



LUNDS UNIVERSITET

Campus Helsingborg

Institutionen för Service Management

Vad ska prioriteras?

*En studie av intranätets tänkbara användningsområden
inom hälso- och sjukvården*

Jenny Karlsson

Sofie Karlsson

Sofia Persdotter

Handledare:

Hervé Corvellec

Filippa Säwe

C-uppsats

VT 2008

15 Hp

Sammanfattning

- Titel** Vad ska prioriteras? En studie av intranätets tänkbara användningsområden inom hälso- och sjukvården.
- Författare** Jenny Karlsson, Sofie Karlsson & Sofia Persdotter.
- Handledare** Hervé Corvellec & Filippa Säwe.
- Problem-
diskussion** Intranät har blivit en viktig kommunikationskanal för många organisationer. Inom hälso- och sjukvården där mötet med patienter är verksamhetens syfte, är datorn och därmed intranätet enbart ett komplement till medarbetarnas arbetsuppgifter. Är det möjligt att använda intranätet som den centrala kommunikationskanalen inom en verksamhet som denna?
- Syfte** Uppsatsens syfte är att undersöka intranätets tänkbara användningsområden för sjuksköterskor inom den offentliga hälso- och sjukvården.
- Metod** För att kunna besvara syftet valdes en kvalitativ ansats. Intervjuer genomfördes för att samla in det empiriska materialet.
- Slutsatser** Intranätet på Helsingborgs lasarett är inte tillräckligt anpassat för verksamheten då många sjuksköterskor berättar att de ofta använder sig av andra kanaler för att hitta det de söker. Användandet har inte med tillgängligheten av datorer att göra utan det handlar snarare om verksamhetens syfte samt brist på utbildning och socialisering. Samarbetet mellan redaktörer och chefer brister ofta när det gäller arbetet med intranätet. Webbredaktörerna kan förmedla allmän information till medarbetarna men det är i de olika nätverken det uppstår betydelsefull information och kunskapsutbyte. En sammanfattande slutsats är att det finns många olika användningsområden men att det krävs förbättringar för att intranätet ska fungera som ett processtöd.

Nyckelord Intranät, arbetsredskap, informationsmängd, gatekeeper, explicit och implicit kunskap, nätverk.

~ Författarnas tack ~

Vi vill tacka Git-Ann Byström och Margareta Davegårdh på Helsingborgs lasarett för deras trevliga bemötande och positiva inställning till vår uppsats. Vi vill även tacka webbredaktörer, verksamhetschefer och sjuksköterskor på de två verksamhetsområdena för att de, trots den rådande strejken, ställde upp på intervjuer. Stort tack!

Vi vill också rikta ett stort tack till handledarna Filippa Säwe och Hervé Corvellec vid Institutionen för Service Management vid Lunds Universitet, Campus Helsingborg, för deras hjälpsamhet och vägledning under skrivandets gång.

Helsingborg, maj 2008.

Jenny Karlsson

Sofie Karlsson

Sofia Persdotter

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	1
1.1 PROBLEMDISKUSSION	5
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	6
1.3 TIDIGARE FORSKNING	6
1.4 AVGRÄNSNING.....	7
1.5 INTRANÄTET PÅ HELSINGBORGS LASARETT	8
1.6 DISPOSITION.....	8
2 TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	9
2.1 ORGANISATIONSSTRUKTUR.....	9
2.2 INTRANÄTETS UTVECKLINGSFASER.....	9
2.3 INTRANÄTET SKAPAR BETEENDEFÖRÄNDRINGAR.....	10
2.4 INFORMATIONSSPRIDNING	11
2.4.1 Gatekeeper.....	12
2.4.2 Hur förmedlas innehållsrik information?	13
2.5 ORGANISATIONS LÄRANDE	13
2.5.1 Implicit & explicit kunskap.....	14
2.5.2 Knowledge Management	15
2.5.3 Nätverk	15
2.6 TEORETISK MOTIVERING	16
3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	17
3.1 VÅR FÖRFÖRSTÄELSE.....	17
3.2 TEORI TILL EMPIRI.....	17
3.3 FÖRSTA KONTAKTEN MED FÄLTET	18
3.4 URVAL	19
3.5 INTERVJU	20
3.5.1 Intervjuguide.....	20
3.5.2 Intervjuer med webbredaktörer	21
3.5.3 Intervjuer med sjuksköterskor.....	21
3.5.4 Transkribering av intervju.....	22
3.6 SAMMANFATTNING	23
4 ANALYS & REDOVISNING AV EMPIRISKT MATERIAL	25
4.1 INTRANÄTET PÅ HELSINGBORGS LASARETT	25
4.1.1 Hur används intranätet?.....	25
4.1.2 Intranätets implementering genom utbildning & socialisering	26
4.2 FÖRÄNDRAT ANVÄNDARANSVAR	27
4.2.1 Patienter prioriteras före informationssökning.....	28
4.2.2 Försämrade kvalitet.....	29
4.3 ÖKAD INFORMATIONSMÄNGD	30
4.3.1 Vem tolkar informationen?.....	31
4.3.2 Vem ansvarar för informations spridningen?.....	32
4.3.3 Redaktörernas funktion som gatekeepers	33
4.4 LÄRANDET MELLAN MEDARBETARNA	34
4.4.1 Kunskapsnätverk på Helsingborgs lasarett.....	35
4.5 SAMMANFATTANDE ANALYS.....	36
5 SLUTSATSER	38
6 REFLEKTION & DISKUSSION	40
7 KÄLLFÖRTECKNING	42
8 BILAGOR	44
8.1 INTERVJUGUIDE, WEBBREDAKTÖRER. HELSINGBORGS LASARETT.	44
8.2 INTERVJUGUIDE, SJUKSKÖTERS KOR. HELSINGBORGS LASARETT.	45

1 Inledning

I kapitlet presenteras bakgrunden till studien samt en problemdiskussion kring det valda ämnet. Studiens syfte och frågeställningar tydliggörs därefter. Fältets tidigare forskning presenteras och följs av de avgränsningar som gjorts i uppsatsen. Intranätet på Helsingborgs lasarett kommer därefter presenteras för att du som läsare ska få en uppfattning av vilken empiri som ligger till grund för uppsatsen. Kapitlet avslutas med en disposition.

”Ibland säger vissa att vill man inte att någon ska läsa det publicerar man det på intranätet.”¹

Idag har de flesta stora svenska företag ett intranät som används för att sprida information och kunskap inom organisationen. Intranätens snabba spridning beror på att det är en billig och effektiv kommunikationskanal. För många företag har införande av intranät medfört att traditionella kommunikationskanaler som personaltidningar i pappersformat och anslagstavlor knappt används längre. Det har dock visat sig att intranät inte används i den utsträckning som önskas. Forskare inom ämnet menar att personer som ansvarar för design och publicering av material ofta inte har användarnas behov och önskemål klara för sig vilket kan vara en orsak till att intranät inte används.

Forskning inom hälso- och sjukvården och dess intranät är ännu begränsad. Den forskning som finns pekar dock på att det kan finnas en problematik kring intranätets implementering och dess användning inom hälso- och sjukvården. Det kan bero på att användarna har mycket specialistkunskaper vilket kan göra att den specifika information de behöver kan vara svår att förmedla via intranätet.

Hälso- och sjukvården är en stor sektor där många medarbetare har som främsta mål att hjälpa andra människor. Arbetsbelastningen är ofta tung och det gäller att hela tiden prioritera. Finns det över huvud taget möjlighet för medarbetarna inom hälso- och sjukvården att hålla sig kontinuerligt uppdaterade genom intranätet? Kan det vara så att information och kunskap nu helt passerar vissa medarbetare på grund av att intranätet är den dominerande informations- och kommunikationskanalen? Kan det vara så att medarbetare inom hälso- och sjukvården idag, efter implementeringen av ett intranät, är sämre uppdaterade än innan?

¹ Intervju, webbredaktör 1. 2008-04-23.

1.1 Problemdiskussion

Intranät är ett arbetsverktyg som används som en kommunikationskanal både av ledning och av medarbetare. Det kan användas som ett sökverktyg för att hitta information men kan även vara ett processtöd som gynnar organisationen.² Intranät används idag av många stora organisationer som ett medium för att sprida intern information.³ Mediets snabba spridning har medfört att information snabbt finns tillgänglig för alla medarbetare vilket kan leda till en effektivare organisation. Intranätet främjar den interna kommunikationen, tillgången till information ökar samtidigt som det underlättar utbyte av information och erfarenheter mellan medarbetarna.⁴ Medarbetare som tidigare inte har kommunicerat med varandra har med intranätet fått möjlighet att utbyta kunskap och information. En gemensam informations- och kommunikationskanal kan leda till en öppnare organisation där samtliga medarbetare har tillgång till samma information och kan på så vis bidra till en ökad förståelse för organisationen.⁵

Mats Bark, konsult i organisationskommunikation, menar att intranätet bör ses som ett komplement till andra interna traditionella kommunikationskanaler som till exempel möten och personaltidningar. Ofta läggs för stort fokus enbart på intranätet. Bark menar även att det är viktigt att ha förståelse för att kommunikation måste spridas genom olika medium för att nå samtliga medarbetare. Han menar vidare att intranät inte enbart ska ses som en informationskälla utan att det är viktigt att användandet skapar ett mervärde för medarbetarna och på så vis för hela organisationen. Intranätet bör vara ett processtöd i medarbetarnas dagliga arbete.⁶

Hälso- och sjukvården är en tjänsteverksamhet som bygger på möten mellan människor. Till skillnad från många andra typer av verksamheter, där datorn och intranätet finns framför individen under hela arbetsdagen, är inte datorn ett självklart arbetsverktyg för vårdpersonalen. Vi har därför valt att studera hur sjuksköterskor använder intranätet som ett

² Bark, M. (1997). "Inledning – en presentation av boken". I Bark, M. (red.). *Intranät i organisationens kommunikation*. Uppsala: Konsultförlaget.

³ Lehmuskallio, S. (2008). Intranet editors as corporate gatekeepers and agenda setters. *Corporate Communications: An international Journal*. Vol. 13, nr. 1.

⁴ Bark (1997). "Problem och lösningar". I Bark (red.).

⁵ Ibid.

⁶ Bark (2002). "Intranät – strategiska vägval". I Bark, M. och Heide, M. (red.). *Intranätboken – från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber.

arbetsverktyg då deras huvuduppgift inte är att sitta framför en dator utan att ta hand om patienter.

1.2 Syfte och frågeställning

Uppsatsens syfte är att undersöka intranätets tänkbara användningsområden för sjuksköterskor inom den offentliga hälso- och sjukvården. För att besvara vårt syfte har vi formulerat forskningsfrågan:

- *Vilka faktorer påverkar användandet av intranätet för sjuksköterskor på Helsingborgs lasarett?*

1.3 Tidigare forskning

Dr. Steven Telleen, datorkonsult på Amdahl Corporate Relations, myntade begreppet intranät år 1994. Han menar att intranät är en form av infrastruktur som baseras på Internets standard och verktyg men som är fokuserad till en begränsad och väldefinierad grupp.⁷ Bark utvecklar begreppet ytterligare och definierar begreppet intranät på följande sätt:

*Ett TCP/IP-baserat företagsnätverk med ett enhetligt användargränssnitt, oberoende av datorplattform och servermiljö, anpassat för att stärka och utveckla den interna informationen/kommunikationen, underlätta tillgången till och utbytet av kunskap/data inom organisationen, samt fungera som ett interaktivt arbetsredskap för att understödja processer och arbetssituationer.*⁸

Barks definition ger en bred bild av intranätets uppbyggnad och användningsområde och ger en, enligt oss, bättre definition av intranätet än andra forskare. Bark beskriver att intranätet kan stärka och utveckla den interna informationen och kommunikationen samt underlätta tillgång till och utbyte av kunskap och data inom organisationen. Han menar att intranätet även ska fungera som ett interaktivt arbetsredskap för att stödja processer och arbetssituationer.⁹

⁷ Telleen, S. och Meltzer, B. (1997). Integrating legacy systems with intranets. *Business communications review*. Vol.27, nr.7.

⁸ Bark (1997). "Inledning - en presentation av boken". I Bark (red.).

⁹ Ibid.

Intresset för intranät är stort, det visar den snabba spridningen av intranät inom dagens organisationer, men trots det är intresset hos etablerade kommunikationsforskare måttligt.¹⁰ Det finns begränsad forskning om intranätets funktion inom offentliga organisationer och knappt existerande med fokus på hälso- och sjukvården. Likaså är det sällan forskat utifrån ett användarperspektiv. Dagens forskning är ofta utförd av systemvetare eller företagsekonomer med fokus på den privata sektorn. Forskningens fokus riktas idag mot två perspektiv, dels den teknologiska där intranätets uppbyggnad och funktion är centralt men även ett effektivitetsperspektiv där lärande och kunskapsöverföring är viktiga begrepp för att förbättra och effektivisera organisationen. Gemensamt för dessa forskare är att de allt som oftast intar ett ledningsperspektiv snarare än ett användarperspektiv.

Den tidigare forskning som finns inom ämnet visar ofta på de fördelar som finns med att implementera ett intranät i organisationen. Mellanie Hills, intranätstrateg och projektledare, beskriver till exempel det påtagliga och icke- påtagliga fördelarna ett intranät skapar. Hon menar att ett intranät är snabbt och enkelt, billigt och tidseffektivt samt att det främjar den interna kommunikationen och underlättar utbytet av kunskaper och erfarenheter.¹¹ Heide beskriver att faktorer som organisationens storlek, typ av verksamhet och organisationsstruktur är faktorer som ligger till grund för hur intranätet kommer att fungera i praktiken.¹²

Forskningen inom ämnet berör till stor del intranätet som en del i organisationslärandet, det vill säga hur intranätet används för att sprida kunskap inom organisationen. Med hjälp av informations- och kommunikationsteknik kan organisationen på ett effektivare sätt utvinna mer användbar kunskap.¹³

1.4 Avgränsning

Uppsatsen har sin utgångspunkt i den offentliga hälso- och sjukvården och kommer därför inte att beröra den privata sektorn inom liknande områden. Uppsatsens avgränsas genom att intranätet belyses utifrån ett användarperspektiv snarare än dess teknologiska uppbyggnad och

¹⁰ Heide, M. (2002). *Intranät - en ny arena för kommunikation och lärande*. Doktorsavhandling. Lunds Universitet. Sociologiska institutionen.

¹¹ Bark (1997). "Problem och lösningar". I Bark (red.).

¹² Heide, M. (1997). "Intranät - Produkt och processkapare". I Bark (red.).

¹³ Heide (2002).

funktionalitet. Uppsatsens syfte är att belysa intranätets tänkbara användningsområden för medarbetarna snarare än att fokus riktas mot dess användning som informations- och kommunikationskanal utifrån ett ledningsperspektiv. Fallstudien avgränsas ytterligare till att endast studera hur intranätet används som arbetsverktyg för personalkategorin sjuksköterskor inom två verksamhetsområden på Helsingborgs lasarett.

1.5 Intranätet på Helsingborgs lasarett

Den fallstudie som ligger till grund för uppsatsens problematik är begränsad till två verksamhetsområden på Helsingborgs lasarett. Intervjuer har gjorts på respektive verksamhetsområde med fokus på hur intranät används som ett arbetsredskap av sjuksköterskor inom den offentliga hälso- och sjukvården. Helsingborgs lasarett införde sitt intranät, vid namn Inblick, som informations- och kommunikationskanal år 2001 och är idag verksamhetens primära interna kanal. Verksamhetens intranät har under åren utvecklats och förändrats. För drygt ett år sedan förändrades intranätets utseende för att skapa en enhetlighet inom hela Region Skåne.

1.6 Disposition

I kommande kapitel presenteras de teoretiska utgångspunkter som ligger till grund för analysen. Därefter följer kapitlet tillvägagångssätt där den metod som använts för att samla in det empiriska materialet beskrivs. Senare presenteras uppsatsens analys och redovisning av empiriskt material. I kapitlet analyseras uppsatsens teoretiska utgångspunkter tillsammans med det empiriska materialet. I slutsatserna besvaras uppsatsens frågeställning. Därefter följer en reflektion och diskussion där intressanta aspekter lyfts fram och diskuteras i ett vidare sammanhang. Där ges även förslag på vidare forskning. Varje kapitel inleds med en ingress för att tydliggöra för vad som behandlas i kapitlet.

2 Teoretiska utgångspunkter

I kapitlet presenteras uppsatsens teoretiska utgångspunkt och centrala begrepp som senare, tillsammans med det empiriska materialet, ligger till grund för analysen. Kapitlet avslutas med en teoretisk motivering där vi redogör för varför de valda teorierna är viktiga för uppsatsen.

2.1 Organisationsstruktur

Henry Mintzberg, professor i Management Studies, menar att hälso- och sjukvården kan ses som en *professionell byråkrati* då den karaktäriseras av standardiserad kunskap. Arbetsrutinerna är förutsägbara, effektiva och standardiserade men samtidigt komplexa. I en professionell byråkrati förlitar sig ledningen på medarbetarnas kompetens. Medarbetarna har makten och förlitar sig på sin kunskap och erfarenhet vilket styr dem i deras beslut istället för en högre auktoritär ledare. Det medför att den professionella byråkratin skiljer sig från den traditionella byråkratin som är standardiserad och decentraliserad.¹⁴

Mats Heide, universitetslektor och filosofie doktor i medie- och kommunikationsvetenskap, menar att om implementeringen av ett intranät skall fungera optimalt i praktiken krävs en annan organisationskultur och organisationsstruktur än vad som existerar i traditionella, hierarkiska företag. Trots att ledningen inte aktivt försöker förändra och anpassa kulturen och strukturen sker ständiga sociala och kulturella förändringar inom organisationer som använder ett intranät. Heide menar att den mest uppenbara förändringen är det sätt informationen når medarbetarna.¹⁵

2.2 Intranätets utvecklingsfaser

Intranätets implementering kan enligt Bark och Heide definieras utifrån två olika faser. I den *första fasen* ser de intranätet enbart som en informationskanal, en elektronisk anslagstavla. I fasen sprids relativt allmän information som till exempel organisationsförändringar och scheman. Intranätet ses då som ett komplement till andra traditionella kommunikationskanaler. En risk kan uppstå om traditionella kanaler helt ersätts av intranätet

¹⁴ Mintzberg, H. (1993). Kap. 9-11. *Structure in fives: Designing Effective Organizations*. London: Prentice Hall.

¹⁵ Heide (2002). "Intranät och Knowledge Management". I Bark och Heide (red.).

då det kan medföra att vissa medarbetare aldrig nås av viktig information.¹⁶ I den *andra fasen* menar Bark och Heide att intranätet används som ett arbetsverktyg. Fasen blir möjlig då information som stödjer medarbetarnas dagliga arbete publiceras istället för att enbart vara en elektronisk anslagstavla. Informationen kan till exempel bestå av manualer, blanketter och instruktioner. Desto mer intranätet implementeras i organisationen desto mer utvecklas det till att vara ett processtöd för individ och organisation. Genom att medarbetarna snabbt kan hitta de verktyg de behöver för att genomföra sina arbetsuppgifter stödjer intranätet organisationen som då kan bli mer effektiv.¹⁷

2.3 Intranätet skapar beteendeförändringar

Många forskare menar att det sker en förändring kring en organisations informations-spridning efter att ett intranät implementerats. Heide menar att organisationer använder sig av en *push-modell* vid informations-spridning innan ett intranät implementeras.¹⁸ *Push-* modellen innebär att informationen förmedlas, ”trycks ut”, från ledningen till medarbetarna.¹⁹ Då ett intranät införs i organisationen förskjuts kontrollen över informationsflödet från den som skapar informationen till den som använder den. Användaren får således en större tillgång till information genom intranätet men även ett större ansvar att hålla sig uppdaterad och aktivt söka information.²⁰ Genom ett intranät förändras informationskulturen och övergår till det Heide kallar för en *pull-modell*. Det innebär att medarbetaren själv hämtar information som denne anser sig behöva för att kunna utföra sitt arbete snarare än att lita på den information som har förmedlats av någon annan. *Pull-* modellen ställer således större krav på att medarbetarna är aktiva i sitt informationssökande.²¹ Övergången till ett allt mer aktivt informationssökande beskriver Telleen som en viktig aspekt i de beteendeförändringar som är en konsekvens av att ett intranät införts.²² Han menar även att beteendeförändringen kan öka motivationen hos medarbetarna att läsa och hålla sig uppdaterade. En annan förändring är den nya öppenhet, eller offentlighet, som intranätet bidrar med i samband med att allt mer information finns tillgänglig. Medarbetarna får genom intranätets tillgänglighet en ökad

¹⁶ Bark och Heide (2002). ”En introduktion till Intranätboken” I Bark och Heide (red.).

¹⁷ Bark och Heide (2002). ”En introduktion till Intranätboken”. I Bark och Heide (red.).

¹⁸ Heide (2002). ”Intranät och Knowledge Management”. I Bark och Heide (red.).

¹⁹ Bark (1997). ”Problem och lösningar”. I Bark (red.).

²⁰ Heide (2002). Kap. 4.

²¹ Ibid.

²² Heide (2002). ”Intranät och Knowledge Management”. I Bark och Heide (red.).

förståelse för organisationen.²³ Heide menar även att gränserna mellan sändare och mottagare suddas ut. Genom intranätets införande kan samtliga medlemmar i organisationen både producera och konsumera den information som finns tillgänglig. Organisationens medarbetare kan själva publicera information, oberoende var i organisationshierarkin de befinner sig.²⁴

Organisationen kan mötas av motstånd från medarbetarna vid införande av ett intranät. Heide beskriver att det inte är en självklarhet att ett intranät kommer att accepteras av medarbetarna. De ökade kraven på medarbetarna kan leda till att de endast söker den information de är intresserade av och kan då förlora information som kan vara viktig i deras arbete. Den information medarbetarna undviker berör enligt Heide ofta den information som handlar om den övergripande verksamheten eller ledningen. Han anser att det är vanligt att medarbetarna inte ser något intresse i att ta del av informationen och förstår inte heller konsekvenserna av sitt handlande. Det innebär att ledningen ibland ändå, trots intranätet, behöver ”trycka ut” information vilket gör att organisationen återigen använder sig av en *push-* modell.²⁵

2.4 Informationsspridning

Informationsflödet i samhället är idag stort. Inom många företag läggs mycket tid på att sortera och sälla bland information. Det är ofta svårt för medarbetarna att veta vad som är viktigt att läsa och vad som kan slängas direkt. Jan van Cuilenberg, professor, menar att det inte går att påverka människor genom att öka informationsmängden.²⁶

James W Carey, verksam inom journalistik, grundade begreppen transmissionsperspektivet och det meningsskapande perspektivet. *Transmissionsperspektivet* innebär att information och kunskap kan spridas direkt till mottagaren via medier och mottagaren kan då direkt uppfatta och ta till sig informationen. Det *meningsskapande perspektivet* beskriver kunskap som något som uppstår i kommunikationen mellan människor.²⁷ Diskussionen kring intranät har ofta sin utgångspunkt i ett transmissionsperspektiv och fokus riktas på hur effektiv informations-spridning skapas genom välutvecklade kommunikationskanaler och system. Heide menar att mer information efter hand publiceras på intranätet vilket medför att

²³ Ibid.

²⁴ Heide (2002). Kap. 4.

²⁵ Heide (2002). Kap. 4.

²⁶ Högström et al. (1999).

²⁷ Heide (2002). ”Inledning”.

medarbetarna kan få svårt att veta vilken information som är viktig, han kallar detta fenomen för *information overload*.²⁸ Den stora mängden information kan skapa en viss problematik. Informationen kan vara svår att förstå för de medarbetare som saknar bakgrundskunskap. Det kan vara ett problem att förstå vad informationen på intranätet betyder för individen och för dennes avdelning. Intranätet för således med sig en viss tolkningsproblematik.²⁹

Charles A O'Reilly, professor i Management, fann i en studie att många medarbetare är nöjda med den information de har tillgång till, det menar även de medarbetare som har tillgång till för mycket information. O'Reilly menar dock att det finns ett negativt samband mellan för mycket information och kvaliteten på medarbetares arbete. Han menar att medarbetare borde få hjälp att tolka informationen istället för att själva behöva hantera en stor mängd information.³⁰

2.4.1 Gatekeeper

Sari Lehmuskallio, verksam inom språk och kommunikation, menar att begreppet *gatekeeper* ur ett intranätperspektiv syftar till den person eller de personer som lägger ut information på intranätet. De har i uppgift att avgöra vilken information som är användbar och viktig för intranätet och dess användare. Deras arbete skall resultera i att intranätet inte blir överfullt med oväsentlig information. En ansvarsfull *gatekeeper* gör alltid en noggrann övervägning om informationen är viktig för medarbetarna i förhållande till vilken information ledningen vill förmedla. Då ansvaret för intranätets publikationer ofta ligger på en enskild individ eller på en mindre grupp individer medför det att informationen ofta bedöms subjektivt. Det kan till exempel bli en överrepresentation av en viss sorts information vilket kan leda till att bara en mindre grupp medarbetare har användning för informationen medan andra ser den som irrelevant.³¹

Heide menar att ett intranät för med sig nya kommunikationsroller vilket kan innebära att redaktörerna får en förändrad funktion och ökad makt. Det är viktigt med ett bra samarbete mellan chefer och webbredaktörer. Chefen kan då förvänta sig att redaktören är medveten om

²⁸ Heide (1997). "Intranät - produkt och processkapare". I Bark (red.).

²⁹ Heide (2002). Kap. 4.

³⁰ O'Reilly, C.A. (1980). Individuals and information overload in organizations: Is more necessarily better? *Academy of Management Journal*. Vol. 23, nr. 4. Sid. 684-696.

³¹ Lehmuskallio (2008).

syftet med intranätet och dess innehåll samt kunna bidra till dess utveckling. Redaktören kan i sin tur förvänta sig att få det stöd som är nödvändigt för att kunna utföra sina uppgifter. Det kan innebära att det finns en projektgrupp eller ett nätverk redaktören kan medverka i där det finns möjlighet till utbildning för att kunna bidra till utvecklandet av intranätet. Det är en fördel om redaktören och chefen kan arbeta tillsammans med att tolka information som kommer från ledningen till avdelningen eftersom de har samma förutsättningar och intressen.³²

2.4.2 Hur förmedlas innehållsrik information?

Richard L Daft och Robert H Lengel, båda professorer i Management, har utvecklat en teori kring hur information sprids. Teorins centrala begrepp är *richness* och *reach*. *Richness* syftar till informationens kvalité samt dess innehållsrikedom medan *reach* handlar om att informationen når en större mängd mottagare. Begreppen innebär att *richness*, rik och rätt information, enbart kan nå ett fåtal individer medan *reach*, generell information, når en större mängd mottagare.³³

Med dagens teknologi öppnas nya möjligheter att sprida anpassad information till en större mängd mottagare. Nätverk skapas med hjälp av teknologin och desto fler människor som ansluts till dem desto större möjlighet finns att sprida anpassad information. Det får till följd att möjligheten till att öka informationsspridningens räckvidd, *reach*, har ökat samtidigt som informationen kan anpassas till mängden, *richness*. Tidigare var informationen bunden till en bärare som enbart kunde sprida informationen vidare till ett antal mottagare men med hjälp av informationsteknik är inte informationen bunden till en fysisk bärare utan kan spridas till en större mängd människor. Tidigare har organisationers hierarki och informationskontroll påverkats mycket av informationens värde. Ju mer värdefull informationen är desto färre människor inom organisationen kan ta del av den. Med teknologin kan nu innehållsrik information spridas till en större mängd mottagare vilket leder till att hierarkin och kontrollen förändras.³⁴

³² Bark (1997). "Problem och lösningar". I Bark (red.).

³³ Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*: Vol. 32, nr. 5. Sid. 554-571.

³⁴ Evans, P. B. & Wurster, T. S. (1997). Strategy and the new economics of information. *Harvard Business Review*: Vol. 75, nr. 5. Sid. 71-82.

2.5 Organisationslärande

Organisationslärande handlar om hur organisationer tar till vara på kunskapen inom organisationen samt vilken roll kommunikationen har för lärandet. Heide menar att allt lärande innebär någon form av kommunikation, vilket innebär att den är nödvändig för att det ska uppstå ett lärande i organisationen.³⁵ John Seely Brown, doktor , och Paul Duguid, professor, menar att det finns en skillnad mellan kunskap och information. De menar att *kunskap* är kopplad till en eller flera personer, att den är svår att separera från en specifik situation samt att den kräver engagemang och förståelse. De anser att *information* är oberoende och otillräcklig samt att den kan lagras i dokument och enkelt skickas mellan personer och databaser.³⁶

Inom forskningsfältet finns det två perspektiv, systemstrukturellt och sociokulturellt, där kommunikationen är det centrala. Det *systemstrukturella perspektivet* utgår från ett funktionalistiskt synsätt där organisationer uppfattas som statiska och fysiska enheter. Kommunikationen uppfattas som en överföringsprocess av information. Kunskap ses som något som speglar verkligheten och anses vara allmänna, sanna och objektiva. Kunskap är något som är konkret och kan transporteras och förflyttas mellan människor via olika medier. Organisationslärande handlar om att förvärva och distribuera information och kunskap mellan de olika organisationsmedlemmarna. Det innebär att en individ överför kunskap till en annan individ genom ett medium. Det *sociokulturella perspektivet* ser organisationslärandet som något som är i ständig förändring, där det är organisationsmedlemmarna som producerar och reproducerar förändringarna. Kommunikationen bidrar till en gemensam mening och förståelse för verkligheten och är ett medel för att skapa en gemenskap och sammanhållning mellan människor. Kunskap är lokal och kopplad till ett specifikt sammanhang som är socialt konstruerat av människor. Organisationslärandet inom perspektivet fokuserar inte på den enskilda individens lärande utan lärandet sker i nätverk som utvecklas i processer.³⁷

2.5.1 Implicit & explicit kunskap

Stenmark menar att en förutsättning för att kunskap ska kunna bevaras i organisationer är att den är *explicit*, det vill säga att den går att uttrycka på papper. Det innebär att explicit kunskap inte är bunden till en individ utan snarare är bunden till organisationen. Stenmark menar även

³⁵ Heide (2002). Kap. 2.

³⁶ Ibid., Kap. 1.

³⁷ Heide (2002). Kap. 2.

att det finns en *implicit kunskap* i organisationer, det vill säga en dold kunskap som är bunden till individen. Implicit kunskap är svår att koda då individer inte alltid är medvetna om vilken kunskap de har. Trots att kunskapen är svår att förmedla, och då inte heller nedtecknad, finns det inte behov av att göra den synlig då individer ändå kan utföra sina arbetsuppgifter.³⁸ Ikujiro Nonaka, verksam inom Business Research, har forskat kring hur organisationslärande skapas. Han menar att ny kunskap formas i interaktionen mellan individer när de tar del av varandras erfarenheter. Han har precis som Stenmark utgått från begreppen explicit och implicit kunskap. Han behandlar även begreppet *socialisation* som illustrerar hur implicit kunskap överförs mellan individer. Den implicita kunskapen överförs genom observation, imitation och praktik.³⁹

2.5.2 Knowledge Management

Begreppet *Knowledge Management* är relativt nytt och myntades av Dorothy Leonard-Barton, professor, år 1995 i samband med informations- och kommunikationsteknikens utveckling.⁴⁰ *Knowledge management* är en del av det vidare begreppet organisationslärande och handlar om hur en organisation skall kunna skapa en effektiv kunskapshantering.⁴¹ *Knowledge management* innebär styrning och hantering av organisationens interna information för att kunna utvinna mer användbar kunskap.⁴² Kunskapshantering underlättar utbyte av kunskap och erfarenheter vilket skapas genom informations- och kommunikationsteknik. Dokumentation av en organisations kunskaper har blivit ett viktigt mål inom *knowledge management*. Enligt Thomas H Davenport, professor inom Management och Informationsteknologi, och Laurence Prusak, forskare och konsult, är intranät den viktigaste infrastrukturen inom knowledge management projekt.⁴³ Med hjälp av intranätet skapas effektivare arbetssätt då kunskapsdelning sker tvärs över kompetens- och organisationsgränser, vilket leder till att kunskapen bevaras inom företaget då medarbetare slutar.⁴⁴

³⁸ Stenmark, D. (2001). Leveraging Tacit Organisational Knowledge. *Journal of Management Information Systems*: Vol. 17, nr. 3. Sid. 9-24.

³⁹ Nonaka, I (1994) A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*. Vol. 5, nr. 1.

⁴⁰ Heide (2002). "Inledning"

⁴¹ Tallving, M. (1998). *Intranätsutveckling. – från idé till vardagsrutin*. Stockholm: Tekniska litteratursällskapet.

⁴² Heide (2002). "Intranät och Knowledge Management". I Bark och Heide. (red.).

⁴³ Heide (2002). Kap. 10.

⁴⁴ Langren, M. (2002). "Vägen till MyNet – intranätutveckling inom Telia". I Bark och Heide. (red.).

2.5.3 Nätverk

Begreppet *communities of practice* kan beskrivas som olika nätverk inom en organisation. Gemensamma kunskaper och praktiker förenar individer och skapar olika nätverk. Ofta kan nätverkens medlemmar vara geografiskt spridda men knyts samman av informations- och kommunikationsteknik. Heide beskriver att det finns två olika sorters nätverk, kunskapsnätverk och personliga nätverk. *Kunskapsnätverken* för medlemmarna samman då de har gemensamma kunskaper och praktiker. De behöver aldrig ha träffats då de via teknikens hjälp kan kommunicera trots att de är geografiskt långt ifrån varandra. De *personliga nätverken* är de nätverk som skapas mellan medarbetare på en arbetsplats. Medlemmarna nyttjar nätverket för att söka information och skapa kunskap. Istället för att söka information på till exempel organisationens intranät frågar medarbetarna de människor de har i sin omgivning. De personliga nätverken är av betydelse vid informationsspridning, identitetsskapande och främjar processer och lärande inom organisationen.⁴⁵

2.6 Teoretisk motivering

För att besvara syftet har valet av teorier varit centralt. Teorierna skapar tillsammans en helhet som lyfter fram de faktorer som påverkar användandet av ett intranät. Teoriavsnittet börjar med att förklara hälso- och sjukvårdens struktur som en professionell byråkrati då strukturen påverkar hur den interna informationen och kommunikationen sprids. För att belysa intranätets funktion är det av intresse att studera vilken fas intranätets implementering har i organisationen. När ett intranät införs påverkas organisationens informationsspridning. Det gör det relevant att utgå från en teori som beskriver hur ett intranät förändrar beteendet då det ställer ökade krav på organisationens medlemmar. Intranätets införande påverkar även mängden av information vilket kan skapa tolkningsproblematik. Två olika perspektiv kring informationsspridning behandlas då det belyser hur det kan skapas motsägelser i organisationen. Genom en ökad informationsmängd ökar även ansvaret kring vilken information som sprids. Avsnittet som handlar om *gatekeeper* belyser att *gatekeepers* har ett stort ansvar som kan skapa problematik för hela organisationen.

För att beskriva informationsspridningens roll samt för att skapa ett bredare perspektiv lyfts teorier kring kunskapsöverföring fram. Teorierna visar på att information kan ha olika syften

⁴⁵ Heide (2002). Kap. 2-3.

och meningsfullhet. Begreppen *richness* och *reach* lyfter fram att innehållsrik information inte kan nå en större mängd individer. Teorin har kritiserats då informations- och kommunikationsteknikens utveckling har medfört att innehållsrik information kan spridas till en större mängd människor. Möjligheten till att sprida innehållsrik information skapas genom de nätverk som kan utnyttjas med intranätets hjälp. Kunskap kan på så vis spridas genom intranätet. Det finns dock en problematik då den implicita kunskapen är svår att koda och på så sätt svår att sprida via teknologins hjälp. Forskarna inom *Knowledge management* har dock ett annat perspektiv då de menar att kunskap kan spridas via informations- och kommunikationsteknikens hjälp.

3 Tillvägagångssätt

I kapitlet redogör vi för hur vi har gått tillväga när det empiriska materialet har samlats in. Materialet ligger senare till grund för vår analys. Vi redogör bland annat för vilka personer som har varit betydelsefulla för uppsatsen samt hur empirin kan ha påverkats av urvalet av intervjupersoner.

3.1 Vår förförståelse

En gemensam förförståelse gruppen har, grundas i en stereotyp bild av hälso- och sjukvården som en byråkratisk organisation där den interna kommunikationen är bristfällig. Den stereotypa bilden har bland annat påverkats av media och av våra egna erfarenheter. Vår stereotypa bild förde in oss på forskningsfältet och har påverkat oss i utformandet av syfte och problemdiskussion.

Alla forskare har en förförståelse av ett empiriskt område som är grundad i forskarens vardagsförståelse. Desto mer erfarenhet en forskare har av ett visst forskningsfält desto bättre förståelse har forskaren av vad som händer på fältet. Forskarens tidigare erfarenheter kan dock göra det svårare att se problemet utifrån ett vetenskapligt synsätt.⁴⁶ Vår förförståelse av intranät inom hälso- och sjukvården var begränsad vid forskningens början då vi inte har studerat ämnet tidigare och inte heller arbetat inom organisationen. Den förförståelse vi hade av intranät grundas i våra erfarenheter av olika arbetsplatsers intranät samt bekantas erfarenheter. Vår begränsade förförståelse medför att vi hade begränsad insikt i vad som händer på forskningsfältet men samtidigt kan vi ha lättare att se problemet utifrån ett mer vetenskapligt synsätt.

3.2 Teori till empiri

Vi började med att läsa tidigare forskning och annan litteratur inom området. Det medförde att vi fick en uppfattning av intranätet och dess användare utifrån ett teoretiskt perspektiv. Efter att ha fått en djupare kunskap om ämnet började vi avgränsa oss till vissa författare och teorier. Den tidigare forskningen har varit en bas för uppsatsens syfte och frågeställning samt val av empiri. Vi utgick således från teorin och lät den styra insamlandet av empirin, vilket

⁴⁶ Aspers, P. (2007). Kap. 2. *Etnografiska metoder – att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.

kan liknas vid en deduktiv ansats då vi hade formulerat vårt syfte inför vårt första möte med informanterna. Deduktiv ansats innebär att forskaren utgår från teorin för att samla in empirin.⁴⁷

För att kunna besvara vårt syfte krävdes förståelse för intranätet och dess användare. Vi valde därför att utgå från en kvalitativ ansats för att få en djupare förståelse för intranätet ur ett användarperspektiv. Kvalitativ ansats handlar om att forskaren vill förstå verkligheten och måste utgå från ett öppet perspektiv om hur människor tolkar verkligheten.⁴⁸ För att få en uppfattning för intranätet i dess sammanhang gjordes kvalitativa öppna intervjuer med möjlighet för intervjupersonerna att med egna ord beskriva hur de upplever och uppfattar intranätet.

3.3 Första kontakten med fältet

För att få tillträde till fältet kontaktades branschkoordinatören på Campus Helsingborg. Genom branschkoordinatören etablerades en kontakt med verksamhetsutvecklaren på Helsingborgs lasarett. Vi presenterade syftet för verksamhetsutvecklaren via e-post för att hon skulle få en uppfattning om vilka personer vi kunde tänkas behöva kontakta. Ett möte bokades med verksamhetsutvecklare och IT-utvecklare onsdagen den 16 april klockan 13.00.

Forskaren kan göra en förstudie för att etablera kontakt med informanter som kan hjälpa till med kontakter och information om fältet. Genom förstudien kan forskaren testa hur det är att prata med informanten om ett ämne forskaren är intresserad av. Forskaren kan således få kunskaper som inte kunnat fås genom litteraturen.⁴⁹ Under mötet med verksamhetsutvecklare och IT-utvecklare fick vi bland annat information om hur länge intranätet har funnits på Helsingborgs lasarett, hur det har utvecklats sedan dess och hur det har tagits emot av medarbetare. Vi diskuterade även mer i detalj hur arbetet kring uppsatsen skulle läggas upp samt vilka personer vi ville intervjua. Mötet resulterade i en bekräftelse av tillträde till fältet samt en observation av intranätet på Helsingborgs lasarett. Observationen ägde rum fredagen den 18 april. Syftet med observationen var att få en uppfattning om intranätets utformning för att lättare kunna tolka respondenternas svar. Vi kommer dock inte att redogöra för eller referera till observationen i uppsatsen eftersom vi inte anser att det är relevant för att kunna

⁴⁷ Jacobsen (2002). Kap. 2. *Vad, hur och varför? – Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.

⁴⁸ Jacobsen (2002). Kap. 2.

⁴⁹ Aspers (2007). "Inledning".

besvara uppsatsens syfte och frågeställning. Efter den första kontakten med informanterna fick vi via e-post förslag på webbredaktörer på två olika verksamhetsområden som vi kunde intervjua för att få kunskap om hur information läggs ut på intranätet och vem som beslutar vad som ska läggas ut. På grund av strejk kunde vi inte vid tillfället få bekräftat vilka sjuksköterskor som skulle vara tillgängliga för en intervju. Verksamhetsutvecklaren och IT-utvecklaren fungerade som informanter och hjälpte oss att komma vidare i processen. De hjälpte oss att komma i kontakt med respondenter och gav oss information som var nödvändig för att kunna utföra de kommande intervjuerna. Informanter är personer som hjälper forskaren att komma i kontakt med andra människor och som besitter kunskap som kan vara viktig för att komma vidare i forskningen. En relation med en informant är ofta mer långsiktig än med övriga inblandade.⁵⁰ Relationen med informanterna var mycket betydelsefull då de gjorde det möjligt för oss att över huvud taget fortsätta vårt forskningsarbete. Den offentliga hälso- och sjukvården är en sluten verksamhet vilket kan göra det svårt för obehöriga att få tillträde till intern information. Informanterna var därför viktiga för att vi skulle få tillträde till fältet och skapa ett förtroende för oss hos respondenterna.

3.4 Urval

Vårt urval av respondenter kan liknas vid ett bekvämlighetsurval vilket ofta är en följd av att organisationen vill välja intervjupersoner.⁵¹ Vid vårt möte med informanterna bestämdes det att vi skulle göra intervjuer på två olika verksamhetsområden. Verksamhetsområdena valdes på grund av att informanterna hade en uppfattning av att intranätet användes på olika sätt. Vi ställde oss positiva till tilldelningen eftersom vi själva inte hade kännedom om vilka personer som kunde tänkas vara tillgängliga för intervju. Vi uppfattade att informanterna valde verksamhetsområden som de ansåg skulle vara intressant att göra en jämförelse emellan. Vårt syfte var dock inte att göra en jämförelse men vi tyckte ändå att det kunde vara intressant att få intervjuer med sjuksköterskor som kunde tänkas använda intranätet på olika sätt. Inom ett verksamhetsområde tilldelades vi respondenter av teamchefen. Hon berättade att hon valde personer i olika åldrar som hon trodde kunde ge oss utvecklande svar. Inom det andra verksamhetsområdet blev vi även där tilldelade respondenter. Vi uppfattade att teamchefen valde sjuksköterskor som hade tid över eller som för dagen arbetade med administrativa uppgifter. Vi är medvetna om att tilldelningen av respondenter kan ha påverkat de svar vi har

⁵⁰ Aspers (2007). Kap. 3.

⁵¹ Bryman, A. (2002). Kap. 14. *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi.

fått och att vi kunde ha fått annan information om det istället skett ett slumpmässigt urval. Vi anser dock att vi kunnat besvara vårt syfte utifrån de intervjuer vi har gjort.

Enligt Alan Bryman är urvalsbeslutet en kompromiss mellan bland annat tid och behovet av noggrannhet.⁵² Vi var tvungna att anpassa antalet intervjuer till den tid som fanns till vårt förfogande samt till respondenternas tidsutrymme. Vårt val av fallstudie påverkade oss relativt mycket då det förutom den normala arbetsbelastningen även var strejk under den aktuella perioden. Strejken har medfört att intervjuerna ägde rum senare än planerat och att vi inte kunde intervju de sjuksköterskor som det från början var tänkt. Inom det ena verksamhetsområdet var det planerat att vi skulle intervju sjuksköterskor på en specifik avdelning, det var dock inte möjligt på grund av strejken. Vi kontaktade då verksamhetsutvecklaren igen som i sin tur kontaktade en annan avdelning inom samma verksamhetsområde där vi fick möjlighet att genomföra intervjuer. Vi anser inte att förändringen påverkat oss då vårt fokus ligger på sjuksköterskors användande på Helsingborgs lasarett snarare än på en specifik avdelning.

3.5 Intervju

Intervju handlar om att vara i kontakt med fältet för att skapa empiriskt material.⁵³ Den kvalitativa metoden är lämplig när forskaren vill ha svar på specifika frågor.⁵⁴ För att få en ökad förståelse för sjuksköterskornas användande anser vi att kvalitativa intervjuer är en relevant metod då det ger möjlighet till utvecklande svar och resonemang. Vi vill studera den subjektiva kunskapen, det vill säga intervjupersonernas åsikter och upplevelser, gällande intranätet. Det empiriska material som ligger till grund för uppsatsen består av totalt åtta intervjuer. Två intervjuer genomfördes med webbredaktörerna på de två verksamhetsområdena samt totalt sex intervjuer med sjuksköterskor från respektive område.

3.5.1 Intervjuguide

Intervjuguide används för att ange de ämnen som är centrala för undersökningen och i vilken ordning de kommer att behandlas i intervjun. I en halvstrukturerad intervjuform finns frågorna formulerade i en intervjuguide som en översikt över de ämnen som ska behandlas. Genom att

⁵² Ibid., Kap. 4.

⁵³ Aspers (2007). Kap. 6.

⁵⁴ Ibid.

ställa tematiskt relaterade frågor bidrar det till en ökad kunskap kring forskningen.⁵⁵ Intervjuguiderna formulerades utifrån de centrala ämnen som vi ville få en djupare förståelse för. Vi ställde öppna frågor för att få intervjupersonerna att använda sina egna ord och upplevelser för att vi skulle få så mycket information som möjligt. För att undvika att få irrelevant information använde vi oss av en halvstrukturerad form. Vi valde att dela upp frågorna kring teman; personliga användandet, intervjupersonens uppfattning och eventuella förändringar. Vi utgick från samma teman när vi formulerade de olika intervjuguiderna men formulerade frågorna på olika sätt till webbredaktörerna respektive sjuksköterskorna (se bilagor).

3.5.2 Intervjuer med webbredaktörer

Fredagen den 18 april ringde vi de två webbredaktörer vi blivit tilldelade av informanterna. Båda hade tid att träffa oss onsdagen den 23 april. Steinar Kvale menar att det är viktigt att det finns ett informerat samtycke från respondenterna. Det innebär att respondenten får information om undersökningens generella syfte, hur den är upplagd och om det finns några konsekvenser av undersökningen.⁵⁶ Vi informerade respondenterna om uppsatsens syfte, varför det var viktigt att intervjua just dem och vilka konsekvenser som eventuellt kan finnas med undersökningen. Inför intervjuerna diskuterades dess upplägg. Vi beslutade att en i gruppen skulle vara ansvarig för intervjun. Hon ställde de planerade frågorna till respondenterna. Det bestämdes även att en i gruppen skulle föra skriftliga anteckningar och att en gruppmedlem skulle sköta inspelningen av intervjuerna.

Intervjun med den ena redaktören ägde rum klockan 10.00 och tog cirka 30 minuter. Respondenten godkände att intervjun spelades in. Den andra intervjun ägde rum klockan 11.00 och pågick i cirka 15 minuter. Respondenten ville inte att vi skulle spela in intervjun vilket medförde att vi ändrade upplägget. En annan i gruppen ställde frågorna medan de andra två förde anteckningar. Vi är medvetna om intervjuernas korta längd. Vi ansåg dock inte att det var nödvändigt att ställa fler frågor än vi gjorde. Vi fick den information vi ansåg oss behöva för att fortsätta vår forskning. Då syftet är att studera intranätet ur ett användarperspektiv anser vi inte att längre intervjuer med redaktörerna hade hjälpt oss att på ett bättre sätt besvara vårt syfte.

⁵⁵ Kvale, S. (1997). Kap. 7. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

⁵⁶ Kvale (1997). Kap. 5.

3.5.3 Intervjuer med sjuksköterskor

Intervjuer med tre sjuksköterskor på det ena verksamhetsområdet ägde rum torsdagen den 8 maj. Den första intervjun startade cirka klockan 10.15 och varade i cirka 15 minuter. De andra intervjuerna ägde rum direkt efter och varade i 25 respektive 20 minuter. Även vid detta tillfälle hade vi beslutat att en i gruppen skulle föra anteckningar, en skulle sköta inspelningen och en skulle ställa frågor.

Intervjuerna på det andra verksamhetsområdet ägde rum fredagen den 9 maj. Vi intervjuade tre sjuksköterskor även här och den första startade cirka klockan 11.15. Den pågick i cirka 15 minuter. Därefter följde de andra två intervjuerna, den ena varade i cirka 20 minuter och den andra i cirka 10 minuter. Vi informerade alla sjuksköterskor om uppsatsens syfte och varför de var viktiga för oss att intervjuas. Vi är medvetna om att även dessa intervjuer är relativt korta. Det beror främst på sjuksköterskornas arbetssituation, de hade inte möjlighet att lämna sitt arbete under en längre tid. Vi anser dock att vi har fått den information vi behöver och har på grund av sjuksköterskornas situation intervjuat fler personer än planerat. På så vis har vi fått fler användarröster än om vi hade genomfört längre intervjuer.

Eva Fägerborg menar att intervjuer är en komplex arbetsmetod och resultaten kan komma att bli av skiftande kvalitet och karaktär.⁵⁷ Vi upplevde att några av respondenterna gav korta och fåordiga svar medan andra var mer utvecklande och resonerande. Vi borde ha ställt fler kompletterande och vidareutvecklande frågor. Anledningen till att vi inte gjorde det kan bero på att vi kände oss tidspressade, dels på grund av vårt begränsade tidsutrymme och dels på grund av den pågående strejken.

3.5.4 Transkribering av intervju

Genom att spela in intervjuerna och sedan transkribera materialet skapas en säkerhet kring vad som sagts, det underlättar en noggrann analys och gör materialet mer tillförlitligt.⁵⁸ Intervjuaren har då möjlighet att vara uppmärksam och följa upp intressanta inlägg utan att vara helt upptagen av att anteckna det respondenten förmedlar.⁵⁹ Inför varje intervju hade vi för avsikt att spela in det som sades och bad om respondentens tillåtelse att göra detta vid

⁵⁷ Fägerborg, E. (1999). "Intervjuer". I Kaijser, L. & Öhlander, M. (red.). *Etnologiskt fältarbete* Lund: Studentlitteratur.

⁵⁸ Bryman (2002). Kap. 14.

⁵⁹ Ibid.

varje intervjutillfälle. Vid sju av åtta intervjuer fick vi tillåtelse att spela in intervjun. Vid det tillfälle respondenten kände osäkerhet kring inspelningen förde två av gruppmedlemmarna noggranna anteckningar under hela intervjun. De båda medlemmarnas anteckningar sammanställdes sedan direkt efter intervjuns slut. Anteckningarna kompletterar varandra vilket kan skapa en högre tillförlitlighet men vi har inte haft möjlighet att transkribera helt ordagrant. Den intervjun som inte spelades in har inte lika hög tillförlitlighet som de övriga då vi redan under intervjutillfället tolkade informationen. Det har medfört att tolkningen av intervjun i analysen blir en sekundär tolkning. De intervjuer som spelades in har inte transkriberats helt ordagrant då vi har utlämnat utfyllnadsord, tystnad, tvekande etcetera. Vi valde att inte ta med dem då de inte är relevanta för att besvara syftet. Vi anser inte att det har påverkat uppsatsens reliabilitet. För att öka det empiriska materialets tillförlitlighet har samma medlem i gruppen transkriberat allt intervjumaterial. Det har vi gjort för att vara säkra på att samtliga intervjuer transkriberats på liknande sätt.

Vårt transkriberade material ligger till grund för vår analys. Kvale menar att det är forskarens uppgift att tolka intervjuerna och plocka ut den information som anses vara relevant för det aktuella syftet. Han menar även att forskaren påverkas av sin förförståelse och söker efter det som är bekant och uppmärksammar då kanske inte alla viktiga aspekter.⁶⁰ Det gör att vi kan ha påverkats av vår egen förförståelse när vi tolkat intervjumaterialet. Vår bristande förförståelse för intranät inom hälso- och sjukvård har givit oss en mer objektiv syn på vårt intervjumaterial.

Bryman menar att forskaren ska respektera respondenternas anonymitet och eventuell personlig information som diskuteras. Informationen ska presenteras på ett konfidentiellt sätt.⁶¹ Vi har valt att inte ange våra informanter eller respondenter vid namn vare sig i transkriberingen eller i uppsatsen. Vi benämner dem med deras befattning då endast det är relevant för uppsatsens syfte. Vi har även valt att ta bort personlig information som respondenterna har förmedlat. Vi nämner inte heller vilka verksamhetsområden som intervjuerna har ägt rum på då det inte är relevant för studien.

⁶⁰ Kvale (1997). Kap. 14.

⁶¹ Bryman (2002). Kap. 22.

3.6 Sammanfattning

Vårt syfte är att få en djupare förståelse för intranätet vilket motiverade valet av en kvalitativ ansats. Vår förståelse var begränsad vid uppsatsens början vilket kan medföra att vi haft lättare att inta ett vetenskapligt synsätt. Vi valde att utgå från teorin för att samla in empiri vilket gjorde att vi studerade den tidigare forskningen innan vi samlade in vårt empiriska material. För att få tillgång till fältet etablerade vi kontakt med informanter. De gav oss möjlighet att utföra vår studie och hjälpte oss att etablera kontakt med respondenterna. Informanterna valde vilka verksamhetsområden vi skulle genomföra våra intervjuer på, vilket kan liknas vid ett bekvämlighetsurval. Inför intervjuerna gjordes intervjuguider, formen för dem blev halvstrukturerade frågor som delades in i teman.

På grund av vårdstrejk uppstod problem med att hitta respondenter som hade möjlighet att medverka. Våra informanter hjälpte oss dock att snabbt hitta nya respondenter när det visade sig att några respondenter inte kunde medverka. Sjuksköterskornas arbetssituation medförde att intervjuerna inte blev så långa som vi tänkt. Vi valde då att intervjua fler respondenter och på så sätt få fler användarröster. Efter intervjuerna transkriberade samma gruppmedlem de intervjuer som spelades in. Den intervju som inte spelades in transkriberades utifrån två medlemmars anteckningar. Det transkriberade materialet ligger till grund för vår analys.

4 Analys & redovisning av empiriskt material

I kapitlet analyseras uppsatsens empiriska och teoretiska material. Utgångspunkten för analysen är uppsatsens syfte; att undersöka intranätets tänkbara användningsområden för sjuksköterskor inom den offentliga hälso- och sjukvården, vilket exemplifieras utifrån Helsingborgs lasarett. Kapitlet avslutas med en sammanfattande analys.

”Ibland känner man att snälla, gör det lite lättare för oss andra som bara har det som redskap och inte den där kärleken till det.”⁶²

Trots att hälso- och sjukvården är en tjänsteverksamhet, med syfte att ta hand om patienter och att rädda liv, har datorn idag blivit ett nödvändigt arbetsverktyg för många medarbetare. Teknologins utveckling har lett till att datorer används för att söka information kring olika behandlingar samt att föra journaler. Att införa ett intranät anses effektivisera spridningen av intern information, men gäller det även för verksamheter där datorn inte är ett självklart arbetsredskap? Troligen har många medarbetare inom hälso- och sjukvården valt sitt yrke för att arbeta med människor snarare än med teknologi. Det blir därför viktigt att, precis som citatet ovan visar, göra intranätet tillgängligt och lätt att använda. Utifrån uppsatsens syfte kommer vi att analysera hur sjuksköterskorna på Helsingborgs lasarett använder sig av intranätet för att söka information och kunskap.

4.1 Intranätet på Helsingborgs lasarett

Helsingborgs lasarett införde intranätet, Inblick, år 2001 som sedan dess har fungerat som organisationens främsta informations- och kommunikationskanal. Sedan intranätet infördes har vissa förändringar genomförts för att anpassas till Region Skånes struktur. Det innebär att layout och övergripande rubriker har samma utformning inom hela Region Skåne.

4.1.1 Hur används intranätet?

Intranätet på Helsingborgs lasarett används som ett arbetsverktyg i det dagliga arbetet. Det är den huvudsakliga informations- och kommunikationskanalen men det används främst till att söka efter PM, dokument som beskriver en viss behandling, av sjuksköterskorna. Samtliga

⁶² Intervju, sjuksköterska 2. 2008-05-08.

blanketter, instruktioner och manualer finns även på intranätet vilka är viktiga verktyg som sjuksköterskorna dagligen använder för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Slevin ser organisationens medarbetare som användare av intranätet då de har tillgång till en stor mängd information.⁶³ Den stora mängd information som blir tillgänglig för ett stort antal användare menar Draft och Lengel är *reach*.⁶⁴ Sjuksköterskorna får således en kommunikationsroll där de främst är användare som utnyttjar intranätet för att söka information. Informationen som sjuksköterskorna söker kan då tolkas som att den är *reach*, då den är allmän och via intranätet når en stor mängd användare.

När organisationens intranät används som ett verktyg i det dagliga arbetet är det i början av andra fasen i dess utveckling. När arbetsverktyget stödjer användaren fungerar det som ett processtöd och organisationen befinner sig då helt i den andra fasen i intranätets utveckling.⁶⁵ På Helsingborgs lasarett har det visat sig att intranätet inte fungerar som ett processtöd på grund av att sjuksköterskorna ofta har svårt att snabbt hitta den information de söker. Det kan då ses som att Helsingborgs lasarett befinner sig i början av den andra fasen i intranätets utveckling då intranätet används som ett arbetsverktyg. För att intranätet ska bli ett processtöd måste medarbetarna snabbt kunna hitta de verktyg de behöver för att utföra sina arbetsuppgifter. En av sjuksköterskorna belyser det när hon säger: *”/.../ det hade varit enklare att hitta om det inte tog så lång tid att söka efter informationen”*.⁶⁶ Under intervjuerna har samtliga respondenter påpekat att det tar lång tid att hitta information samt de PM och blanketter de behöver. Intranätet på Helsingborgs lasarett är därför inte ett processtöd sjuksköterskorna skulle behöva i sitt dagliga arbete.

4.1.2 Intranätets implementering genom utbildning & socialisering

På Helsingborgs lasarett har inte medarbetarna fått någon utbildning kring intranätets funktioner och har heller inte blivit informerade när större förändringar genomförts. En respondent beskriver situationen så här: *”Det finns mycket tillgängligt om man bara letar, men sen är det ju det att vi får ingen utbildning på det så man får leta själv och fråga sina kollegor. Sen när man väl har lärt sig det så ändrar de det.”*⁶⁷ Många av respondenterna

⁶³ Heide (2002). Kap. 4.

⁶⁴ Daft och Lengel (1986).

⁶⁵ Bark och Heide (2002). ”En introduktion till intranätboken”. I Bark och Heide (red.).

⁶⁶ Intervju, sjuksköterska 5. 2008-05-09.

⁶⁷ Intervju, sjuksköterska 1. 2008-05-08.

påpekar just bristen av utbildning kring informationssökande på intranätet som ytterligare en anledning till att det inte används fullt ut.

Socialisation är kunskapsöverföring som innebär att den implicita kunskapen, det vill säga den dolda kunskapen, förblir implicit men att det förs över från en individ till en annan genom imitation, observation och praktik.⁶⁸ Socialiseringsprocessen är viktig inom hälso- och sjukvården men den används inte på Helsingborgs lasarett när det gäller att föra vidare kunskaper gällande intranätet. En av sjuksköterskorna lyfte fram problematiken då hon sa: *”Där jag var innan var det många som inte var jätte insatta och då förde de inte det vidare till mig.”*⁶⁹ Hon menar att hon tror att hennes bristande kunskap, om hur hon ska använda intranätet på ett effektivt sätt, beror på att de som ska socialisera in henne inte är insatta i intranätet vilket leder till hennes bristande kunskap. Om medarbetarna hade fått utbildning om intranätet hade de utvecklat implicit kunskap vilken de hade kunnat överföra till nya medarbetare och därmed hade medarbetarna kunnat använda intranätet mer effektivt.

Enligt Slevin bör medarbetarna uppmuntras att ta en kommunikationsroll som informationsförmedlare, det vill säga att de bör ha kunskap om var relevant information finns samt kunna utvärdera den.⁷⁰ Då sjuksköterskorna på Helsingborgs lasarett inte fått någon utbildning kring intranätet blir det svårt för dem att ta rollen som informationsförmedlare. Informationssökningen tar idag för lång tid och kunskap om hur information hittas är begränsad vilket leder till att intranätet inte används som den huvudsakliga kommunikationskanalen. På frågan vilken kommunikationskanal som används mest svarade en av sjuksköterskorna: *”/.../ det är mest den muntliga kommunikationen”.*⁷¹ Trots att intranätet implementerades för flera år sedan använder många respondenter just muntlig kommunikation före intranätet vid informationssökning och kunskapsutbyte.

4.2 Förändrat användaransvar

Hälso- och sjukvården präglas av en situationsbundenhet där sjuksköterskorna tar ställning till vilken vård den specifika patienten behöver. Sjuksköterskorna på Helsingborgs lasarett använder sig av intranätet i relativt liten utsträckning trots att de idag har tillgång till mer

⁶⁸ Nonaka (1994).

⁶⁹ Intervju, sjuksköterska 5. 2008-05-09.

⁷⁰ Heide (2002). Kap.4.

⁷¹ Intervju, sjuksköterska 2. 2008-05-08.

information än vad de hade tidigare. Enligt Heide är det vanligt att inte medarbetarna har ett intresse för information som berör den övergripande organisationen. Individen kan ha problem att förstå vad informationen på intranätet betyder för individen och för dennes avdelning.⁷² En av sjuksköterskorna beskriver det så här: ”/.../ *det är väldigt sällan jag går ut och läser vad Inblick har att säga på första sidan*”.⁷³ Citatet visar att sjuksköterskan inte har något intresse av att söka information som berör den övergripande verksamheten. Det kan bero på att hon inte har förståelse för vad den informationen betyder och hur den påverkar hennes avdelning. Sjuksköterskan ser således inte att den övergripande informationen som viktig för henne och tar då inte ansvar för att söka informationen.

4.2.1 Patienter prioriteras före informationssökning

När Helsingborgs lasarett införde intranätet som sin huvudsakliga informations- och kommunikationskanal tog kanalen över en stor del av informationsspridningen och de traditionella kanalerna förlorade sin plats i organisationen. Helsingborgs lasarett valde bland annat att ta bort den tryckta personaltidningen för att istället publicera den på intranätet. Genom intranätets införande förändrades organisationens sätt att sprida information till medarbetarna. Heide menar att organisationer använder sig av en *push*-modell när information ”trycks ut” från ledningen. Införandet av ett intranät förändrar spridningen och följer en *pull*-modell då medarbetaren själv förser sig med information som denne anser sig behöva.⁷⁴ Det kan beskrivas som att Helsingborgs lasarett lämnat en *push*-modell för att istället sprida information utifrån en *pull*-modell. Intranätets införande har skapat en förskjutning i informationsflödet och det läggs större ansvar på medarbetaren som aktiv. Informationen behöver således inte längre ”tryckas ut”, likt en *push*-modell, utan medarbetarna på Helsingborgs lasarett har fått en allt mer aktiv roll i informationsspridningen. Samtliga respondenter menar att de har tillgång till intranätet, men deras roll som aktiv informationssökande varierar. En av webbredaktörerna beskriver sin syn på användandet så här: ”*Jag tror att medarbetarna är inne. Det dagliga missar de kanske då de inte kollar dagligen på informationen vilket kan leda till att de missar i kommunikationen /.../*”.⁷⁵ Citatet visar att det kan uppstå problem då medarbetarna själva ansvarar för att ta del av den tillgängliga informationen. Webbredaktören tror inte att medarbetarna tar del av

⁷² Heide (2002). Kap. 4.

⁷³ Intervju, sjuksköterska 2. 2008-05-08.

⁷⁴ Heide (2002). Kap. 4

⁷⁵ Intervju, webbredaktör 1. 2008-04-23.

informationen på intranätet dagligen vilket kan göra att de inte nås av information som kan vara viktig i deras arbete.

Sjuksköterskorna på Helsingborgs lasarett prioriterar sina patienter före informationssökandet och använder intranätet främst till att söka specifik information inför en viss behandling.⁷⁶ Samtliga respondenter anger tidsbristen som en förklaring till att de inte använder intranätet fullt ut. En av sjuksystrarna förklarar det på följande sätt: *”Man måste prioritera patienter, man kan inte prioritera intranätet, så går det fortare att ringa upp och ta reda på någonting för patienten så ringer man hellre upp. /---/Man prioriterar det man måste göra, sen kommer det andra i andra hand.”*⁷⁷ Sjuksköterskorna på Helsingborgs lasarett tar inte till sig all information som finns tillgänglig utan prioriterar det de anser vara viktigt för att utföra sitt arbete. Ingen tid avsätts för att ta del av allmän information vilket leder till att sjuksköterskorna endast letar efter den information som krävs för den specifika situationen. Ovanstående citat visar att patienter prioriteras före informationssökning. Medarbetarna tar således inte sitt ansvar som aktiv informationssökande vilket kan skapa en problematik med utgångspunkt från den makt och det ansvar medarbetarna har i den professionella byråkratin.

4.2.2 Försämrad kvalitet

Helsingborgs lasarett är en professionell byråkrati där medarbetarna har makten då de har kunskap och erfarenhet för att utföra komplexa arbetsuppgifter. Då de har makten är det även viktigt att de har den information de behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Det kan finnas en risk att medarbetarna inte får den information de behöver om intranätet ersätter alla övriga kommunikationskanaler. Det kan försämra kvalitén på deras arbete vilket i sin tur kan skada organisationen då det kan ta onödig tid från patienterna. Sjuksköterskorna måste hitta andra vägar att hitta den information de behöver. Heide och Bark pekar på att det kan uppstå problem om intranätet helt ersätter andra kommunikationskanaler då det leder till att en del av medarbetarna inte nås av informationen.⁷⁸ *”Det hade varit trevligt med en tidning i lunchrummet för man sitter inte framför datorn för att läsa Inblick eftersom man sitter så mycket framför datorn ändå. Jag hade uppskattat om det fanns en tidning att ta med sig.”*⁷⁹

⁷⁶ Intervju, sjuksköterska 5. 2008-05-08.

⁷⁷ Intervju, sjuksköterska 5. 2008-05-09.

⁷⁸ Bark och Heide (2002). ”En introduktion till intranätboken”. I Bark och Heide (red.).

⁷⁹ Intervju, sjuksköterska 5, 2008-05-08.

Intranätet på Helsingborgs lasarett har inte helt ersatt alla traditionella kanaler, men precis som citatet ovan beskriver har den ersatt den tryckta personaltidningen.

På Helsingborgs lasarett används fortfarande möten som en kommunikationskanal på avdelningsnivå och är således ett sätt att ”trycka ut” information till medarbetarna. Det gör att Helsingborgs lasarett återupptar en *push*-modell för att viktig information skall nå samtliga medarbetare. Bark menar att det är av stor vikt att intranätet endast ses som ett komplement till övriga informations- och kommunikationskanaler.⁸⁰ Trots att intranätet är den huvudsakliga kanalen på Helsingborgs lasarett används fortfarande den muntliga kommunikationen vid informations-spridning.

4.3 Ökad informationsmängd

Allt eftersom Helsingborgs lasarettets intranät vuxit har även dess innehåll ökat. Alla medarbetare har tillgång till intranätet och dess innehåll men i samband med att mängden information växer blir det svårt för medarbetarna att veta vilken information som är viktig. När det finns för mycket information blir det svårt att göra en avvägning över vilken information som är viktig samt att det blir svårare att hitta det de söker, det uppstår *information overload*.⁸¹ Den stora informationsmängden, samt de komplicerade sökvägarna gör att många respondenter känner sig omotiverade till att söka efter information. En sjuksköterska lyfte fram problematiken på lasarettet då hon sa: ”*Det finns mycket information tillgänglig om man bara letar men PM kan ta 20-25 minuter att hitta så det är lättare att leta upp ett telefonnummer och ringa och fråga.*”⁸² På grund av att det finns så mycket information på intranätet blir det problematiskt att hitta det hon letar efter. Hon tappar motivationen att söka information via intranätet och ringer istället en kollega.

”*Det finns mycket information men det upplever jag inte som störande när man väl har lärt sig sin sökväg.*”⁸³ Samtliga av de intervjuade sjuksköterskorna påpekar att det tar lång tid att finna information när de söker efter något specifikt, de upplever dock inte informationsmängden störande. O’Reilley menar att medarbetare ofta inte är medvetna om att

⁸⁰ Bark (1997). ”Problem och lösningar”. I Bark (red.).

⁸¹ Heide (1997). ”Intranät – produkt och processkapare”. I Bark (red.).

⁸² Intervju, sjuksköterska 1 2008-05-08.

⁸³ Intervju, sjuksköterska 3. 2008-05-08.

det finns för mycket information.⁸⁴ Även Cuilenberg har studerat effekten av ökad informationsmängd. Han menar att den ökade informationsmängden leder till att medarbetare tar till sig en mindre andel av den tillgängliga informationen.⁸⁵ Citatet visar att det finns mycket information men medarbetarna upplever det inte som störande. Det kan då tolkas som att intranätet på Helsingborgs lasarett har för mycket information tillgänglig vilket kan leda till att medarbetarna tar till sig en allt mindre mängd av den information som publiceras.

En annan problematik som uppdagats på Helsingborgs lasarett är att intranätet uppdateras allt för sällan. Det medför att sjuksköterskorna känner en osäkerhet kring intranätet och informationens aktualitet. En av sjuksköterskorna uttryckte det så här *”Då kan man hitta PM som är inaktuella där man tycker att herrefjesus detta är 1800-talet man gjorde detta på”*.⁸⁶ Många respondenter beskriver att det känns säkrare att prata med kollegor och ta del av deras kunskap snarare än att leta information på intranätet. Det motsätter det Telleen menar om att en ökad motivation skapas i samband med medarbetarnas aktiva roll.⁸⁷ Det kan bero på att det finns en misstro till mediets aktualitet. En anledning till att det tar lång tid att hitta information, samt att den information som hittas känns inaktuell kan ha sitt svar i att Helsingborgs lasarett har för mycket information tillgänglig på sitt intranät. Sjuksköterskorna har inte tid att leta igenom stora mängder information för att hitta det de söker, de kan då tappa motivationen till att använda intranätet och söker istället andra vägar.

4.3.1 Vem tolkar informationen?

Carey menar att transmissionsperspektivet innebär att information och kunskap kan spridas direkt till mottagaren via medier och mottagaren kan då direkt uppfatta och ta till sig informationen.⁸⁸ Han ser även att information kan spridas utifrån ett meningsskapande perspektiv, att kunskap är något som uppstår i kommunikationen mellan människor.⁸⁹ Då Helsingborgs lasarett använder sig av intranätet som den dominerande kommunikations- och informationskanalen kan det ses som att de utgår från ett transmissionsperspektiv för att sprida information. Det kan därför uppstå en tolkningsproblematik för medarbetarna då

⁸⁴ O'Reilly (1980).

⁸⁵ Högström et al. (1999).

⁸⁶ Intervju, sjuksköterska 2. 2008-05-08.

⁸⁷ Heide (2002) ”Intranät och Knowledge Management”. I Bark och Heide (red.).

⁸⁸ Heide (2002). ”Inledning”.

⁸⁹ Ibid.

informationen enbart ”trycks ut” då det finns en övertro på att alla medarbetare kan ta till sig information och kunskap.

Tolkningen av informationen påverkas av den bakgrundsinformation individen har.⁹⁰ Det lyfter en av sjuksköterskorna fram när hon pratar om att hon ibland tycker att informationen i ett PM kan vara otillräcklig. ”*Man tar för givet att alla vet och man känner att så är det inte, här är det en rad som är kort.*”⁹¹ Hon saknar den bakgrundskunskap hon behöver för att fullt ut kunna tolka den information hon letar efter. Hon berättar även vidare att: ”*Jag vill dubbelkolla med kollegorna och det kan vara bagatellsaker /.../.*”⁹² Hon använder den muntliga kommunikationen för att vara säker på att den information hon har hittat på intranätet verkligen stämmer. Det visar att det är först när hon använder den muntliga kommunikationen som hon kan ta till sig den information hon läser och omvandla det till kunskap. Sjuksköterskorna på Helsingborgs lasarett har således ett behov av att ta till sig information enligt ett meningsskapande perspektiv då de inte helt vågar förlita sig på informationen på intranätet. En annan förklaring till att den muntliga kommunikationen föredras kan få sin förklaring genom den implicita kunskapen. Individen är inte medveten om vilken kunskap den har och har då svårt att tydliggöra och dokumentera kunskapen. Det kan vara en förklaring till varför en av sjuksköterskorna under intervjun beskrev det som att det är ”*/.../ en rad som är kort*”.⁹³

Genom dialog med varandra skapar sjuksköterskorna mening och kunskap. Dialog skulle kunna användas för att få medarbetarna att få den implicita kunskapen explicit. Det skulle kunna ske genom att en dialog förs mellan individer då det ger möjlighet till noggrant och detaljrikt informationsutbyte. Det kan styrkas i att en av sjuksköterskorna förklarade varför hon hellre ringde kollegorna än letade information på Inblick. ”*Det gör att man ofta får mer information än om man letar efter information på Inblick.*”⁹⁴ Beskrivningen blir noggrann och mer detaljrik vilket de kan använda för att tvinga fram den implicita kunskapen hos sjuksköterskan vilket gör att det skapas möjlighet att göra kunskapen explicit och dokumentera den.

⁹⁰ Ibid., Kap. 4.

⁹¹ Intervju, sjuksköterska 2. 2008-05-08.

⁹² Ibid.

⁹³ Intervju, sjuksköterska 2. 2008-05-08.

⁹⁴ Intervju, sjuksköterska 1. 2008-05-08.

4.3.2 Vem ansvarar för informationsspridningen?

Webbredaktörerna är ansvariga för att publicera och uppdatera information. Redaktörerna på Helsingborgs lasarett har till uppgift att publicera protokoll, minnesanteckningar från möten samt nyheter och scheman på intranätet. De förväntas ta en kommunikationsroll som förläggare då de har kunskap om hur information publiceras. Varje verksamhetsområde har sin egen huvudredaktör och inom vissa större områden finns det även underredaktörer som fungerar som stöd för huvudredaktörerna. Förutom den information som redaktören själv publicerar finns det även utrymme för medarbetarna att få något publicerat. Det påpekar den ena webbredaktören när hon säger: *"Människor får kontakta mig om de vill ha något publicerat."*⁹⁵ Medarbetarna förväntas ta en kommunikationsroll som författare för att skapa innehåll till andra. Det finns dock en viss problematik då sjuksköterskorna inte tycks vara medvetna om vad som förväntas av dem, vilket kan tolkas som att de inte uppmuntras till att ta rollen som författare. En av webbredaktörerna berättar vidare: *"Jag stoppar ingen för publicering och jag har aldrig behövt ta ställning till om det ska publiceras eller inte."*⁹⁶ Citatet visar att gränserna mellan sändare och mottagare tydligt har suddats ut då medarbetarna själva har stor möjlighet att påverka en del av innehållet. Heide menar att webbredaktörer idag har fått större makt men att gränserna mellan sändare och mottagare suddas ut och att alla medarbetare har möjlighet att producera och konsumera den information som finns tillgänglig.⁹⁷ En av de intervjuade redaktörerna berättar: *"Jag håller på information ibland för att den inte ska försvinna så snabbt från förstasidan om mycket information läggs ut samtidigt."*⁹⁸ Webbredaktörerna publicerar allt material de får av medarbetarna, men som citatet visar kan de dock avvakta ett tag för att andra nyheter inte ska försvinna för snabbt då endast de tre senaste publikationerna finns på startsidan. På grund av att redaktörerna inte gör någon avvägning av vilken information som ska publiceras kan det resultera i att det publiceras för mycket information samt information som inte är användbar för medarbetarna. Redaktören är inte ansvarsfull i valet av information som publiceras. Det kan tänkas att redaktörerna tycker att all information de får av medarbetarna är viktig och användbar men det kanske ändå finns behov av att sälla då intranätet annars riskerar att bli överfyllt.

⁹⁵ Intervju, webbredaktör 1. 2008-04-23.

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ Heide (2002). Kap. 4.

⁹⁸ Intervju, webbredaktör 2. 2008-04-23.

4.3.3 Redaktörernas funktion som gatekeepers

Webbredaktörerna på Helsingborgs lasarett kan ses som *gatekeepers* då de har i uppgift att avgöra vilken information som är användbar och viktig för intranätet och dess användare. En ansvarsfull *gatekeeper* ska se till att intranätet inte blir överfullt av betydelselös information.⁹⁹ Heide menar att chefen har ett stort ansvar och kan vara redaktörerna till hjälp då chefer kan ha lättare att tolka information som kommer uppifrån.¹⁰⁰ En av webbredaktörerna berättar: *"Cheferna här lägger sig inte i vad jag gör utan jag får stöd från rätt håll."*¹⁰¹ Redaktörerna tycker således att hon får det stöd hon behöver för att kunna utföra sitt arbete. Varje månad har de möjlighet att närvara vid ett webbredaktörsmöte som varannan gång fungerar som ett arbetsmöte. Där finns möjlighet att utbyta erfarenheter samt att föra vidare frågor från medarbetarna. En av redaktörerna berättar att de närmsta cheferna inte lägger sig i vad hon gör utan hon anser att hon får stöd från rätt håll. Den andra redaktören berättar att hon ibland har svårt att närvara på mötena då hon arbetar efter schema, hon menar dock att det är en trygghet att det finns. Hon beskriver situationen så här: *".../ vi har kontinuerliga månadsmöten. Det är inte alltid jag har möjlighet att gå på dem då jag jobbar efter schema men det känns tryckt då jag gör detta själv."*¹⁰² Citatet visar på ett bristande samarbete då redaktören inte har möjlighet att närvara på mötena.

Bark menar att ett bra samarbete mellan redaktörer och chefer kan göra att redaktören blir mer medveten om intranätets syfte och dess innehåll samt kunna bidra till dess utveckling. Redaktören kan då förvänta sig att få stöd i form av till exempel utbildning.¹⁰³ Det är tydligt att ingen av redaktörerna har ett nära samarbete med sin närmsta chef när det gäller arbetet med intranätet. Några av de intervjuade sjuksköterskorna berättar att de tycker att mycket av den information som finns uppdateras allt för sällan. Det bristande samarbetet med cheferna kan vara en orsak till att informationen uppdateras för sällan och att det inte alltid finns möjlighet för redaktörerna att medverka på möten angående intranätet. Det kan medföra att redaktörerna får svårt att agera som ansvarsfulla *gatekeepers* och inte heller arbetar för utvecklandet av intranätet. Det stöd som finns idag upplevs positivt av redaktörerna men det berör inte information som är relevant för den specifika avdelningen utan hur arbetet med publiceringen går till. Det verkar inte vara tillräckligt utifrån sjuksköterskornas upplevelser.

⁹⁹ Lehmuskallio (2008).

¹⁰⁰ Heide (1997). "Intranät – produkt och processkapare". I Bark (red.).

¹⁰¹ Intervju, webbredaktör 1. 2008-04-23.

¹⁰² Intervju, webbredaktör 2. 2008-04-23.

¹⁰³ Bark (1997). "Problem och lösningar". I Bark (red.).

4.4 Lärandet mellan medarbetarna

Heide menar att det finns två perspektiv på hur lärandet sker i organisationer. Det ena perspektivet, det systemstrukturella perspektivet, utgår från att kunskap kan transporteras och förflyttas via medier. Det andra, det sociokulturella perspektivet, innebär att kunskap är lokal och kopplad till ett specifikt sammanhang. Kunskap är socialt konstruerat av människor där lärandet sker i nätverk. Heide menar vidare att personliga nätverk kan skapas mellan medarbetarna för att nyttja information och skapa kunskap.¹⁰⁴ Helsingborgs lasarett utgår både från ett systemstrukturellt och sociokulturellt perspektiv när det gäller organisationens lärande. De använder ett medium, intranätet, för att överföra kunskap mellan individer. Det innebär att det finns en tro att kunskapen överförs mellan individer via medium, vilket är ett systemkulturellt perspektiv.

Sjuksköterskorna använder sig i många fall av muntlig kommunikation för att överföra kunskap vilket innebär att intranätet inte används för att sprida kunskap. Det innebär att det uppstår en problematik då ledningen utgår från ett systemkulturellt perspektiv medan sjuksköterskorna snarare utgår från det sociokulturella. Då hälso- och sjukvården består av komplexa arbetsuppgifter som kräver specifik kunskap vid en situation är kunskapen lokalt kopplad. Det medför att det finns behov av ett samspel mellan medarbetarna för att förstå vilken information som behövs vid ett specifikt problem. En av sjuksköterskorna påpekar att hon har ett behov av samspel då hon säger: *”Ofta när vi söker information är det ju lite diskussioner om vad vi söker och hur och det får jag inte med datorn utan det får jag med mina kollegor /.../.”*¹⁰⁵ Hon vill föra en diskussion med sina medarbetare för att vara säker på vilken information hon behöver för att skapa den kunskap som behövs för att utföra en arbetsuppgift. Citatet visar att de personliga nätverken är viktiga för kunskapsöverföringen mellan medarbetarna och att en dialog behövs för att de ska ta till sig information. Lärandet mellan medarbetarna sker genom kommunikation och nätverk, enligt ett sociokulturellt perspektiv. De använder sig dock inte enbart av personliga nätverk. Under intervjuerna visade det sig att det finns nätverk mellan avdelningarna där de använder intranätet för att kommunicera mellan dem.

¹⁰⁴ Heide (2002). Kap 2.

¹⁰⁵ Intervju, sjuksköterska 2. 2008-05-08.

4.4.1 Kunskapsnätverk på Helsingborgs lasarett

Enligt ett *Knowledge Managementperspektiv* kan organisationer skapa en effektiv kunskapshantering via informations- och kommunikationsteknik, till exempel genom intranät. Effektivare arbetssätt uppnås då genom att kunskapsdelning sker tvärs över kompetens och organisationsgränser, vilket medför att den implicita kunskapen blir explicit och stannar kvar i organisationen när en individ lämnar den.¹⁰⁶ Kunskapsnätverken sprider kunskap med teknikens hjälp och ger möjlighet att kommunicera med individer trots att de inte befinner sig på samma plats.¹⁰⁷ Sjuksköterskorna har idag flera nätverk som de använder sig av om de är ansvariga inom ett specifikt område. Med hjälp av intranätet kan de hålla sig uppdaterade om vad som sker i sitt nätverk. Då de använder sig av intranätet för att kommunicera utbyter de kunskap mellan varandra som sedan finns dokumenterad på intranätet. Sjuksköterskorna gör därmed den implicita kunskapen till explicit, det vill säga dokumenterad.

Information som är *richness* syftar till informationens kvalitet samt dess innehållsrikedom.¹⁰⁸ Med intranätet och nätverkens hjälp finns det möjlighet att sprida information som är *richness* till en större mängd medarbetare. Alla medarbetare som ansluter sig till ett specifikt nätverk får anpassad och innehållsrik information inom nätverket. Intranätet har givit sjuksköterskorna möjlighet att snabbt sprida information inom sitt nätverk utan att de behöver träffas fysiskt. Under intervjuerna visade det sig att de sjuksköterskor som var engagerade i ett nätverk var de som ansåg sig ha goda kunskaper om intranätet. De såg det som ett bättre arbetsredskap än de som inte var engagerade i nätverk, vilket lyfts fram av en av sjuksköterskorna: *"Datorn är ett av mina arbetsinstrument. Därför tycker jag att jag har bra kunskap om intranätet /.../ Jag arbetar även en del med etik och vårt etikenätverk, vi har vårt informationsnät där."*¹⁰⁹ Det visar att motivationen att använda intranätet ökar med engagemang. Heide menar att engagemang är viktigt för att intranätet ska fungera som en bra informationskanal.¹¹⁰

¹⁰⁶ Langren (2002) "Vägen till MyNet – intranätutveckling inom Telia." I Bark och Heide (red.).

¹⁰⁷ Heide (2002) Kap. 2-3.

¹⁰⁸ Draft och Lengel (1986).

¹⁰⁹ Intervju, sjuksköterska 3. 2008-05-08.

¹¹⁰ Heide (2002). Kap.4.

4.5 Sammanfattande analys

Intranätet på Helsingborgs lasarett används som ett arbetsverktyg i det dagliga arbetet. Det är den huvudsakliga informations- och kommunikationskanalen men sjuksköterskorna använder det främst för att söka efter PM. Medarbetarna har efter införandet av intranätet fått en mer aktiv roll. När intranätet används som ett verktyg i det dagliga arbetet och på så vis stödjer användaren fungerar intranätet som ett processtöd. På Helsingborgs lasarett har det dock visat sig att intranätet inte fungerar som ett processtöd på grund av att sjuksköterskorna ofta har svårt att snabbt hitta den information de söker.

På Helsingborgs lasarett har inte medarbetarna fått någon utbildning kring intranätets funktioner och har inte heller blivit informerade när större förändringar genomförts. Många av respondenterna påpekar just bristen av utbildning kring informationssökande på intranätet som en anledning till att det inte används fullt ut. En annan anledning till att det inte används är att sjuksköterskorna måste prioritera. De prioriterar sina patienter före informationssökandet och använder intranätet främst till att söka specifik information inför en viss behandling. Medarbetarna tar således inte sitt ansvar som aktiva informationssökande vilket kan skapa en problematik med utgångspunkt från den makt och det ansvar medarbetarna har i den professionella byråkratin.

Ett bristande samarbete mellan chefer och redaktörer kan vara en orsak till att informationen uppdateras för sällan och att det inte alltid finns möjlighet för redaktörerna att medverka på möten angående intranätet. Det kan medföra att redaktörerna får svårt att agera som ansvarsfulla *gatekeepers* och inte heller arbetar för utvecklandet av intranätet. På grund av att redaktörerna inte gör någon avvägning av vilket innehåll som ska publiceras kan det resultera i att det publiceras för mycket information samt information som inte är användbar för medarbetarna. I samband med att mängden information växer blir det svårt för medarbetarna att veta vilken information som är viktig. Sjuksköterskorna har inte tid att leta igenom stora mängder information för att hitta det de söker, de kan då tappa motivationen till att använda intranätet och söker istället andra vägar. Trots att intranätet är den huvudsakliga kanalen på Helsingborgs lasarett används fortfarande den muntliga kommunikationen vid informationsspridning.

Lärandet mellan medarbetarna sker genom kommunikation och nätverk. Under intervjuerna visade det sig att det finns nätverk mellan avdelningarna där de använder intranätet för att kommunicera mellan dem. Då de använder sig av intranätet för att kommunicera utbyter de kunskap mellan varandra som sedan finns dokumenterade på intranätet. Sjuksköterskorna gör därmed den implicita kunskapen till explicit. Under intervjuerna visade det sig att de sjuksköterskor som var engagerade i ett nätverk var de som ansåg sig ha goda kunskaper om intranätet. De såg det som ett bättre arbetsredskap än de som inte är engagerade i nätverk.

5 Slutsatser

I kapitlet presenteras uppsatsens slutsatser för att besvara syfte och frågeställning. Vi lyfter fram de slutsatser vi funnit i analysen kring användandet av intranätet, av sjuksköterskor på Helsingborgs lasarett.

Uppsatsens syfte är att undersöka intranätets tänkbara användningsområden för sjuksköterskor inom den offentliga hälso- och sjukvården. För att besvara vårt syfte har vi formulerat forskningsfrågan:

- *Vilka faktorer påverkar användandet av intranätet för sjuksköterskor på Helsingborgs lasarett?*

En faktor som påverkar användandet av intranätet inom hälso- och sjukvården är strukturen, vilken kan liknas vid en professionell byråkrati. I en sådan organisationsstruktur har medarbetarna makten på grund av att det är deras specialistkunskaper som driver verksamheten. Inom sjukvården kan misstag få stora konsekvenser. Det är därför viktigt för medarbetarna att snabbt och enkelt kunna hitta den information de behöver samt kunna utbyta kunskaper. En anledning till att medarbetarna ibland har svårt att hitta information är att det finns en stor mängd information tillgängligt. En slutsats är att intranätet på Helsingborgs lasarett inte är tillräckligt anpassat för verksamheten då många sjuksköterskor berättar att de ofta använder sig av andra kanaler för att hitta det de söker.

Trots den höga tillgängligheten av datorer på Helsingborgs lasarett använder inte sjuksköterskorna intranätet i hög uträkning vid informationssökning och kunskapsutbyte. En anledning till det är att sjuksköterskorna hela tiden måste prioritera. Sjuksköterskorna anser själva att informationssökning på intranätet har en sekundär prioritet. En slutsats är att användandet inte har med tillgängligheten av datorer att göra utan snarare handlar om verksamhetens syfte.

Webbredaktörerna har inte det stöd de behöver för att uppfylla sin roll som en ansvarsfull *gatekeeper*. Det är en faktor som försvårar användandet av intranätet för sjuksköterskorna då nyheter inte uppdateras tillräckligt ofta. Redaktörerna överväger inte heller vilken betydelse informationen har för användarna. Redaktörerna har viss möjlighet till utbildning när det

gäller praktiska detaljer med att publicera information på intranätet men det finns inte alltid möjlighet för dem att delta. En slutsats är att samarbetet mellan redaktörer och chefer ofta brister när det gäller arbetet kring intranätet. Ett bättre samarbete dem emellan skulle kunna förenkla användandet av intranätet som ett arbetsverktyg för sjuksköterskorna som då kan bli ett processtöd och underlätta sjuksköterskornas arbete.

På Helsingborgs lasarett finns en rad kunskapsnätverk. Genom dem upplever vi att sjuksköterskorna får mer meningsfull kunskap. Inom nätverken skapas olika diskussionsforum där sjuksköterskorna får möjlighet att uttala sina kunskaper och på så sätt göra kunskaper mer explicita. Vår slutsats är att webbredaktörerna kan förmedla allmän information till medarbetarna men det är i de olika nätverken det uppstår betydelsefull information och kunskapsutbyte.

Socialiseringsprocessen kring intranätet är idag bristfällig, det ges dessutom sällan utbildningar. Det medför att det finns en bristande kunskap kring intranätets användningsområden. Vi tror att en ökad insikt och en förbättrad socialiseringsprocess skulle öka användandet och förståelsen för intranätet. Det bristande användandet beror dels på svåra sökvägar, vilket gör att det tar lång tid för sjuksköterskorna att hitta information. Det beror även på att informationen de hittar ofta är inaktuell och inte tillräckligt beskrivande. Det leder till att sjuksköterskorna istället använder muntlig kommunikation för att hitta den information de söker. Den muntliga kommunikationen blir då ett komplement till intranätet, snarare än att intranätet är ett komplement till den muntliga kommunikationen.

En sammanfattande slutsats är att sjuksköterskorna på Helsingborgs lasarett använder intranätet som ett arbetsredskap men det är inte ett processtöd då det inte stödjer medarbetarna fullt ut. Ovanstående faktorer ligger till grund för vår slutsats och vi tror att det krävs förbättringar i alla dessa delar för att utveckla intranätet till ett processtöd. Vi är dock medvetna om verksamhetens syfte vilket gör att vi ändå ställer oss frågan om vad som borde prioriteras, intranätet eller mer tid för patienter? Det kan dock tänkas att ett utvecklande av intranätet kan medföra att det blir mer tid över till patienterna.

6 Reflektion & Diskussion

I kapitlet reflekteras och diskuteras uppsatsens centrala problematik i ett vidare sammanhang. Vi diskuterar även intressanta aspekter som skulle vara intressant att studera vidare.

Vi anser att vi besvarat vår frågeställning. Vi har dock inte haft möjlighet att göra vår studie i en tillräckligt stor omfattning för att den ska kunna bli generaliserbar och på så vis kunna tala för hela hälso- och sjukvården. Vi anser dock att vi lyft fram en intressant diskussion och att vi tydliggjort den problematik som kan uppstå när ett intranät används i en tjänsteorganisation. Under arbetsprocessens gång har vårt intresse för forskningsfältet ökat, vilket ibland har gjort det svårt att avgränsa oss och fokusera på syftet.

Intranätets snabba utveckling har avspeglat sig inom hälso- och sjukvården. Vår studie visar att det är viktigt att medarbetarna själva får vara med och avgöra vilken information som är användbar för dem då det är en organisation som är präglad av specialistkunskaper och professioner. Är medarbetaren själv engagerad i processen med vilken information som ska publiceras skapas troligen en större förståelse för intranätet vilket leder till snabbare och enklare användning av det. Tid och prioritering är två viktiga begrepp för vårdpersonal. Patienter prioriteras i första hand då omhändertagandet av dem är vårdpersonalens primära arbetsuppgift. Vi ställer oss då återigen frågan; finns det över huvud taget möjlighet för medarbetarna inom hälso- och sjukvården att hålla sig kontinuerligt uppdaterade genom intranätet? Vi anser att det blir en paradox när intranätet har fått en central kommunikationsroll inom hälso- och sjukvården. Tiden är bristfällig och informationssökandet på intranätet blir bortprioriterat till fördel för patienterna, samtidigt som organisationens medarbetare förväntas att aktivt söka information. Kan det vara så att medarbetare inom hälso- och sjukvården idag, efter implementeringen av intranät, är sämre uppdaterade än innan?

Vi kan se att det finns en problematik, dels vad det gäller utformandet men även vad det gäller implementeringen av ett intranät. Idag anpassas inte intranätet efter den specifika verksamheten och dess syfte. Vi har en hypotes om att problematiken kan ha uppstått på grund av den standardiserade syn som finns på intranätet och dess utformning. Vi vill betona

att det är av intresse att forskningen inom fältet riktas mot hur ett intranät anpassas till den specifika organisationens förutsättningar. För att forskningen skall komma vidare och utvecklas inom fältet upplever vi att det är av stor vikt att den standardiserade synen kring hur ett intranät implementeras istället riktas mot specifika verksamheter. Vi tycker att det skulle vara intressant ur forskningssynpunkt att ta vid där vår studie slutar, att göra en vidare studie även inom andra verksamheter och att låta fler röster komma till tals för att undersöka om vår hypotes stämmer.

7 Källförteckning

Litteratur

- Aspers, P. (2007). *Etnografiska metoder – att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.
- Bark, M. (red.). (1997). *Intranät i organisationens kommunikation*. Uppsala: Konsultförlaget.
- Bark, M. & Heide, M. (red.). (2002). *Intranätboken – från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Heide, M. (2002). *Intranät - en ny arena för kommunikation och lärande*. Doktorsavhandling. Lunds Universitet: Sociologiska institutionen.
- Högström, A. et al. (1999). *Kommunikativt ledarskap – en bok om organisationskommunikation*. Stockholm: Sveriges Verkstadsindustrier.
- Jacobsen, D. (2002). *Vad, hur och varför? – Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.
- Kajiser, L. & Öhlander, M. (red.) *Etnologiskt fältarbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: Designing Effective Organizations*. London: Prentice Hall.
- Tallving, M. (1998). *Intranätsutveckling – från idé till vardagsrutin*. Stockholm: Tekniska Litteratursällskapet.

Artiklar

- Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*: Vol. 32, nr. 5. Sid. 554-571.
- Evans, P. B. & Wurster, T. S. (1997). Strategy and the new economics of information. *Harvard Business Review*: Vol. 75, nr. 5. Sid. 71-82.
- Lehmuskallio, S. (2008). Intranet editors as corporate gatekeepers and agenda setters. *Corporate Communications: An international Journal*. Vol. 13, nr. 1.

Nonaka, I (1994) A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*. Vol. 5, nr. 1.

O'Reilly, C. A. (1980). Individuals and information overload in organizations: Is more necessarily better? *Academy of Management Journal*. Vol. 23, nr. 4. Sid. 684-696.

Stenmark, D. (2001) Leveraging Tacit Organisational Knowledge. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 17, nr. 3.

Telleen, S. & Meltzer, B. (1997). Integrating legacy systems with intranets. *Business communications review*. Vol. 27, nr. 7. Sid. 35-38.

Muntliga källor

Förstudie. Helsingborgs lasarett. 2008-04-16.

Webbredaktör 1. Helsingborgs lasarett. 2008-04-23.

Webbredaktör 2. Helsingborgs lasarett. 2008-04-23.

Sjuksköterska 1. Helsingborgs lasarett. 2008-05-08.

Sjuksköterska 2. Helsingborgs lasarett. 2008-05-08.

Sjuksköterska 3. Helsingborgs lasarett. 2008-05-08.

Sjuksköterska 4. Helsingborgs lasarett. 2008-05-09.

Sjuksköterska 5. Helsingborgs lasarett. 2008-05-09.

Sjuksköterska 6. Helsingborgs lasarett. 2008-05-09.

Lästa men ej refererade källor

Jarrick, A. & Josephson, O. (1996). *Från tanke till text – En språkhandbok för uppsatsskrivande studenter*. Lund: Studentlitteratur.

Reinecker, L. & Stray Jørgensen, P. (2004). *Att skriva en bra uppsats*. Malmö: Liber.

Strömquist, S. (2000). *Skrivboken. Skrivprocess, skrivråd och skrivstrategier*. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Westrup, U. et al. (2005). *Skrivhandboken. Vägledning i att skriva vetenskapliga texter*. Institutionen för Service Management, Lunds Universitet, Campus Helsingborg.

8 Bilagor

8.1 Intervjuguide, webbredaktörer. Helsingborgs lasarett.

1. Vilken befattning har Du?
2. Vilka är Dina arbetsuppgifter?
3. Vilket syfte upplever Du att intranätet har för Ditt verksamhetsområde?
4. Anser Du att intranätet borde vara den främsta kommunikationskanalen inom Ditt verksamhetsområde?
5. Hur går processen till när information väljs ut för att publiceras på intranätet?
 - a. Vad för slags information publiceras på intranätet?
 - b. Hur väljer Du ut vilken information som publiceras?
 - c. Förs en diskussion mellan Dig och medarbetare inom Ditt verksamhetsområde kring vad som skall publiceras?
 - d. Hur aktiva är medarbetarna inom Ditt verksamhetsområde med att skapa publikationer?
 - e. Hur ofta läggs ny information ut på intranätet?
6. Är intranätet tillgängligt för alla medarbetare inom Ditt verksamhetsområde?
7. Hur upplever Du att intranätet används inom Ditt verksamhetsområde?
 - a. Vilka personalkategorier tror Du främst använder intranätet inom Ditt verksamhetsområde?
 - b. I vilken utsträckning tror Du att de gör det?
 - c. Upplever Du att det avsätts tid till användande av intranätet inom Ditt verksamhetsområde?
8. Upplever Du att Du får stöd i arbetet kring intranätet från Din områdeschef?
9. Får Du avsatt tid för Ditt arbete kring intranätet?
10. Hur mycket tid lägger Du på arbetet kring intranätet idag?
 - a. Upplever Du att det skulle behövas mer/mindre tid för detta arbete?
11. Vad anser Du är bra respektive mindre bra med dagens intranät?

8.2 Intervjuguide, sjuksköterskor. Helsingborgs lasarett.

1. Hur länge har Du arbetat på Din arbetsplats?
2. Hur länge har Du haft den befattning som Du har idag?
3. Vilken utbildningsbakgrund har Du?

4. Har Du kunskap om intranätets funktion och dess syfte?
5. Har Du kunskap om hur Du hittar information på intranätet?
6. Är det lätt att hitta på intranätet och finner Du den information Du söker?
7. Har Du tillgång till intranätet dagligen?
 - a. Om inte, varför?
8. Upplever Du att Du har tid att använda intranätet?
9. Hur ofta använder Du intranätet och hur länge vid varje tillfälle?
10. Vilka är intranätets huvudsakliga användningsområden för Dig?
11. Använder Du intranätet som kommunikationskanal eller för informationssökning?
12. Vilka andra informations- och kommunikationskanaler använder Du? Möte? E-post? Personaltidning? Muntlig kommunikation?
13. Upplever Du att intranätet är utformat på ett sätt som stödjer Dig i Ditt arbete?
14. Vad är bra respektive mindre bra med intranätet?
15. Finns det något Du skulle vilja förbättra med intranätet?