

JMG

Examensarbete i medie- och
kommunikationsvetenskap

2014-02-14

Institutionen för journalistik,
medier och kommunikation
www.jmg.gu.se

Intranätet SIW

En kvantitativ studie av vilken syn medarbetarna på Södra
Älvsborgs sjukhus har på intranätet.

Författare: Boel Rosbäck
Handledare: Jan Strid
Kursansvarig: Malin Sveningsson



GÖTEBORGS UNIVERSITET
JOURNALISTIK, MEDIER OCH KOMMUNIKATION

Innehållsförteckning

Abstract	3
Executive summary	4
1 Inledning	6
2 Bakgrund	7
3 Syfte och frågeställningar	10
4 Teori och litteraturgenomgång	11
4.1 Intranät	11
4.2 Lärande	12
4.3 Uses and Gratification.....	13
4.4 Knowledge Management	13
4.5 Push and Pull.....	14
4.6 Tidigare forskning.....	14
5 Metod och tillvägagångssätt	16
5.1 Enkäten	16
5.2 Urval	17
5.3 Genomförande.....	17
5.4 Bortfall och bortfallsanalys.....	18
5.5 Reliabilitet och validitet.....	19
6 Resultat	21
6.1 Bakgrundsinformation om de svarande	21
6.2 Användning av intranätet SIW.....	23
6.2.1 Startsidan.....	24
6.2.2. Sökfunktionen.....	25
6.2.3 Gallerissidorna	27
6.3 Anställdas synpunkter på intranätet SIW	34
6.4 Behov hos de anställda av intranätet SIW	35
7 Diskussion	38
8 Litteraturförteckning	43
Bilaga 1	45
Bilaga 2	55
Bilaga 3	56

Bildförteckning

Bild 1. Den gamla webbplatsen SIW till vänster och den nya till höger.	9
Bild 2. Exempel. Gallerisida med vänstermeny, högerkolumn och nyhetslista	10

Figurförteckning

Figur 1. Andel svarande.....	22
Figur 2. Vad arbetar du som?.....	22
Figur 3. Kön och ålder.	23
Figur 4. Intranätanvändning.	
Figur 1. Andel svarande.....	22
Figur 2. Vad arbetar du som?.....	22
Figur 3. Kön och ålder.	23
Figur 4. Intranätanvändning.....	23
Figur 5. Startsidans layout.	24
Figur 6. Sökning av information.....	25
Figur 7. Gemensam figur med hur många som besöker varje gallerisida dagligen.....	27
Figur 8. Besök på gallerisidan Styrdokument.....	28
Figur 9. Besök på gallerisidan Vård och hälsa	29
Figur 10. Besök på gallerisidan Ledning och utveckling	30
Figur 11. Besök på gallerisidan Medarbetare.....	31
Figur 12. Besök på gallerisidan Organisation.....	32
Figur 13. Besök på gallerisidan Tjänster och verktyg?.....	33
Figur 14. Helhetsintryck av intranätet och synpunkter på Att använda och hitta.	34
Figur 15. Intranätet ställer för höga krav på tekniskt kunnande.	35
Figur 16. Hur använder du intranätet?	35
Figur 17. Gallerisida som hjälp i arbetet.....	36
.....	23

Abstract

Titel	”Intranätet SIW”. En kvantitativ studie av vilken syn medarbetarna på Södra Älvsborgs sjukhus har på intranätet.
Författare	Boel Rosbäck
Kurs	Examensarbete i Medie- och kommunikationsvetenskap. Institutionen för Journalistik, medier och kommunikation (JMG), Göteborgs Universitet.
Termin	Höstterminen 2013
Handledare	Jan Strid
Sidantal:	41
Antal ord:	9611
Syfte	Syftet med denna uppsats är att undersöka ett intranäts användarvänlighet ur anställdas perspektiv.
Metod och material	Kvantitativ metod där 600 webbenkäter skickades ut via mail till ett slumpmässigt urval av anställda på Södra Älvsborgs sjukhus. 400 enkäter skickades till vårdpersonal, 200 till administrativ personal.
Huvudresultat	Av utsända enkäter återkom endast 160, 85 från vårdpersonal (21,5 %) och 75 (37,5 %) från administrativ personal. Resultatet visar att de anställda på SÄS ofta använder intranätet i sitt jobb för att få reda på nyheter och att innehållet på webbsidan ofta är föremål för diskussion på arbetsplatsen. Däremot används inte sidan som kommunikationsmedel. De kritiska synpunkter som framkommit visar att många tycker att det är svårt att hitta det man letar efter och att man ofta hamnar fel i sitt sökande. Bland vårdpersonalen anger något flera att tidsbrist är ett skäl att inte använda intranätet. I denna grupp anger också flera att de upplever tekniska problem.
Keywords	<i>Intranät, gallerisidor, sjukhus, vårdpersonal, administrativ personal</i>

Executive summary

This study is made at the request of Southern Älvsborg Hospital, SÄS in Sweden. The purpose of the investigation is to examine the intranet use from employees' perspective. The request is thus to find out the views of the SÄS employees on their internal intranet SIW, launched in spring 2013. It replaced an earlier intranet.

The survey aims to find out how the intranet SIW is used by the employees and their opinions on its layout and content. The questions are: How is SIW used? What representations have employees on the intranet SIW's design and content? What are the needs of the employees on the intranet SIW?

The study is based on three theories, the communication theory Uses and Gratification, which is about people's different needs of consuming media, the organizational theory Knowledge Management, which is about how an organization uses its expertise to develop and finally the Push and Pull theory – an organization "pushes" information to its employees and employees "pull" out information that they need.

It is a quantitative survey in which a web based questionnaire has been sent to a total of 600 employees at SÄS. The questionnaire was sent to 400 health workers and to 200 administrative workers at SÄS. The survey was sent out via email. In order to participate, one had to answer all questions. As a stimulation to answer, respondents were given the opportunity to participate in a prize draw to win movie tickets.

The results show that most people who use the intranet SIW at Southern Älvsborg Hospital want to get news from it. The intranet is not considered as a communication channel by the employees. Only a few percent of the respondents say that they use SIW to communicate with co-workers and/or supervisors. Half of those responding indicated that they talk to their colleagues about what they read on the Intranet SIW. Information from the intranet is also to a great extent discussed on APT (workplace meetings). The critical comments that were given show that some are of the opinion that it is difficult to find what they are looking for and that they often go astray in their search. Among the health workers the answers indicate that lack of time is one reason not to use the intranet. In this group several persons also mention that they are experiencing technical difficulties.

A central part of the intranet consists of six so-called gallery pages, specific menus that cater to different audiences. The three most frequently used are Organization, Staff & Services and Tools, i.e. pages that cater to all employees. Less frequently used are the gallery page Health & Caring, catered primarily to health workers. The same goes for Management & Development, which is aimed primarily at leaders and managers. The gallery page Administrative documents cater all employees but is still less used than the first three. As a conclusion of the study some recommendations are given to the management of Southern Älvsborg Hospital.

- Make SIW even more user-friendly by straightening up the search engine. To help finding the information wanted, searching must land on relevant suggestions.
- Train employees regularly so that they know what they might find in the various gallery pages. See to it that new employees as quickly as possible have access to and get familiar with using the intranet.
- It might be a good idea to have one homepage for all, but with the option to direct access to an “own” page with relevant information depending on profession.

1 Inledning

De flesta arbetsplatser idag har egna hemsidor och egna intranät. Intranät är en viktig kanal för internkommunikationen där de anställda t.ex. ska hitta information och därmed vara uppdaterade på det som händer och det som behövs för att göra sitt jobb. Nätet möjliggör att nyheter sprids till många människor samtidigt och att det också ger utrymme till feedback (Hadenius, Weibull & Wadbring, 2011).

Den undersökning som presenteras här gäller intranätet på ett stort sjukhus, nämligen Södra Älvsborgs Sjukhus (SÄS). SÄS bedriver akut- och specialistvård i Borås och Skene för de invånare som bor i Sjuhärad. SÄS vill med uppdraget ”Hur tycker medarbetare att det nya intranätet fungerar?” göra en studie av anställdas synpunkter på SÄS eget intranät SIW (Södra Älvsborgs sjukhus Interna Webb sida). Intranätet på SÄS är en viktig plats för internkommunikation. SÄS har nyligen reviderat detta intranät och vill därför ta reda på hur det används, vad de anställda har för synpunkter på intranätets innehåll och struktur och vilka informationsbehov de har. Målgruppen för intranätet är samtliga anställda inom SÄS, både den administrativa personalen och vårdpersonal.

Ur ett samhällsligt perspektiv är studien intressant eftersom mer och mer av våra vardagliga aktiviteter sker på Internet. Andelen internetanvändande i åldern 9-79 år har ökat från 31 % år 1999 till 74 % år 2012. Samtidigt finns tecken som tyder på att kravet på internetanvändande riskerar att drabba dem som ännu inte är ”hemma” med detta medium. Grupper av medborgare kan därför ställas utanför viktiga samhällsfunktioner (Nordicom, 2013). Samtidigt finns alltför olika aktörer på internet. Dessa konkurrerar om uppmärksamheten och kanske drabbas just arbetsplatsers intranät av detta på så sätt att människor inte längre sätter dem i främsta rummet.

Ju mer kunskap man har om sin målgrupp desto mer effektivt kan man anpassa t.ex. ett intranät efter användarnas behov (Strömbäck, 2009). För en så stor arbetsplats som ett sjukhus måste man alltså försöka förstå vilka behov de anställda har. Det finns många olika yrkeskategorier på ett sjukhus och var och en av dessa har sina specifika behov. Intranätet måste utformas så att det finns något för alla och att man som enskild anställd känner att det alltid finns något relevant att hämta.

2 Bakgrund

Min uppdragsgivare är SÄS, Södra Älvsborgs Sjukhus. SÄS är en stor arbetsplats med cirka 4000 anställda som är fördelade på 16 kliniker. I början av 2013 bytte intranätet struktur och fick ny navigering och layout för att bli ett mer användarfokuserat intranät. Studien ska undersöka hur denna förändring uppfattas av de anställda.

Webbplatsen SIW (SÄS, 2011) lanserades vid SÄS 1999 och är idag en central informations- och kommunikationskanal för verksamheten och en resurs i det dagliga arbetet. Under 2010 initierades ett projekt som hade som mål att nylansera SIW. Projektets uppdrag (SÄS, 2012b) var att utveckla intranätet med avseende på:

- Struktur och navigation – att göra det lättare att hitta, att hitta en tydligare koppling till ledningssystemet, att lyfta fram och skapa funktioner och tjänster för ”Självservice”.
- Layout och utseende – att modernisera det grafiska utseendet, att förändra startsidan så att den blir mer överskådlig och lättanvänd.
- Integrering: att förbereda intranätet för integrering med kommande dokumenthanteringssystem, att integrera söktjänster på ett tydligare sätt (telefonkatalog etc.).
- Förvaltning – att hitta roller och en modell för det långsiktiga strategiska arbetet med intranätet, att förstärka förankring och engagemang i verksamheten.

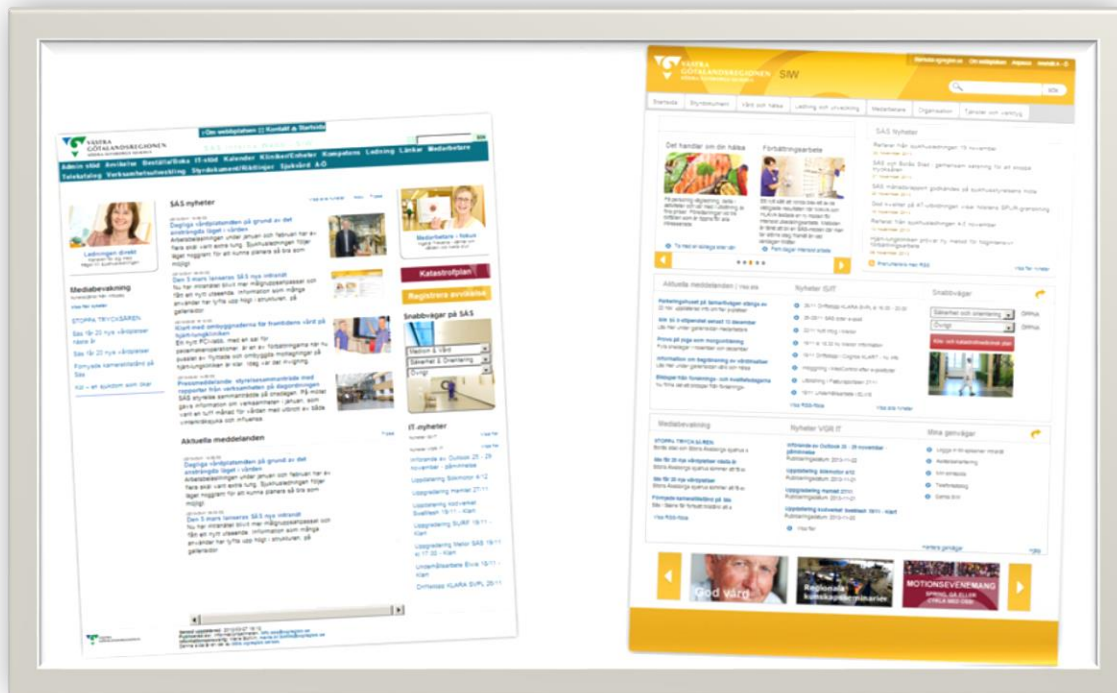


Bild 1. Den gamla webbplatsen SIW till vänster och den nya till höger.

Projektets målsättning är att stärka intranätets funktion som kanal och strategiskt verktyg för internkommunikationen med avsikt att:

- Interaktiviteten och delaktigheten på SIW-sidan skall öka.
- Användarnyttan ska öka och SIW-sidan ska bli en naturlig startpunkt för det dagliga arbetet.
- Tillgängligheten och användarvänligheten skall öka. Det ska bli lättare att söka efter information (SÄS, 2012a).

Kliniker, avdelningar och staber ska så långt som möjligt använda samma begrepp och struktur för webbplatsen SIW. Detta för att intranätet SIW ska bli så användbart, tillgängligt och lättnavigerat som möjligt.

Intranätet SIW har byggts upp av sidor som är av 4 olika slag. Dessa är startsidan, gallerisidor, innehållssidor och undersidor. Startsidan är startpunkten för intranätet och det är här intranätets struktur byggs. Gallerisidor är olika startsidor där det finns information som är riktad till olika målgrupper. På innehållssidorna presenteras information inom det aktuella informationsområdet. Dessa sidor öppnas i vänstermenyn via länkar. Undersidor används för mindre målgrupper som behöver fördjupad information. Sidorna finns också i vänstermenyn.

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN SÖDRA ÄLVSBOGERS SJUKHUS SIW

Startsida vregion.se Om webbplatsen Anpassa Innehåll A - Ö

SÖK

Startsida Styrdokument **Vård och hälsa** Ledning och utveckling Medarbetare Organisation Tjänster och verktyg

Du är här: [Startsida](#) / [Vård och hälsa](#)

Vård och hälsa

- Akuta medicinska larm
- Analyslista/laboratorietjänster
- Beställa liggande transport
- Hälsofrämjande sjukvård
- Inför operation
- Läkemedel
- Medicintekniska produkter
- Personuppgifter
- Rehabilitering och sjukskrivning
- Röntgenundersökningar

Vård och hälsa

På de här sidorna finns praktisk information som du som medarbetare i vården har nytta av i vardagen. Innehållet är uppdelat efter ämne och ska underlätta arbetet för alla oavsett vilken klinik eller enhet man jobbar på. I högerkolumnen finns länkar till dokument, vissa IT-system och sidor som stödjer vårdarbetet men som ligger på andra delar av intranätet eller externt. Styrdokument finns samlade under en egen knapp i toppmenyn.

Är det något som saknas, till exempel i ämnesval eller länkar till annat? Har du upptäckt felaktiga länkar eller annat som inte stämmer? Hör av dig med synpunkter och förslag så att innehållet kan bli så bra som möjligt. Kontakta webb.sas@vregion.se.

Nyheter | Nyhetsarkiv

Länkar

- Beläggning Borås (xls)
- Beläggning Skene (xls)
- Alla beläggningsrapporter Borås/Skene
- Registrera avvikelse
- IT-support för vårdssystem
- UpToDate
- E-biblioteket
- Evidensbaserad vård
- Excerpta Nuntial - SÄS medicinska nyhetsbrev
- Biät och läroredskap (L1-D)

Bild 2. Exempel. Gallerisida med vänstermeny, högerkolumn och nyhetslista.

Startsidan innehåller en bild och en kort text som beskriver den verksamheten som bedrivs. Sen finns det en nyhetslista och länkar.

SÄS webbsida är uppbyggd av sex olika gallerier som är som flikar som man klickar sig fram på. Dessa har rubrikerna Startside, Styrdokument, Vård och hälsa, Ledning och utveckling, Medarbetare, Organisation, Tjänster och verktyg. Var och en av gallerisidorna byggs på en grundstruktur som anpassas efter innehåll och målgrupp (SÄS, 2011).

Styrdokument innehåller alla lokala riktlinjer, instruktioner och standardvårdplaner och samlas på en sida. Målgruppen är alla medarbetare på SÄS.

Organisation ska ge en överblick över hela organisationen där det finns verksamhetsbeskrivningar och medarbetarnas kontaktuppgifter och roll i organisationen. Det finns också en ingång till de olika klinikerna/enheterna/avdelningarna. Målgruppen för Organisation är alla medarbetare på SÄS.

Ledning och utveckling innehåller information om sjukhusets övergripande styrning och mål. Den information som finns här är riktad till medarbetare som har ett chefsuppdrag. Här finns också en beskrivning av sjukhusets ledningsstruktur med överenskommelser och beslut och arbetet från aktuella uppföljningsområden inom verksamheten. Den primära målgruppen är ledare och chefer på SÄS och den sekundära målgruppen är alla medarbetare på SÄS

Medarbetare innehåller alla sjukhusövergripande information som de anställda på SÄS ska ha både nytta och nöje av. Det kan vara direkt arbetsrelaterad information såsom lön, utbildningar, lagar, förmåner, försäkringar mm. Här finns matsedel, föreningar och klubbar mm. Målgruppen är alla medarbetare på SÄS.

Vård och hälsa innehåller all sjukhusövergripande information som är viktig i det vårdnära arbetet på SÄS. Detta kan vara vårdsamverkan, säker vård, delaktighet i vården, patientsäkerhet, läkemedel mm. Den primära målgruppen är medarbetare i vårdnära arbete och den sekundära målgruppen är alla medarbetare på SÄS.

Tjänster och verktyg innehåller de vanligaste servicefunktioner och tjänster som de anställda behöver i det dagliga arbetet både inom och utom sjukhusets väggar. Detta kan vara länkar för att beställa material, utrustning, boka lokaler, göra felanmälningar mm. Målgruppen är alla medarbetare på SÄS (Holst, 2012).

Webbsidan SIW ska tillgodose följande behov:

- Administrativt stöd
- Beställningar och bokningar
- Vårdokumentation
- Ledningsinformation
- Personalinformation
- Utveckling och lärande
- Processdokumentation
- Diskussion/kommunikation (SÄS, 2012b)

3 Syfte och frågeställningar

Syftet är att undersöka hur användarvänligt SÄS intranät SIW är ur anställdas perspektiv. Användarvänlig är den webbsida där man lätt hittar vad man söker, där information är relevant och presenterad på ett överskådligt och lättförståeligt sätt, där intresse väcks för fortsatt lärande, kort sagt ett användbart redskap i det dagliga arbetet.

Utifrån ovanstående blir frågeställningarna följande:

Hur används intranätet SIW av de anställda på SÄS?

Denna fråga handlar om hur ofta man besöker sidan, vilka sökfunktioner som används och vilka gallerisidor som besöks. Det kan handla om att man använder intranätet till att få information om organisationen, att kommunicera med arbetskamrater och ledning, att lägga in semester, titta på matsedeln etc. SIW har tre olika sökfunktioner, nämligen gallerisidor (menyer och länkar), sökruta och A-Ö-sökning.

Vilka synpunkter har de anställda på SÄS på intranätet SIW:s utformning och innehåll?

Här vill man fånga upp vilka delar av sidan som upplevs vara mest relevanta, hur tilltalande man anser att den är utformad, vad man anser om det innehåll den presenterar och hur stor hjälp man har i sitt arbete av vad som kan hittas på intranätet. Detta kan handla om strukturen på utformningen, om det är lätt att hitta det som man söker, färgval på webbsidan, etc.

Vilka behov har de anställda av intranätet SIW?

Arbetsgivaren har som mål att tillgodose ett antal olika behov (jfr sid. 9). Till dessa hör t.ex. enkel information, administrativt stöd och den enskildes möjlighet till kunskapssökande.

4 Teori och litteraturgenomgång

4.1 Intranät

Ett Intranät är en webbplats som finns inom ett företag eller en organisation och som är skyddat av brandväggar. Man kan säga att det är en elektronisk anslagstavla där nyheter och information till de anställda ska finnas. Intranät har funnits ett tag och är från början en ren informationskanal. Här finns information, databaser, nyheter, webbapplikationer mm. Den information som finns är ofta rätt allmän och kan gälla t.ex. organisationsförändringar. Utöver detta kan det finnas information om själva verksamheten, om personalfrågor och länkar till yrkesrelaterade webbsidor. På vissa arbetsplatser ersätter Intranätet helt alla traditionella informationskanaler. Det kan då finnas risk att en del anställda aldrig nås av information och nyheter. Att publicera information på Intranätet jämfört med traditionella medier medför dock många fördelar. En av dem är att det går snabbt, en annan att det är billigt att uppdatera informationen (Bark, M, m.fl, 2002).

Intranätet kan också utvecklas till att bli mer än en informationskanal. Det kan bli ett arbetsverktyg för de anställda att söka direkt arbetsrelaterad kunskap och senare ett processtöd för både organisationen och den enskilda anställda. I det första steget är Intranätet en informationskanal, i nästa steg tillkommer enklare funktioner som telefonkatalog, sökmotor mm (Bark, M, m.fl, 2002).

Idag har fler och fler arbetsplatser ett intranät för sina anställda, där de ska t.ex. hitta information, vara uppdaterade på det som händer, kunna nås. Detta innebär att tidigare kommunikativa processer ersätts av andra som förmedlas genom nya medier. Där tidigare information och dokumentation var pappersbaserade har de idag övergått till att bli Internetbaserade. Internet har blivit ett massmedium (Bark, M m.fl, 2002).

Strid (1999) menar att man inte ska prata om för och nackdelar med ett intranät, utan man ska istället prata om vilka problem de olika funktionerna skapar. Dessa problem kan vara: problem att finna informationen, ett informationsöverflöd, ont om tid för att söka, misstro mot mediet och tolkning av information. När det gäller att finna informationen hänger detta samman med att varje intranät vill ha med så mycket som möjligt samtidigt och att den informationen som finns också ska vara överskådlig. I ett PM (Strid, 2010) skriver författaren att eftersom snabbhet är en av fördelarna med intranät är det viktigt att utgå från mottagarnas behov, vad de söker, hur ofta de söker just detta så att de lätt hittar det de söker. Informationsöverflöd handlar om att man lägger upp för mycket information som kan jämföras med en anslagstavla där man inte läser för att det är fullt med anslag. Ont om tid att söka handlar ofta om vår inställning att tid är pengar och att vanan spelar in. Misstro mot mediet handlar om människor som antagligen har misstro mot allt nytt, mot teknik och kanske också sådant som man inte behärskar och tolkning av information handlar slutligen om man har förstått det som var tänkt att man skulle förstå.

Massmedierna har en stark ställning i det svenska samhället och det är genom kommunikativa processer som samhällen skapas (Strömbäck, 2009). När nu nätet möjliggör att nyheter kan spridas till många människor samtidigt blir det också möjligt för människorna att ge feedback (Hadenius, m.fl, 2011). På organisationer och företag är det viktigt att internkommunikationen fungerar väl. Det ställs högre krav på kommunikationen både hos sändaren och mottagaren. Idag förväntar man sig inte bara att veta vad man ska göra och hur man ska göra utan man vill också veta varför något ska göras och vad resultatet ska bli (Strid, 1999).

Mats Bark m.fl.(2002) skriver att det centrala med ett Intranät är att det ska förenkla det dagliga arbetet för de anställda. Att förstå användarnas behov och förutsättningar är därför nödvändigt för att göra förbättringar i Intranätet. Många anställda har sitt vanliga jobb att sköta och då är det svårt att hinna med att söka och sälla ut information. Det problem som uppstår är ofta att den information som finns på Intranätet bara är direkt relevant för vissa anställda. Genom att skapa ett användarvänligt och väl genomtänkt Intranät där all information blir tillgänglig för alla anställda kan man få en mer transparent organisation. Utformningen av Intranätet ska vara logisk, tydlig och användarvänlig. I forskarvärlden diskuteras alltmer vikten av en individuellt anpassad. På en arbetsplats såsom sjukhus kan detta vara svårt att genomföra eftersom det varken är möjligt eller praktiskt att varje anställd har en egen sida. Mats Bark påpekar också att det är viktigt att kontinuerligt utvärdera intranätet. I synnerhet är det viktigt att få reda på hur många som inte använder intranätet och varför de inte gör det.

4.2 Lärande

Lärandet är en social aktivitet där människor lär sig både individuellt och i grupp. Den tekniska och den sociala utvecklingen i vårt samhälle påverkar hur vi får del av information, kunskaper och färdigheter. Lärandet handlar om vad vi ska lära oss, hur mycket vi ska lära oss och på vilka sätt vi lär oss. I och med digitaliseringen ställs det hela tiden större och större krav på avancerad läs- och skrivkunnsighet hos människan. Det ställs också högre krav på överblick och strukturering av all information. Färdigheter som människan behöver mer och mer är att kunna sammanfatta information, analysera och kritiskt värdera densamma (Säljö, 2000).

Telleen (1997) menar att intranätet är en infrastruktur och inte bara en programinformation. Denna infrastruktur går mot ökad jämlikhet eftersom både personal på produktionsgolvet och den högsta ledningen på samma villkor kan publicera och sprida information. Detta innebär ett paradigmskifte där man går från en centraliserad till en distribuerad organisationsmodell.

Heide (2002) skriver att när människor följer andras exempel, när de genomför en uppgift eller när de pratar med andra människor så sker lärandet.

”Kommunikationen mellan medarbetarna har en avgörande betydelse för det ständiga lärandet.” (Heide, 2002, sid 57)

Eftersom organisationslärande i stor utsträckning handlar om kommunikation mellan medarbetare, borde informatörerna, företagens kommunikationsexperter, ha en viktig roll i en organisations kunskapshantering.

Kommunikation är en förutsättning för att en organisation ska skapas, existera och utvecklas. En organisation beskrivs av Heide m.fl. (2005) som ett socialt system som består av normer, värderingar, tankesätt, rutiner och ritualer. När de anställda interagerar så skapas och utvecklas organisationen och kommunikationen är deras handlande. Här är ledningens agerande avgörande för att de mål som sätts ska nås (Heide, m.fl. 2005).

4.3 Uses and Gratification

Grundtanken i Uses and Gratification- teorin handlar om att människor använder medierna för att tillfredsställa olika behov. Den centrala frågan i teorin är: Varför använder människor medier och vad använder de dem till? Det är en teori som menar att människor är aktiva och väljer medier utifrån behov som de vill få tillfredsställda. McQuail, (1997), Strömbäck, (2009) menar människors har kognitiva behov, förströelsebehov och identitetsbehov i sin konsumtion av media. De kognitiva behoven människan har handlar om att man vill informera sig för att förstå världen runt omkring. För att koppla bort från vardagen har människan behov av förströelse och underhållning och identitetsbehov beskriver hur människor är sociala varelser som vill jämföra sig med och relatera till sin omgivning. Att försöka förstå människans motiv för sina behov av medieanvändande blir viktigare och viktigare i och med det ökade medieutbudet (Strömbäck, 2009).

4.4 Knowledge Management

Knowledge Management handlar om att man inom en organisation strategiskt tar tillvara den kunskap som finns. Intranätet kan användas som ett verktyg för Knowledge Management och då handlar det om att man använder lärandet för att utveckla organisationen. Intranätet måste alltså anpassas efter den organisation den finns i och den kunskap som organisationen innehar.

Knowledge Management handlar om att en organisations interna information ska hanteras på ett sätt som gynnar kunskapsutvecklingen i organisationen. Mats Heide säger:

”Informationstekniken ses mer eller mindre som en räddare i nöden – minska arbetslösheten i samhället, förbättra demokratin, minska avståndet mellan länder, höja företagets produktivitet och inte minst förbättra och effektivisera organisationers Knowledge Management.”
(Heide, M. 2002, sid 43)

Heide (2002) beskriver Knowledge Management där organisationen sätter upp en databas med mycket information. Denna information används ofta inte av så många medarbetare eftersom det är information som ledningen tror att de anställda behöver, men som de

anställda själva inte upplever samma behov av. Det blir också ofta för mycket information, så det är svårt att ta till sig det man behöver.

För att Knowledge Management ska vara effektivt och hanterbart måste de ansvariga på en organisation veta vad de är i behov av. Är intranätet en informationsbank eller en kunskapsbank och vad ska de göra med den? Detta är en mycket viktig fråga för varför ett företag eller en organisation har ett intranät. Information och data kan omvandlas till kunskap hos mottagaren. Kunskap är alltså kopplat till en person, medan information är något oberoende. Kunskap delas ofta in i explicit och tyst kunskap. Explicit kunskap handlar om det som man lätt kan uttrycka med ord, t.ex. regler, instruktioner mm. Tyst kunskap består av ens erfarenheter, intuition mm (Heide, m.fl. 2002).

4.5 Push and Pull

Massmedieforskaren Denis McQuail (2010) beskriver Push and Pull – teorin och menar att push-kommunikationen på ett företag är den traditionella information som sänds ut till de anställda från organisationsledningen och att pull-kommunikationen har kommit till på grund av digitaliseringen. Push betyder alltså att organisationen ”trycker” ut information till de anställda och förhoppningen är att de tar till sig av informationen. Pull innebär att de anställda tar ut den informationen som de tycker är viktig och ”drar” den ur organisationen och här är förhoppningen att de anställda aktivt söker upp och involveras i budskapet i informationen.

4.6 Tidigare forskning

Forskare diskuterar idag om användarvänlighet och påpekar vikten av ett individanpassat intranät. Inom vården är detta svårt eftersom det ofta bara finns ett par datorer på många anställda. Det är av största vikt att intranätet utvärderas för att göra det ännu mera användarvänligt för de anställda Bark m.fl. (2002). Heide (2002) säger i sin avhandling att det är viktigt att förstå användarnas behov för att på så sätt göra intranätet bättre med en tydlig struktur, relevant information och vara lätt att använda.

Else Nygren (2002) är forskare i Människan – data – kommunikation vid Uppsala Universitet och kallar kommunikation som sker mellan människan och datorn för användargränssnittet. Detta användargränssnitt handlar om hur ett intranät är utformat i form av menyer, texter, färgval, ikoner mm. Användargränssnittet omfattar orientering och navigering, sökning, läsning samt inmatning. Hur detta gränssnitt är utformat påverkar hur snabbt och effektivt användarna av ett intranät kan utföra sin uppgift. Det viktiga är att människor som använder intranätet snabbt hittar den information som de söker. Det är också viktigt att den som använder ett intranät kan tolka det man läser på ett relevant sätt. Grunden för ett effektivt intranät säger Else Nygren är att man har en bra struktur på informationen. Sedan ska det finnas en bra sökfunktion så att man lätt kan hitta det man söker och att man kan orientera sig, dvs. att man har en känsla för var man är i intranätet. Det ska också vara lätt att navigera, dvs. lätt att följa olika länkar mot ett visst mål. Nygren säger vidare att startsidan på ett intranät ska innehålla både statisk

information och sådan information som förändras. Det ska vara en balans i det så att man känner sig hemma på sidan, men också blir nyfiken på nyheter som presenteras. En van användare hoppar över det som alltid står på sidan och tittar istället mera på de delar som är föränderliga. De hittar också snabbt genvägar till det de söker.

Nygren (2002) skriver också om att dialogen på intranätet ofta inte fungerar och pekar på olika faktorer som är avgörande för att dialogen på intranätet ska fungera. Det är dels vikten av att om en anställd har en åsikt ska ledningen snabbt ge ett respektfullt svar. Dels att det inom intranätet finns möjlighet att gå in i dialog med en mindre grupp. Det handlar också om att det i början är hög aktivitet på dialogen, men att den snabbt kan avta om de anställda inte känner att svaren inte är tillräckligt bra. Detta berör i hög grad de ansvariga för SÄS intranät.

Mats Heide (2002) har i sin avhandling skrivit att en av de viktigaste funktionerna med ett intranät är att man kan decentralisera informationen. Informationen kommer inte bara från ledningen utan den kan lika gärna komma från andra håll i organisationen. Han skriver vidare att ett intranät ofta kräver mer engagemang från medarbetarna eftersom de själva är ansvariga för att söka upp den information som finns där istället för som förut få informationen i handen.

Susanne Kjernald (2001) från Högskolan i Skövde, Institutionen för datavetenskap har skrivit en magisteruppsats som heter: Intranät – ett stöd för sjuksköterskans och undersköterskans arbete. Studien handlar om hur informationen via ett intranät kan förenkla och effektivisera informationshanteringen på en vårdavdelning. Resultatet av den undersökningen visar att om personalen får utbildning, att datorer finns och att intranätet är lätt att använda och om informationsinnehållet utformas av personalen så blir det enklare och effektivare att hantera informationen via ett intranät. Hon skriver också att IT-personal på ett sjukhus kan ha svårigheter att förstå hur arbetssituationen ser ut för vårdpersonal, men att detta är en förutsättning för att intranätet ska användas på ett effektivt sätt av vårdpersonalen. Hon menar därför att vårdpersonalen själva måste få vara med och utforma sitt intranät så att det är anpassat efter verksamhetens behov.

5 Metod och tillvägagångssätt

Jag har valt att göra en kvantitativ enkätundersökning där jag undersöker hur de anställda på SÄS använder det nya intranätet SIW och vilka behov de har. Syftet med studien är att undersöka ett intranäts användarvänlighet ur anställdas perspektiv.

5.1 Enkäten

Inför arbetet med enkäten studerades dokumentationen (SÄS, 2011, 2012a, 2012b) jag fick från SÄS rörande skälen till att man nu förändrar sitt tidigare intranät. Utifrån hur uppdraget formulerats påbörjade jag min enkät (se bilaga 1.) och började skriva ned områden att ställa frågor kring. Områdena rör intranätets användarvänlighet, hur man använder intranätet, hur man söker sin information, hur ofta man använder intranätet, vilka behov man har mm. Utifrån dessa områden konstruerades påståenden där de som svarar får fundera på i vilken grad de instämmer respektive tar avstånd från det som påståendet säger. Exempel: Det är lätt att använda och lära sig att hitta i det nya intranätet.

Variationen i de egenskaper som man vill förklara i analysenheterna kallas beroende variabler. De oberoende variablerna kallas även för orsaksvariabler och beskriver den variation i analysenheterna som kan förklara de beroende variablernas variation (Esaïasson, m.fl. 2012). I denna undersökning är de oberoende variablerna kön, ålder och yrkeskategori. De beroende variablerna är bland annat: Hur ofta är du inne på Intranätet SIW, Användarvänlighet, Hur använder du intranätet, Sökning av information, Startsidans innehåll, Hur ofta besöker du respektive gallerisida och till vilken hjälp är informationen för ditt arbete? Sedan efterfrågas synpunkter på de olika gallerisidorna vad gäller hur lätt det är att hitta det man söker och om man har användning av informationen som finns där. Dessa gallerisidor är Styrdokument, Vård och hälsa, Ledning och utveckling, Medarbetare, Organisation, Tjänster och verktyg. Enkäten består av en mängd påståenden där de svarande får tala om i vilken grad de instämmer i påståendet. Svartalternativen går från instämmer helt till tar helt avstånd från. I mitten finns det ett varken/eller-alternativ. Alla dessa områden är till för att på bästa sätt få Intranätet SIW belyst i sin helhet, men också specifikt de sex olika gallerisidorna.

Enkäten utformades i samråd med informationsavdelningen på SÄS. Tillsammans med en webbansvarig lärde jag mig ett webbenkätprogram som heter esMaker. Enkäten är alltså nätbaserad. Vi arbetade intensivt med detta program och lärde oss hur man skulle göra för att få både frågor med ett enda svarsalternativ, frågor som krävde rangordning, fritextfält, mm. De frågor och påståenden som finns i enkäten gjorde vi till obligatoriska, d.v.s. det gick inte att skicka in enkäten förrän alla frågor och påståenden var besvarade. Sedan gjordes kommentarsfält där man kan skriva i själv, men kommentarerna var inte obligatoriska. Alla områden i enkäten hade inte kommentarsfält. De områden som hade kommentarsfält är: Startsidans innehåll, Gallerisidorna: Styrdokument, Vård och hälsa,

Ledning och utveckling, Medarbetare, Organisation, Tjänster och verktyg. Sist i enkäten fanns det ett kommentarsfält för Övriga synpunkter, förslag och idéer.

5.2 Urval

Det var mycket funderingar kring hur urvalet av respondenter skulle göras. Min totala population var 4200 anställda på Södra Älvsborgs sjukhus. Min urvalsram var en lista över alla anställda på SÄS och ur denna lista plockades de som arbetar på administrationen ut och lades i en separat lista. Kvar blev en lista med bara vårdpersonalen. Det blev ungefär 3600 anställda inom vården och ungefär 600 inom administrationen. Ur listan gjorde programmet ESmaker ett slumpmässigt urval på 400 anställda inom vården och 200 anställda inom administrationen.

5.3 Genomförande

Den 27 november kl. 04:00 skickades 600 enkäter ut till de slumpmässigt utvalda respondenterna. Även följebrev (bilaga 2 och 3) skickades ut för att informera om syftet med enkäten och hur man skulle gå tillväga för att besvara den. Efter en dag var det 58 som hade svarat. Då visade det sig att några mail kom i retur eftersom en del av de utvalda respondenterna inte fanns på plats. Det var 4 mail av 600 som kom i retur. I de fall autosvar kom med återvändande mail angav detta att vederbörande var tillfälligt borta. Den 10 dec efter 4 påminnelser avslutades insamlandet av enkätsvaren. Då hade 21,25 % av vårdpersonalen svarat, 85 av 400, och 37,5 % av den administrativa personalen svarat, 75 av 200. Sammanlagt var det 160 personer. För att få in flera svar beslutade SÄS att lotta ut 20 biobiljetter bland dem som svarade, men det hjälpte inte mycket. Man fick vara med i utlottningen om man ville och då fick man garanterad anonymitet.

Programmet som enkäten gjordes i heter esMaker. Det som är ett enkätprogram som innehåller allt man behöver för att göra en enkät, skicka ut enkäten och sedan göra olika analyser. Enkäten togs fram som två identiska dokument, ett till vårdpersonalen och ett till den administrativa personalen. Alla svar på frågorna samlades in för att kunna göra en analys. Svaren från de två grupperna skilde sig inte mycket och då gjordes ett nytt dokument där de två olika grupperna jämfördes med varandra. Vissa enkätfrågor skilde sig åt och då analyserades varför. Hela materialet skrevs ut för att lättare kunna få en överblick över den enorma mängd material som kommit in. Sedan plockades vissa frågor ut som var speciellt intressanta och frågor som min uppdragsgivare, SÄS ville ha mer ingående svar på. Dessa frågor rörde bl.a. gallerisidorna och användandet av dessa. De olika frågorna kategoriserades i olika grupper som skulle motsvara de tre frågeställningarna. Fritextsvaren klipptes ut och dessa kategoriserades också under de tre frågeställningarna. Ganska snart upptäcktes att det var svårt att veta under vilken frågeställning de olika frågorna hörde hemma. Detta ledde till en mindre omformulering av frågeställningarna. Under en del av frågorna i enkäten fanns fritextrutor där de svarande, kunde om de ville, skriva kommentarer. Många kommentarer kom in, speciellt under den sista fritextrutan som handlade om Övriga synpunkter och kommentarer. Sedan

gjordes diagram av olika slag och dessa testades och gjordes om för att till slut välja sådana diagram som ger bäst information till läsaren. Denna information ska vara så lättöverskådlig och lättläst som möjligt och den ska naturligtvis ge läsaren adekvat information.

5.4 Bortfall och bortfallsanalys

Den totala populationen i min studie är 4200 anställda på SÄS. Av dessa är 3600 vårdpersonal och 600 arbetar som administrativ personal. För att göra ett slumpmässigt urval krävs det att man definierar populationen och gör en urvalsram (Esaiasson m.fl. 2012). I samråd med min uppdragsgivare valde jag från början att dela in den totala populationen i två undergrupper, administrativ personal och vårdpersonal. Min urvalsram var den lista över alla anställda som jag fick av SÄS. Enkäten skickades ut till 400 slumpvis utvalda som arbetar som vårdpersonal och 200 enkäter skickades på samma sätt ut till den administrativa personalen. Av vårdpersonalen var det 85 som svarade, 21,5 % och av den administrativa personalen var det 75 som svarade, 37,5 %. Det var alltså ett stort bortfall.

Min undersökning visar att det inte var så stora skillnader mellan de olika grupperna så därför valde jag att slå ihop dem.

I en publikation från Statistiska centralbyrån (SCB, 2000) behandlas bortfall i statistiska undersökningar. Där skrivs om vilka faktorer som orsakar bortfall. Det kan vara ovilja att delta, (ingen motivation, tidsbrist), att man är bortrest, olämplig tidpunkt, felaktig mailadress, avsaknad av mailadress, sjukdom, språksvårigheter. Även interna faktorer kan orsaka bortfall som t.ex. hög arbetsbelastning, kort datainsamlingsperiod och bristfälligt utformade frågeformulär. Man kan dela in orsaker till bortfall i tre huvudkategorier, vägrare, ej anträffbara och övriga. Vägrare handlar om personer som ofta hänvisar till frivillighet, sekretess och integritet. Saker som ”har ej tid”, ”har varit med tidigare.”, ”deltar ej utan ersättning” är vanliga. Sen kan det också handla mer diffusa orsaker som ”vill ej delta”, ”är inte intresserad”, ”har ingen lust”. Sen finns också principvägrare som aldrig skulle svara på en undersökning av princip. Ej anträffbara handlar om personer som har semester, är bortresta, saknar mailadress mm. Övrigt bortfall kan handla om personer som är sjuka eller inlagda på sjukhus och inte kan svara.

Vilka blir effekterna av bortfall? Bortfall innebär alltid en försämrad kvalitet på undersökningen. Vilka socialpsykologiska faktorer har betydelse för om man deltar eller inte i en undersökning? Det som kan avgöra om en person är med eller inte är hur attraktiv uppgiften upplevs, dvs. personligt intresse och om arbetsinsatsen upplevs rimlig. Om belöning och material för undersökningen ges i förväg blir svarsfrekvensen ofta högre än om belöningen ges efteråt. Om man betonar hur de som svarar kan dra nytta av resultaten från undersökningen tenderar svarandet bli högre. Om man känner sympati för den som genomför undersökningen tenderar man vara mer villig att vara med och svara i undersökningen (SCB, 2000).

För att minska bortfallet kan man utforma mätinstrumentet på ett tilltalande sätt, utforma ett intresseväckande introduktionsbrev och planera uppföljningsstrategin med påminnelser.

Enligt SÄS (2014) är könsfördelningen för SÄS alla anställda 81 % kvinnor och 19 % män. Av de som svarade i mitt urval var andelen kvinnor 76,9 % och andelen män 23,1 %. Det förefaller alltså vara ungefär samma könsfördelning i mitt urval som i hela populationen. Detta gäller för både undergrupperna, både för administrativ personal och vårdpersonal. Det är dock en viss övervikt av manliga svarande.

Enligt SÄS (2014) är åldersfördelningen på den totala populationen på SÄS följande, 12 % är mellan 18-29 år, 46 % är mellan 30-49 år och 44 % är 50 eller äldre. Av de som svarade i min undersökning såg fördelningen ut så här: 18-29 år utgörs av 11,2 %, 30-49 år utgörs av 51,2 % och 50 år eller äldre utgörs av 37 %. Här kan man se att mitt urval ganska väl speglar den totala populationen. När de gäller de unga stämmer det perfekt, men däremot är det något färre äldre som svarade i min undersökning än den totala populationen. Detta kan kanske bero på att äldre är mer ovana av att använda datorn.

Fördelningen av de olika yrkeskategorierna är på min totala population är undersköterskor 22 %, varav bara 5,6 % svarade i mitt urval. Sjuksköterskor på SÄS är 35 % av alla anställda och i min grupp svarande var bara 27 %. Den administrativa personalen i den totala populationen består av 16 %, men i min undersökning svarade hela 38 %.

5.5 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet och validitet är centrala begrepp inom vetenskapliga undersökningar (Stukat, 1993). Reliabilitet innebär hur tillförlitliga, korrekt gjorda mätningarna är. En undersökning har hög reliabilitet när man lyckas minimera slumpens inflytande, alltså andra undersökare som använder samma metod ska komma fram till samma resultat. Validitet innebär att man undersökt det man verkligen ville undersöka från början. Undersöker min studie det den avser att undersöka utifrån syftet? Är enkätfrågorna relevanta för min studie? När det gäller en undersöknings validitet kan man närma sig den utifrån olika perspektiv där det första gäller innehållsvaliditeten. Denna handlar om att validiteten ökar om forskaren har en bra förståelse för det område som ska studeras och om respondenterna förstår innebörden i de frågor som ställs. Enkätfrågorna måste belysa problemområdet utifrån syftet. Det andra perspektivet är den samtidiga validiteten, där man använder sig parallellt av andra metoder som t.ex. intervjuer för att se om man på detta sätt kommer fram till samma slutsats (Patel & Davidsson, 2003).

I denna kvantitativa undersökning handlar mitt utredningsarbete om att ordna upp, beskriva, bearbeta och analysera det empiriska materialet. Inom statistiken finns det två olika typer av analyser, nämligen den deskriptiva statistiken och den hypotesprövande statistiken. I denna studie används den deskriptiva statistiken eftersom den ger en beskrivning i siffror av det insamlade materialet (Patel & Davidsson, 2003).

Forskningsresultat ska vara så generella som möjligt. Det innebär att utifrån den grupp av människor som studeras, ska man kunna generalisera resultaten till andra människor som kan betraktas som jämförbara med den undersökta gruppen. Man behöver alltså ta ett stickprov ur populationen för att sedan generalisera resultaten på populationen. För att göra ett bra stickprov måste man först göra en förteckning över alla individer som ingår i populationen och därefter göra antingen ett obundet slumpmässigt urval (OSU) eller ett strategiskt urval.

6 Resultat

Resultatet kommer att presenteras utifrån de tre forskningsfrågorna.

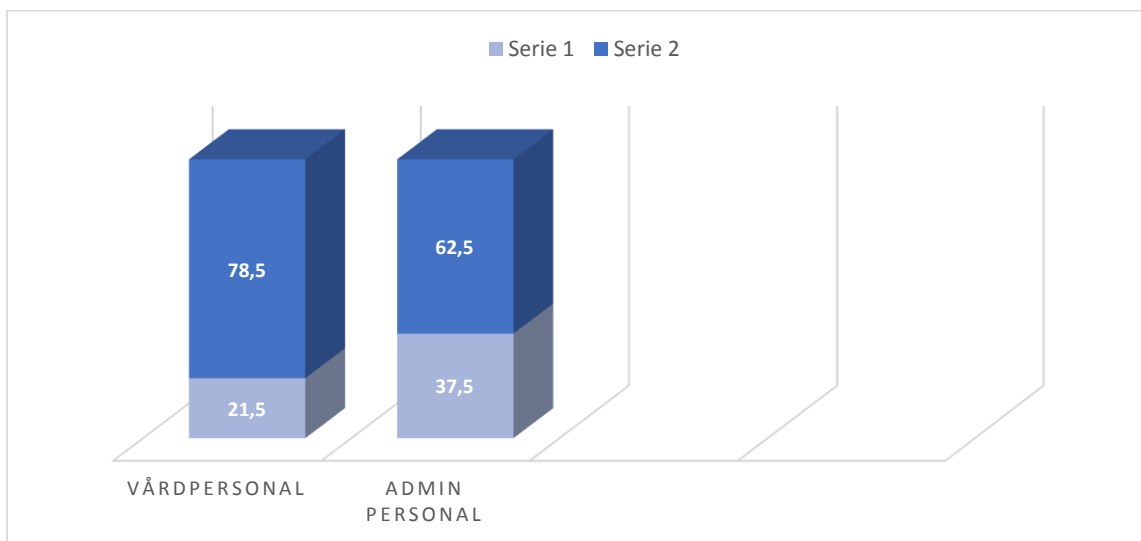
1. Hur används intranätet SIW?
2. Vilka synpunkter har de anställda på intranätet SIW utformning och innehåll?
3. Vilka behov har de anställda av intranätet SIW?

Redovisningen av de resultat som är knutna till de två första frågorna håller sig nära enkätens disposition. Den tredje frågan som handlar om behov är inte lika explicit uttryckt i enkäten. Svaren på den frågan är en tolkning snarare än en rak redovisning. Enkäten består mest av olika påståenden som de svarande ska kryssa vad de har för uppfattning. Svarsalternativen går från instämmer helt, instämmer delvis, varken eller, tar delvis avstånd från, tar helt avstånd från. Sen finns det en del fritextfält där de svarande med egna ord kan skriva ned sina åsikter. Utöver detta finns fält finns en avslutande uppmaning att ge övriga synpunkter. Det som framkommit under denna uppmaning har i denna resultatredovisning lagts under den rubrik där innehållet i kommentaren hör hemma. I samtliga figurer i resultatredovisningen är N = 85 av 400 personer i gruppen vårdpersonal och N = 75 av 200 i gruppen administrativ personal. Eftersom enkätens frågor var obligatoriska att besvara, dvs. enkäten kunde inte skickas in med obesvarade frågor, så är N detsamma för samtliga frågor.

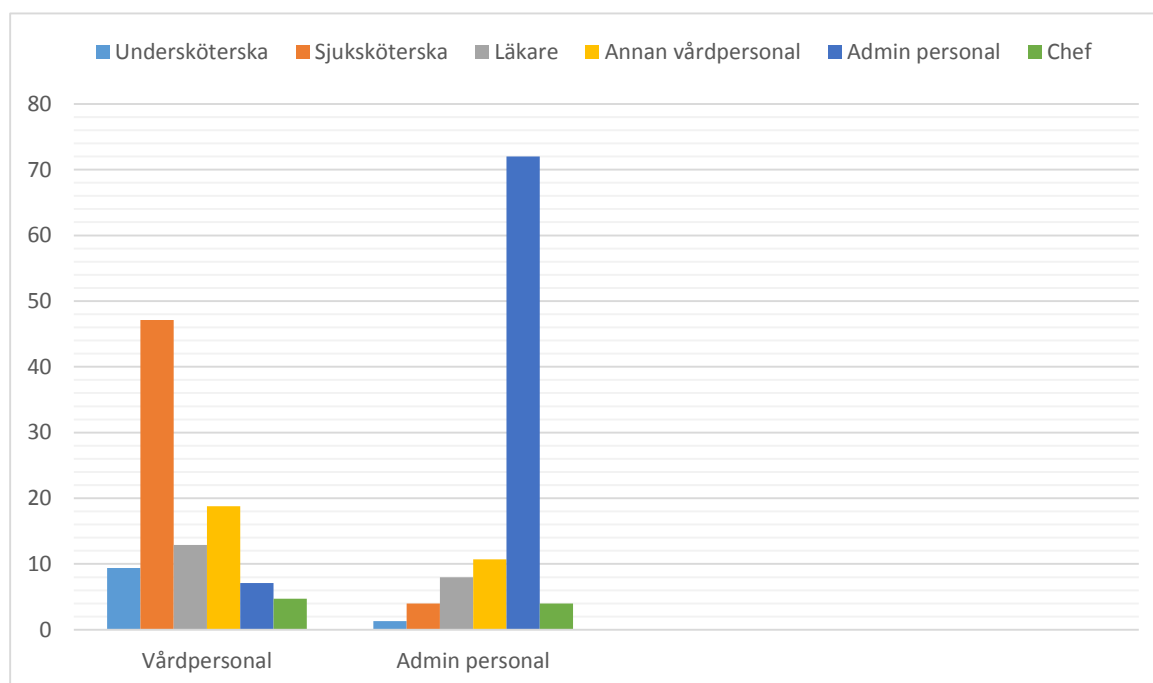
6.1 Bakgrundsinformation om de svarande

Resultatet av enkätundersökningar kan vara vanskliga eftersom de är så beroende av att alla svarar och i denna undersökning var svarsfrekvensen tyvärr låg. Totalt svarade 160 personer av 600. I diagrammet nedan ser man att det bara var 21,5% av vårdpersonalen som svarade, vilket i den här undersökningen var 85 av 400. Hos den administrativa personalen var svarsfrekvensen högre, 37,5% där 75 av 200 svarade. Det är nästan dubbelt så många administratörer som svarat. Av de som svarat är drygt 65 % under 50 år och resterande är över 50 år. Överlag visar resultaten från vårdgruppen och den administrativa gruppen ungefär samma sak, det är bara små skillnader mellan grupperna. Vissa frågor skiljer sig dock mer markant, vilket jag återkommer till.

Figur 1. Andel svarande

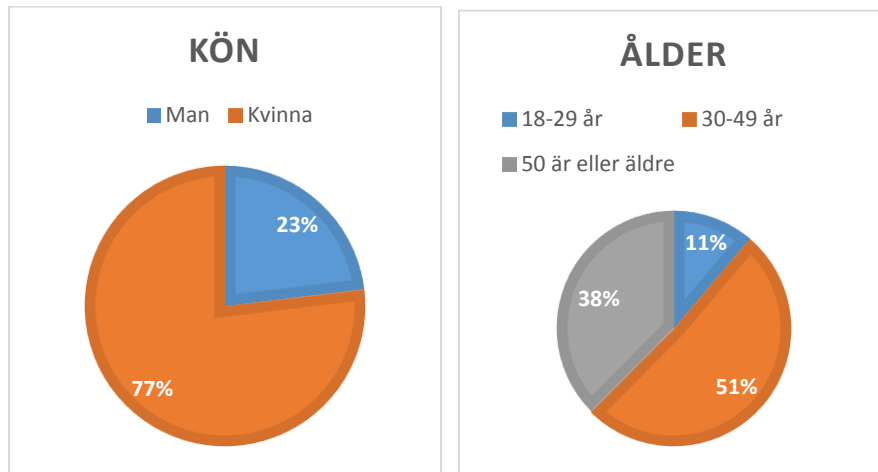


Figur 2. Vad arbetar du som?



I denna undersökning var det undersköterskor, sjuksköterskor, läkare, vårdpersonal med annan profession, administrativ personal och chefer som svarade. Av figur 2 ovan framgår att det i gruppen vårdpersonal är sjuksköterskor den största yrkeskategorin, närmare hälften av dem som svarat. En mindre del i denna grupp arbetar huvudsakligen som administratörer. I gruppen administrativ personal är ca en femtedel sjukvårdspersonal. Det kan vara svarande som i botten är t.ex. sjuksköterskor, men nu arbetar som administratörer

Figur 3. Kön och ålder.



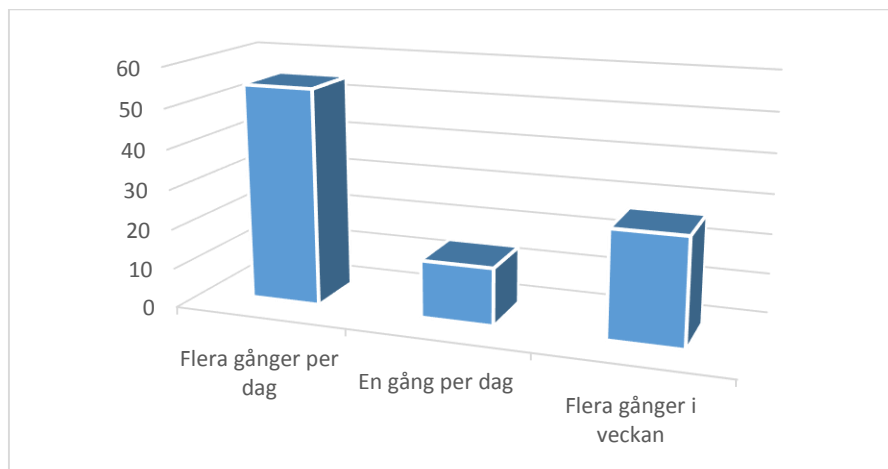
Här ser man att endast en fjärdedel av dem som svarat är män. Tre fjärdedelar är kvinnor. Hälften av de svarande är mellan 30-49 år.

6.2 Användning av intranätet SIW

Detta område handlar om hur ofta de anställda på SÄS är inne på intranätet SIW och hur de använder det. Intranätet har en startsida, och på startsidan finns gallerisidorna som menyer och en sökfunktion.

SÄS intranät SIW är inte någon nyhet för de flesta av de anställda. Intranätet har funnits ett tag, men fick 2013 en ny layout och ett nytt innehåll för att göra det lättare att hitta nödvändig information och för att bli mer användarvänlig. Anledningen till att undersökningen görs är att undersöka hur denna förändring uppfattas av de anställda, både hos vårdpersonalen och hos den administrativa personalen. Man kan ändå konstatera att för de som är nyanställda vid SÄS, är SIW någonting okänt. De kan därför inte göra jämförelser med det tidigare SIW.

Figur 4. Intranätanvändning.

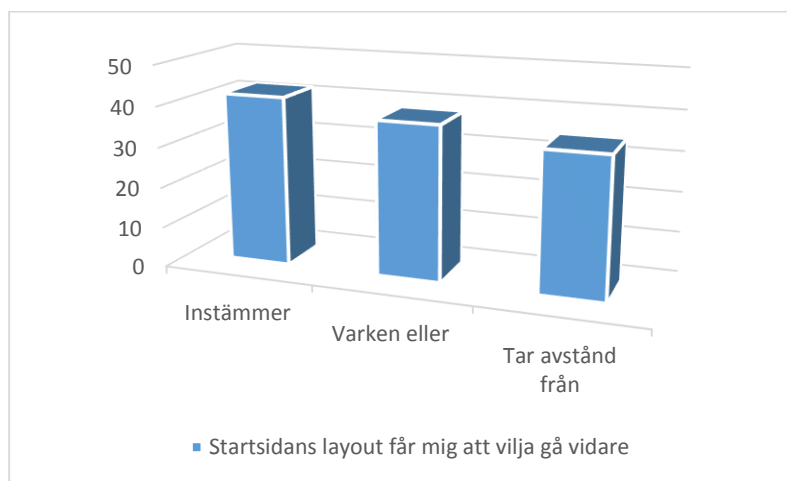


I figur 4 visas ovan att majoriteten av de svarande, nästan 70 % är inne på intranätet varje dag och att det bara är drygt 4 % av samtliga respondenter som är inne mindre än en gång i veckan. Alltså är aktiviteten på SIW för de svarande stor.

6.2.1 Startsidan

Startsidan är det första man ser på SIW-sidan. Nästan hälften av de svarande tycker att layouten på startsidan är inbjudande och det är dubbelt så många anger att de vill gå vidare som de som inte vill gå vidare.

Figur 5. Startsidans layout.



Under påståendet om startsidans layout fanns ett kommentarsfält i enkäten. Bland vårdpersonalen kan man hitta kommentarer som:

”Saknar genvägar till funktioner som ofta används inom vården, tex telefonkatalogen”.

”Saknar en rubrik på hemsidan där sjukhusledningen eller chefläkare snabbt kan lägga upp aktuell information, tex om att vi har hög belastning på vårdplatser”.

”Saknar en snabb-länk till förbättringsförslag.”

”Känns som om den gamla SIW-sidan var mer överskådlig, nyheter stod ”rakt fram”. Skulle vilja ha en direktlänk till min egen kliniksida.”

”Tycker spontant att den nya SIW-sidan känns rörigare, svårare att hitta det man söker. Inte helt uppdaterad och det finns lite tid för att sätta sig ned och ”träna” på sidan och hitta vägarna.”

Av några kommentarer framgår att startsidan upplevs som rörig men man hittar också förslag till förbättringar. Hälften av de svarande är positiva till det nya intranätet och bara en femtedel är negativa. Sammanfattning av kommentarerna är att den gamla sidan upplevdes bättre, både vad gäller överskådligheten, lättheten att söka, och att den nya är rörigare. Man kan notera att det i första hand är de som upplever startsidan negativt som skriver kommentarer.

Bland den administrativa personalen finns kommentarer som:

”För plottrigt. Störande, oroar ögat att ha en rullande film. Saknat möjlighet att anpassa min egna startside.”

”Fel fokus på nyheter på startsidan. Det man ser först ska vara nya viktiga saker. T.ex. akuta meddelanden. Detta kommer idag för långt ner.”

”Fortfarande efter ett drygt halvår är det svårt att hitta på sidorna. Emellanåt inte logiskt var jag hittar saker och ting.”

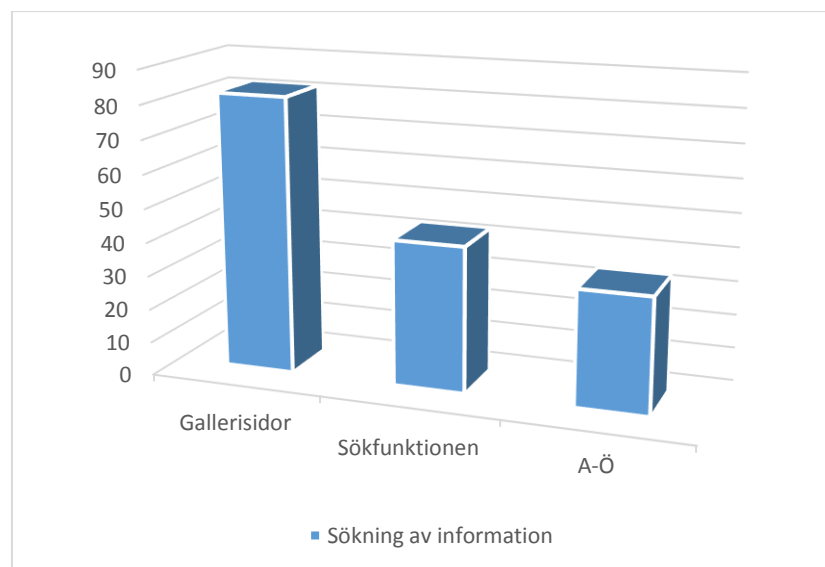
”Gula färgen på SIW-sidan upplever jag som stickande – gamla SIW-sidan var mycket behagligare. Startsidan är plottrig och den rullande filmen tar för stor plats.”

”Rörigt, tar för lång tid att hitta det jag söker. För mycket information, förstasidan med bilder som växlar är irriterande. Blek och tråkig.”

Kommentarerna från administrativ personal går i samma riktning som för vårdpersonalen.

6.2.2. Sökfunktionen

Figur 6. Sökning av information



I figur 6 kan man se att de flesta svarande söker information i menyer och länkar, dvs. Gallerisidorna. 43 % använder själva sökfunktionen och 34 % använder sig av A-Ö vid sökning av information. Hälften av samtliga respondenter tycker att sökfunktionen fungerar bra.

Bland både vårdpersonal och administrativ personal finns kommentarerna som:

”Vill ha en fungerande sökfunktion. När man söker på något får man ofta förslag och information från olika mötesprotokoll där ordet är omnämnt.”

”Sökfunktionen är urusel. En stor andel av resultaten går till inaktuella sidor. En avancerad sökfunktion hade varit betydligt bättre än avgränsningsfunktionen i efterhand som finns idag. I övrigt är nya SIW-sidan en förbättring mot föregående.”

”Tycker mest att det är irriterande att man vid sökningar får fram en massa gamla sidor från gamla intranätet, som ändå inte gäller. Tycker förstasidan annars är lättöverskådlig, roliga små nyheter som månadens medarbetare och ”mini-inslag” gör den roligare att gå in på.”

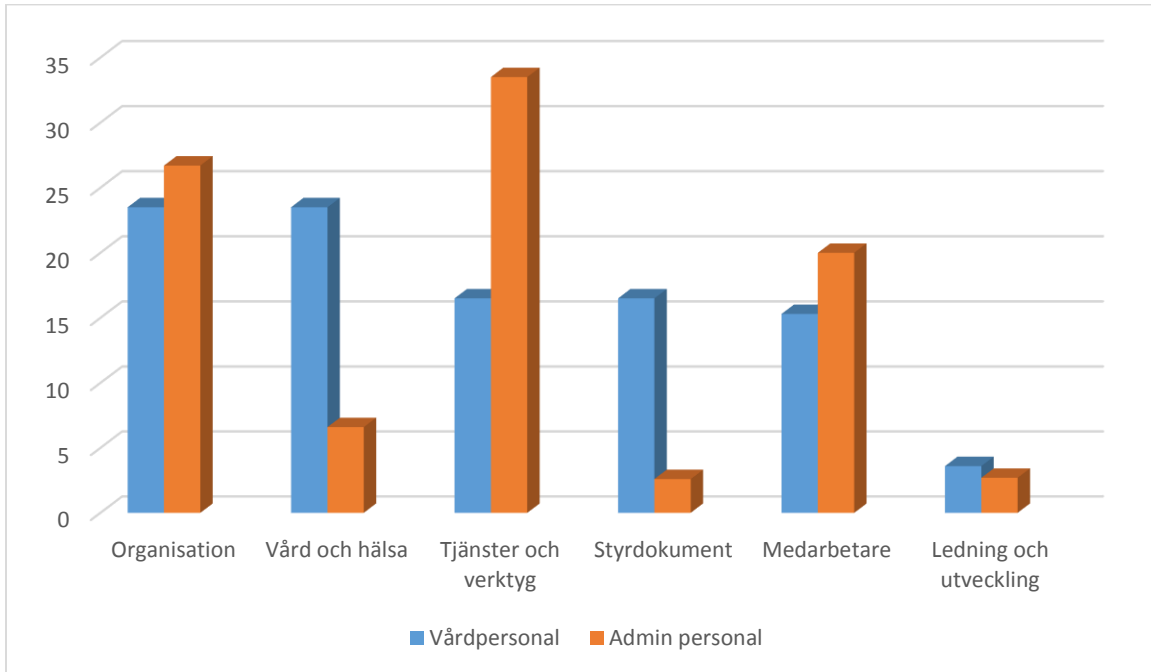
”Vill använda sökrutan på samma sätt som jag använder Google. När jag nu skriver in ett ord får jag bara en massa onödig information, oftast tycker jag man hamnar i olika gamla mötesprotokoll från någon liten enhet.”

Det finns ingen skillnad mellan vårdpersonal och administrativ personal i hur man kommenterar. Det är överlag så att de kommentarer som finns är rätt kritiska och det är inte så konstigt eftersom det är när man inte är nöjd och har en åsikt som man kommenterar. Ett av målen med det nya intranätet SIW var att det skulle bli lättare att hitta i och med t.ex. gallerisidorna. Här finns flera konkreta förslag från dem som svarat.

6.2.3 Gallerissidorna

Gallerissidorna är som nämnts Styrdokument, Vård och hälsa, Ledning och utveckling, Medarbetare, Organisation, Tjänster och verktyg.

Figur 7. Gemensam figur med hur många som besöker varje gallerisida dagligen.

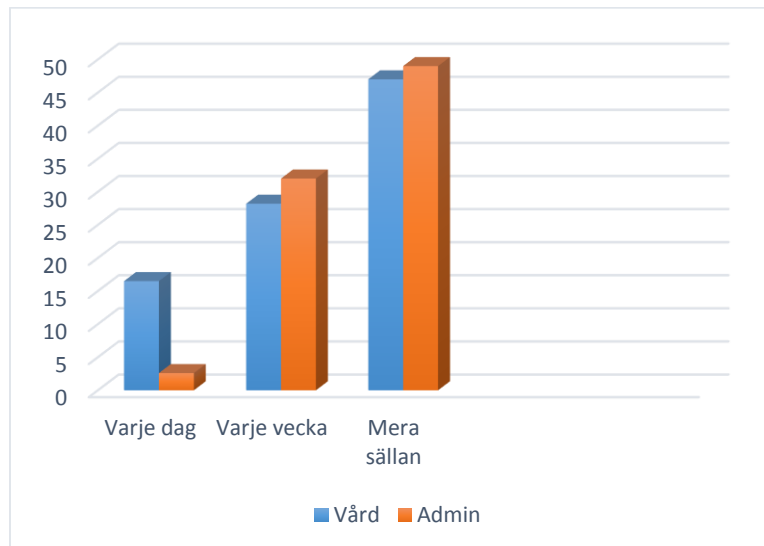


Här skiljer sig resultaten en del mellan vårdpersonalen och den administrativa personalen. Vårdpersonalen använder i mycket högre grad Vård och hälsa än den administrativa personalen, 23,5 % mot 6,6 %. Den administrativa personalen däremot använder Tjänster och verktyg dubbelt så ofta som vårdpersonalen. Slutligen är det 15 % av vårdpersonalen som gör dagliga besök på Styrdokument medan bara 2 % av den administrativa personalen går in där dagligen.

6.2.3.1 Styrdokument

Denna gallerisida innehåller som tidigare nämnts alla lokala riktlinjer, instruktioner och standardvårdplaner och samlas på en sida. Målgruppen är alla medarbetare på SÄS.

Figur 8. Besök på gallerisidan Styrdokument



På gallerisidan Styrdokument är 60 % av samtliga svarande inne mera sällan och 40 % är inne från flera gånger per dag till en gång i veckan.

Några har kommenterat sitt svar, men dessa kommentarer är mestadels negativa.

Exempel på kommentarer bland vårdpersonal är följande:

”Tanken är god, men många sidor är inaktuella eller man får meddelandet Länk ej funnen.”

”Mycket dåligt uppdaterade länkar och dokument. Kommer inte åt sidan när man arbetar externt vilket innebär att det är mycket svårt att få någon som helst information.”

Vårdpersonalens kommentarer handlar mycket om att man anser att länkar och dokument är dåligt uppdaterade och att det är svårt att hitta. Det verkar som om man får information om styrdokument på annat sätt än via intranätet.

Exempel på kommentarer från den administrativa personalen är följande:

”Svårt att hitta riktlinjer då dessa inte konsekvent ligger under rätt rubriker.”

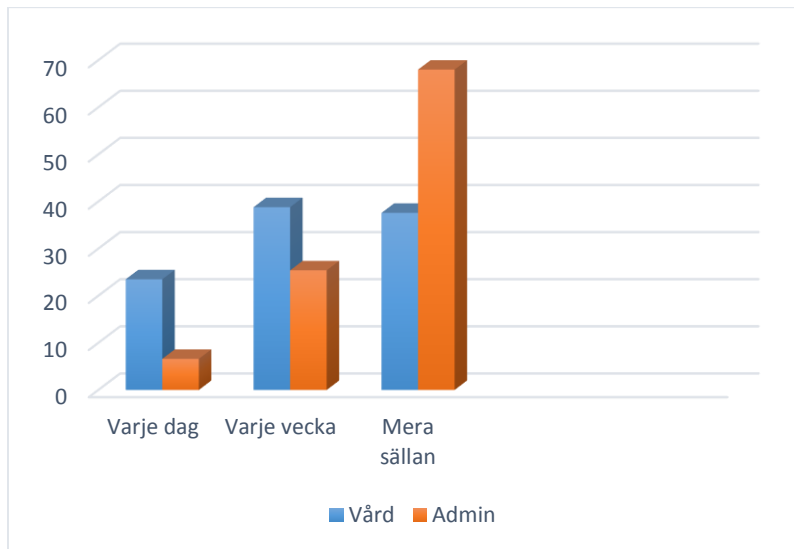
”SIW borde vara mer anpassad efter personalkategori. Det är för mycket som ej berör många på t.ex. startsidan.”

Den administrativa personalen använder sällan styrdokumentet och anser också att det är svårt att hitta.

6.2.3.2 Vård och hälsa

Denna gallerisida innehåller all sjukhusövergripande information som är viktig i det vårdnära arbetet på SÄS. Detta kan vara vårdsmamman, säker vård, delaktighet i vården, patientsäkerhet, läkemedel mm. Den primära målgruppen är medarbetare i vårdnära arbete och den sekundära målgruppen är alla medarbetare på SÄS.

Figur 9. Besök på gallerisidan Vård och hälsa



Som man kan vänta sig är vårdpersonal oftare inne på denna sida, nästan 60 % besöker sidan minst en gång i veckan, mot bara 25 % av den administrativa personalen.

Ungefär hälften av vårdpersonalen anger att de har användning av den information som finns där. De få skrivna kommentarer som finns är kritiska.

”Rörig struktur, vet inte var jag ska leta.”

”Har inte lärt mig vad som finns där. Vissa länkar verkar vara felplacerade.”

Vårdpersonalens kommentarer tyder på att de inte vet var de ska leta och vad som finns där.

Kommentarer från den administrativa personalen:

”Aldrig besökt detta.”

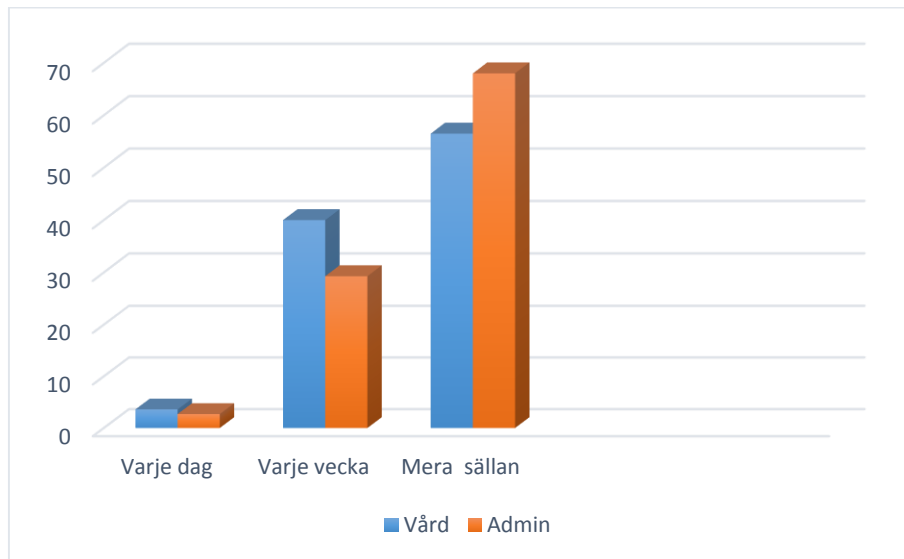
”Använder aldrig denna sida.”

Här syns tydligt att de sällan eller aldrig besöker denna gallerisida.

6.2.3.3 Ledning och utveckling

Här finns information om sjukhusets övergripande styrning och mål. Den primära målgruppen är ledare och chefer på SÄS och den sekundära målgruppen är alla medarbetare på SÄS.

Figur 10. Besök på gallerisidan Ledning och utveckling



För gallerisidan Ledning och utveckling skiljer det sig inte så mycket mellan grupperna. Runt 60 % av alla svarande säger att de besöker Ledning och utveckling mera sällan.

Kommentarerna bland de svarande avslöjar en del om orsaken.

”Den mesta informationen får vi genom chefen på avdelningen, då det inte finns mycket tid för läsning av dessa sidor”.

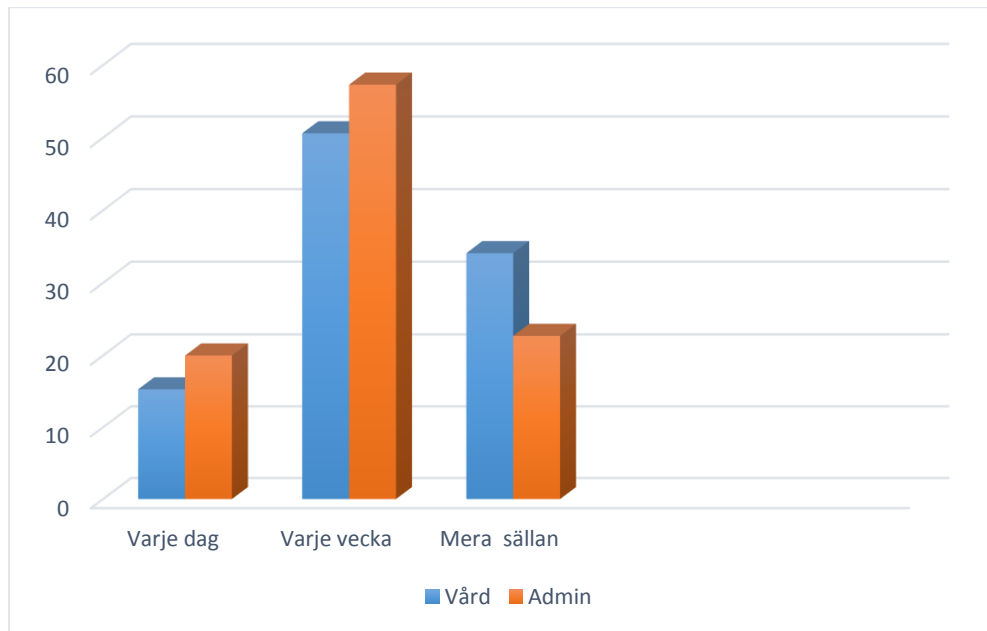
”Ibland tycker jag att informationen som man förväntar sig ska finnas på Ledning och Utveckling inte finns där, utan är på Vård och Hälsa eller Organisationsnivå. Det är ibland önskvärt att kunna ledas till rätt sida även om man har gått in på ”fel” gallerisida. ”

Det är tydligt att den information som finns på denna gallerisida hämtar man oftare och bättre via andra kanaler.

6.2.3.4 Medarbetare

Gallerisidan Medarbetare innehåller all sjukhusövergripande information som de anställda på SÄS ska ha både nytta och nöje av. Det kan vara direkt arbetsrelaterad information såsom lön, utbildningar, lagar, förmåner, försäkringar mm. Här finns matsedel, föreningar och klubbar mm. Målgruppen är alla medarbetare på SÄS.

Figur 11. Besök på gallerisidan Medarbetare



På gallerisidan Medarbetare är över hälften av alla svarande inne en eller flera gånger i veckan. Här skiljer sig resultaten inte så mycket mellan vårdpersonalen och den administrativa personalen.

Några av de få kommentarer som ges är:

”Viss av informationen som jag behöver finns på andra sidor, t.ex. Vg-regions sida”.

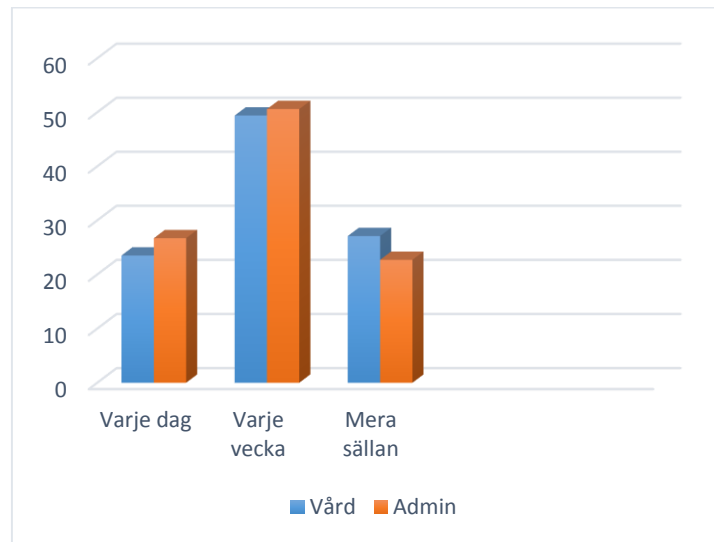
”Bra information, enkelt uppbyggt”.

”En osäkerhet finns när du läser dokument som inte uppdateras på flera år, gäller dessa eller ej?”

6.2.3.5 Organisation

Här ges en överblick över hela organisationen där det finns verksamhetsbeskrivningar och medarbetarnas kontaktuppgifter och roll i organisationen. Målgruppen för Organisation är alla medarbetare på SÄS.

Figur 12. Besök på gallerisidan Organisation



På gallerisidan Organisation är 70 % av samtliga anställda inne minst varje vecka.

Kommentarer från de svarande:

”Oftast den vägen jag väljer även till riktlinjedokument.”

”Läser övergripande kliniknyheter och håller mig uppdaterad här.”

”Eftersom vi är en väldigt specifik avdelning så saknas oftast information om hur vi skall göra i t.ex. handboken. Tittar ofta på egna riktlinjer mm.”

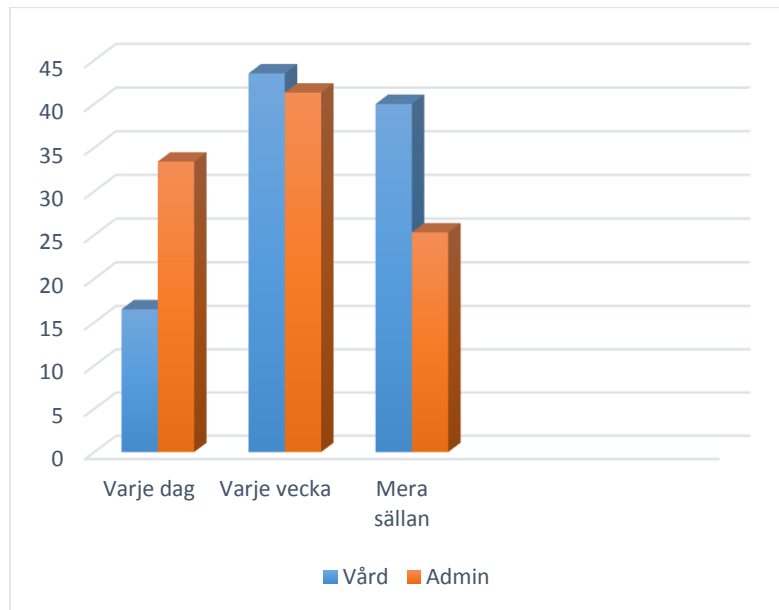
”Är inne på min kliniksida och kollar, annars använder jag sällan denna.”

Kommentarerna är som synes övervägande positiva och gallerisidan fyller uppenbarligen en funktion. Man läser kliniknyheterna och även riktlinjedokument.

6.2.3.6 Tjänster och verktyg

Här finns de vanligaste servicefunktioner och tjänster som de anställda behöver i det dagliga arbetet både inom och utom sjukhusets väggar. Detta kan vara länkar för att beställa material, utrustning, boka lokaler, göra felanmälningar mm. Målgruppen är alla medarbetare på SÄS.

Figur 13. Besök på gallerisidan Tjänster och verktyg?



På gallerisidan Tjänster och verktyg skiljer sig den administrativa gruppen sig från vårdgruppen där över 30 % av den administrativa gruppen är inne varje dag medan bara 16,5 % av de svarande i vårdgruppen är inne varje dag.

Kommentar från de svarande:

”Kollar efter en del vad gäller vårdutveckling. Hjälpt av t-ex. verktygslådan. Här letar jag efter det jag söker om ej sökmotorn är till min hjälp.”

”Jag använder denna sida varje dag främst för att telefonkatalogen och matsedeln finns här. Den tidigare frågan om vilken sida jag använder mest blir därför missvisande”

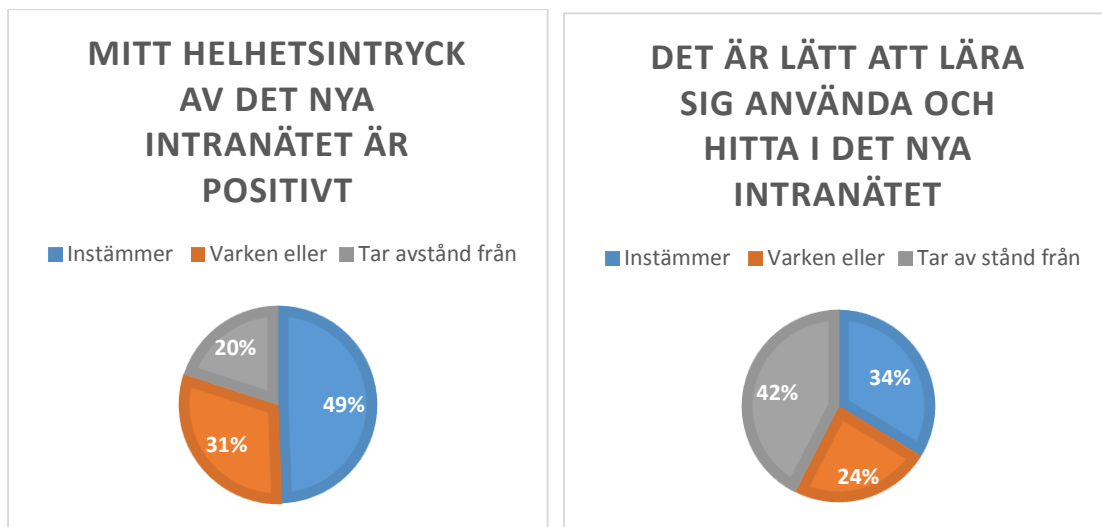
”Det är ett problem för mig att information om ett speciellt område är uppdelat på flera ingångar. Jag hade hellre velat ha en mer samlad information”

6.3 Anställdas synpunkter på intranätet SIW

De synpunkter enkäten avser att få fram gäller både intranätets layout och innehåll. Detta innefattar startsida, sökfunktion och de sex gallerisidorna. Dessa Gallerisidor är Medarbetare, Organisation, Tjänster och verktyg, Styrdokument, Vård och hälsa och Ledning och utveckling. Här finns både ett statistiskt underlag och fria kommentarer under varje Gallerisida.

När det gäller intranätets användarvänlighet svarar vårdpersonalen och den administrativa personalen nästan likadant.

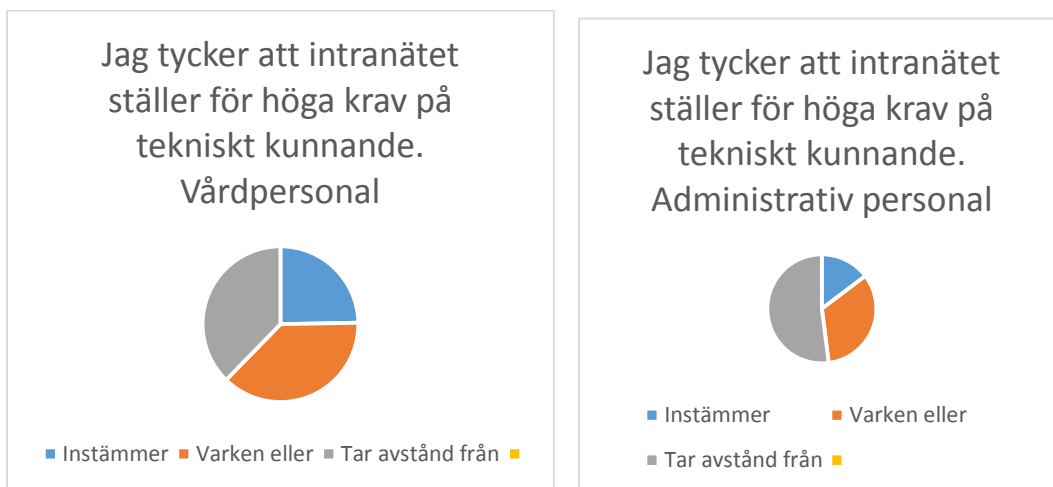
Figur 14. Helhetsintryck av intranätet och synpunkter på Att använda och hitta.



I figur 14 ovan ser man att nästan hälften av alla svarande instämmer med påståendet att de tycker att helhetsintrycket av intranätet är positivt. Man ser också att det är fler som svarar att det är svårt att lära sig använda och hitta i det nya intranätet än de som tycker att det är lätt. En typisk kommentar till svar på denna fråga är:

”Jag hamnar oftare fel nu när jag använder intranätet”.

Figur 15. Intranätet ställer för höga krav på tekniskt kunnande.

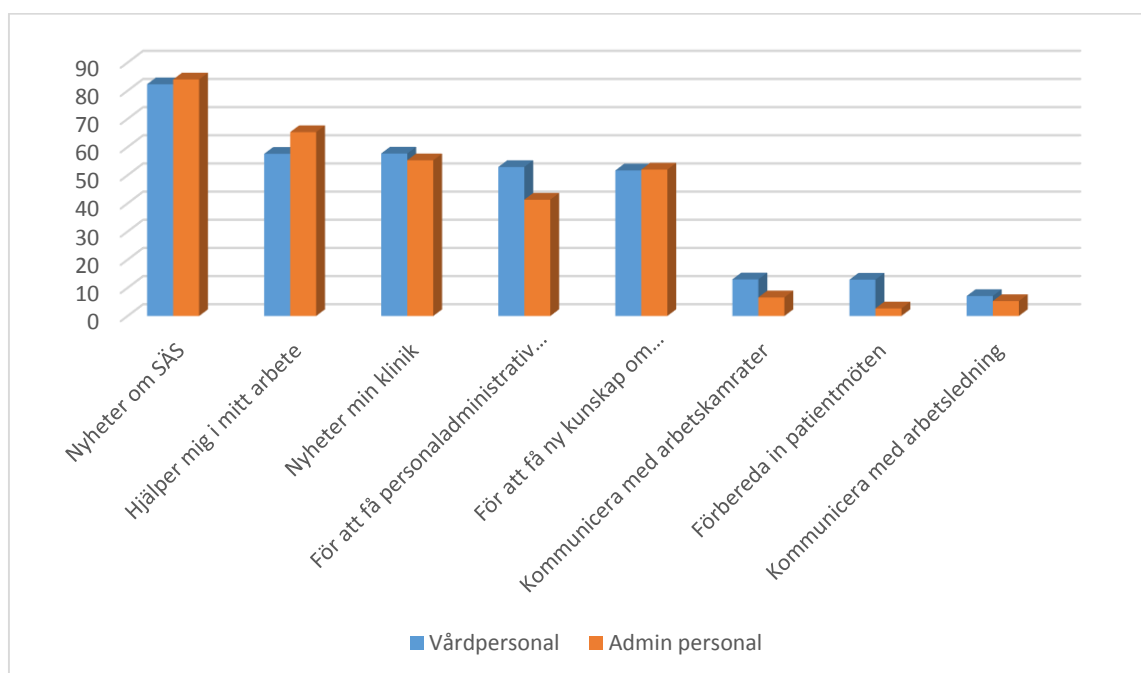


I denna figur kan man se att en fjärdedel av de vårdpersonalen instämmer med påståendet och tycker att intranätet ställer höga krav på tekniskt kunnande. Det är färre bland den administrativa personalen som upplever samma sak.

6.4 Behov hos de anställda av intranätet SIW

Som framgår tidigare (s. 10) var SÄS avsikt med det reviderade intranätet att det skulle motsvara vissa uttalade behov. Det skulle t.ex. vara ett administrativt stöd, en informationskanal och ett forum för dokumentation. Det skulle också ge möjlighet att beställa material och boka lokaler, fungera som ett kommunikationsmedel och vara ett hjälpmedel för kunskapssökande och lärande.

Figur 16. Till vad använder du intranätet?



Om man tittar närmare på svaren i figur 16 kan man konstatera att över 80 % av de svarande använder intranätet för att få reda på nyheter om SÄS. Det är tydligt att det inte i första hand handlar om nyheter på klinikerna/ enheterna eftersom endast hälften använder intranätet i detta syfte. Istället är det information som gäller mera övergripande nyheter som man använder intranätet för att få reda på.

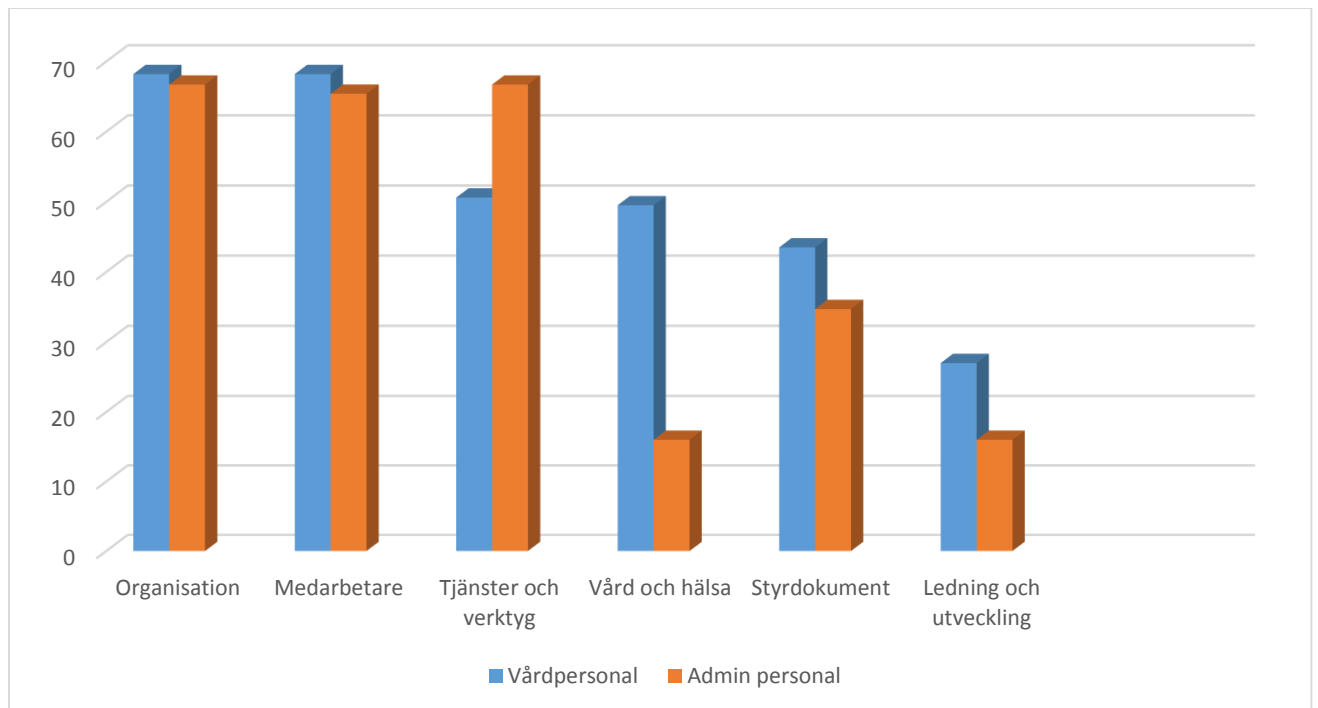
Över 60 % anger att de använder intranätet på ett sätt som hjälper dem i det dagliga arbetet. Däremot uppges det inte vara till någon hjälp inför patientmöten. Bara 8 % svarar positivt på detta. Det är heller inte någon kommunikationskanal, varken med arbetskamrater, sjukhusledning eller klinikledning.

Ungefär hälften av samtliga svarande använder intranätet till information om scheman, löner mm och över hälften av de svarande använder intranätet för att få ny kunskap om organisationen.

Eftersom över 50 % av de svarande säger att de pratar med sina arbetskamrater om innehållet på intranätet så kan man säga att intranätet är ett aktivt inslag i verksamheten. Ungefär 30 % tar också upp innehållet från intranätet på sina APT.

När det gäller om bevakningen av intranätet tar för mycket tid från mitt arbete så instämmer något fler än de som tar avstånd från påståendet. Nästan hälften av samtliga respondenter tycker att intranätet ger en bra överblick över organisationen.

Figur 17. Gallerisida som hjälp i arbetet.



De gallerisidor som upplevs vara till störst hjälp i arbetet för samtliga anställda är gallerisidan Organisation och Medarbetare där nästan 70 % instämmer. Gallerisidan Vård och hälsa riktar sig i först hand till Vårdpersonalen och där svarar nästan hälften att de har nytta av den sidan.

Den gallerisida som man har minst behov av är Ledning och utveckling. Detta är inte så konstigt eftersom den primära målgruppen för denna är ledningspersonal.

Sammanfattningsvis kan sägas att intranätet fungerar bra vad gäller information men sämre när det gäller kommunikation.

7 Diskussion

Min totala population är 4200 anställda på Södra Älvsborgs sjukhus. För de ansvariga på SÄS var det inför undersökningen viktigt att dela in gruppen anställda i två undergrupper, nämligen administrativ personal och vårdpersonal. Skälet till detta var att intranätet har menyer som i första hand vänder sig till en av grupperna och att man ville veta om det fanns skillnader i användande mellan dem. Den totala populationen delades därför upp i två grupper, 3600 vårdanställda och 600 administrativt anställda. Under arbetets gång visade det sig att svaren från de båda grupperna på flertalet frågor var mycket likartade. Av detta skäl talar jag om båda grupperna sammanslaget i diskussionen. Samman slagningen är naturligtvis problematisk eftersom den är gjord i efterhand, men jag anser inte att det nämnvärt påverkar resultaten som framkommit.

Bland de anställda som svarade på min enkät var andelen män 23 % och andelen kvinnor 77 %. Det är inte stor skillnad vad gäller könsfördelning i mitt urval jämfört med i den totala populationen som är 19 % män och 81 % kvinnor. Om man ser till fördelningen av yrkesgrupper i gruppen vårdanställda kan man se att undersköterskor är kraftigt underrepresenterade i mitt urval. I populationen utgör denna grupp 22 %, i mitt urval endast 5 %. Förklaringen ligger sannolikt i att undersköterskor inte har samma krav på dokumentation som sjuksköterskor och att de därför har mindre anledning att befinna sig vid datorn.

Syftet med studien har varit att undersöka intranätet SIW:s användarvänlighet hos de anställda på Södra Älvsborgs sjukhus. Undersökningen gjordes eftersom SÄS reviderade sitt intranät SIW och gav det en ny layout med ny struktur och innehåll och även ändrad färg från gul till blå.

Den enkät som skickades ut besvarades tyvärr endast av 21,5 % respektive 37,5 % av dem som valts ut som respondenter i de två grupperna vårdpersonal och administrativ personal. I efterhand hade det varit bra att ha ställt en fråga i enkäten om vilka anställda som hade använt det gamla intranätet SIW. De nyanställda som inte hade någon erfarenhet av det gamla kunde ju inte relatera till det nya. Det hade också varit bra att ha ställt någon fråga om vilka andra kommunikationskanaler än intranätet som man använder i sitt arbete.

De resultat som framkommit visar på att det är en relativt hög andel av dem som besvarat enkäten som använder sig av intranätet, över 80 %. Bara drygt en fjärdedel av respondenterna anser dock att det är lätt att hitta det man söker på SIW. Drygt 40 % av de svarande använder i första hand sökfunktionen när de söker och många har åsikter om den i kommentarsfälten. Det handlar bl. a. om att de ofta hamnar på gamla dokument och inaktuella sidor och flera vill ha en mer avancerad sökfunktion med en bättre avgränsning.

SÄS målsättning för det nya intranätet är att interaktiviteten och delaktigheten ska öka på SIW-sidan. Målet är att användarnytta ska öka, intranätet ska vara en naturlig startpunkt för det dagliga arbetet, och att det ska bli lättare att söka efter information (SÄS, 2011). Dessa mål har inte uppfyllts enligt undersökningen. Aktiviteten är hög men interaktiviteten är låg och intranätet används mest som informationskanal.

Det finns en hel del positiva kommentarer om det nya intranätet och de handlar om att man anser att förstasidan är överskådlig, kul med månadens medarbetare och ”mini-inslag” som gör det roligare att gå in.

Intranätet SIW används mest för att få reda på nyheter som händer utanför den egna kliniken. Man använder däremot inte intranätet för att få information om det som ligger närmast, det vill säga bl.a. den egna kliniken. Där är det dialogmöten och direktinformation från klinikledningen som gäller.

Resultaten visade också att majoriteten av respondenterna pratar med sina arbetskamrater om vad de läst på intranätet SIW och en fjärdedel av dem tar upp saker de läst på Intranätet på sina arbetsplatsträffar (APT). Ledningen bör relatera till SIW på APT och också ta tid att visa hur SIW kan användas. Lärandet är socialt och kravet på människors förmåga att kunna sammanfatta, analysera och kritiskt värdera den information man utsätts för ökar i takt med den ökade digitaliseringen (Säljö, 2000). De anställda behöver hjälp med att få en överblick över det som är viktigt i organisationen. De behöver tid för att gemensamt kommunicera med sina arbetskamrater om den information som ledningen vill att de anställda ska ta del av. När människor följer andras exempel, när de genomför en uppgift eller när de pratar med andra människor så sker lärandet (Heide, 2002). Arbetsgivaren har som ambition att SIW ska ge de anställda möjlighet till utveckling och lärande, därför behöver SIW utvecklas så att den också blir en kommunikationskanal.

Det är över hälften av de som svarat som använder Intranätet SIW för att få nyheter om organisationen. Uses and Gratification - teorin (Strömbäck, 2009) handlar om hur människor använder olika medier för att tillfredsställa olika behov. Dessa kan delas upp i kognitiva behov, förströelsebehov och identitetsbehov. Detta betyder att människan är aktiv i användandet av medier. När det handlar om de anställda på SÄS är deras behov av att bli uppdaterade på det som händer, dvs. det Strömbäck kallar för deras kognitiva behov. De anställda tycker också att det är viktigt att man får när-nyheter som till exempel information om månadens anställd. Detta skulle man med Strömbäcks terminologi kunna kalla ett behov av att identifiera sig med det man arbetar med, alltså ett identitetsbehov.

I undersökningen ställdes frågan om man anser att gallerissidorna är en hjälp i det dagliga arbetet. Detta ansåg en stor majoritet av respondenterna. Man får i det här sammanhanget tänka på att det bara var totalt cirka 30 % som svarade på enkäten och det kanske är de som redan använder intranätet i sitt arbete som svarat. Ungefär hälften av de svarande anger att helhetsintrycket av SIW är positivt, men bara drygt 30 % svarar att det är lätt att lära sig och lätt att använda. Ett bra intranät som är användarvänligt och genomtänkt, med

information som är tillgänglig för alla anställda ger en transparent organisation. En av intranätets viktigaste uppgifter är att förenkla det dagliga arbetet för de anställda. Det är då viktigt att förstå mottagarnas behov och förutsättningar (Bark, m.fl. 2002). Även de som svarat på enkäten uppger i ganska stor utsträckning att SIW ställer för stora krav på tekniskt kunnande. Arbetsgivaren kanske behöver närmare undersöka hur man skulle kunna underlätta för de anställda att komma över tekniska svårigheter. Det är framför allt vårdpersonalen som uppger att de har sådana. Det finns fortfarande i stora organisationer personer som hyser misstro mot digitala medier eller mot det man inte behärskar (Strid, 2010). En grundläggande utbildning i hur mediet används och vad ett intranät är bör alltid finnas eftersom omsättningen på personal är stor och det ständigt kommer till nya anställda.

Undersökningen visar att många upplever att det är rörigt på startsidan med för mycket information och rullande text. För unga personer är datoriserade medier inget större problem eftersom de flesta är vana vid datorer och vid mycket och snabb information på en gång. Äldre personer däremot har mött internet i ett senare skede av livet och bland dem kan finnas de som är obekväma med detta medium (Nordicom, 2012).

I ett av SÄS dokument (SÄS, 2011) står det att webbsidan SIW ska vara ett administrativt stöd, att man ska kunna beställa och boka, att man ska finna vårddokumentation, att man ska få lednings- och personalinformation, att det ska ske utveckling och lärande och att det ska finnas diskussion och kommunikation. Undersökningen visar att SIW-sidan i stor utsträckning är ett administrativt stöd för de anställda. Detta framgår av figur 16 (sid. 34) som visar att det är hög aktivitet på t.ex. Gallerisidan Tjänster och verktyg där många administrativa tjänster finns.

Att det sker utveckling och lärande på SIW-sidan är svårare att se. Undersökningen har visat att många har åsikter om utseendet på själva SIW-sidan. Många tycker att det är för mycket information och för rörigt där. Det kan handla om att det är information som flera av de anställda inte tycker att de har nytta och användning för. Strid (1999) beskriver olika problem som Intranät kan skapa, t.ex. problem med att hitta informationen. Det kan vara för mycket information på en gång och det är lite tid för de anställda att söka efter den information man behöver. Detta kan vara särskilt problematiskt i en så komplex organisation som ett sjukhus. Här finns så många olika yrkeskategorier, var och en med sina specifika behov.

Undersökningen har ställt frågor om vad de anställda söker på intranätet och hur ofta de söker just detta. Fördelen med ett intranät är snabbheten, alltså att man som arbetsgivare snabbt kan få ut mycket information till många samtidigt (Strid, 2010). Det är av vikt att man kan få ut riktad information till olika målgrupper, men också att man kan identifiera olika målgrupper. Detta är förutsättningen för att man ska kunna anpassa information så att den upplevs relevant för respektive målgrupp (Strömbäck, 2009).

Massmedieforskaren Denis McQuail (2010) beskriver Push and pull-kommunikationen. Han menar att Pull-kommunikation har uppstått i och med digitaliseringen. En

organisation för ut (push) information i en form som kräver att de anställda hämtar (pull) denna information själva, I fallet SÄS kan detta se ut på följande sätt:



Denna modell förutsätter att båda parter använder sig av mediet och att arbetsgivaren kontrollerar att kommunikationen faktiskt går fram. Mats Bark (2002) påpekar just vikten av att kontinuerligt utvärdera intranätet. I synnerhet är det viktigt att få reda på hur många som inte använder intranätet och varför de inte gör det. I min undersökning har antagligen inte de anställda som inte använder intranätet nåtts, då enkäterna som skickades ut var webbaserade och endast gick ut på de anställdas mail. I en vidare studie skulle det vara intressant att fånga upp dessa personer och ta reda på varför de inte använder SIW.

Det handlar kanske också om i vilken mån man har tid att lära sig hitta och använda sig av sådant som man inte redan visste. De som arbetar i det vårdnära arbetet har ofta inte tid och heller inte alltid tillgängliga datorer (Heide, m.fl., 2005).

Min undersökning visar att det har stor betydelse hur nyhetsflödet på startsidan ser ut. Detta stämmer väl med den forskning (Nygren, 2002) som visar att ett intranäts nyhetsflöde på förstasidan är av avgörande betydelse för att det ska fungera optimalt. Detta betyder att användarna ska gå in på olika sidor och hitta uppdaterade och aktuella nyheter. Denna forskning visar också att när man tar fram en ny version av intranätet så som SÄS har gjort så får man ofta negativa reaktioner. Man ogillar förändring i största allmänhet.

Svaren på enkätfrågorna förefaller spegla områden som är relevanta för undersökningens frågeställningar, det vill säga validiteten i undersökningen torde vara tillfredsställande (Esaiasson, m.fl. 2012). Med tanke på den låga svarsfrekvensen är det svårt att dra några långtgående slutsatser av undersökningen. Trots detta så finns intressanta tendenser i materialet som kan användas som underlag för fortsatt arbete med att utveckla intranätet. Mot bakgrund av vad undersökningen kommit fram till skulle man ändå kunna identifiera några olika utvecklingsområden som SÄS kunde ta fasta på.

- Gör SIW ännu mera användarvänligt genom att rätta upp sökmotorn så att man hamnar på relevanta förslag när man söker efter något man letar efter.

- Utbilda personalen fortlöpande så att de känner till vad man kan hitta under de olika gallerisidorna och att nytillkomna anställda snabbast möjligt blir förtrogna med intranätet.
- Använd APT till att kontinuerligt kommentera och diskutera innehållet på intranätet.
- Ha eventuellt en startsida för alla, men med möjlighet att sedan direkt komma till en egen sida där man får relevant information beroende på vad man arbetar med.

Slutligen finns förslag givna direkt av anställda. Här återges några kommentaren direkt ur enkäten:

- *”Saknar en snabb-länk till förbättringsförslag.”*
- *”Saknar genvägar till funktioner som ofta används inom vården, tex telefonkatalogen”.*
- *”Saknar en rubrik på hemsidan där sjukhusledningen eller chefläkare snabbt kan lägga upp aktuell information, tex om att vi har hög belastning på vårdplatser”.*
- *”Sidan har blivit svårare att hitta på sen uppdateringen. Det är svårt att hitta vissa saker, då det krävs flera ”klick” för något enkelt. Tidigare hittade man saker och ting fortare. Uppdelningen på ”flikar” på startsidan är bra, men det är svårt att veta vad som finns under dem.”*

Slutligen kan man konstatera att just den låga svarsfrekvensen kanske är det tydligaste tecknet på att ett intranät inte alltid är det bästa sättet för en arbetsgivare att kommunicera med sina anställda på. I strävan att komma åt hur man ska kunna öka användandet av intranätet bör nog en enkät kompletteras med andra undersökningsmetoder, t.ex. intervjuer.

8 Litteraturförteckning

Referenser

Bark, M, Heide M, Langen M & Nygren E (2002) *Intranätboken – från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö, Liber

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wägnerud, L. (2012) *Metodpraktikan – konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Författarna och Norstedts Juridik

Hadenius, S., Weibull, L. & Wadbring, I. (2011). *MASSMEDIER – Press, radio och tv i den digitala tidsåldern*. Helsingborg: Ekerlinds förlag

Heide, Mats (2002) *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande*. Lund: Lunds Universitet. Avhandling

Heide, M. Johansson, C. Simonsson, C. (2005) *Kommunikation & organisation* Kristianstad: Liber B

Holst, I. (2012) *Om gallerisidorna, Syfte och innehåll från föregående projektetapp*, Worddokument

Kjernald, S. (2003) *Intranät – ett stöd för sjuksköterskans och undersköterskans arbete* En studentuppsats vid Skövde Universitet, Datavetenskapligt program.

McQuail, D (1997) *Audience analysis*. Thousand Oaks: Sage publications inc.

McQuail D (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. 6th edition. London: Sage publications

Nordicom (2013), *Internetbarometer 2012*, Göteborgs universitet, Nordiskt Informationscenter för Medie- och Kommunikationsforskning

Nygren, E (2002) Användargränssnitt – navigering och layout. I Bark, M, Heide M, Langen M & Nygren E (2002) *Intranätboken – från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö, Liber

Patel, R. & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur

SCB (2000) *Minska bortfallet*. Örebro. Statistiska Centralbyrån.

Strid, J. (1999). *Internkommunikation inom organisationer, företag och myndigheter*. Studentlitteratur, Lund.

Strid, J. (2010) *PM Intranät* Göteborgs universitet

Strömbäck, J. (2009) *Makt, medier och samhälle. En introduktion till politisk kommunikation*. Stockholm: SNS Förlag.

Stukát, S. (1993). *Statistikens grunder*. Lund: Studentlitteratur

Säljö, Roger (2000). *Lärande i praktiken*. Stockholm: Prisma.

SÄS (2011) *SÄS interna webbplats – syfte och mål* Worddokument

SÄS, (2012 a) *Regelverk SÄS interna webbplats*. Worddokument

SÄS (2012 b) *SÄS Projektplan "SIW- utveckling 2012-2013*. Worddokument

Telleen, S. (1997) *Do you really want an Intranet?* <http://iorg.com/papers/want.html>

Bilaga 1

Enkäten.

Vem är du?

1. Kön

Man

Kvinna

2. Ålder

18-29 år

30-49 år

50 år eller äldre

3. Vad arbetar du som

Undersköterska

Sjuksköterska

Läkare

Annan profession i vården, t ex sjukgymnast, arbetsterapeut, psykolog

Administrativ personal

Chef

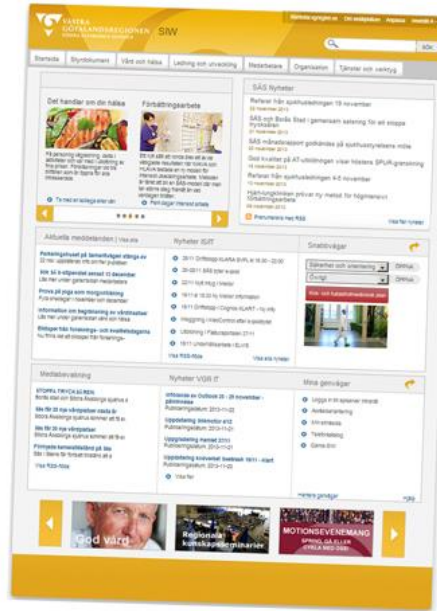
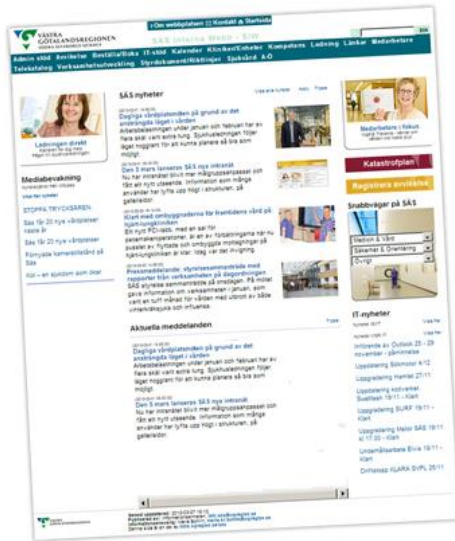


Bild. Äldre version av SIW (till vänster) och nya SIW (till höger).

Nedan följer frågor och påståenden om hur du använder SIW. Svarsalternativen för påståenden är i fem steg, från instämmer helt till tar avstånd från helt.

4. Hur ofta är du inne på intranätet SIW?

- Flera gånger varje dag
- En gång per dag
- Flera gånger per vecka
- Mindre än en gång per vecka

5. Användarvänlighet

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar delvis avstånd från	Tar helt avstånd från
Mitt helhetsintryck av det nya intranätet är positivt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att lära sig använda och hitta i det nya intranätet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är kortare vägar (färre klick) till den information jag behöver/är intresserad av nu än tidigare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag hamnar oftare fel nu när jag använder intranätet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intranätet är det bästa sättet att få information om sådant jag behöver veta i mitt arbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag pratar om sånt jag har fått veta på intranätet med mina arbetskamrater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag tar upp saker på APT som jag har läst på intranätet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag tycker att intranätet ställer för stora krav på tekniskt kunnande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Att bevaka intranätet tar för mycket tid från mitt arbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intranätet ger mig en bra överblick över hela vår organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intranätet gör att jag har bättre förståelse för verksamheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Hur använder du intranätet?

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar delvis avstånd från	Tar helt avstånd från
Jag använder intranätet för att få reda på nyheter om SÄS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag använder intranätet för att få reda på nyheter på min klinik/enhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag använder intranätet för att det hjälper mig i mitt dagliga arbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag använder intranätet för att det hjälper mig att förbereda mig inför patientmöten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag använder intranätet för att kommunicera med mina arbetskamrater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag använder intranätet för att kommunicera med sjukhusledningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jag använder intranätet för att kommunicera med klinikledningen

Jag använder intranätet för att få personaladministrativ information (scheman, löner etc)

Jag använder intranätet för att få ny kunskap om organisationen



Bild. Sökfunktionen upp till höger på sidor i nya SIW.

7. Sökning av information

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar delvis avstånd från	Tar helt avstånd från
Jag hittar lätt det jag söker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag söker använder jag framförallt sökfunktionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag söker använder jag framförallt A till Ö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag söker klickar jag mig framförallt fram i menyer och länkar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Startsidans innehåll

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar avstånd från	Tar helt avstånd från
Startsidans layout får mig att vilja gå vidare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Startsidans innehåll är mycket relevant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Detta saknar jag på startsidan:					
<hr/>					
<hr/>					

På nya SIW finns sex gallerisidor med olika innehåll som ska underlätta din sökning av information. Dessa utgår från startsidan och vi vill nu veta vad du tycker om dessa gallerisidor.

Startsida	Styrdokument	Vård och hälsa	Ledning och utveckling	Medarbetare	Organisation	Tjänster och verktyg
-----------	--------------	----------------	------------------------	-------------	--------------	----------------------

9. Vilken gallerisida besöker du oftast? Rangordna (1=oftast, 6=minst ofta). Du kan bara använda 1 en gång, 2 en gång osv.

	1	2	3	4	5	6
Styrdokument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vård och hälsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ledning och utveckling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medarbetare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjänster och verktyg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Hur ofta är du inne på respektive gallerisida?

	Flera gånger per dag	En gång per dag	Flera gånger i veckan	En gång per vecka	Mera sällan
Styrdokument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vård och hälsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ledning och utveckling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medarbetare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjänster och verktyg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nedan kommer påståenden om gallerisidorna. Svartalternativen är i fem steg från instämmer helt till tar avstånd från helt.

11. Alla gallerisidor

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar avstånd från	Tar helt avstånd från
Gallerisidorna hjälper mig mycket i mitt arbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gallerisidorna gör det lätt att hitta vad jag söker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Styrdokument

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar avstånd från	Tar helt avstånd från
Här hittar jag det jag behöver för att göra mitt jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har användning av den information som finns där	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentar:					

██

██

13. Vård och hälsa

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar avstånd från	Tar helt avstånd från
Här hittar jag det jag behöver för att göra mitt jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har användning av den information som finns där	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentar:					

██



14. Ledning och utveckling

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar avstånd från	Tar helt avstånd från
Här hittar jag det jag behöver för att göra mitt jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har användning av den information som finns där	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentar:					



15. Medarbetare

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar avstånd från	Tar helt avstånd från
Här hittar jag det jag behöver veta om min anställning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har användning av den information som finns där	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentar:					



16. Organisation

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar avstånd från	Tar helt avstånd från
Här hittar jag det jag behöver för att göra mitt jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har användning av den information som finns där	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentar:					

██

██

17. Tjänster och verktyg

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar avstånd från	Tar helt avstånd från
Här hittar jag det jag behöver för att göra mitt jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har användning av den information som finns där	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentar:					

██

██

18. Övriga synpunkter, förslag och idéer:

██

Boel Rosbäck MKV

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Tack för din medverkan!

Bilaga 2

Hej!

I mars 2013 fick SÄS intranät en nytt utseende och ny struktur. Vi har strävat efter att samla ihop och lyfta fram tjänster, funktioner och information på ett tydligare sätt än tidigare..

Nu har SÄS informationsenhet bett Boel Rosbäck, student inom medie- och kommunikationsvetenskap vid Göteborgs universitet, att undersöka vad SÄS medarbetare tycker om det nya SIW. En webbenkät skickas därför under veckan till ett slumpmässigt urval av anställda.

Alla synpunkter är viktiga och därför hoppas vi att du kan stötta oss och uppmuntra de medarbetare som får enkäten att svara på frågorna. Det kommer att ta ca 10 min. Alla som svarar har möjlighet att delta i utlottningen av 20 biobiljetter.

Sista datum att svara är 10 december. Svaren, som behandlas anonymt, kommer att ligga till grund för det fortsatta utvecklingsarbetet av SIW.

Resultatet av enkäten presenteras på SIW-sidan under våren 2014.

Har du frågor hör av dig till mig.

Maria Bohlin

Bilaga 3

Hej

Vi vill veta vad du tycker om nya SIW – dina synpunkter har betydelse!

I mars 2013 fick SÄS intranät en nytt utseende och ny struktur. Vi har strävat efter att lyfta fram tjänster, funktioner och information som många använder.

Nu har SÄS informationsenhet bett Boel Rosbäck, student inom medie- och kommunikationsvetenskap vid Göteborgs universitet, att undersöka vad SÄS medarbetare tycker om det nya SIW. Denna webbenkät skickas därför till ett slumpmässigt urval av anställda.

Dina synpunkter är viktiga och därför hoppas vi att du vill hjälpa oss. Det kommer att ta ca 10 min att besvara frågorna. Alla som svarar har möjlighet att delta i utlottning av 20 biobiljetter.

Sista datum för att svara är **10 december**. Svaren, som behandlas anonymt, kommer att ligga till grund för det fortsatta utvecklingsarbetet av SIW.

Resultatet av enkäten presenteras på SIW-sidan under våren 2014.

Du kommer till den genom att klicka på följande länk: [Länk till enkäten](#)

Om det krävs att du loggar in, för att kunna genomföra undersökningen, använd följande lösenord: D4F3V2Y6

Fungerar inte länken klipp ut följande adress och klistra in den i din webbläsare.

www.esmaker.net/nx2/s.aspx?id=94b7f1cb7be8

Har du frågor kring innehållet i enkäten kontakta

Boel Rosbäck gusroboe@student.gu.se.

Har du tekniska frågor kring enkäten skicka epost till webb.sas@vgregion.se.

Tack för din medverkan!