att få reda på något som hänt.

Eftersom det är vanligt att använda sig av kollegor för att få information, är det också sannolikt att man även känner tillit till kollegorna. Detta visas i tabellen nedan. Resultatet bygger på en fråga där respondenten bes rangordna från 1 till 4 tillit till ett visst antal personer (högsta ledningen, närmsta chef, kollegor samma yrkesgrupp, kollegor annan yrkesgrupp). 1 står för den person man har störst tillit till, 2 för den nästa och så vidare. Detta gäller även vidare i analysen, när samma fråga tas upp i analysen av de andra informationsvägarna (personer).

Tabell 10: Frekvenstabell som visar tillit till kollegor (i procent)

	Tillit kollegor samma yrkesgrupp	Tillit kollegor annan yrkesgrupp
Störst tillit (1)	16	
Näst störst tillit (2)	38	7
3-4	35	65
Inte bland de fyra med störst tillit till	11	28
Total	100	100
n-tal	181	180

Kommentar: Resultatet bygger en fråga där respondenterna har rangordnat från 1-4

Utifrån tabellen kan man se att nästan 90 procent känner tillit till information från kollegor som tillhör samma yrkesgrupp och nästan tre fjärdedelar känner tillit till information från kollegor med en annan yrkesbakgrund. Det finns en stor skillnad vad gäller kollegor som den informationskanal som inger mest eller näst mest förtroende. Medan över hälften har valt kollegor från samma yrkesgrupp som en av två informationskanaler man har störst tillit till, är det endast sju procent som har valt detta för kollegor från en annan yrkesgrupp. Detta skulle kunna förklaras med att människor som har gemensamma erfarenheter och gemensamma personliga kännetecken som till exempel utbildning har lättare för att kommunicera med varandra. Dessa två faktorer och även att människorna har ofta och nära kontakt kan bidra till att det skapas en subkultur i organisationen. Det kan därför mycket väl vara så att olika yrkesgrupper inom Primärvården Göteborg bildar olika subkulturer. Medlemmarna i en sådan grupp behöver inte ändra sina egna värden och verklighetsuppfattningar för att känna samhörighet med de andra gruppmedlemmarna, och det är därför lättare att bilda en sådan subkultur bland olika yrkesgrupper.⁸⁰

Möten

Inom Primärvården Göteborg är det vanligt med arbetsplatsmöten på varje enhet. Utifrån resultaten på frågorna hur man oftast får reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen och inom Primärvården visar det sig att möten är en mycket populär informationskanal. Detta visas i tabellen nedan.

⁸⁰ Bang, H. 1999. s. 29-30

Tabell 11: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från möten (i procent)

	Oftast reda på egen enhet	Oftast reda på Primärvården
Oftast (1)	61	47
Näst oftast (2)	24	22
3-4	9	16
Inte bland de 4 som används oftast	6	15
Totalt	100	100
n-tal	177	184

Kommentar: Resultatet bygger en fråga där respondenterna har rangordnat från 1-4

Endast sex procent respektive femton procent anser att möten inte är en kanal som ofta används för att få reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen och inom Primärvården i stort. Nästan 90 procent har angett möten som den mest eller näst mest använda kanalen för att få reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen, och nästan 70 procent för att få reda på vad som händer inom Primärvården. Tillsammans med närmaste chef är alltså möten den informationskanal de anställda anser de oftast får information om den egna organisationen genom. Eftersom det är vanligt att chefen håller i möten kan möten sägas vara en form för nedåtriktad kommunikation, där man får instruktioner om arbetet och procedurer, och även feedback på arbetsprestationer.⁸¹ Utifrån dessa resultat får man alltså även information om vad som händer inom organisationen på möten.

Eftersom möten visar sig vara mycket använt för information om organisationen skulle man också kunna tänka sig att de anställda även har hög tillit till denna kanal. Så är även fallet, eftersom i princip alla känner tillit till informationen de får genom möten (97%), och nästan 90 procent anser att möten är en av två kanaler som ger störst tillit (89%).⁸²

Vad gäller sambandet mellan den informationskanal man helst vill ha information genom och den kanal man känner störst tillit till finns det en skillnad vad gäller möten. Av de som helst vill ha information från möten är det 75 procent som har angett möten som den kanal de har störst tillit till. Dock har de flesta som inte helst vill ha information från möten också väldigt hög tillit till möten.⁸³ Det är viktigt att tänka på att det i detta resultat är få personer i vissa grupper. Vad man dock kan få ut av resultatet är att det kan vara en indikation på hur det ser ut, även om man inte kan säga utan reservation att det faktiskt är så.

Eftersom möten är en kanal som både används mycket och som har hög tillit bland de anställda är detta en informationskanal som borde kunna användas i stor utsträckning för att få ut information. Dock är möten relativt tidskrävande eftersom det innebär att alla på arbetsplatsen måste vara samlade samtidigt. Att möten är så populärt bland de anställda kan tyda på att man helst vill få informationen presenterat för sig istället för att själv leta reda på informationen. Om detta faktiskt är fallet kan det vara svårt att få de anställda att använda intranätet eller andra kanaler för att själva hitta viktig information. En anledning till att de anställda helst vill ha information presenterat för sig kan vara att det finns så mycket information att det är svårt att hitta vilken information som är viktigast.

⁸¹ Kaufmann, A & Kaufmann, G. 2005. s. 362

⁸² Se bilaga 2, tabell 15

⁸³ Se bilaga 2, tabell 21

Intranätet

Primärvården Göteborgs intranät har funnits i flera år och man skulle därför kunna tänka sig att denna kanal är väl integrerad i de anställdas informationshantering. Men så behöver inte vara fallet. Även om det ligger i tiden att organisationer förväntas ha ett intranät betyder inte detta att intranätet används av de anställda. Det finns hos ledningen ofta en stor tro på att de nya kommunikationsformerna ska göra kommunikationen bättre inom organisationen, men det är inte säkert att de anställda anser att ett intranät är det bästa sättet att få sin information genom. De anställdas motvilja och motstånd till nya tekniker kan resultera i sämre tillgång till information och att nyttan av att ha sådana nya informationstekniker i organisationen försvinner.⁸⁴ Bland annat hur väl intranätet har blivit introducerat, vilken typ av upplärning de anställda har fått för att använda det och hur lätt eller svårt det är att hitta information där kan ha betydelse för användningen av denna kanal.

För att kunna använda intranätet krävs en dator och det fanns därför en fråga i enkäten om de anställda har tillgång till dator för att kunna använda intranätet. De svarande fick ta ställning till påståendet *"Jag har ingen dator tillgänglig för att hitta information"*. I princip alla (98%)⁸⁵ instämmer lite eller inte alls i detta påstående, något som kan tolkas som att i stort sett alla har tillgång till en dator för att kunna använda intranätet.

Detta resultat ger en bild av att nästan alla rent praktiskt skulle kunna använda sig av intranätet. Ett mål med intranätet är att de anställda ska kunna se denna som en användbar informationskanal och använda det, eftersom det kan bidra till att alla anställda har tillgång till samma information till samma tid. Om informationen istället ska gå igenom ett antal mellanchefer innan den når de anställda finns det risk att viss information försvinner på vägen och det finns också risk att inte alla anställda får samma information eftersom mellancheferna tolkar informationen på sitt sätt innan de skickar den vidare.

Utifrån resultatet av enkäten kan man se hur ofta intranätet används bland de anställda.

Tabell 12: Frekvenstabell som visar hur ofta man använder intranätet (i procent)

	Använder intranätet
Varje dag	23
Någon gång i veckan/ månaden	50
Mer sällan/ aldrig	28
Totalt	101
n-tal	199

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Nästan en femtedel finns bland de mest frekventa användarna av intranätet. De flesta använder intranätet någon gång i veckan eller månaden. 28 procent använder det aldrig eller nästan aldrig. Detta resultat avviker inte särskilt mycket från tidigare studier. En studie gjord inom Naturvetenskapliga fakulteten vid Göteborgs universitet visar att 16% använder intranätet ofta, medan de flesta sällan använder det (52%). 32 procent använder aldrig intranätet.⁸⁶ Om man jämför dessa två studier ser man att fördelningen ser ut på samma sätt, även om det är något fler inom Primärvården som ofta använder sig av intranätet. Man skulle alltså utifrån detta kunna säga att det är ganska många som använder intranätet ofta, något som utgör ett bra potential för intranätet som informationskanal.

⁸⁴ Jian, G & Jeffres, L. W. 2006

⁸⁵ Se tabellen angående informationshinder

⁸⁶ Johansson, Y & Sjögren, J. 2005

Vad gäller bakgrundsfaktorer i förhållande till användning av intranätet visar det sig att det finns vissa skillnader vad gäller enhetens storlek och ålder. Det är flest bland de som arbetar inom en liten enhet som använder intranätet varje dag, och minst bland de som arbetar inom en stor enhet. Det kan alltså tänkas att enhetens storlek påverkar om man använder intranätet ofta.⁸⁷ Vad gäller ålder visar det sig att det är fler bland de yngre som använder sig av intranätet än vad det är bland de äldre. Användningen sjunker ju högre upp i ålderskategorierna man kommer. Även om det är väldigt små skillnader i dessa samband kan man se denna tendens.⁸⁸ Detta resultat avviker inte från andra studier, eftersom det är vanligt att yngre människor ofta är de första att börja använda nya kommunikationsformer och också att det är denna grupp som använder de mest.

Det visar sig alltså att de flesta använder intranätet då och då. Vidare är det intressant att undersöka vad de anställda använder intranätet till. En fråga i enkäten handlade om på vilket sätt man oftast får reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen, inom Primärvården i stort och hur man gör för att få information om något som hänt inom Primärvården.

Tabell 13: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från intranätet (i procent)

	Oftast reda på egen enhet	Oftast reda på Primärvården	Behöva info om Primärvården
Oftast (1)	1	4	20
Näst oftast (2)	1	6	16
Tredje, fjärde val (3-4)	14	27	45
Inte bland de 4 som används oftast	85	63	19
Totalt	101	100	100
n-tal	175	183	187

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Endast 16 procent har angett att de får reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen genom intranätet, något som visar att denna kanal inte är vanlig att använda för sådan information. Drygt 60 procent anser att de inte får information om vad som händer inom Primärvården genom intranätet. Det visar sig att väldigt många använder sig av intranätet för att ta reda på något som hänt, 81 procent har angett intranätet som en av de fyra bästa kanalerna för att hitta sådan information. Dock är det endast 36 procent som använder intranätet i första eller andra hand för att hitta sådan information. Detta resultat kan jämföras med en tidigare studie där drygt hälften använder sig av intranätet för att ta reda på något som hänt inom organisationen. Denna studie gjordes inom Naturvetenskapliga institutionen vid Göteborgs universitet.⁸⁹ Det är alltså fler inom Primärvården som använder sig av intranätet för att ta reda på något som hänt inom organisationen. Utifrån dessa resultat kan man alltså se att intranätet inte anses som en kanal där man ofta får information om den egna organisationen, men att denna kanal används för att själv ta reda på information.

För att ett intranät ska kunna vara användbart är det viktigt att det finns relevant information där och det är viktigt att denna information är lätt att hitta. En fråga i enkäten handlade om hur lätt eller svårt det är att hitta information på intranätet. Utifrån resultaten från denna fråga kan man se att nästan 40 procent anser att det är tämligen lätt att hitta information på intranätet. 30

⁸⁷ Se bilaga 2, tabell 16

⁸⁸ Se bilaga 2, tabell 17

⁸⁹ Johansson, Y & Sjögren, J. 2005.

procent anser att det är mycket eller ganska svårt att hitta informationen medan 32 procent anser att det varken är lätt eller svårt.⁹⁰

I enkäten fick de svarande ange om det saknas någon information på intranätet. Bortfallet i denna fråga är ganska stort (14%), men detta bortfall skulle kunna tolkas som att de som inte använder intranätet inte har svarat på denna fråga eller att de som inte saknar någon information inte har svarat. Om man utgår från de som svarat på frågan är det endast en femtedel som har angett att de saknar information på intranätet. Information som saknas mest på intranätet handlar om kontaktuppgifter och information om enheterna. Många anger att det är svårt att hitta kontaktuppgifter till medarbetare i organisationen och information om andra enheters öppettider och information om anställda.

För att de anställda ska vilja använda sig av intranätet är det viktigt att de känner tillit till denna kanal och den information som finns där. I enkäten fick de svarande ange huruvida de känner tillit till den information de får genom olika informationskanaler. De flesta har angett att de har tillit till den information de får genom intranätet (76%), och det är endast en fjärdedel som inte anser att intranätet är bland de fyra informationskanaler man har störst tillit till.⁹¹

Ett starkt samband finns mellan användning av intranätet och tillit till denna. Av de som inte använder intranätet är det drygt 50 procent som inte har tillit till denna informationskanal (52%).⁹² Om man ser förhållandet motsatt, av de som inte har tillit till intranätet, är det 58 procent som inte använder det. Av de som har angett intranätet som den kanal de har mest eller näst mest tillit till är det 95 procent som använder det.⁹³

Utifrån detta avsnitt kan man se att det verkar som de anställda inom Primärvården varken är speciellt positiva eller negativa till intranätet. De flesta använder det någon gång och de flesta anser att det varken är lätt eller svårt att hitta information genom denna kanal. Det verkar som de anställda inte tycker att de får speciellt mycket information genom intranätet, men däremot är det många som använder det om de själva vill ha reda på något.

E-post

E-post kan tillsammans med intranät sägas vara en av de nyare kommunikationsformerna, som gör det enklare att nå ut med information till många personer samtidigt. Detta kan vara positivt men även negativt eftersom användningen av e-post kan göra att det blir en ökad mängd information.

Utifrån tabellen nedan kan man se hur vanligt det är att få information genom e-post.

⁹⁰ Se bilaga 2, tabell 18

⁹¹ Se bilaga 2, tabell 19

⁹² Se bilaga 2, tabell 22

⁹³ Se bilaga 2, tabell 23

Tabell 14: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får från e-post (i procent)

	Oftast reda på egen enhet	Oftast reda på Primärvården
Oftast (1)	6	7
Näst oftast (2)	13	10
Tredje, fjärde oftast (3-4)	42	26
Inte bland de 4 som används oftast	39	57
Totalt	100	100
n-tal	175	182

Kommentar: Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Drygt 60 procent har angett att de får information om vad som händer på den egna arbetsplatsen genom e-post, men endast sex procent av dessa anser att de oftast får sådan information genom denna kanal. Ungefär lika många anser att e-post är den vanligaste kanalen för information om Primärvården. När det gäller information om vad som händer inom Primärvården är det flest som anser att e-post inte är en kanal som används ofta för sådan information. I jämförelse med intranätet är det vanligare att få information om vad som händer på den egna arbetsplatsen genom e-post än genom intranätet, och ungefär lika vanligt att få information om vad som händer inom Primärvården i stort.

Att det är få av de anställda som anser att e-post är en mycket vanlig kanal att få information om organisationen genom skulle kunna ha samband med om man känner tillit för den information man får genom denna kanal. Utifrån resultaten visar det sig att närmare 70 procent i någon grad känner tillit till e-post som informationskanal (69%), medan 31 procent inte känner stor tillit till information från denna kanal.⁹⁴

Interntidningen Primärt

Interntidningen inom Primärvården Göteborg heter Primärt och utkommer fyra gånger per år. Utifrån resultaten är det nästan hälften av de anställda som läser varje eller nästan varje nummer av tidningen (48%). Av dessa är det drygt en fjärdedel som läser varje nummer (26%). Drygt hälften läser aldrig eller nästan aldrig tidningen (52%).⁹⁵ Detta resultat kan jämföras med den tidigare nämnda undersökningen inom Naturvetenskapliga fakulteten. Enligt denna undersökning är det drygt hälften som läser varje eller nästan varje nummer av interntidningen, alltså nästan samma resultat som för Primärvården. Dock är det fler inom Primärvården som aldrig eller nästan aldrig läser tidningen, eftersom drygt 50 procent har svarat detta och i den andra studien har endast en fjärdedel svarat det samma. Enligt Strid är det mycket få som inte tar del av en interntidning, och det är mindre än tio procent som inte tar del av något av innehållet.⁹⁶ Utifrån detta kan det alltså verka som att det inom Primärvården är många som aldrig eller nästan aldrig tar del av interntidningen.

Det finns vissa skillnader i läsning av interntidningen i förhållande till ålder och hur länge man har arbetat inom Primärvården. Det visar sig att läsningen av tidningen ökar något med

⁹⁴ Se bilaga 2, tabell 20

⁹⁵ Se bilaga 2, tabell 24

⁹⁶ Strid, J. 1999. s. 75

ålder. Det är fler bland de äldre grupperna som läser tidningen än bland de yngre. Störst skillnad är det mellan 40-49 år och 50-59 år.⁹⁷ Vad gäller läsning av interntidningen i förhållande till hur länge man har arbetat vid enheten, visar det sig att läsandet ökar ju längre man har arbetat, upp till de som har arbetat i mer än 15 år.⁹⁸ Något som måste uppmärksammas i detta resultat är att det är få personer i vissa grupper.

Vad används då interntidningen till? Det kan man se utifrån frågorna i enkäten där de svarande fick rangordna informationskanalerna utifrån var de oftast får information om den egna enheten och Primärvården i stort.

Tabell 15: Frekvenstabell som visar vilken information man oftast får genom interntidningen (i procent)

	Oftast reda på egen enhet	Oftast reda på Primärvården
Oftast (1)	-	3
Näst oftast (2)	-	4
Tredje, fjärde oftast (3-4)	7	15
Inte bland de 4 som används oftast	93	78
Totalt	100	100
n-tal	175	183

Kommentar: Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Utifrån dessa frågor är det 93 procent som inte anser att de ofta får reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen genom interntidningen. Detta resultat känns inte så konstigt eftersom interntidningen handlar om hela organisationen och att det därför antagligen inte finns väldigt mycket information om alla enheter i denna. Vidare är det ungefär en femtedel som anser sig ofta få information om vad som händer inom Primärvården genom interntidningen medan nästan 80 procent inte anser sig få sådan information genom denna kanal. Att det inte är så vanligt att få reda på vad som händer i organisationen genom interntidningen kan bero på att den endast utkommer fyra gånger per år och att andra kanaler därför används för att få ut aktuell information.

Drygt hälften känner i någon grad tillit till den information de får genom interntidningen (58%), eftersom så många har angett denna kanal som en av de fyra kanaler de har mest tillit till. Det är dock endast 13 procent som har angett att interntidningen är en av två kanaler man har störst tillit till.⁹⁹

Massmedia

När det handlar om internkommunikation inom organisationer är det även viktigt att uppmärksamma massmedia, eftersom det borde vara viktigt för organisationen att de anställda får sin information från organisationen innan de läser eller ser informationen i massmedia. Det är därför intressant att undersöka om de anställda får viktig information från massmedia istället för genom interna informationskanaler.

I frågorna i enkäten som handlar om hur man oftast får reda på vad som händer på den egna arbetsplatsen och inom Primärvården Göteborg i stort fanns tyvärr inte massmedia med som

⁹⁷ Se bilaga 2, tabell 25

⁹⁸ Se bilaga 2, tabell 26

⁹⁹ Se bilaga 2, tabell 27

ett svarsalternativ. Dock kunde de svarande lägga till egna alternativ, något en del också har gjort. I frågan på vilket sätt man oftast får reda på vad som händer inom Primärvården Göteborg har 14 personer angett någon form för massmedia. Bland dessa personer är det flest som har angett massmedia som den kanal de oftast får sådan information genom.

Tabellen nedan visar resultatet vad gäller massmedia från frågan i enkäten där de svarande fick rangordna vilka informationskanaler de skulle använda för att ta reda på något som hänt inom organisationen.

Tabell 16: Frekvenstabell som visar hur ofta man använder massmedia för att ta reda på något som hänt (i procent)

	Behöva info om Primärvården
Använder oftast (1)	4
Använder näst oftast (2)	5
Tredje, fjärde oftast (3-4)	57
Inte bland de 4 som används oftast	35
Totalt	101
n-tal	187

Kommentar: Total blir ej 100% på grund av avrundning.

Resultatet bygger på en fråga där respondenterna har rangordnat från 1-4

Drygt 60 procent har angett massmedia som ett av fyra första val för att ta reda på något som hänt inom organisationen, något som kan tyckas mycket. Det optimala hade varit att man som anställd vill gå till interna informationskanaler för att ta reda på sådan information. Dock är det mycket få som först går till massmedia för att ta reda på sådan information, utan de flesta använder denna kanal som tredje eller fjärde val. Det kan då tänkas att man använder massmedia som informationskanal om man inte kan hitta informationen man söker genom interna informationskanaler. Detta kan man också tänka sig eftersom det är fler som använder sig av de interna informationskanalerna som första eller andra hands informationskanal för att hitta sådan information.

Eftersom man trots allt använder sig av massmedia för att leta reda på information skulle detta kunna betyda att man också har stor tillit till information från denna kanal. Detta är dock inte fallet, då det visar sig att lite mer än 70 procent inte har någon större tillit till den information de får genom massmedia (72%). En fjärdedel har angett massmedia som den kanal de har tredje eller fjärde störst tillit till.¹⁰⁰ Eftersom det i enkäten endast fanns fem svarsalternativ förutom möjligheten att tillägga en kanal i denna fråga betyder resultatet att de som har angett massmedia som tredje eller fjärde val har valt bort en eller två interna kanaler, som till exempel möten, intranätet, e-post eller interntidningen. Alltså anser drygt en fjärdedel att de har större tillit till massmedia som informationskanal än till någon eller några av de interna informationskanalerna.

Eftersom man kan säga att de flesta av de anställda i någon grad använder sig av massmedia för att ta reda på något som hänt inom organisationen, men de flesta inte har någon större tillit till denna kanal kan man fråga sig om varför de ändå använder sig av kanalen. En förklaring kan vara att det finns en något bristande internkommunikation vad gäller information om vad som händer i organisationen. Det kan som sagt tänkas att om man inte hittar den information man letar efter i de interna informationskanalerna går man till massmedia istället. Eftersom de flesta dock i första hand använder sig av interna kommunikationskanaler, borde det i alla fall

¹⁰⁰ Se bilaga 2, tabell 28

finnas en vilja att kunna hitta den information man söker genom dessa kanaler och inte genom massmedia. Om ledningen förbättrar förmedlingen av sådan information genom de interna kanalerna och gör det lättare att hitta denna information borde användningen av massmedia som informationskanal kunna minska, något som skulle vara positivt för organisationen. Det skulle vara positivt på så sätt att det finns större möjlighet för de anställda att få korrekt information internt istället för genom massmedia.

Sammanfattande diskussion

Som en sammanfattande slutsats på avsnittet om användning av informationskanalerna kan sägas att de anställda verkar föredra muntlig, personlig kommunikation. Närmaste chef och möten är de kanaler flest vill ha information genom, och tillsammans med information från kollegor är också dessa kanaler de som anses användas oftast för att få information om organisationen. Av de skriftliga kanalerna är det främst intranätet man använder för att få information om något som hänt i organisationen medan e-post används mest för att få information om vad som händer på enheten där man arbetar.

Att de anställda föredrar muntliga informationskanaler är positivt på så sätt att ett samtal ansikte till ansikte antas vara något av det bästa för att överföra budskap, eftersom det både gör det lättare att förstå budskapet och det finns möjlighet för respons på meddelandet. Det kan därför bli mindre risk för missförstånd. Men det kan också vara negativt, på grund av det som nämndes tidigare i analysen, nämligen att möten tar mycket tid och att det blir mycket extra arbete för cheferna om de anställda inte vill söka upp information själva.

Vad gäller tillit till informationskanalerna har det kommit fram i analysen att detta ser lite olika ut beroende på vilken kanal det handlar om. I tabellen nedan sammanfattas de anställdas tillit till de olika informationskanalerna. ”Känner tillit” avser rangordningen 1-4, medan ”Känner ingen stor tillit” avser att man inte har angett denna kanal/person bland de fyra första.

Tabell 17: Tabell som visar tillit till de olika informationskanalerna (i procent)

	Närmaste chef	Högsta ledning	Kollegor, samma yrke	Kollegor, annat yrke	Möten	Intranätet	E-post	Primärt	Massmedia
Känner tillit	96	76	89	72	97	75	69	58	28
Känner ingen stor tillit	3	24	11	28	3	25	31	42	72
Totalt	99	100	100	100	100	100	100	100	100
n-tal	183	183	181	180	183	180	180	180	179

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

De anställda känner alltså störst tillit till den information de får genom möten, närmaste chef och kollegor med samma yrkesbakgrund. Information från massmedia, interntidningen Primärt och kollegor med annan yrkesbakgrund är de kanaler flest inte känner stor tillit till information från. Dock är det fler som känner tillit än inte känner tillit till alla informationskanalerna, förutom massmedia. Detta kan sägas vara ett bra resultat, eftersom massmedia inte är en intern informationskanal och därmed positivt att de anställda känner

större tillit till information från interna informationskanaler än för information genom massmedia.

Inga fler stora skillnader vad gäller bakgrundsfaktorer och användning av informationskanalerna än vad som har redovisats ovan kom fram i analysen. Det verkar alltså som att det inte skiljer sig så mycket hur man använder informationskanalerna beroende på faktorer som befattning, kön, ålder, vilket område man arbetar i och enhetens storlek.

6.2 Internkommunikation och organisationsidentitet

I denna del av analysen kommer jag försöka kartlägga huruvida det kan sägas finnas en (eller flera) organisationsidentiteter inom Primärvården Göteborg, genom att diskutera de anställdas tillhörighet till Primärvården som organisation och till den egna enheten. Detta handlar bland annat om samhörighet med andra anställda i organisationen och om man anser att organisationen står för något särskilt. Jag kommer också diskutera vilken betydelse tillhörigheten och identiteten har för internkommunikationen, och även motsatt vad man kan göra med internkommunikationen för att försöka påverka identiteten.

6.2.1 Organisationsidentitet

Organisationens övergripande mål, som internkommunikationen har som funktion att förmedla och sprida i organisationen, har betydelse för organisationsidentiteten. Det är utifrån de övergripande målen de anställda ska göra sitt dagliga arbete och det är dessa mål som beskriver vad organisationen arbetar med, och säger därigenom också något om vad organisationen står för. Det kan därför sägas vara grundläggande att de anställda i organisationen har god kännedom om organisationens mål. Enligt resultaten i analysen om internkommunikationen instämmer drygt hälften (53%) av de anställda inom Primärvården Göteborg helt eller till stor del i att de har god kännedom om organisationens mål. Detta betyder att de flesta kan sägas känna till målen väl, men också att det finns många som inte känner så mycket till vad organisationen arbetar för och att dessa personer därmed kan tänkas identifiera sig mindre med organisationen som helhet.

Det är inte bara viktigt att de anställda har god kännedom om organisationens mål, utan det är även viktigt att de känner sig delaktiga i dessa mål. Om man känner sig delaktig i målen kan betyda att man känner sig delaktig i organisationen. En fråga angående detta fanns med i enkäten, där de svarande fick ta ställning till påståendet ”*Jag känner mig delaktig i Primärvårdens mål*”. Resultatet visar att drygt hälften av de svarande känner sig delaktiga i Primärvårdens mål (54%).¹⁰¹ De som inte känner sig delaktiga i organisationens mål kanske anser att målen är något som inte gäller för dem och deras konkreta arbete. Känner man sig delaktig i organisationens mål är det lättare att arbeta mot dessa mål och det kan också vara lättare att känna engagemang för arbetet och organisationen. Detta resultat pekar på att nästan hälften av de anställda inte i så stor grad känner att organisationens mål är något som direkt berör dem, något som i sig kan bidra till att dessa personer inte känner lika mycket identifikation med organisationen som helhet.

Ett starkt samband finns mellan om man anser sig ha god kännedom om organisationens mål och om man känner delaktighet i dessa mål. Resultatet visas i nedanstående tabell, där procenten avser totalprocent.

¹⁰¹ Se bilaga 2, tabell 29

Tabell 18: Hur väl man anser att man har kännedom om målen i förhållande till om man känner delaktighet i målen (i procent)

Känner delaktighet i målen	Kännedom om mål			
	Instämmer helt/ till stor del	Instämmer lite/ inte alls	Total	n-tal
Instämmer helt/ till stor del	41	13	54	96
Instämmer lite/ inte alls	15	31	46	81
Totalt	56	44	100	
n-tal	99	78		177

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning. Procenten avser totalprocent.

De flesta instämmer helt eller till stor del i båda påståenden, och därefter är det flest som inte instämmer i båda påståenden. Om man har god kännedom om organisationens mål påverkar alltså huruvida man känner delaktighet i målen. Detta resultat visar hur viktigt det är att förmedla organisationens mål till de anställda för att de ska kunna känna delaktighet och därigenom större engagemang i arbetet och bättre tillhörighet till organisationen. Att förmedla målen bättre skulle i detta hänseende alltså kunna bidra till att förstärka identiteten inom organisationen.

En del av internkommunikationen handlar om att få medlemmarna i organisationen att arbeta mot samma mål. Om man anser sig arbeta mot samma mål som sina kollegor kan säga något om tillhörighet till organisationen och därigenom också något om organisationsidentiteten. De svarande fick därför ta ställning till följande påstående i enkäten: ”Jag anser att jag och mina kollegor inom Primärvården arbetar mot samma mål”. Resultaten visar att nästan 70 procent anser sig arbeta mot samma mål som sina kollegor i någon grad (69%).¹⁰² Det kan tänkas att de som anser sig arbeta mot samma mål som sina kollegor känner tillhörighet till dessa och att man därmed identifierar sig med dem. Eftersom det finns en del som inte anser sig arbeta mot samma mål som sina kollegor kan det betyda att organisationen känns uppdelad och att många anställda därmed inte identifierar sig med hela organisationen. Vad som tyvärr är svårt att se angående detta är hur begreppet kollegor uppfattas i frågan i enkäten. Kollegor skulle kunna uppfattas som sina kollegor inom samma enhet eller sina kollegor i hela Primärvården.

Det finns ett samband mellan om man anser sig arbeta mot samma mål som sina kollegor och om man känner till Primärvårdens mål. Resultatet visas i tabellen nedan.

Tabell 19: Kännedom om Primärvårdens mål i förhållande till om man anser sig arbeta mot samma mål som sina kollegor (i procent)

Arbetar mot samma mål som kollegor	Kännedom Primärvårdens mål	
	Instämmer helt, till stor del	Instämmer lite, inte alls
Instämmer	86	48
Instämmer inte	14	53
Totalt	100	101
n-tal	100	80

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

¹⁰² Se bilaga 2, tabell 30

De flesta av de som instämmer i att de har god kännedom om Primärvårdens mål instämmer också att de arbetar mot samma mål som sina kollegor, och de flesta av de som inte anser sig ha god kännedom om målen instämmer inte i att de arbetar mot samma mål som sina kollegor. Om man har kännedom om målen påverkar alltså om man anser sig arbeta mot dessa mål tillsammans med sina kollegor. Om man anser sig arbeta mot samma mål som sina kollegor kan tänkas påverka om man känner tillhörighet till dessa, något som i sig skulle kunna bidra till att stärka organisationsidentiteten. Om så är fallet skulle en bättre förmedling av organisationens mål kunna bidra till att stärka samhörigheten mellan kollegorna och därigenom också organisationsidentiteten.

En vanlig syn på organisationsidentitet är att medlemmarna i organisationen med tiden utvecklar en föreställning om vem de är som organisation. Detta handlar mycket om frågor om vem vi är och vad som skiljer oss från andra.¹⁰³ Med tanke på detta fanns i enkäten en fråga där de anställda fick ta ställning till om det finns något alldeles särskilt med Primärvården Göteborg och den egna arbetsplatsen. En del av organisationsidentiteten innebär om man som anställd har känslan av att organisationen står för något särskilt och om man upplever att organisationens olika delar hänger samman och bildar en helhet. Intressant att se är om de anställda inom Primärvården anser att Primärvården som helhet står för något särskilt eller om de anser att den egna enheten gör det. På så sätt kan man få en indikation på om man identifierar sig med Primärvården som helhet eller endast med sin egen arbetsplats.

Tabell 20: Frekvenstabell som visar hur väl man instämmer i att det finns något särskilt med Primärvården och den egna enheten (i procent)

	Finns något särskilt med Primärvården	Finns något särskilt med egen enhet
Instämmer	32	75
Instämmer lite/ inte alls	68	25
Totalt	100	100
n-tal	157	181

De flesta instämmer lite eller inte alls i att det finns något särskilt med Primärvården Göteborg, något som kan betyda att man inte anser att organisationen står för något speciellt. Tre fjärdedelar instämmer däremot i att det finns något alldeles särskilt med den egna arbetsplatsen (enheten). Alltså är det drygt 40 procent fler som anser att den egna enheten står för något speciellt än vad det är som anser det samma för Primärvården i stort. Detta kan peka på att de anställda identifierar sig mer med den egna arbetsplatsen än med Primärvården som helhet.

Om man känner gemenskap i organisationen kan också säga något om organisationsidentitet. Det är därför intressant att undersöka om de anställda i organisationen känner gemenskap med Primärvården som helhet eller med den egna enheten.

¹⁰³ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 170

Tabell 21: Frekvenstabell som visar om man känner gemenskap i Primärvården och på egen enhet (i procent)

	Känner gemenskap Primärvården	Känner gemenskap egen enhet
Instämmer	23	83
Instämmer lite/ inte alls	77	17
Totalt	100	100
n-tal	178	197

Utifrån tabellen kan man se att förhållandet ser helt motsatt ut vad gäller den egna enheten och Primärvården i stort. Medan mindre än en fjärdedel instämmer i att de känner gemenskap på Primärvården, instämmer drygt 80 procent att de känner gemenskap på den egna enheten. Detta resultat visar också på en tendens att de anställda i organisationen inte känner sig som en del av organisationen som helhet, och därmed identifierar sig mer med den egna enheten än med organisationen som helhet.

I vilken utsträckning de anställda anser att de berörs av andra enheter inom organisationen kan också vara intressant att se på i förhållande till organisationsidentiteten. I enkäten fick de svarande ange hur väl de instämmer i påståendet ”Jag anser att jag berörs i mitt arbete om en annan enhet inom Primärvården Göteborg omtalas negativt i media” och ”Jag anser att jag berörs personligen om en annan enhet inom Primärvården Göteborg omtalas negativt i media”. Om man slår ihop dessa två frågor till ett index visar det sig att nästan 60 procent instämmer lite eller inte alls i att de berörs av att en annan enhet omtalas negativt i media (59%).¹⁰⁴

Tabell 22: Frekvenstabell som visar om man berörs i arbetet och personligen om en annan enhet omtalas negativt i media (i procent)

	Berörs i mitt arbete	Berörs personligen
Instämmer	47	19
Instämmer lite, inte alls	54	82
Totalt	101	101
n-tal	187	189

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Utifrån tabellen kan man se att de flesta instämmer lite eller inte alls varken i att de berörs i arbetet eller personligen. Det är dock nästan lika många som anser att de berörs i arbetet som anser att de inte berörs, men vad gäller personligen är det stora skillnader. Det visar sig också att det finns ett starkt samband mellan om man berörs personligen och i arbetet. 86 procent av de som instämmer helt i att de berörs personligen, instämmer också helt i att de berörs i arbetet, och 40 procent av de som inte alls instämmer att de berörs personligen instämmer inte alls heller i att de berörs i arbetet.¹⁰⁵ Motsatt är det 94 procent av de som inte alls instämmer i att de berörs i arbetet som inte heller alls instämmer i att de berörs personligen.¹⁰⁶ Detta visar att det är samma personer som anser att de berörs eller inte berörs personligen och i arbetet.

Vad gäller befattning är det bland alla de olika yrkesgrupperna flest som inte instämmer i att de berörs om en annan enhet omtalas negativt i media, förutom bland läkare. I denna yrkesgrupp anser 54 procent i någon grad att de berörs. Skillnaden är dock på endast sju

¹⁰⁴ Se bilaga 2, tabell 31

¹⁰⁵ Se bilaga 2, tabell 32

¹⁰⁶ Se bilaga 2, tabell 33

procent.¹⁰⁷ En skillnad finns också i förhållande till hur länge man har arbetat på arbetsplatsen. I grupperna som har arbetat där från under ett år till 15 år är det över hälften som instämmer lite eller inte alls i att de berörs, medan det bland de som har arbetat inom Primärvården i mer än 15 år är 60 procent som instämmer i någon grad att de berörs.¹⁰⁸ Det är dock få personer i vissa grupper, något man måste tänka på vad gäller detta resultat.

Det visar sig också att det finns ett samband mellan om man känner gemenskap på Primärvården och om man anser att man berörs om en annan enhet omtalas negativt i media.

Tabell 23: Om man känner gemenskap på Primärvården i förhållande till om man berörs om en annan enhet omtalas negativt i media (i procent)

Berörs av annan enhet	Känner gemenskap på Primärvården	
	Instämmer	Instämmer lite/ inte alls
Instämmer	61	36
Instämmer lite/ inte alls	40	64
Totalt	100	100
n-tal	38	130

Av de som instämmer helt eller till stor del i att de känner gemenskap på Primärvården är det drygt 60 procent som också instämmer i att de berörs om en annan enhet omtalas i media. Bland de som inte alls instämmer i att det finns en gemenskap på Primärvården är det även här drygt 60 procent som inte alls anser att de berörs.

Att de flesta inte instämmer i att de berörs om någon annan enhet får negativ uppmärksamhet pekar även det på att de anställda inte känner sig tillhöra organisationen som helhet. Något som skulle varit intressant att se är om de anställda även anser att de inte berörs om deras egen enhet omtalas negativt i media, men någon sådan fråga fanns tyvärr inte med i enkäten.

Det kan även vara intressant att se hur de anställda presenterar sig i olika sammanhang för att undersöka var man som anställd i organisationen främst lägger sin identitet. Två frågor fanns i enkäten angående detta, där de svarande fick ange hur de vanligtvis presenterar sig när de träffar nya människor, både i arbetsrelaterade sammanhang och i privata sammanhang.

Tabell 24: Frekvenstabell som visar hur man presenterar sig, arbetsrelaterat och privat (i procent)

	Presenterar sig, arbetsrelaterat	Presenterar sig, privat
Primärvården Göteborg	3	7
Enhet	25	27
Yrke	11	32
Yrke, Primärvården Göteborg	4	7
Yrke, enhet	57	28
Totalt	100	101
n-tal	190	192

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

¹⁰⁷ Se bilaga 2, tabell 34

¹⁰⁸ Se bilaga 2, tabell 35

I arbetsrelaterade sammanhang använder över hälften sig av sitt yrke och sin enhet för att presentera sig. Det näst vanligaste är att utgå ifrån den enhet man arbetar vid. Vad gäller privata sammanhang är det vanligaste att antingen presentera sig med det yrke man arbetar som, eller både yrke och arbetsplats. Det är tydligt utifrån dessa resultat att man inte känner särskilt stor identifikation med Primärvården Göteborg som helhet eftersom det är mycket få som presenterar sig genom att säga att de arbetar inom Primärvården Göteborg.

En skillnad i hur man presenterar sig arbetsrelaterat finns i samband med i vilket område man arbetar. Det mest intressanta här är att det är fler bland de som arbetar i centrum/väster som presenterar sig genom att nämna enhetens namn (40%) än vad det är bland de som arbetar i de Öster och Hisingen (15% och 23%).¹⁰⁹ Det finns även en skillnad vad gäller enhetens storlek.

Tabell 25: Hur man presenterar sig i förhållande till storleken på enheten där man arbetar (i procent)

Presenterar sig, arbetsrelaterat	Enhetens storlek		
	Liten	Mellan	Stor
Primärvården		3	4
Enhet	46	32	14
Yrke	15	13	8
Yrke + Primärvården	4	3	5
Yrke + enhet	35	49	68
Total	101	100	99
n-tal	26	63	97

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Det är fler bland de som arbetar på en liten enhet som presenterar sig med enhetens namn än vad det är bland de som arbetar i mellanstor och stor enhet. Det är alltså stor skillnad mellan liten och stor enhet vad gäller detta samband, något som kan förklaras med att det kan vara lättare att känna gemenskap till en liten enhet än en stor där det arbetar väldigt många personer. Om man känner gemenskap till enheten är det större sannolikhet att man presenterar sig vid hjälp av enhetens namn. Samma förhållande gäller även för hur man presenterar sig i privata sammanhang. Bland de som arbetar på en liten enhet är det fler som presenterar sig med enhetens namn (48%) än det är bland de som arbetar i mellanstor och stor enhet (36% och 14%).¹¹⁰

Utifrån diskussionen kring dessa resultat pekar alltså mycket på att de flesta av de anställda inom organisationen i första hand identifierar sig med den enhet där de arbetar istället för med organisationen som helhet. Faktorer som skulle kunna stärka eller göra denna tendens svagare är ifall man känner sig som en viktig del av enhetens verksamhet och om man anser det viktigt att få information om vad som händer på andra enheter inom organisationen. Några frågor kring detta fanns i enkäten. De anställda fick ta ställning till påståendet ”*Jag känner att jag är en viktig del av min arbetsplats verksamhet*” och även ta ställning till hur viktigt man anser det vara att få information om vad som händer på andra enheter inom Primärvården Göteborg.

Resultaten visar att de flesta känner sig som en viktig del av sin arbetsplats verksamhet (81%), något som skulle kunna betyda att dessa personer känner sig som en del av sin enhet

¹⁰⁹ Se bilaga 2, tabell 36

¹¹⁰ Se bilaga 2, tabell 37

och därmed också känner tillhörighet med enheten.¹¹¹ I frågan om man anser det viktigt att få information om vad som händer på andra enheter i organisationen anser nästan 90 procent att det är mycket eller ganska viktigt (87%). Fem procent anser att det inte är särskilt eller inte alls viktigt, och nio procent har svarat varken eller.¹¹² På grund av en tryckfel i vissa enkäter kan det tänkas att det i denna fråga bland vissa blivit missförstånd, men eftersom resultatet är såpass tydligt tycker jag ändå att det kan användas. Detta resultat pekar på att även om de anställda inte direkt känner tillhörighet till organisationen som helhet är man intresserad av att veta vad som händer på andra enheter i organisationen. Tidigare i analysen kom det fram att en del anser att det är svårt att få information om andra enheter (26%) men att de flesta har svarat att det varken är lätt eller svårt. Om man endast ser till de som har tagit ställning i frågan anser de flesta att det är ganska eller mycket svårt att hitta information om andra enheter (55%). De anställda anser alltså att det är viktigt att få information om andra enheter men anser också att denna information kan vara svår att hitta. Detta kan tyda på att det finns ett intresse för sådan information men att informationen kring detta måste förbättras. Om förmedlandet av information om andra enheter förbättras kan det bidra till att de anställda känner större tillhörighet med andra enheter och därmed skulle det kunna medverka till att stärka den helhetliga organisationsidentiteten.

Om man anser det viktigt att få information om andra enheter kan ses i samband med om man anser att man berörs av andra enheter. Det är endast bland de som anser det som mycket viktigt att få information om andra enheter som över hälften anser att de berörs om någon annan enhet omtalas negativt i media. Bland de som svarat att det är ganska viktigt, varken eller, inte särskilt viktigt eller inte alls viktigt med sådan information är det flest som inte anser att de berörs av annan enhet i media.¹¹³ Detta visar att det är grundläggande att få de anställda att känna att det är viktigt att få information om andra enheter inom organisationen, eftersom detta kan bidra till att känna identifikation med organisationen som helhet.

Inga fler större skillnader vad gäller bakgrundsfaktorer har kommit fram i förhållande till organisationsidentitet. Man skulle kunna tänka sig att det skulle finnas fler skillnader vad gäller vilket område man arbetar i och enhetens storlek, men så är alltså inte fallet. Det har heller inte visats några fler skillnader vad gäller befattning och till exempel hur länge man arbetat inom Primärvården eller anställningsförhållande. Vad detta kan bero på är svårt att säga, men det kan betyda att det som kommit fram i denna analys gäller de flesta inom Primärvården eftersom det inte finns väldigt många skillnader.

6.2.2 Organisationsidentitetens påverkan på internkommunikationen

I det tidigare avsnittet kom det fram att det verkar som de flesta anställda inom Primärvården Göteborg identifierar sig mer med den enhet de arbetar vid än med organisationen som helhet. Utifrån detta är det intressant att undersöka om denna tillhörighet har någon betydelse för hur de anställda upplever internkommunikationen. Finns det någon skillnad i vilken informationskanal man helst vill ha information ifrån beroende på om man identifierar sig med den egna enheten eller Primärvården i stort? Och hur man identifierar sig med organisationen någon betydelse för vilka informationskanaler man anser man oftast får information genom?

Genom att undersöka förhållandet mellan gemenskap på arbetsplatsen eller Primärvården, om man känner att Primärvården eller den egna arbetsplatsen står för något särskilt och hur man

¹¹¹ Se bilaga 2, tabell 38

¹¹² Se bilaga 2, tabell 39

¹¹³ Se bilaga 2, tabell 40

presenterar sig, i förhållande till användning av informationskanalerna och även tillit till dessa kan man se om det finns några skillnader vad gäller kommunikationen beroende på identitet. Utifrån en sådan analys kom det fram en skillnad vad gäller gemenskap på egen enhet och hur lätt eller svårt man anser det är att få information. Det finns även ett samband mellan gemenskap på egen enhet och tillit till information från närmaste chef, och gemenskap på egen enhet och information genom möten.

Det finns ett starkt samband mellan om man känner gemenskap på den egna enheten och hur lätt eller svårt man anser det är att få information om organisationen.

Tabell 26: Lätt eller svårt att få information i förhållande till om man känner gemenskap på enheten (i procent)

Lätt/ svårt att få information	Känner gemenskap på enhet	
	Instämmer	Instämmer inte
Lätt	29	9
Varken eller	65	46
Svårt	6	46
Total	100	101
n-tal	140	33

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Det är en större andel bland de som instämmer i att det finns en gemenskap som anser att det är lätt att få information, än vad det är bland de som inte instämmer. Vidare är det en större andel bland de som inte instämmer i att det finns en gemenskap som anser det som svårt att få information. Om man ser på gemenskap som ett mått på identifikation med den egna enheten kan man utifrån detta tänka sig att om man identifierar sig med den egna enheten anser man att det är lättare att få information om organisationen. Det är dock viktigt att tänka på att det endast är 33 personer som inte instämmer i att de känner gemenskap på den egna enheten.

Om man känner gemenskap på enheten där man arbetar påverkar även i någon grad om man känner tillit till informationen man får från sin närmaste chef.

Tabell 27: Tillit till närmaste chef i förhållande till om man känner gemenskap på enheten (i procent)

Tillit till närmaste chef	Känner gemenskap på enhet	
	Instämmer	Instämmer lite/ inte alls
Störst tillit (1)	64	41
Näst störst tillit (2)	27	29
3-4	8	18
Inte bland de fyra med störst tillit till	1	12
Total	100	100
n-tal	145	34

Drygt 60 procent av de som instämmer i att det finns en gemenskap på den egna enheten har angett att den närmaste chefen är den person de känner störst tillit till. Lite mer än 40 procent av de som inte instämmer i att det finns en gemenskap på enheten har också angett närmaste chef som den person de känner störst tillit till. Det är alltså 20 procent skillnad beroende på om man anser att det finns en gemenskap på enheten eller inte. Detta kan vara en indikation

på att de som känner tillhörighet med den egna enheten värdesätter den information de får från sin chef något högre.

Gemenskap på den egna enheten kan också tänkas påverka hur man helst vill ha information.

Tabell 28: Om man helst vill ha information från möten i förhållande till om man känner gemenskap på egen enhet (i procent)

Helst ha information genom möten	Känner gemenskap på enhet	
	Instämmer	Instämmer lite/ inte alls
Första val (1)	41	24
Andra val (2)	25	36
3-4	26	12
Inte bland de 4 första	9	27
Total	101	99
n-tal	148	33

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

En större andel av de som inte instämmer i att det finns en gemenskap på den egna enheten har inte angett möten bland de fyra första de helst vill ha information genom. En större andel av de som däremot instämmer i att det finns en gemenskap på enheten har angett att de helst vill ha information genom möten. Om man känner att det finns en gemenskap på den egna enheten ser alltså ut till att påverka om man helst vill ha information genom möten.

Det visar sig också att det finns ett starkt samband mellan om man känner gemenskap på den egna enheten och om man anser sig vara välinformerad.

Tabell 29: Om man är välinformerad (god kännedom om organisationen) i förhållande till om man känner gemenskap på egen enhet (i procent)

Har god kännedom om organisationen	Känner gemenskap enhet	
	Instämmer	Instämmer lite/ inte alls
Instämmer	61	27
Instämmer lite/ inte alls	39	73
Total	100	100
n-tal	148	33

Av de som instämmer i att de känner en gemenskap på den egna enheten är det drygt 60 procent som instämmer i att de har god kännedom om organisationen, medan det bland de som inte instämmer endast är drygt en fjärdedel som instämmer i att de har god kännedom om organisationen. Motsatt är det fler bland de som inte anser att det finns en gemenskap på enheten som inte instämmer i att de har god kännedom, än vad det är bland de som anser att det finns en gemenskap. Att det finns en gemenskap på enheten påverkar alltså hur välinformerad man är, något som kan peka på att de som identifierar sig starkt med den egna enheten känner sig mer välinformerade. Detta tyder på att det är positivt för internkommunikationen att de anställda identifierar sig med den egna enheten.

Dessa samband är de största samband som visas vad gäller förhållandet mellan identifikation med Primärvården i stort eller den egna enheten, och internkommunikationen. Sambanden

visar på eventuella tendenser som kan finnas, men det är viktigt att tänka på att det är få personer i vissa grupper och att det därför är svårt att säga om det verkligen förhåller sig på detta sätt.

6.2.3 Sammanfattande diskussion

Detta avsnitt har visat hur de anställda känner identifikation och samhörighet med de andra i organisationen och hur de ser på sin egen organisation. En slutsats av denna analys är att det inte kan sägas finnas en enhetlig organisationsidentitet inom Primärvården Göteborg, utan det finns olika identiteter på olika enheter. De anställda identifierar sig främst med den egna arbetsplatsen och inte med Primärvården i stort, på så sätt att de anser att det inte finns något särskilt med Primärvården men med den egna enheten och att de inte känner gemenskap på Primärvården men på den egna enheten. Att de flesta inte berörs om en annan enhet omtalas negativt i media och att de flesta presenterar sig utifrån yrke eller enheten de arbetar vid pekar också mot att det är vanligt att identifiera sig med den egna enheten och inte med Primärvården som helhet. Att det både i arbetsrelaterade och privata sammanhang är vanligt att presentera sig med sitt yrke kan också ge en indikation på att det även finns sådana subkulturer, där man identifierar sig främst med den egna yrkesgruppen.

Eftersom Primärvården Göteborg är en stor organisation som är utspridd över ett stort geografiskt område är det inte svårt att tänka sig att det är svårt att få en helhetlig identitet och att det istället finns olika organisationsidentiteter. Något som dock borde vara ett bra underlag för att kunna skapa en bättre helhetlig organisationsidentitet inom Primärvården Göteborg är att de anställda trots allt gör ett likartat arbete. Det dagliga arbetet på enheten skiljer sig inte mycket från enhet till enhet, något som borde kunna bidra till att känna samhörighet och identifikation med de anställda i andra enheter.

Vad gäller organisationsidentitetens påverkan på internkommunikationen kom det i analysen inte fram väldigt många samband. Men om man tar de samband som dock visade sig kan man se dessa som en indikation på hur det kan se ut. I så fall är dessa resultat en indikation på att identifikation till den egna enheten i någon grad påverkar hur man ser på internkommunikationen och även hur man helst vill ha information. Hur stor tillit man har till informationskanalen kan också ha betydelse för hur man använder kanalen och hur man helst vill ha information. Att det inte finns några tydliga samband mellan tillhörighet till Primärvården i stort och internkommunikationen kan bero på att det verkar som det är väldigt få som identifierar sig med organisationen som helhet, något som också är ett viktigt resultat.

7. Slutdiskussion

I detta kapitel kommer jag knyta ihop analysen och diskutera mina resultat. Jag kommer även ge några förslag till förbättringar i organisationen och till vidare forskning.

Resultaten visar att internkommunikationen varken fungerar särskilt bra eller dåligt, utan det finns saker som är ganska bra och saker som kan förbättras. Som tidigare diskuterat måste förmedlandet av viss information förbättras. Detta handlar till exempel om information om mål, andra enheter, vad som händer i organisationen och information från ledningen. Resultaten visar att kännedom om målen påverkar delaktighet, och att förmedla målen bättre skulle därmed kunna bidra till att förstärka identiteten inom organisationen. Om förmedlandet av information om andra enheter förbättras kan även det bidra till att de anställda känner större tillhörighet med andra enheter och därmed skulle det kunna medverka till att stärka den helhetliga organisationsidentiteten, och också bidra till att göra kommunikationen mellan enheterna bättre.

Vad gäller information från ledningen finns det inom Primärvården Göteborg planer på att börja med ”ledningsnytt”, nämligen information direkt från ledningen till de anställda utan att informationen går genom mellanchefer. Utifrån resultaten kan detta sägas vara en bra idé, eftersom de anställda tycker det är viktigt med sådan information och har förtroende för denna information. Att informationen inte går genom mellanchefer kan bidra till att de anställda i högre grad får den ursprungliga informationen, eftersom information som går via mellanchefer ofta kan ändra sig på vägen. För att få en även bättre effekt med ”ledningsnytt” skulle det utifrån vad som kommenterats av några i den öppna frågan i enkäten vara bra om högsta ledningen gjorde sig lite mer tydliga för de anställda. Några kommentarer här handlar om att man inte vet så mycket om sina högsta chefer och att det hade varit bra med en presentation av dessa. Det kan alltså vara bra om högsta ledningen presenterar sig lite bättre för de anställda, kanske genom personligt besök på arbetsplatsen, ett reportage om personerna i interntidningen eller liknande. Därmed skulle de anställda bättre kunna relatera till ledningen när de får information från dessa.

Vad gäller användningen av informationskanalerna visar resultaten att de anställda föredrar personlig kommunikation, då närmaste chef, möten och kollegor är de kanaler och personer som anses användas mest för att få information. Dessa informationskanaler är också de som inger mest tillit hos de anställda. Av de skriftliga kanalerna är det främst e-post och intranätet som används. E-post används oftast för att få information om den egna enheten medan intranätet oftast används för att ta reda på något som hänt i organisationen.

I fråga om organisationsidentitet tyder resultaten på att det inte finns någon tydlig enhetlig identitet i organisationen, utan de anställda identifierar sig främst med den enhet de arbetar vid. Resultaten visar att organisationsidentiteten inte påverkar internkommunikationen i väldigt stor skala, men det finns ändå indikationer på att så kan vara fallet. Internkommunikationen kan påverka organisationsidentiteten på så sätt att vissa förbättringar av kommunikationen kan bidra till att påverka de anställdas tillhörighet och därmed att de kan känna att de tillhör organisationen som helhet.

Det är viktigt att de anställda identifierar sig med organisationen eftersom man då tar del av de värden och de verksamheter organisationen utgörs av. Detta gör också att de anställda

känner sig lojala mot organisationen, något som kan ge större engagemang i arbetet.¹¹⁴ Att det i organisationen finns flera olika identiteter kan bidra till att det finns olika idéer och föreställningar om hur man beter sig i organisationen och det kan även bidra till distansering och konkurrens.¹¹⁵ Eftersom det är vanligt att kommunikationen mellan olika enheter fungerar dåligt, skulle identifikation med andra enheter i organisationen och tillhörighet med organisationen i stort kunna bidra till att förbättra kommunikationen mellan enheterna. Att kommunikationen mellan olika enheter ofta fungerar dåligt beror på att det är viktigt för oss som människor att identifiera oss med en grupp, och det är större sannolikhet att det skapas en subkultur mellan de människor vi ofta kommunicerar med och även har gemensamma kännetecken med. När personer från olika enheter, och därmed också olika subkulturer, möts krävs det mer tid och engagemang i kommunikationen eftersom personer från olika subkulturer har med sig olika synsätt, erfarenheter och perspektiv.¹¹⁶ Att försöka få de anställda att identifiera sig mer med de andra enheterna i organisationen och organisationen som helhet är alltså viktigt för att kunna förbättra kommunikationen mellan enheterna.

För att förbättra internkommunikationen skulle intranätet kunna användas, eftersom det utifrån resultaten tyder på att de anställda varken ställer sig speciellt positiva eller negativa till denna kanal. Nya kommunikationskanaler verkar kunna bidra till att kommunikationen mellan olika enheter blir friare. Men för att intranätet ska kunna bidra till att förbättra internkommunikationen krävs att fler av de anställda har viljan att använda denna kanal mer frekvent. Det kan också ses som en fördel med en mer enhetlig organisationsidentitet för användandet av intranätet för att kunna förbättra kommunikationen bland annat mellan olika enheter. Nyare informationskanaler som intranätet kan inte skapa en kontakt mellan människor om inte denna kontakt redan finns. Om människorna inte redan delar kunskaper, har mycket kontakt med varandra och inte redan förstår vilken information som kan vara användbar för andra, kan inte tekniken skapa en bättre kontakt.¹¹⁷ Det är därför även viktigt med personlig kontakt mellan de anställda i organisationen, något som inte är väldigt lätt i en så stor organisation som Primärvården Göteborg. Fast även om inte intranätet kan skapa denna kontakt skulle det kunna *bidra* till en bättre kontakt mellan enheterna. I många organisationer fungerar intranätet som en mötesplats för de anställda på olika enheter, där de kan utbyta erfarenheter och problem. Dock måste nog användandet av intranätet för att få till detta vara ganska hög och Primärvården Göteborg kan inte riktigt sägas ha hög användning av intranätet, men det kan ändå vara värt att ha i åtanke.

Något som nämndes i den öppna frågan var att det inte finns tid att ta del av informationen på intranätet och att om det ska vara en fungerande kanal måste informationen vara oerhört lätt att nå. I övrigt anses möten som den kanske mest tidsbesparande informationskanalen. Man kan då fråga sig varför det finns tid för ett möte och inte för att ta del av informationen på intranätet. Detta skulle kunna ha samband med att möten är accepterat som en del av arbetsdagen och något man förväntas ta del av. Det kan tänkas att många inte tänker på intranätet på detta sätt och att informationsinhämtning via intranätet därför ses som ett tillägg till allt annat som ska göras under arbetsdagen men som inte är ett måste. Om det kan kommuniceras bättre att det även är en viktig del av arbetsdagen att ta del av information på intranätet kan det tänkas att fler anser detta som viktigt och tar sig tid att söka upp information genom denna kanal.

¹¹⁴ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s.170

¹¹⁵ Alvesson, M & Björkman, I. 1992. s. 206

¹¹⁶ Heide, M & Johansson, C & Simonsson, C. 2005. s. 94

¹¹⁷ *ibid* s.146

Forskning har visat att om man som anställd anser det som viktigt eller inte viktigt att ta del av information och hur man tar del av denna, till viss del kan bero på personlighet. Man har funnit att vissa drag i personligheten påverkar hur man söker upp information, till exempel har det betydelse om man är utåtriktad eller inåtriktad som person. Det visar sig dessutom att det finns skillnader i informationssökning vad gäller hur samvetsfull man är.¹¹⁸ Detta är intressant med tanke på att de flesta inom Primärvården vill ha information muntligt, och inte så många använder sig av intranätet istället för att till exempel gå till sin närmaste chef. Om personlighet spelar in på hur man tar del av information är det bra att det inom Primärvården finns olika möjligheter att få information, eftersom man kan anta att det finns många olika personligheter i organisationen.

Detta är något som kan vara intressant för vidare forskning inom fältet. Vidare skulle det vara intressant med mer forskning kring internkommunikationens påverkan på organisationsidentiteten, eftersom en studie med ett större underlag skulle kunna visa bättre de tendenser som kommit fram i denna undersökning. För Primärvården Göteborgs del kan det utifrån denna studie vara värt att undersöka kommunikationen mer från ett användarperspektiv och se hur återkopplingen mellan de anställda och närmaste chef och högsta ledning ser ut, och hur de anställda vill att denna ska se ut. För att kunna utveckla intranätet vidare krävs mer undersökning av denna, till exempel mer om vad som används på kanalen och vad man har önskemål om ska finnas där. Vad gäller organisationsidentitet och organisationskultur kan det vara intressant att undersöka hur denna ser ut på enheterna, alltså lite djupare hur man förhåller sig till varandra på de olika arbetsplatserna. Kunskap om detta skulle kunna bidra till att kunna förstärka den enhetliga organisationsidentiteten.

¹¹⁸ Tidwell, M & Sias, P. 2005

8. Referenslista

- Alvesson, Mats & Björkman, Ivar (1992). *Organisationsidentitet och organisationsbyggande. En studie av ett industriföretag*. Studentlitteratur
- Bang, Henning (1999). *Organisasjonskultur*. Tano
- Bark, Mats m fl. (1998). *Intranät i organisationens kommunikation*. Uppsala Publishing House AB
- Bjereld, Ulf m fl. (2002). *Varför vetenskap? Om vikten av problem och teori i forskningsprocessen*. Studentlitteratur
- Dahmström, Karin (2005). "Från datainsamling till rapport – att göra en statistisk undersökning". Studentlitteratur
- Dannefjord, Per (1999). *Metod och problem – en inledning till sociologisk analys*. Växjö universitet, Institutionen för samhällsvetenskap
- Djurfeldt, Göran & Larsson, Rolf & Stjärnhagen, Ola (2006). "Statistisk verktygslåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder". Studentlitteratur
- Erikson, Peter (2005). *Planerad kommunikation. Strategiskt ledningsstöd i företag och organisation*. Liber
- Heide, Mats, Johansson, Catrin & Simonsson, Charlotte (2005). *Kommunikation och organisation*. Liber
- Ind, Nicholas (1992). "The corporate image. Strategies for effective programmes." Kogan Page Ltd
- Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Studentlitteratur
- Jian, Guowei & Jefres, Leo W. (2006). 'Understanding Employees' Willingness to Contribute to Shared Electronic Databases: A Three-Dimensional Framework'. I *Communication Research*, 2006; 33; 242
- Johannessen, Asbjørn & Tufte, Per Arne (2002). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Liber AB.
- Johansson, Bengt (2000). "Surveyundersökningar". Ur Ekström, Mats & Larsson, Larsåke (red.). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Studentlitteratur.
- Johansson, Y & Sjögren, J. (2005) "Naturvetenskapliga fakulteten. En kvantitativ studie av internkommunikation" MKV C-uppsats. JMG, Göteborgs Universitet (MKVC 543)
- Kaufmann, Astrid & Kaufmann, Geir (2005). *Psykologi i organisation och ledning*. Studentlitteratur

Kreps, Gary L. (1990). *Organizational Communication*. Longman

Larsson, Larsåke (2001). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Studentlitteratur

Pellbjer, Lena & Jonasson, Anja (2005) ”*Identitet och internkommunikation på Kungälv kommun. En kvalitativ undersökning av användningen av kommunikationskanalerna ut ett kulturellt perspektiv.*” MKV C-uppsats. JMG, Göteborgs Universitet (MKVC 535)

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

Tidwell, Michael & Sias, Patricia (2005). ‘Personality and information seeking: understanding how traits influence information-seeking behaviors’ I *Journal of business communication*, 2005; 42; 51

Trost, Jan (2001). *Enkätboken*. Studentlitteratur

Internet

Primärvården Göteborgs hemsida

http://www.vgregion.se/vgrtemplates/Start_33543.aspx

Andra källor

Primärvårdens bildspel med information om organisationen

Personligt samtal, telefonsamtal och samtal via e-post med informatören inom Primärvården Göteborg, Lena Lundberg

Metod och material

I detta kapitel kommer jag att redovisa hur jag valt att göra denna undersökning. Jag kommer diskutera val av metod, urval och bortfall, och även beskriva hur undersökningen har gått till. Kapitlet avslutas med en kritisk utvärdering av metod och material

Metodval

För att genomföra denna undersökning har jag valt att använda mig av kvantitativ metod, och det mätinstrument jag har använt mig av är en enkät. Något som är bra med en enkätundersökning är att man kan hitta mönster eller samband mellan olika företeelser. Resultaten kan uttryckas i siffror och därefter bearbetas med statistiska tekniker.¹ Eftersom undersökningens syfte innebär att få en generell uppfattning, en totalbild, av Primärvårdens identitet och internkommunikation och inte direkt en djupare förståelse om varför det ser ut som det gör, anser jag att enkäter är det bästa metodvalet. Detta också eftersom förhållandet mellan identitet och internkommunikation är relativt utforskat. Det blir då ett viktigt första steg att göra en kartläggning av hur det ser ut. Dessutom har det inte gjorts någon undersökning om internkommunikationen inom Primärvården Göteborg tidigare, och det är därför viktigt att få fram en kartläggning av hur internkommunikationen och identiteten förhåller sig inom organisationen.

Med hjälp av enkäter kan jag få reda på hur många personer förhåller sig till Primärvårdens identitet och internkommunikation, och med ett representativt material går det att göra generaliseringar kring detta material. En annan möjlighet hade varit att istället använda kvalitativ metod och göra intervjuer, men detta anser jag inte kunna ge lika mycket material till denna undersökning. Några intervjuer skulle kunna ge väldigt bra information om vad dessa personer anser, men eftersom det arbetar ganska många personer inom Primärvården skulle det vara svårt att kunna se dessa intervjuer som representativa för hela populationen. Eftersom detta är något jag i denna undersökning är ute efter att göra anser jag att kvantitativ metod och en enkätundersökning är bättre för att kunna besvara syfte och frågeställningar.

Urval och svarsfrekvens

För att få en mest möjlig meningsfull undersökning vill jag att det ska gå att generalisera kring undersökningen, något som innebär att jag vill se resultatet som allmängiltigt för populationen och inte bara tillämpligt på urvalsgruppen. För att få till detta ansåg jag att det bästa var att göra en form för strategiskt urval, alltså att jag väljer ut en urvalsgrupp som skulle kunna ses som representativ för hela populationen. Självklart hade det allra bästa varit att göra ett obundet slumpmässigt urval men jag ansåg att detta skulle vara svårt att göra praktiskt möjligt och också att det skulle kunna medföra dålig svarsfrekvens. Jag menar att det strategiska urval jag gjort är det bästa alternativet som är praktiskt möjligt att göra för denna undersökning.

Inom Primärvården Göteborg arbetar ca 1200 personer. Jag valde att inte ha med de som arbetar på kansliet i undersökningen eftersom dessa personer antagligen har tillgång till mer information än de som arbetar på andra enheter, och eftersom det är information nedåt i

¹ Bjereld, U. & Demker, M. & Hinnfors, J. 2002. s. 114

organisationen som är fokus i denna undersökning. För att kunna få enkätundersökningen representativ för hela denna populationen ville jag ha ett urval som bestod av en tredjedel av populationen. Detta skulle då bli ca 400 enkäter att dela ut, något jag ansåg vara överkomligt att handtera. Primärvården Göteborg är uppdelat i tre områden så det var därför viktigt att dela ut enkäten till personer i alle tre områden för att få undersökningen representativ. Vidare är de tre områdena uppdelade i olika enheter (vårdcentraler). Enheterna varierar i storlek, och jag ville i urvalet ha med både små, medelstora och stora enheter för att kunna få underlaget representativt.

Utifrån detta blev urvalsgruppen fyra eller fem enheter från varje område. I varje område blev det valt ut någon eller några stora enheter (ca 30-60 anställda), mellanstora (ca 15-25 anställda) och även små enheter (ca 10 anställda). Det totala urvalet blev då på 398 personer som skulle delta i undersökningen. Dock visade det sig när jag började dela ut enkäterna att det på många enheter inte arbetade samma antal som jag hade som underlag till mitt urval. Det blev då färre utdelade enkäter än vad jag hade tänkt mig. Totalt delades ut 355 enkäter.

De tre områdena har något olika storlek vad gäller antalet anställda, och detta var något som togs i beräkningen när det gäller urvalet. Nedan följer en tabell över urvalet i förhållande till antal enkäter som delades ut, antal svar och svarsfrekvens i varje område.

Tabell över urval och svarsfrekvens (i procent)

	Popu- lation	Urval	Utdelade enkäter	Antal svar	Svarsfrekvens utifrån utdelade enkäter	Svarsfrekvens utifrån urvalet
Centrum- Väster	39	32	32	33	19	17
Hisingen	28	30	28	15	16	14
Öster	33	37	40	52	23	20
Totalt	100	100	100	100	58	51
N-tal	1144	398	355	203	203	203

Till att börja med var förhållandet mellan de tre olika områdena i urvalet relativt likt populationen, men eftersom det blev förändringar efter jag hade gjort det första urvalet blev tyvärr inte urvalet längre lika likt populationen. Utifrån tabellen kan man se att område Öster är något överrepresenterat i förhållande till område Centrum- Väster som är något underrepresenterat. Detta kan tyckas synd för undersökningen eftersom det optimala hade varit att förhållandet mellan de olika enheterna i urvalet var mer likt populationen. Dock är inte skillnaden extremt stor, så materialet skulle ändå kunna bli representativt, något beroende på hur svarsfrekvensen ser ut.

Utifrån urvalet är den totala svarsfrekvensen 51%, något som kan tyckas lite, men jag anser dock att materialet är användbart eftersom det trots allt är hälften som har svarat. Om utdelning och insamling av enkäterna hade fungerat som jag tänkt, alltså att jag skulle dela ut enkäten och samla in den vid samma tillfälle, skulle nog svarsfrekvensen blivit större. Dock anser jag att 51% svarsfrekvens ändå är ett ganska bra resultat.

Procentandelen för hur många enkäter som delades ut är ganska likt urvalet, även om område Öster är något överrepresenterat. Svarsfrekvensen visar i procent hur många från varje område

som har svarat, utifrån den totala svarsfrekvensen. Om man ser på den totala svarsfrekvensen utifrån det antal enkäter som delades ut är svarsfrekvensen 58%, alltså något högre än utifrån det ursprungliga urvalet.

Representativitet och generalisering

Min intention med undersökningen var som sagt att kunna göra generaliseringar kring materialet på så sätt att jag ville säga något om populationen, alltså Primärvården Göteborg i stort, och inte endast de personer som svarat på enkäten. Utifrån det tidigare avsnittet om urval och svarsfrekvens har det kommit fram att urvalet och svarsfrekvensen inte är helt lik populationen, på så sätt att ett område är något överrepresenterat i förhållande till de andra två områdena. Detta kan göra att materialet inte kan sägas vara representativt. Dock är inte denna skillnad mellan population och urval och svarsfrekvens extremt stor, något som gör att man ändå kan diskutera ifall materialet kan sägas vara representativt eller inte.

Att svarsfrekvensen är på drygt 50 procent är något som skulle tala för att materialet kan sägas vara representativt, även om det hade varit önskvärt med högre svarsfrekvens. Vad gäller skevheten mellan det ursprungliga urvalet och antalet enkäter som delades ut är det stor sannolikhet att detta främst beror på att inte alla personer vid varje enhet deltog vid mötet där enkäten delades ut. Det är troligtvis så att de som inte kunde närvara vid mötet inte skiljer sig så mycket från de som var närvarande, något som talar för att detta inte borde påverka representativiteten.

Vad gäller kön är svarsfrekvensen i procent precis den samma som i populationen. Det är alltså lika många procent kvinnor (85%) och män (15%) som har svarat på enkäten som det finns i populationen.

Utifrån diskussionen kring urval, svarsfrekvens och representativitet anser jag att materialet kan sägas vara representativt och att det därmed går att generalisera kring de svar som kommer fram i analysen. Dock kommer detta göras med viss försiktighet på så sätt att jag främst kommer utgå ifrån de stora mönstren och inte fokusera på små skillnader i resultaten.

Enkätundersökningen

Jag kommer i detta avsnitt redogöra för hur enkätundersökningen har gått till, och diskutera fördelar och nackdelar med tillvägagångssättet.

Enkätens utformning

Undersökningen består av huvudfrågeställningar som handlar om att undersöka Primärvårdens internkommunikation, organisationsidentitet och sambandet mellan dessa. Enkäten är utformad med frågor som ska kunna mäta något om dessa tre ämnen. Jag har fått idéer till frågor både av informatören inom Primärvården och av min handledare, något som har hjälpt mig mycket. Jag har även hämtat inspiration från tidigare studier, något som innebär att flera av de frågor jag har ställt i enkäten tidigare har använts och därmed kan sägas vara beprövade. Detta är en fördel, men inte därmed sagt att det är de bästa frågorna och det är heller inte säkert att alla förstår dem på samma sätt.

Enkäten består av frågor med fasta svarsalternativ, och frågorna är utformade som kryssfrågor, med ett antal svarsalternativ där respondenten ska kryssa i det som passar bäst.

Några frågor har svarsalternativ som ska rangordnas i den ordning det anses bäst. I rangeringsfrågorna ska man rangera från 1 till 4. Jag valde att ta just 1 till 4 bland annat eftersom jag var intresserad av att se om man använder intranätet, och jag inte är säker på om denna finns med bland de tre mest använda kanalerna. Även om det i rangeringsfrågorna finns olika antal svarsalternativ valde jag att ha 1-4 på alla, eftersom jag tänkte att det skulle vara bättre att vara konsekvent.

Något som ofta diskuteras vad gäller svarsalternativ är om man ska ha med såkallade neutrala svarsalternativ, som ”vet ej”, ”ingen åsikt” eller ”varken eller”. De flesta anser att man i ett frågeformulär ska ha med sådana svarsalternativ, eftersom det kan finnas personer som inte har tillräckligt med information och därmed inte är tillräckligt insatta i ämnet för att kunna svara på frågan. Det kan även finnas personer som faktiskt inte vet eller som inte har någon åsikt i frågan, och om man inte har med ett sådant mittenalternativ tvingas dessa personer ta ställning till något de egentligen inte vill eller har tillräckligt med förutsättningar för att göra. Det finns också de som anser att ett sådant svarsalternativ inte ska finnas med, eftersom det kan göra att svarspersonerna inte orkar ta ställning i frågan, utan väljer att ange mittenalternativet eller ”vet ej-alternativet” istället.² Jag har i frågeformuläret valt att i vissa frågor ta med mittenalternativ, som ”varken eller” och ”ingen åsikt”. Jag har försökt tänka mig i vilka frågor det skulle kunna vara aktuellt att inte ha någon åsikt, och i dessa frågor tagit med sådana svarsalternativ. Dock har jag inte med sådana alternativ i de frågor där jag anser att det ska gå att kunna ta ställning till frågan.

För att kunna jämföra olika personer och se om det finns skillnader finns det i enkäten några frågor som ska användas som bakgrundsvariabler. Dessa är kön, ålder, befattning, anställningsförhållande, hur länge man har arbetat inom Primärvården Göteborg och om man har arbetat på någon annan arbetsplats inom organisationen. Det kan diskuteras om sådana frågor ska ligga först eller sist i frågeformuläret. Vissa hävdar att det ska ligga först eftersom frågor om bakgrund anses vara enkla att svara på och att det därför är bra att börja med dessa. Andra hävdar dock det motsatta, att sådana frågor ska ligga sist i formuläret. Detta eftersom de kan anses tråkiga att svara på och vissa bakgrundsfrågor kan även uppfattas som sensitiva, något som kan sänka motivationen att svara på resten av formuläret.³ Jag har valt att lägga frågorna om bakgrund först i formuläret, eftersom jag anser att frågorna inte behöver uppfattas som sensitiva och därför att jag anser att sådana enklare frågor kan motivera till att svara på enkäten. En bakgrundsvariabel som inte direkt finns med i enkäten men som jag ändå tänker använda mig av i analysen är storleken på enheten man arbetar vid, och i vilket område man arbetar.

Vad gäller internkommunikation finns det i enkäten ett antal frågor angående användning av olika informationskanaler. Detta för att kunna se vilka kanaler som används mest, bland annat för att ha möjlighet att se vilka kanaler man i organisationen borde satsa mer på. Några frågor handlar också om hur man värderar den information man får och genom vilka informationskanaler man helst vill ha information. Vidare innehåller enkäten några frågor kring hur lätt eller svårt man anser att det är att få information, och om det finns några hinder för att ta till sig den information som finns.

Enkäten innehåller också frågor angående identiteten inom Primärvården. Dessa frågor ska belysa om det kan sägas finnas någon organisationsidentitet och i så fall hur de anställda identifierar sig med varandra. Frågorna som ställs handlar om gemenskap med den egna

² Se t.ex. Johannessen, A & Tuft, P.A 2002. s.156 och Johansson, B. Ur Ekström, M, 2000. s.99

³ Se t.ex. Johansson, B. Ur Ekström, M, 2000. s.94 och Dahmström, K. 2005. s.135

arbetsplatsen och Primärvården i stort, och även om man anser sig tillhöra endast sin egen arbetsplats eller hela Primärvården.

Den färdiga enkäten bestod av 24 frågor, och en sista öppen fråga där de som vill kan skriva något som inte framkommit i enkäten.

Undersökningens genomförande

Eftersom det lätt kan bli ett stort bortfall när man skickar ut enkäter till arbetsplatser och uppmanar dem att svara och skicka tillbaka, valde jag att inte använda mig av en postenkät. Istället valde jag att dela ut enkäten på plats och även samtidigt samla in den, för att försöka minska eventuellt bortfall. I samråd med informatören på Primärvården ansåg jag att detta skulle kunna genomföras på en såkallad arbetsplatsträff vid varje enhet som skulle ingå i undersökningen. Dock visade det sig vara svårt att få tid hos alla enheter, och på några enheter visade det sig när jag kom dit att det ändå inte fanns tid att svara på enkäten vid mötestillfället. Enkätutdelningen och insamlingen har därför sett något olika ut på olika enheter. På några enheter har jag delat ut enkäten och samlat in den vid samma tillfälle, på några enheter har jag delat ut den vid ett tidpunkt och samlat in den vid ett annat eller låtit dem skickas till mig. Jag ansåg att det var viktigt att jag delade ut enkäten även om jag inte skulle samla in den, eftersom det bästa är om alla får samma information och också för att det kunde motivera att svara om jag själv delade ut enkäten. På några enheter har även enhetschefen delat ut. På de enheter där chefen har samlat in har de svarande lämnat in enkäten i en låda i receptionen eller fått kuvert att lägga enkäten i, för att de inte skulle känna att chefen kunde ta del av svaren. Tyvärr anser jag att detta kunde gjorts bättre, av hänsyn till anonymiteten. Om jag vetat att utdelning och insamling skulle se ut på detta sätt hade jag ordnat så alla fick kuvert att lämna enkäten i, men eftersom planen var att jag skulle samla in enkäterna kom detta lite brått på och jag fick inte ordnat så att alla fick kuvert. Jag hoppas och tror dock inte att detta har påverkat svaren i stor utsträckning. Det optimala för undersökningen hade självklart varit att alla svarade på enkäten på samma sätt, det vill säga att jag delade ut och samlade in på alla enheter. Men eftersom jag trots allt ville ha in så många enkäter som möjligt ansåg jag att det vägde mer att få in fler enkäter än att utdelning och insamling inte var likadan för alla enheter.

Eftersom utdelningen av enkäten skiljer sig något i vissa enheter, skiljer sig också introduktionen av enkäten. Detta skulle kunna påverka hur enkäten uppfattas och därmed också eventuellt motivationen att svara på enkäten. Detta problem hoppades jag kunna minimera vid att ha en längre introduktionstext på de enkäter som inte delades ut av mig. Därmed fick alla samma information även om inte alla fick den av mig personligen, utan istället skriftligt. Jag tror inte att hur enkäten är delat ut och samlat in påverkar svaren i någon större utsträckning, det viktigaste är att alla har fått samma frågor att svara på och även att alla vet att enkätsvaren är anonyma. Fast även om detta inte har påverkat svaren i enkäten har det påverkat svarsfrekvensen, eftersom det har varit svårt att få alla att skicka in enkäterna.

Bearbetning av materialet

Bearbetningen av materialet gjordes i statistikprogrammet SPSS (Statistic Package for the Social Sciences). Efter att ha skrivit in kodschemat i programmet gick inmatningen av data i stort sett utan problem. Alla enkäter fick ett id-nummer så jag skulle kunna göra test av kodningen i efterhand och även för att lättare kunna gå in och göra ändringar i materialet om fel upptäcktes. Bearbetningen gjordes noggrant och utifrån test av några slumpmässigt valda enkäter verkar bearbetningen ha skett korrekt.

När det gäller frågorna där respondenterna ombeds rangera sitt svar från ett till fyra har det bland vissa uppstått missförstånd. I de fall där svarspersonerna har rangerat färre än fyra har jag tagit med de som är rangerat och i de fall där någon har rangerat fler än fyra har jag tagit med de fyra första. Några har istället för att rangera satt kryss, och i de fall det finns endast ett kryss har jag tolkat detta som en etta. I de fall där man har satt flera kryss eller samma tal flera gånger i samma fråga har jag tyvärr inte kunnat göra annat än att koda det som bortfall.

Det finns i enkäten en helt öppen fråga, och även möjlighet på flera frågor att skriva till något eget. I de fall där svarspersonerna har skrivit något på den öppna frågan eller lagt till något där det är möjligt har jag i inmatningen av materialet angivit detta och sedan skrivit ner allt i ett annat dokument. Eftersom alla enkäter har ett id-nummer var det därmed enkelt att senare hitta dessa svar. Jag trodde att det inte skulle vara väldigt många personer som kom att skriva något extra, och att detta var det enklaste sättet att handtera det på.

På vissa variabler har jag slagit ihop svarsalternativ för att bättre kunna se resultatet och göra det mer överskådligt. Detta handlar främst om skalor där jag har slagit ihop mycket och ganska, och instämmer helt och till stor del, och lite och inte alls.

Jag har även använt mig av index, där jag slagit ihop vissa frågor som handlar om samma ämne. När jag har slagit ihop värden har jag använt mig av subjektiv standardisering, jag har alltså utgått ifrån enkätens värden och delat upp utifrån vad jag anser vara bäst det jag undersöker. De index jag har använt mig av är:

Index över hur lätt eller svårt det är att få information. Värdena för följande frågor har slagits samman: Lätt eller svårt att få information om egen arbetsplats, lätt eller svårt att få information om andra enheter inom Primärvården, och lätt eller svårt att få information från ledningen inom Primärvården. Minivärdet på indexet är 3 och maxvärdet 15. Dessa har slagits ihop till tre grupper där "Lätt att få information" avser värde 3 till 7, "Varken eller" avser värde 8 till 10, och "Svårt att få information" avser värde 11 till 15.

Index över hur välinformerad man anser sig vara angående Primärvården. Värdena för följande frågor har slagits samman: Jag har god kännedom om Primärvårdens mål, Jag har god kännedom om Primärvårdens kommande beslut, och Jag har god kännedom om Primärvårdens fattade beslut. Minivärdet på indexet är 3 och maxvärdet 12. Dessa har slagits ihop till två grupper där "Instämmer i någon grad" avser värde 3 till 8, och "Instämmer inte" avser värden 9 till 12.

Index över hur väl man instämmer att det finns informationshinder för att ta till sig information. Värdena för följande frågor har slagits samman: Jag har för liten tid att ta till mig information, Det finns för mycket information, Det finns ingen information tillgänglig, Jag har ingen dator lätt tillgänglig, och Jag har inget intresse av informationen som finns. Minivärdet på indexet är 5 och maxvärdet 20. Dessa har slagits ihop till två grupper där "Instämmer i någon grad" avser värde 5 till 12, och "Instämmer inte" avser värden 13 till 16.

Index över om man anser att berörs av andra enheter. Värdena för följande frågor har slagits samman: Jag anser att jag berörs personligen om en annan enhet inom Primärvården omtalas negativt i media, och Jag anser att jag berörs i mitt arbete om en annan enhet inom Primärvården omtalas negativt i media. Minivärdet på indexet är 2 och maxvärdet 8. Dessa har slagits ihop till två grupper där "Instämmer i någon grad" avser värde 2 till 5, och "Instämmer inte" avser värden 6 till 8.

I korstabeller har jag kontrollerat sambandet med hjälp av ett Chi2-test. De samband jag refererar till i analysen är signifikanta till 95 procent, något som säger att det i resultatet i 95 procent av fallen inte är slumpen som bestämmer utfallet.

Kritisk utvärdering

Jag kommer i detta avsnitt diskutera undersökningens tillvägagångssätt i förhållande till undersökningens kvalitet.

I förhållande till mitt syfte med undersökningen anser jag att metoden jag har använt har god kvalitet. Med hjälp av enkäten har jag försökt ställa frågor för att få svar på min frågeställning. Jag anser att jag har lyckats ganska bra med frågorna i enkäten, det vill säga att jag utifrån mitt material kan försöka besvara mina frågeställningar. Enkäten mäter alltså det den är avsedd att mäta, och jag anser därmed att den har en hög validitet. Dock är det svårt att göra en undersökning utan brister och fel. Brister med metoden i denna undersökning handlar främst om hur frågorna uppfattas.

När det gäller frågor i en enkät kan man aldrig riktigt säga om frågorna uppfattas som den som har konstruerat frågorna har tänkt eller om frågorna uppfattas på samma sätt av alla personer. Jag har som sagt använt mig av vissa frågor som är tidigare använt i studier, något som kan sägas vara en fördel med tanke på detta. Det hade också varit bra att göra en pilotstudie, alltså att testa enkäten på några i urvalet, men tiden räckte tyvärr inte till för detta. Dock har informatören inom Primärvården testat enkäten och kommit med synpunkter.

Efter bearbetning av enkäterna kan jag inte se att det er någon fråga i enkäten som inte har fungerat alls. När jag valde att ta med rangeringsfrågor var jag medveten om att dessa frågor kunde missuppfattas, och så har också i viss mån varit fallet även om de allra flesta har förstått hur de skulle svara. Några har dock inte förstått att man ska rangera och istället satt kryss, och några har missuppfattat rangeringen på andra sätt. I vissa fall har jag ändå kunnat använda svaren, medan i andra fall har det blivit bortfall på grund av dessa missförstånd.

Två frågor som skulle rangeras handlade om tillit till information från vissa personer och informationskanaler. De svarande skulle här rangera vilka personer, respektive vilka kanaler de känner mest tillit för vad gäller information. En del personer har inte förstått skillnaden mellan person och kanal, något jag kan förstå. Att få information från vissa personer kan sägas vara en informationsväg och kan lätt uppfattas som en informationskanal. Några personer har skrivit till personer i frågan om kanaler och omvänt och dessa svar har jag kodat som bortfall. Om en sådan fråga ska användas i framtiden borde det göras tydligare vad som menas med kanal och person, eller eventuellt ha både kanaler och personer i samma fråga.

Två påståenden i enkäten handlade om huruvida Primärvården och den egna enheten står för något speciellt. De svarande fick ta ställning till om de anser att det finns något alldeles särskilt med Primärvården respektive den egna enheten. Frågorna var menade att undersöka om de svarande anser att den egna organisationen står för något speciellt. Vad gäller Primärvården har denna fråga ganska stort bortfall (22%) och det kan därför tänkas att denna fråga var något svår att förstå. Dock är det inte lika stort bortfall i samma fråga om den egna enheten.

Olyckligtvis blev det ett tryckfel i enkäten som jag inte såg innan jag delade ut den på ett par ställen. Tryckfelet var i en fråga med en skala från mycket viktigt till inte viktigt alls, där mycket viktigt och ganska viktigt stod istället för inte särskilt viktigt och inte viktigt alls. Många som har svarat på enkäten med detta fel har påpekat detta och skrivit till de korrekta alternativen, något som innebär att jag kan lita på just dessa svar. Dock ska jag tänka på att vissa kan ha missuppfattat svarsalternativen när jag använder just denna fråga i analysen.

Bearbetning av materialet blev genomfört noggrant och systematiskt, något som är bra för undersökningens reliabilitet. Att jag har varit noggrann och arbetat systematiskt när jag kodat in enkäterna minskar möjligheten för slumpmässiga fel i materialet och stärker materialets kvalitet.

Att enkäterna delades ut och samlades in på lite olika sätt skulle kunna inverka på reliabiliteten eftersom det skulle kunna påverka hur svarspersonerna uppfattar undersökningen och enkäten. Dock har jag som tidigare diskuterat introducerat enkäten personligen vid de allra flesta tillfällena, och de få ställen där jag inte gjort det har fått samma information skriftligen. Detta tror jag bidrar till att öka reliabiliteten också vad gäller detta punkt.

I förhållande till mina teoretiska utgångspunkter med undersökningen anser jag att metoden jag har använt främst har förtjänster med tanke på undersökningens kvalitet. Jag har utifrån begrepp som organisationskommunikation och organisationsidentitet utformat frågor i enkäten, som ska kunna ge mening med hjälp av den teoretiska diskussionen.

Ett fel som kan uppstå är som tidigare diskuterat att frågorna inte uppfattas på det sätt som den som ställer frågorna har tänkt eller att de uppfattas olika av olika personer, och detta gäller även begreppen. Ett exempel är begreppet information som flitigt används i enkäten. Detta begrepp kan uppfattas på lite olika sätt utifrån till exempel kunskap och erfarenhet, och jag kan inte säga precis vad alla tänker på när de ser ett begrepp som information. Jag anser dock att de begrepp jag har använt i enkäten överlag inte är svåra att förstå, på det sätt att alla ska kunna ge begreppen mening och därmed kunna svara på frågorna. Vidare anser jag att de begrepp jag har använt mig av är väl förankrade i teorin och också i syftet och frågeställningarna.

Totalt sett anser jag att jag har gjort det jag kunnat för att göra undersökningen på bästa möjliga sätt, och att jag här tagit upp de brister som skulle kunna påverka undersökningen, och jag anser därmed att undersökningen har god kvalitet.

Tabell 1: Frekvenstabell som visar hur väl man instämmer i att man inte har intresse av den information som finns (i procent)

	Inget intresse av informationen som finns
Instämmer helt	
Instämmer till stor del	4
Instämmer lite	28
Instämmer inte alls	69
Total	101
n-tal	185

Kommentar: Total blir ej 100% på grund av avrundning.

Tabell 2: Frekvenstabell som visar hur lätt eller svårt man anser det är att få information om organisationen (i procent)

	Få information om organisationen
Lätt	25
Svårt	14
Varken eller	61
Total	100
n-tal	177

Tabell 3: Frekvenstabell som visar om man anser sig få den information man behöver från sin närmaste chef (i procent)

	Får den information man behöver från närmaste chef
I mycket hög grad	31
I ganska hög grad	55
I ganska låg grad	12
Inte alls	2
Total	100
n-tal	197

Tabell 4: Förhållandet mellan om man anser sig få den information man behöver och om man anser det som lätt eller svårt att få information om den egna enheten (i procent)

Lätt/svårt att få information om egen enhet	Får den information jag behöver från närmaste chef			
	I hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls
Mycket lätt	59	10	4	
Ganska lätt	37	66	26	25
Varken eller	2	19	39	25
Ganska svårt		5	22	
Mycket svårt	2	1	9	50
Total	100	101	100	100
n-tal	59	108	23	4

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 5: Förhållandet mellan ålder och hur lätt eller svårt det är att få information (i procent)

Lätt/svårt att få information	Ålder				
	- 29	30-39	40-49	50-59	60-
Lätt	50	7	30	23	31
Varken eller	50	93	39	58	58
Svårt			30	19	12
Total	100	100	99	100	101
n-tal	4	15	23	48	26

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 6: Frekvenstabell som visar kännedom om organisationen (i procent)

	God kännedom om organisationen
Instämmer helt/ till stor del	55
Instämmer lite/ inte alls	45
Total	100
n-tal	183

Tabell 7: Förhållandet mellan kännedom om organisationen och antal år man arbetat på nuvarande arbetsplats (i procent)

God kännedom om organisationen	Antal år på enheten				
	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Instämmer helt/ till stor del	40	55	68	78	55
Instämmer lite/ inte alls	60	45	32	22	45
Total	100	100	100	100	100
n-tal	45	60	38	9	29

Tabell 8: Frekvenstabell som visar hur väl man instämmer i att man har god kännedom om omorganisationen (i procent)

	Kännedom om omorganisationen
Instämmer helt/ till stor del	55
Instämmer lite/ inte alls	45
Total	100
n-tal	183

Tabell 9: Frekvenstabell som visar om man anser att det finns hinder för att ta del av informationen (i procent)

	Det finns informationshinder
Instämmer helt/ till stor del	57
Instämmer lite/ inte alls	43
Total	100
n-tal	168

Tabell 10: Förhållandet mellan om man har fått information om omorganisationen från närmaste chef och om man helst vill ha viktig information från närmaste chef (i procent)

Vill helst ha information från närmaste chef	Information om omorganisation från närmaste chef	
	Ja	Nej
Vill inte helst ha info från chef (0)	5	11
1 (första val)	47	36
2 (andra val)	36	31
3 (tredje val)	8	16
4 (fjärde val)	4	6
Total	100	100
n-tal	76	98

Tabell 11: Förhållandet mellan om man har fått information om omorganisationen genom möten i och om man helst vill ha viktig information genom möten (i procent)

Vill helst ha information genom möten	Information om omorganisation genom möten	
	Ja	Nej
Vill inte helst ha information genom möten (0)	9	19
1 (första val)	43	26
2 (andra val)	28	23
3 (tredje val)	13	21
4 (fjärde val)	6	11
Total	99	100
n-tal	120	53

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 12: Frekvenstabell som visar om man känner tillit till närmaste chef (i procent)

	Tillit till närmaste chef
Inte bland de fyra med störst tillit till	3
1 (mest tillit till denna person)	60
2	27
3	7
4 (fjärde störst tillit till denna person)	2
Total	99
n-tal	183

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Tabell 13: Frekvenstabell som visar om man känner tillit till information från högsta ledningen (i procent)

	Tillit till högsta ledningen
Inte bland de fyra med störst tillit till	24
1 (mest tillit till denna person)	23
2	19
3	14
4 (fjärde störst tillit till denna person)	20
Total	100
n-tal	183

Kommentar: Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Tabell 14: Frekvenstabell som visar hur viktig man anser det är att få information från högsta ledningen (i procent)

	Viktigt med information från högsta ledningen
Mycket/ ganska viktigt	89
Inte särskilt/ inet alls viktigt	6
Varken eller	6
Total	101
n-tal	194

Tabell 15: Frekvenstabell som visar om man känner tillit till information från möten (i procent)

	Tillit till möten
Inte bland de fyra med störst tillit till	3
1 (mest tillit till denna kanal)	75
2	14
3	7
4 (fjärde störst tillit till denna kanal)	2
Total	101
n-tal	183

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Tabell 16: Förhållandet mellan enhetens storlek och användning av intranätet (i procent)

Använder intranätet	Enhetens storlek		
	Liten	Mellan	Stor
Varje dag	39	29	14
Någon gång i veckan/ månaden	32	52	54
Mer sällan	29	19	32
Total	100	100	100
n-tal	28	65	102

Tabell 17: Förhållandet mellan ålder och användning av intranätet (i procent)

Använder intranätet	Ålder				
	-29	30-39	40-49	50-59	60-
Varje dag	20	28	10	31	21
Någon gång i veckan/ månaden	80	61	59	37	45
Mer sällan		11	31	33	35
Total	100	100	100	101	101
n-tal	5	18	29	52	29

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 18: Frekvenstabell som visar hur lätt eller svårt det är att hitta information på intranätet (i procent)

	Hitta information på intranätet
Mycket/ ganska lätt	38
Ganska svårt/ mycket svårt	30
Varken eller	32
Total	100
n-tal	178

Tabell 19: Frekvenstabell som visar om man känner tillit till information genom intranätet (i procent)

	Tillit till intranätet
Inte bland de fyra med störst tillit till	25
1 (mest tillit till denna kanal)	11
2	29
3	31
4 (fjärde störst tillit till denna kanal)	4
Total	100
n-tal	180

Kommentar: Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Tabell 20: Frekvenstabell som visar om man känner tillit till information genom e-post (i procent)

	Tillit till e-post
Inte bland de fyra med störst tillit till	31
1 (mest tillit till denna kanal)	7
2	35
3	18
4 (fjärde störst tillit till denna kanal)	8
Total	100
n-tal	180

Kommentar: Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Tabell 21: Helst ha information genom möten i förhållande till tillit till möten (i procent)

Tillit till möten	Helst ha information genom möten			
	Helst (1)	Näst helst (2)	3-4	Inte bland de 4 första
1 (störst tillit)	74	77	80	65
2	17	11	15	
3-4	4	13	5	24
Inte bland de 4 med störst tillit till	4			12
Total	99	101	100	
n-tal	69	47	40	17

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 22: Användning av intranätet i förhållande till tillit till intranätet (i procent)

Tillit till intranätet	Använder intranätet		
	Varje dag	Någon gång per vecka/månad	Mer sällan/aldrig
1	17	13	2
2	37	37	10
3-4	36	34	35
Inte bland de 4 med störst tillit till	10	16	52
Total	100	100	99
n-tal	41	90	48

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 23: Tillit till intranätet i förhållande till användning av intranätet (i procent)

Använder intranätet	Tillit till intranätet			
	1	2	3-4	Inte bland de 4 med störst tillit till
Varje dag	35	28	24	9
Någon gång per vecka/månad	60	62	49	33
Mer sällan/aldrig	5	9	27	58
Total	100	99	100	100
n-tal	20	53	63	43

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 24: Frekvenstabell som visar hur ofta man tar del av interntidningen Primärt (i procent)

	Hur ofta tar del av Primärt
Varje nr	26
Nästan varje nr	22
Något enstaka nr	39
Aldrig	14
Total	101
n-tal	200

Kommentar: Total blir ej 100% på grund av avrundning.

Tabell 25: Tar del av interntidningen i förhållande till ålder (i procent)

Tar del av Primärt	Ålder				
	-29	30-39	40-49	50-59	60-
Varje/ nästan varje nr	20	28	35	55	55
Något enstaka nr/ aldrig	80	72	66	45	45
Total	100	100	101	100	100
n-tal	5	18	29	53	29

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 26: Tar del av interntidningen Primärt i förhållande till hur länge man har arbetat på enheten (i procent)

Tar del av Primärt	Hur länge arbetat på enhet				
	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Varje/ nästan varje nr	20	47	63	70	65
Något enstaka nr/ aldrig	80	53	37	30	36
Total	100	100	100	100	101
n-tal	50	66	41	10	31

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 27: Frekvenstabell som visar tillit till interntidningen Primärt (i procent)

	Tillit till interntidningen
Inte bland de 4 med störst tillit till	42
1 (störst tillit)	5
2	8
3-4	45
Total	100
n-tal	180

Kommentar: Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Tabell 28: Frekvenstabell som visar tillit till massmedia (i procent)

	Tillit till massmedia
Inte bland de 4 med störst tillit till	72
1 (störst tillit)	1
2	2
3-4	25
Total	100
n-tal	179

Kommentar: Resultatet bygger på frågor där respondenterna har rangordnat från 1-4

Tabell 29: Frekvenstabell som visar om man känner sig delaktig i Primärvårdens mål (i procent)

	Känner delaktighet mål
Instämmer	54
Instämmer inte	46
Total	100
n-tal	183

Tabell 30: Frekvenstabell som visar om man känner att man arbetar mot samma mål som sina kollegor (i procent)

	Arbetar mot samma mål
Instämmer	69
Instämmer inte	31
Total	100
n-tal	189

Tabell 31: Frekvenstabell som visar om man berörs om en annan enhet omtalas negativt i media (i procent)

	Berörs av annan enhet i media
Instämmer	41
Instämmer inte	59
Total	100
n-tal	184

Tabell 32: Om man berörs personligen om en annan enhet omtalas negativt i media i förhållande till om man berörs i arbetet (i procent)

Berörs i arbetet	Berörs personligen			
	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer lite	Instämmer inte alls
Instämmer helt	86	19	6	6
Instämmer till stor del	14	70	41	18
Instämmer lite		11	50	36
Instämmer inte alls			3	40
Total	100	100	100	100
n-tal	7	27	78	72

Tabell 33: Om man berörs i arbetet om en annan enhet omtalas negativt i media i förhållande till om man berörs personligen (i procent)

Berörs personligen	Berörs i arbetet			
	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer lite	Instämmer inte alls
Instämmer helt	30	2		
Instämmer till stor del	25	29	4	
Instämmer lite	25	49	57	7
Instämmer inte alls	20	20	38	94
Total	100	101	99	101
n-tal	20	65	68	31

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 34: Om man berörs om annan enhet omtalas negativt i media i förhållande till befattning (i procent)

Berörs	Befattning						
	Läkare	Läkarsekreterare	Sjuksköterska	Psykolog/kurator	Sjukgymnast/arb.terapeut	Under-sköterska	Annat
Instämmer	53	17	49	25	20	46	54
Instämmer inte	47	83	51	75	80	44	46
Total	100	100	100	100	100	100	
n-tal	30	23	59	12	25	9	24

Tabell 35: Om man berörs om en annan enhet omtalas negativt i media i förhållande till hur länge man har arbetat på enheten (i procent)

Berörs	Hur länge arbetat på enheten				
	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Instämmer	34	38	40	30	60
Instämmer inte	66	62	61	70	40
Total	100	100	101	100	100
n-tal	44	60	38	10	30

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 36: Hur man presenterar sig arbetsrelaterat i förhållande till området man arbetar i (i procent)

Presenterar sig, arb.relaterat	Område		
	Centrum/ väster	Öster	Hisingen
Primärvården	3	4	
Enhet	40	15	23
Yrke	10	10	13
Yrke + Primärvården	2	6	3
Yrke + enhet	45	64	60
Total	100	99	99
n-tal	62	98	30

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 37: Hur man presenterar sig privat i förhållande till enhetens storlek (i procent)

Presenterar sig, privat	Enhetens storlek		
	Liten	Mellan	Stor
Primärvården	11	7	6
Enhet	48	36	14
Yrke	26	28	36
Yrke + Primärvården	11	5	8
Yrke + enhet	4	25	36
Total	100	101	100
n-tal	27	61	100

Kommentar: Total blir ej 100% i alla rader på grund av avrundning.

Tabell 38: Frekvenstabell som visar om man anser sig vara en viktig del av enhetens verksamhet (i procent)

	Viktig del av enhetens verksamhet
Instämmer	81
Instämmer inte	19
Total	100
n-tal	191

Tabell 39: Frekvenstabell som visar hur viktigt man anser att det är att få information om vad som händer på andra enheter (i procent)

	Viktigt med info om andra enheter
Mycket/ ganska viktigt	87
Varken eller	9
Inte särskilt/ inte alls viktigt	5
Total	101
n-tal	198

Kommentar: Total blir ej 100% på grund av avrundning.

Tabell 40: Hur viktigt man anser det är att få information om andra enheter i förhållande till om man berörs om en annan enhet omtalas negativt i media (i procent)

Berörs av annan enhet	Viktigt med info om andra enheter			
	Mycket viktigt	Ganska viktigt	Varken eller	Inte särskilt/ inte alls viktigt
Instämmer	52	34	41	17
Instämmer inte	49	66	59	83
Total	101	100	100	100
n-tal	68	93	17	6

Enkät angående internkommunikationen inom Primärvården Göteborg

Hej!

Jag heter Sofia Öberg och jag är student vid Göteborgs universitet, där jag i vår skriver min D-uppsats i medie- och kommunikationsvetenskap.

Jag har fått i uppdrag av Primärvården att undersöka internkommunikationen inom organisationen i syfte att kartlägga och finna sätt att förbättra kommunikationen.

Du är en av ca 400 slumpmässigt utvalda deltagare i denna undersökning. För att kunna ge en representativ bild är det viktigt att så många som möjligt svarar, så jag är mycket tacksam om du tar dig tid att fylla i enkäten. Du är självklart helt anonym, det kommer inte att framgå vad någon enskild person svarat.

Enkäten innehåller frågor om hur du värderar den information som ges i dag, vad du eventuellt saknar och vad som kan göras bättre både på din arbetsplats och inom Primärvården generellt. Enkäten består till största delen av kryssfrågor, där du kryssar i det alternativ som stämmer överens med din åsikt. På några frågor vill jag gärna att du rangordnar ditt svar, på så sätt att 1 står för det mest relevanta, 2 för det näst mest relevanta och så vidare. Det finns också en fråga där du kan kryssa i mer än ett kryss. Mer information finns vid de aktuella frågorna.

Tack på förhand för hjälpen!

Med vänliga hälsningar

Sofia Öberg
070-2533386
sofialinnea@gmail.com

Handledare, Göteborgs universitet
Monica Löfgren-Nilsson
031-7861186
monica.lofgren-nilsson@jmg.gu.se

Inledningsvis ställs några korta frågor om din bakgrund.

1. Kön

- Kvinna
- Man

2. Vilket år är du född?

3. Befattning

- Läkare
- Läkarsekreterare
- Sjuksköterska
- Annat
- Psykolog / Kurator
- Sjukgymnast / Arbetsterapeut
- Undersköterska

4. Anställningsförhållande

- Heltid, tillsvidareanställd
- Deltid, tillsvidareanställd
- Heltid, visstidsanställd
- Deltid, visstidsanställd

5. Hur länge har du arbetat vid din nuvarande arbetsplats?

- Mindre än ett år
- 1-5 år
- 6-10 år
- 11-15 år
- Mer än 15 år

6. Har du arbetat på någon annan arbetsplats inom Primärvården Göteborg?

- Nej
- Ja
- Om ja, i hur många år har du sammanlagt arbetat inom Primärvården Göteborg? ____ år

Nedan följer några allmänna frågor om Primärvårdens information

7. Hur lätt eller svårt anser du att följande är:

	Mycket lätt	Ganska lätt	Varken eller	Ganska svårt	Mycket svårt	Ingen åsikt
Att få information om min egen arbetsplats (enhet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Att få information om andra enheter inom Primärvården	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Att få information från ledningen inom Primärvården	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Att hitta den information jag söker på Primärvårdens intranät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Anser du att du får den information du behöver från din närmaste chef?

- I mycket hög grad
 I ganska hög grad
 I ganska låg grad
 Inte alls

9. Hur väl instämmer du i följande påståenden?

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer lite	Instämmer inte alls	Ingen åsikt
Jag har god kännedom om Primärvårdens kommande beslut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har god kännedom om Primärvårdens mål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har god kännedom om Primärvårdens fattade beslut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har god kännedom om den pågående omorganisationen som sker inom Primärvården	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Om du anser att du har fått information om den omorganisation som pågår inom Primärvården Göteborg, hur har du fått denna information?

Fler än ett alternativ kan markeras.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Via möten | <input type="checkbox"/> Direkt från högsta ledningen (utanför möte) |
| <input type="checkbox"/> Via intranätet | <input type="checkbox"/> Muntligt från närmsta chef (utanför möte) |
| <input type="checkbox"/> Via e-post | <input type="checkbox"/> Via kollegor |
| <input type="checkbox"/> Via interntidningen | <input type="checkbox"/> Via massmedia (tex. GP) |
| <input type="checkbox"/> Annat, nämligen: _____ | <input type="checkbox"/> Har inte fått någon sådan information |

Nedan följer några frågor om hur du får din information och hur du värderar den.

11. Hur ofta använder du dig av Primärvårdens intranät?

- Varje dag
- Någon gång per vecka
- Någon gång i månaden
- Mer sällan
- Aldrig

12. Saknar du någon information på Primärvårdens intranät?

- Ja, nämligen: _____
- Nej
- Använder inte intranätet

13. Hur ofta läser du tidningen Primärt?

- Varje nummer
- Nästan varje nummer
- Något enstaka nummer
- Aldrig

14. På vilket sätt får du oftast reda på vad som händer på din egen arbetsplats (enhet)?

Rangordna ditt svar från 1-4, där 1 är det vanligaste sättet, 2 det näst vanligaste osv.

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| ___ Via möten | ___ Muntligt från närmsta chef |
| ___ Via intranätet | ___ Via kollegor |
| ___ Via e-post | ___ Via interntidningen |
| ___ Annat, nämligen: _____ | |

15. På vilket sätt får du oftast reda på vad som händer inom Primärvården Göteborg?

Rangordna ditt svar från 1-4, där 1 är det vanligaste sättet, 2 det näst vanligaste osv.

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| ___ Via möten | ___ Muntligt från närmsta chef |
| ___ Via intranätet | ___ Via kollegor |
| ___ Via e-post | ___ Via interntidningen |
| ___ Annat, nämligen: _____ | |

16. Hur gör du om du skulle behöva få information om något som hänt inom Primärvården Göteborg?

Rangordna ditt svar från 1-4, där 1 är det vanligaste sättet, 2 det näst vanligaste osv.

- ___ Söker på intranätet
- ___ Frågar min närmsta chef
- ___ Frågar mina kollegor
- ___ Genom massmedia (tex. GP, Västnytt)
- ___ Annat, nämligen: _____

17. Jag har störst tillit till den information jag får från följande personer

Rangordna ditt svar från 1-4, där 1 är den du har störst tillit till, osv.

- ___ Direkt från högsta ledningen på Primärvården Göteborg
 ___ Närmsta chef
 ___ Kollegor, samma yrkesgrupp
 ___ Kollegor, annan yrkesgrupp
 ___ Annat, nämligen: _____

18. Jag har störst tillit till den information jag får genom följande informationskanaler

Rangordna ditt svar från 1-4, där 1 är den du har störst tillit till, osv.

- ___ Möten
 ___ Intranätet
 ___ E-post
 ___ Interntidningen
 ___ Massmedia (tex. GP, Västnytt)
 ___ Annat, nämligen: _____

19. Hur väl instämmer du i följande påståenden?

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer lite	Instämmer inte alls	Ingen åsikt
Jag har för liten tid att ta till mig information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det finns för mycket information och det är därför svårt att orientera sig bland informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det finns ingen information tillgänglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har ingen dator lätt tillgänglig för att hitta information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har inget intresse av den information som finns	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. När du träffar nya människor, hur presenterar du dig då oftast?

I arbetsrelaterade sammanhang:

- Jag arbetar i Primärvården Göteborg
- Jag arbetar på (namn) vårdcentral
- Jag arbetar som (yrke)
- Jag arbetar som (yrke) vid Primärvården Göteborg
- Jag arbetar som (yrke) vid (enhet) (exempel: sjuksköterska vid Biskopsgården bvc)

I privata sammanhang:

- Jag arbetar i Primärvården Göteborg
- Jag arbetar på (namn) vårdcentral
- Jag arbetar som (yrke)
- Jag arbetar som (yrke) vid Primärvården Göteborg
- Jag arbetar som (yrke) vid (enhet) (exempel: sjuksköterska vid Biskopsgården bvc)

*Avslutningsvis ett par frågor om dina önskemål angående informationen***23. På vilket sätt vill du helst ha viktig information som berör ditt eget arbete?***Rangordna ditt svar från 1-4, där 1 är det bästa sättet, 2 det näst bästa osv.*

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| ___ Via möten | ___ Direkt från högsta ledningen |
| ___ Via intranätet | ___ Muntligt från närmsta chef |
| ___ Via e-post | ___ Via kollegor |
| ___ Via interntidningen | ___ Via massmedia (tex. GP) |
| ___ Annat, nämligen: _____ | |

24. Finns det något område du vill ha mer information om?

- Ja, nämligen: _____
- Nej

Denna enkät har handlat om internkommunikationen inom primärvården i Göteborg och enheten där du arbetar. Har du några övriga synpunkter som inte kommit fram i enkäten, skriv dem gärna här:

Tack så mycket för hjälpen!