



Kurskod: SKOK01
Termin: VT 2011
Handledare: Asta Cepaite Nilsson
Examinator: Johan Vaide

Examensarbete för kandidatexamen i strategisk kommunikation

E-postdefekter inom svensk sjukhusverksamhet

*En studie av e-postkommunikationen vid
Helsingborgs lasarett*

FREDRIK ROOS, KARIN SÖDERGREN

Lunds universitet
Institutionen för kommunikation och medier

Abstract - Sammanfattning

Email defects in Swedish hospital organizations - a study of e-mail communication at Helsingborgs lasarett

The purpose of this paper is to examine the defects, which within the framework of email overload can be identified in Swedish hospital organizations. The method underlying the work is a questionnaire study.

The survey reveals that the amount of email received is not excessively large but due to lack of time and of knowledge it becomes an obstacle rather than the resource it has the potential to be. Furthermore, our study shows that unnecessary emails constitute a large proportion of the total email volume, especially because of an excessive and improper use of the CC feature. Medical Doctors are the ones experiencing the most problems with email, although they do not handle a larger volume of email than their colleagues.

It turned out that the existing email policy is not properly rooted in staff since only 40 % know that it even exists. That has effects on how the email is used and on the quality of emails. Other quality defects are an over-reliance on the own competence and lack of knowledge about when email is the right communication media.

E-postdefekter inom svensk sjukhusverksamhet – en studie av e-postkommunikationen vid Helsingborgs lasarett

Syftet med denna uppsats är att undersöka vilka defekter som, inom ramarna för e-postöverflöd, kan identifieras inom svensk sjukhusverksamhet. Den metod som ligger till grund för arbetet är en enkätundersökning.

Undersökningen visar på att e-postmängden inte är överdrivet stor men att brist på tid och bristfälliga kunskaper gör att e-posten av många upplevs som ett hinder snarare än som det hjälpmedel den har potential att vara. Vidare visar vår studie att onödig e-post utgör en stor del av den totala e-postmängden, mycket beroende på ett överdrivet och felaktigt användande av CC-funktionen. Läkarna är

den yrkesgrupp som upplever allra mest problem med e-posten, trots att de inte hanterar en större mängd e-post än sina kollegor.

Det visade sig att den e-postpolicy som faktiskt finns inte var förankrad hos personalen då bara 40 % kände till att den ens existerade. Det ger effekter på hur e-posten används och på e-postmeddelandenas kvalité. Andra kvalitetsbrister är en övertro på den egna kompetensen samt okunskap om när e-post är det rätta kommunikationsmediet.

Keyword: Email communication, Email defects, Email overload, Information overload

Antal tecken inklusive mellanslag: 114 545

Innehållsförteckning

Abstract · Sammanfattning	2
1 Inledning	1
1.1 Problembakgrund.....	1
1.2 Syfte och frågeställningar	3
1.3 Avgränsningar.....	3
1.4 Disposition	4
2 Teori och tidigare forskning	
2.1 Kommunikation	5
2.1.1 Den kommunikativa organisationen	5
2.1.2 Intern kommunikation som del av den kommunikativa organisationen.....	6
2.1.3 Den informella kommunikationen blir allt viktigare... ..	7
2.2 E-post och e-postkommunikation	8
2.2.1 E-post (definition).....	8
2.2.2 E-postkommunikationens egenskaper	8
2.2.3 E-postkommunikationens tillämpning och användning	9
2.3 E-post ur forskningsperspektiv	10
2.3.1 Optimism och pessimism.....	10
2.3.2 Forskningsperspektiv	11
2.4 Informationsöverflöd och e-postöverflöd	12
2.4.1 Varför e-postöverflöd?.....	13
2.5 E-postproblematik.....	14
2.6 Sammanfattning	15
3 Metod	16
3.1 Val av metod	16
3.2 Enkäten	17
3.2.1 Framtagandet av enkäten	17
3.2.2 Urval	19
3.2.3 Enkätundersökningens kvalitet	19
3.3 Validitet, reliabilitet och analytisk generaliserbarhet	21
3.4 Källkritik	22
4 Empirisk bakgrund	23

5 Analys.....	25
5.1 Personalens e-postanvändning	25
5.2 E-postöverflöd	26
5.2.1 E-postmängd	26
5.2.2 CC-sjukan	27
5.2.3 Ostrukturerad e-posthantering	30
5.2.4 Viktig e-post försvinner i mängden	30
5.3 E-post som en social aktivitet	31
5.4 E-post är inte alltid rätt kommunikationsmedium	32
5.4.1 Ersätter e-post felaktigt telefonkontakt och fysiska möten?	33
5.5 Att tolka e-post och sociala koder	35
5.6 Brister och defekter	36
5.6.1 E-postpolicy i skymundan	36
5.6.2 Missnöje gentemot kollegorna	37
5.6.3 Övertro till den egna kompetensen	40
6 Diskussion och slutsatser	42
6.1 Skillnader mellan yrkesgrupperna	42
6.2 Övertro till e-post som kommunikationsmedium	42
6.3 Kvalitativa aspekter	43
6.4 E-postöverflöd?	43
6.5 Förslag till vidare forskning	44
7 Referenser	45
<i>Bilaga 1: E-postpolicy</i>	
<i>Bilaga 2: Enkäten</i>	

1 Inledning

Detta kapitel redogör för problembakgrund, syfte och frågeställningar som lagt grunden för vår undersökning. Vidare diskuteras kandidatuppsatsens avgränsningar och dispositionen för uppsatsen.

1.1 Problembakgrund

En undersökning visar att 74 % av svenskarna i åldrarna 16-75 år använde Internet dagligen 2009 (Elvelid, 2010). Samtidigt visar en annan undersökning från samma år att 70 % av de svenska Internetanvändarna i åldrarna 9-79 år använde e-post varje dag (Forsberg, 2010). Detta är siffror som visar att e-post berör en mycket stor del av den svenska befolkningen.

Under de senaste decennierna har e-postanvändningen kommit att prägla individen både i vardagen och på arbetsplatsen. E-posten har gjort det möjligt att snabbt, kostnadseffektivt och enkelt överföra information till tusentals personer oberoende av geografisk spridning. E-posten är inte längre något som berör bara en del av en organisation utan involverar i stort sett alla på en arbetsplats (Dabbish & Kraut, 2006). Forskare menar att e-post idag är en fundamental grundsten i den interna kommunikationen (Falkheimer & Heide, 2007). E-posten är för sin ringa ålder en mogen teknologi men trots det påstår forskare att kommunikationsmediet inte hängt med i de utvecklade arbetsförhållandena som råder idag (Gupta, Smith, & Shalley, 2006). Forskning pekar även på faran med att e-post idag uppfattas som en så pass inpräntad kommunikationsteknologi att användarnas färdigheter många gånger tas för givna och ersätter andra möjliga kommunikationsvägar för intern kommunikation (Vidgen, Sims, & Powell, 2011; Falkheimer & Heide, 2007).

Under 2010 skickades det varje dag 294 miljarder e-postmeddelanden (Rosoff, 2011). Samma år mottog och skickade den genomsnittlige företagsanvändaren 110 e-postmeddelanden varje dag. Grovt räknat var ungefär 18 % av dessa av ty-

perna spammejl och annan oönskad e-post, vilket exempelvis kan vara icke efterfrågade nyhetsbrev (Thayer, 2010). Användandet av e-postkommunikation i organisationer har ökat så pass mycket att informationsöverflöd blivit accepterat som ett problem i kommunikationskanalen (Bawden, Holtham, & Courtney, 1999). Den enorma mängd e-post som dagligen fyller inkorgarna bidrar till att relevanta och irrelevanta e-postmeddelanden blir svåra att skilja åt, vilket i sin tur leder till att viktig information inte når fram till mottagaren. (Dabbish & Kraut, 2006).

Det är lätt att tro att problemen med e-post enbart är volymmässiga, så är det inte enligt vissa forskare. Många använder istället begreppet e-postöverflöd (eng. e-mail overload) som förutom kvantitet även innefattar språkkvalité samt variationer mellan individer i hur man använder e-postsystemet. (Thomas m.fl. 2011; Burgess, Jackson, & Edwards, 2005). Ett annat problem med e-post är möjligheten att inte kunna tolka information utifrån sociala koder, som vid exempelvis kommunikation ansikte mot ansikte. Detta ställer höga krav på e-postmeddelandets formulering och innehåll.

En stor del av forskningen fokuserar på kvantiteten som upphov till e-postöverflöd och många forskare förbiser att det mycket väl kan röra sig om en kombination av dels det rent kvantitetsmässiga och dels e-postmeddelandets kvalité i form av till exempel innehåll och utformning varför vår studie är högst motiverad.

Det nya informationsklimatet ställer krav på att i princip alla yrkeskategorier måste lära sig att sälla bland information och ta ut det som är viktigt. Eftersom sjukhusvärlden är en bransch som arbetar med människors välbefinnande borde det vara extra viktigt att e-postkommunikationen fungerar klanderfritt. Om viktig information skulle försvinna eller missuppfattas så kan det få förödande konsekvenser.

1.2 Syfte och frågeställningar

Vårt övergripande syfte med denna kandidatuppsats är att genom en kvantitativ enkätundersökning undersöka vilka defekter som, inom ramarna för e-postöverflöd, kan identifieras i e-postkommunikationen inom svensk sjukhusverksamhet, utifrån personalens upplevelser av densamma. Vi vill med uppsatsen även bidra till ökad kunskap och förståelse för e-postmediet som kommunikationskanal.

Vårt syfte leder fram till följande frågeställningar:

- *Vilka eventuella skillnader i användandet av e-post förekommer mellan de olika yrkesgrupperna?*
- *I vilka situationer används e-post?*
- *Hur väl kan mottagaren avläsa avsändarens syfte?*
- *Hur bedömer personalen e-postmängden? I vilken utsträckning upplever personalen e-post som är irrelevant?*

1.3 Avgränsningar

Vi valde att utföra vår empiriska undersökning på Helsingborgs lasarett på grund av att sjukhussektorn är en arbetsplats med många anställda där viktig kommunikation sker dagligen och information skickas och tas emot i stora mängder. På sjukhus arbetar allt från vårdpersonal till projektledare och chefer, vilket har gjort att vi kunnat undersöka en bred population och kartlägga upplevelserna av e-postkommunikationen från flera olika yrkesgrupper men på samma arbetsplats.

Vår studie avgränsar sig till Helsingborgs Lasarett Akutcentrum. Eftersom lasarettet är en stor organisation med många olika avdelningar hade det varit omöjligt för oss att undersöka hela lasarettet. Efter konsultation med vår kontaktperson valde vi därför att genomföra vår undersökning på Akutcentrum och deras 286 anställda.

Vi har valt att bortse från ledarskapsperspektivet och har därför inga direkta frågor kring det i enkäten och utvecklar inga vidare resonemang kring det i analysdelen. Vår undersökning syftar i första hand till att ta reda på vilka de eventuella defekterna är och inte varför de finns.

1.4 Disposition

Vår uppsats är indelad i sex kapitel enligt följande:

Kapitel 1: Inledning

I detta kapitel presenterar vi bakgrund och förutsättningar för vår studie. Våra underrubriker är *Problembakgrund*, *Syfte och frågeställningar*, *Avgränsningar* samt *Disposition*.

Kapitel 2: Teori och tidigare forskning

Här beskrivs de olika teoridelar som vår undersökning bygger på. Vi kommer att förklara vissa begrepp och teorier som hjälper läsaren att få en helhetsbild av e-postforskning.

Kapitel 3: Metod

I metodkapitlet presenterar vi vilka metoder vi använt oss av för insamlandet av det empiriska materialet. Vi diskuterar tillvägagångssätt och problem som uppstått under arbetets fortlöpande.

Kapitel 4: Empirisk bakgrund

Detta avsnitt beskriver vår undersökningsplats och motiverar varför vi valt den.

Kapitel 5: Analys

Detta kapitel presenterar och analyserar undersökningens empiriska resultat. Analysens syfte är bland annat att besvara syfte och frågeställningar. Vi utvecklar och problematiserar resultatet utifrån ett kritiskt perspektiv.

Kapitel 6: Diskussion och slutsatser

I diskussion och slutsatser för vi en avslutande diskussion som bidrag utöver analysen. Det viktigaste i vår uppsats lyfts fram och kapitlet avslutas med att ge förslag till vidare forskning.

2 Teori och tidigare forskning

I teori och tidigare forskning redogör vi för det teoretiska ramverk som vår studie och empiriska material utgår ifrån.

2.1 Kommunikation

I syfte att skapa förståelse för intern kommunikation i organisationer presenteras här viktiga begrepp och aspekter för intern kommunikation. Vi introducerar begreppet e-postkommunikation för att belysa kopplingen mellan intern kommunikation och e-post.

2.1.1 Den kommunikativa organisationen

Organisation och kommunikation är två begrepp med nära relation till varandra. Falkheimer och Heide (2007) skriver i boken Strategisk kommunikation att utan kommunikation skulle organisationer idag inte fungera och att kommunikationen utgör grunden för organisationers verksamhet. Enligt forskare talar man mer och mer om dagens organisationer som postbyråkratiska, där kraven på organisationskommunikation har ökat.

Inom kommunikationsforskningen har det länge funnits två dominerade perspektiv på kommunikation. Den meningsskapande synen på kommunikation, även kallad *kulturmetaforen*, förespråkar begrepp som dialog och delaktighet. Med hjälp av den meningsskapande synen på kommunikation blir en så kallad social verklighet mellan människor möjlig då kommunikationen sker i sammanhang där individer tolkar och är delaktiga. Dialog och delaktighet är begrepp som blir allt mer viktiga i dagens organisationer men förutsätter att både sändare och mottagare har likadana förutsättningar. Enligt Falkheimer & Heide (2007) uppstår det meningsskapande arbetet i organisationen när både sändare och mottagare integrerar med varandra för att uppnå en ömsesidig förståelse. De forskare som utgår från den meningsskapande synen på kommunikation har ett kritiskt tolkande perspek-

tiv på kommunikation. Synsättet eftersträvar att kommunikation ska verka som en viktig byggsten för organisationer (Heide, Johansson & Simonsson, 2008) Transmissionssynen eller *ledningsmetaforen*, avser kommunikation som sker mellan en sändare och en mottagare, där dialog eller tolkning av information är begränsad. Heide, Johansson & Simonsson 2008 hävdar att kulturmetaforen är den optimala formen för en hållbar kommunikation i organisationer, vilken bör eftersträvas i organisationers kommunikativa arbete. Falkheimer & Heide (2007) anser dock att organisationer många gånger utgår från en transmissionssyn på kommunikation där kommunikationen är menad att färdas linjärt mellan sändare och mottagare. En lyckad transmissionsprocess kännetecknas av att informationen har färdats från sändaren och oförändrat nått mottagaren eller mottagarna (Falkheimer & Heide, 2007).

2.1.2 Intern kommunikation som del av den kommunikativa organisationen

Heide, Johansson och Simonsson (2008) menar att organisationskommunikation framförallt fokuserar på organisationers interna kommunikation. Den interna kommunikationen i en organisation kan bestå av exempelvis informell och formell kommunikation som sker mellan organisationens medlemmar. Falkheimer och Heide (2007) anser i likhet med Heide m.fl. (2008) att forskare idag mer sällan skiljer på intern och extern kommunikation varför det kan vara svårt att dra gränser mellan dessa områden. Falkheimer och Heide (2007) menar vidare att intern kommunikation utgörs av tre olika kommunikativa fundament; hierarkisk kommunikation, informell kommunikation och mediekommunikation. Den hierarkiska kommunikationen utövas vanligen i organisationer där det kommunikativa ansvaret tydligt är kopplad till chefer och ledarskap. Informationen färdas vanligen uppifrån och ned, det vill säga från chef till medarbetare (Falkheimer & Heide, 2007). Den informella kommunikationen beskriver det som interageras på arbetsplatsen mellan individer i forum som e-post, lunchrum och personalmöten. Mediekommunikation omfattar kommunikation som sker med exempelvis e-post, nyhetsbrev och webbsidor. Richmond och McCroskey (2001) använder begrepp som *funktioner för kommunikation* för att beskriva hur intern kommunikation kan fungera och utövas i olika sammanhang. Den informativa funktionen beskriver informations-spridningen från olika kanaler i en organisation och beskrivs som vital för anställ-

das möjligheter att optimalt kunna utföra dagliga arbetsuppgifter. Den regulativa funktionen beskriver hur regler och policys kommuniceras utåt i organisationen och styr bland annat en organisations gemensamma värderingar. Socialiseringsfunktionen syftar till att få medarbetare att ta del av organisationens ofta informella pågående kommunikationsprocesser (Richmond & McCroskey 2001).

2.1.3 Den informella kommunikationen blir allt viktigare...

Falkheimer och Heide (2007) beskriver att kommunikationsforskaren Chester Barnard redan på 1930-talet ansåg att utan kommunikation mellan medarbetare i en organisation slutar organisationen att fungera. Barnard beskrev även den informella kommunikationen i en organisation som särskilt viktig då denna behandlar samspelet mellan människor. Modernare forskning visar att Barnards antagande fortfarande stämmer och Falkheimer och Heide (2007) skriver att den informella kommunikationen är väsentlig för en organisations framgång. Falkheimer och Heide (2007) förklarar formell kommunikation som information som sprids mellan individer genom exempelvis stormöten, pressmeddelanden och e-postmeddelanden. Till skillnad mot den formella kommunikationen förklaras den informella kommunikationen som den interpersonella kommunikation som sker mellan människor på arbetsplatsen, exempelvis genom bloggar och korridorskvaliter. Dimpleby och Burton (2007) benämner detta informella kommunikationssystem som *The Grapevine* och förklarar fenomenet som existerande i nästan alla organisationer. Falkheimer och Heide (2007) påstår att informell kommunikation bidrar till meningsskapande på arbetsplatsen då diskussioner mellan medarbetare om arbetsplatsen uppstår. Dimpleby och Burton (2007) anser vidare att *The Grapevine* förstärks betydligt på arbetsplatsen i fall där informationen till medarbetarna brister. Dessa resonemang tyder på att en organisations informella kommunikation är viktig i aspekter där formell kommunikation inte är tillräcklig eller bristfällig. Den informella kommunikationen har enligt Falkheimer och Heide (2007) hamnat i skymundan i förmån för den formella kommunikationen och ersatts av exempelvis e-postkommunikation.

2.2 E-post och e-postkommunikation

Avsnittet belyser e-postens användningsområden, egenskaper och tillämpning för att förstå problematik, begränsningar och möjligheter med mediet. Då e-post är ett brett medium redogör vi för den definition som vi utgått från.

2.2.1 E-post (definition)

Elektronisk post eller e-post är meddelanden som överförs elektroniskt via datornät (Nationalencyklopedin, 2011). Vi kommer i vår uppsats att använda oss av begreppet *e-post* när det är mediet som diskuteras och *e-postmeddelande* när vi diskuterar utbyte av information via e-postmediet.

E-posten gjorde framsteg långt innan datornätverken blev etablerade. På 60-talet var det möjligt att skicka e-post mellan två användare på samma dator och det var sedermera detta system som utvecklades och landade i dagens moderna e-post (Partridge, 2008). 1971 i USA, före Internets framväxt, sändes det första elektroniska meddelandet mellan två datorer i syfte att överföra kommunikation mellan en sändare och en mottagare. Användningen var alltså till en början ytterst begränsad men i takt som Internet växte fram utvecklades e-postsystemet och det kunde användas i mycket större utsträckning (Edenius, 1997). Ingham (2003: 167) beskriver e-post:

"E-mail is an evolution of a number of previous communication tools including the electronic telegraph, the telephone, the telex network and the development of the Internet".

2.2.2 E-postkommunikationens egenskaper

Redan i mitten av 90-talet skriver Edenius (1997) att e-post nästan är lika naturligt att ha tillgång till i arbetet som telefon och forskning av Burgess m.fl. (2005) pekar på att e-post idag är det mest dominerande verktyget för organisationskommunikation. E-postens möjligheter att snabbt, effektivt och kostnadseffektivt nå flertalet mottagare världen över har lett till att individer främst i arbetslivet blivit mer och mer beroende av e-post som kommunikationskanal (Ingham, 2003; Vidgen m.fl., 2011). Sumanadasa & Ginige (2008) styrker detta resonemang då de menar att informationsteknologi och moderna organisationer går hand i hand. En-

ligt Heide (2000) anses informationstekniker, däribland e-post, vara det *enda* möjliga verktyget för att på ett effektivt vis nå förutbestämda mål. Sådana antaganden om att informationstekniker *ska* göra kommunikationen mer effektiv och förbättra organisationers effektivitet menar Heide (2000) är negativa. Han påpekar även att forskare vanligen förbiser det viktiga faktum att tekniska innovationer många gånger förändrar människors beteenden, arbetssätt och kommunikation.

E-post är ett så kallat asynkront medium vilket innebär att sändare och mottagare av ett e-postmeddelande kan vara oberoende av närvaro, tid och plats och på så vis kan e-post skickas och mottas närsomhelst på dygnet. E-post skickas omedelbart mellan en eller flera mottagare och kan kopieras, vidarebefordras och innehålla bifogade filer (Ingham, 2003). Eftersom e-post lätt kan vidarebefordras och kopieras till mängder av mottagare finns en stor risk att drabbas av e-postöverflöd vilket kan påverka individen negativt (Ingham, 2003).

E-post är tidseffektivt och kräver mycket lite ansträngning. Whelan (2000) påstår att det tar fem minuter att skriva och skicka ett e-postmeddelande jämfört med det fysiska, postgångna brevet trettio minuter och tack vare e-postens snabbhet att överföra information kan svar komma med en gång, vilket inte är möjligt med ett postgången brev. E-post är även lagringsbart vilket innebär att information kan sparas för att senare skickas igen eller användas för nya syften (Szostek, 2010).

2.2.3 E-postkommunikationens tillämpning och användning

Innan datorns genombrott i det moderna informationssamhället skedde mycket av kommunikationen ansikte mot ansikte, med telefonsamtal, fax eller brev och Thomas m.fl. (2006) menar att e-posten har ersatt många av dessa befintliga kanaler. Flera forskare anser vidare att e-postens funktioner idag inte enbart begränsas till asynkron kommunikation i syfte att sprida information (Ingham, 2003; Thomas m.fl., 2006; Burgess m.fl., 2005).

Szostek (2010) och Thomas m.fl. (2006) nämner att e-posten fyller en mängd olika funktioner som kalenderhantering, dataarkivering, kontakthantering och informationslagring. E-post används främst för interpersonell kommunikation (Bälter, 1998) men kan också vara ett verktyg för masskommunikation där man kan ange multipla mottagare, ofta med hjälp av CC-funktionen (från engelskans *car-*

bon copy) och BCC-funktionen (från engelskans *blind carbon copy*) (Wang, 2004).

Bälter (1998) nämner vidare att medarbetare i allt för hög grad skickar kopior av sina e-postmeddelanden till sina chefer för att hålla dem informerade, något Bälter omnämner som ”CC-disease”. Hans undersökning pekar på att chefer kan lägga 5-20 minuter varje dag på att läsa e-postmeddelanden som skickats på detta sätt.

2.3 E-post ur forskningsperspektiv

Följande kapitel beskriver hur informationsteknikens forskningsfält ser ut och vilka inriktningar den teori har som legat till grund för vårt teoretiska ramverk.

2.3.1 Optimism och pessimism

De forskare som intresserar sig för informationsteknik i organisationer utgår enligt Heide (2000) från två typer av synsätt eller perspektiv; det optimistiska och det pessimistiska. Den optimistiska synen förespråkar informationsteknologin som verktyg för effektivitetslösningar och kommunikationsförbättringar av behandling och överföring av information. Den optimistiska skolan ser även informationsteknologier som möjliga lösningar till demokratiförbättring i en organisation. Det pessimistiska synsättet betraktar informationsteknologin som ett medel för maktutövning och styrning av anställda (Heide, 2000). Det som vanligen skiljer forskningen åt är vilken anfallsvinkel den har kring e-postens användning, påverkan och effekter.

Enligt Heide (2000) finns det dock en samförståelse i forskningen som pekar på att informationsteknologier påverkar organisationers medlemmar och strukturer. Många är överens om att mediets lättillgänglighet, enkla användning och snabbhet kan medföra både psykiska och fysiska problem hos individen. Överfulla e-postinkorgar kan leda till stress, otillfredsställelse i arbetet och psykisk ohälsa. (Lewis, 2000).

2.3.2 Forskningsperspektiv

Heide (2000) menar att all forskning och alla teorier bygger på ontologiska antaganden (antaganden om forskningens syn på verkligheten) samt epistemologiska antaganden (antaganden om kunskapsområdet). Heide (2000) menar att det är viktigt att kritiskt granska de ontologiska antagandena då dessa ofta är bristfälligt undersökta och problematiserade i forskningen. Det bidrar till att de dominerande synsätten på forskningen avvisar alternativa synsätt och på så vis även alternativa resultat. Heide (2000) påpekar vidare att forskarnas verklighetssyn avgör hur forskningsresultat visas och påverkas, vilket han anser är viktigt att vara medveten om.

Mycket av litteraturen som finns kring e-postkommunikation och den forskning som ligger till grund för vår undersökning, förespråkar en övergripande optimistisk syn på e-post som ett medium för intern kommunikation i organisationer. Mycket av forskningen ser, i likhet med Falk och Olve (1996), IT och e-post som möjliggörande tekniker för kommunikationsförbättring snarare än medium för maktutövning eller styrning.

2.4 Informationsöverflöd och e-postöverflöd

Detta kapitel beskriver begreppen informationsöverflöd och e-postöverflöd samt redogör för väsentliga skillnader mellan dessa. Vidare redogörs för orsaker till e-postöverflöd.

Inom forskningen är engelskans *information overload* ett vedertaget begrepp men många gånger översätts begreppet till informationsöverflöd på svenska. Vi kommer i denna uppsats använda oss av den försvenskade versionen.

Fenomenet var accepterat som ett problem redan under 1950- och 60-talet innan Internet och e-posten fanns, då på grund av den stora mängd information som fanns tillgänglig genom böcker och tryckt litteratur. Informationsöverflödet fick sen en ny innebörd under 1990-talet då utvecklandet av informationsteknologier som Internet och e-post möjliggjorde att stora mängder information blev än mer tillgängliga (Bawden m.fl., 1999; Thomas m.fl., 2006). Bawden m.fl. (1999) menar vidare att människans visuella sinnen är konstruerade för att kunna processa en stor mängd information men tack vare de moderna informationsteknologierna får människans sinnen allt svårare att hantera den mängd information som sprids genom exempelvis e-post.

Informationsöverflöd är inte ett nytt fenomen inom forskningen men även om begreppet existerar finns det ingen generellt accepterad definition (Ingham, 2003).

Informationsöverflöd kan förklaras uppstå när mottagen information blir till ett hinder snarare än till hjälp, då informationen i grunden är potentiellt användbar. Begreppet kan lätt associeras till situationer i vilka man tappat kontroll över och där känslan av överväldigande är påtaglig. Redan på 90-talet ansåg forskare att fenomenet informationsöverflöd är starkt kopplat till e-post, webb och intranät (Bawden m.fl., 1999). Falkheimer och Heide (2007) för liknande resonemang där de menar att detta påstående är högst aktuellt även idag. De menar att ny informations- och kommunikationsteknik, som e-post och intranät, medför en mycket hög informationsbelastning vilket gör att selektering och läsning av e-post stjäl tid och resurser från de anställda.

I likhet med informationsöverflöd finns det inte heller någon generellt accepterad definition för e-postöverflöd. Vi har genomgående i vår uppsats valt att utgå ifrån den definition som Thomas m.fl. (2006: 256) har av e-postöverflöd:

*”E-mail overload is information that may stem from
a) the sheer volume of e-mail messages sent every day
b) poorly written messages or messages that violate netiquette, and
c) the variety of ways that users use their e-mail systems”*

Ingham (2003: 168) hävdar att Hiltz och Turoffs definition av informationsöverflöd i datorbaserade kommunikationssystem från 1985 fungerar för att definiera e-postöverflöd:

”...the term information overload refers first to the delivery of too many communications and to an increase in social density that gives individuals access to more communications than they can easily respond to...”

E-postöverflöd är således kausalt med mängden information som skickas (Ingham, 2003). Samtidigt är det viktigt att sära på dessa två begrepp, då informationsöverflöd och e-postöverflöd inte i alla sammanhang måste vara ekvivalenta.

2.4.1 Varför e-postöverflöd?

Thomas m.fl. (2006) och Vidgen m.fl. (2011) anser att det fortfarande saknas mycket forskning och djupförståelse kring e-post som fenomen och vilka effekter användandet av e-post har på människan. Detta trots att medvetenheten om att e-postöverflöd är vanligt förekommande har ökat. Under 2010 skickades det varje dag 294 miljarder e-postmeddelanden (Rosoff, 2011). Samma år mottog och skickade den genomsnittlige företagsanvändaren 110 e-postmeddelanden varje dag. Grovt räknat var ungefär 18 % av dessa av typerna spammejl och annan oönskad e-post, vilket exempelvis kan vara icke efterfrågade nyhetsbrev (Thayer, 2010). Att e-postmängden ökar är både enligt Ingham (2003) resultatet av bekvämlighet och lätthet med att skicka e-postmeddelanden till flertalet mottagare på samma gång.

En undersökning av intern e-postkommunikation vid ett stort företag i England gjord av Jackson m.fl. (2006) visar att problemen med e-post är stora:

- 16 % av de mottagna e-postmeddelandena var onödiga kopior.
- 13 % var irrelevanta eller skickade till fel person.
- Enbart 46 % av alla e-postmeddelanden där någon form av handling förväntades angav vilken handling som skulle utföras.
- 56 % av de anställda ansåg att e-post ofta felaktigt användes som ett substitut till telefon och fysiska möten.
- Enbart 45 % ansåg att deras e-postmeddelanden var lättlästa.

Flera forskare anser att e-postöverflöd även är synonymt med nya utvecklade användningsfunktioner som e-post idag besitter. E-postens användning är alltså inte längre begränsad till att enbart skicka information mellan en sändare och mottagare utan fungerar många gånger som ett ledningsstrategiskt arbete i organisationer där e-postens uppgifter och arbetsområden är många och varierande (Thomas m.fl., 2006; Szostek 2010).

Ingham (2003) menar att en annan orsak är individens allt mer utbredda sociala nätverk varför behovet av att skicka e-postmeddelanden ökar. Resultatet av för stor aktivitet i den elektroniska inkorgen leder således till att det blir svårt att hantera och bedöma relevansen på e-postmeddelandena (Soucek & Moser, 2010; Ingham, 2003; Szostek, 2010). En annan syn på varför e-postöverflöd uppstår är Souceks och Mosers (2010) tankar kring att det är individer med opassande arbetsrutiner och ostrukturerad e-posthantering som ger upphov till e-postöverflöd, snarare än mängden e-post som skickas eller tas emot.

2.5 E-postproblematik

Detta kapitel belyser problematiken kring e-postanvändning och vilka negativa effekter dessa problem kan medöra.

E-post som kommunikationsmedium har särskilt svårt att överföra känslor från sändaren till mottagaren. E-post skapar inte möjlighet för tolkning av information utifrån sociala koder och symboler som vid exempelvis kommunikation ansikte mot ansikte (Byron, 2008). Det kan därför bli svårt för mottagaren av meddelandet att tolka innehållet utifrån sändarens syfte. I enlighet med Daft och Lengels

(1986) *Information Richness Theory* kan e-postkommunikation anses vara ett mager kommunikationsmedium jämfört med kommunikation ansikte mot ansikte. Det saknas substitut för gester, nickande godkännanden, ögonkontakt, rynkningar och tvekan innan svar. Det ges heller inget utrymme för tolkningar av uttryck och tonläge i röster. Enligt Garton och Wellman, 1993 ter sig problemet ännu större när e-postkommunikationen sker mellan främlingar som saknar en gemensam kontext. Vissa forskare sträcker sig till och med så långt som att e-posten kan vara skadlig för anställdas arbetsrelaterade relationer (Byron, 2008).

Nantz och Drexel (1995) hävdar att det finns en problematik med e-postmeddelandens kvalitet snarare än kvantitet. E-post används enligt dessa ofta som ett mer spontant informellt medium vilket Burgess m.fl. (2005) anser kan leda till att e-postmeddelanden blir tvetydigt och ytligt formulerade, vilket misslyckas ge mottagaren relevant information och missförstånd kan uppstå. Thomas m.fl. (2006) för liknande resonemang som visar på att e-postöverflöd kan bero på själva meddelandets utformning och innehåll. Dåligt skrivna e-postmeddelanden kan få mottagaren att tvingas läsa om eller riskerar att helt enkelt inte förstå innebörden då meddelandet är oläsligt. Ingham (2003) drar även slutsatsen att eftersom det generellt tar väldigt kort tid att skriva ett e-postmeddelande, läggs det mindre tid på att textens innehåll blir väl formulerat.

2.6 Sammanfattning

E-posten har gjort det möjligt att kostnadseffektivt och enkelt överföra information till tusentals personer oberoende av geografisk spridning tack vare att det är ett asynkront medium. E-post används för interpersonell kommunikation och för masskommunikation med hjälp av multipla mottagare. En vitt spridd åsikt är att fenomenet informationsöverflöd kopplas till e-post. E-postöverflöd kan uppstå när mängden e-post blir för stor för att hantera. Detta kan uppstå som följd av CC-skickad e-post eller ostrukturerad e-posthantering. Upphovet till e-postöverflöd kan även bero på meddelandets utformning och kvalitet.

E-post skapar inte möjlighet för tolkning av information utifrån sociala koder som vid kommunikation ansikte mot ansikte, vilket gör det till ett fattigt medium enligt *Information Richness Theory*. Forskningen kring informationsteknik i organisationer utgår ofta från ett optimistiskt eller ett pessimistiskt synsätt.

3 Metod

Här redogörs för den metod vi valt för vår undersökning. Kapitlet tar även upp har vi gått tillväga med undersökningen och redogör för den forskningsansats som använts.

3.1 Val av metod

Det finns många olika metoder för insamling av empiriskt material i samhällsvetenskaplig forskning och undersökningar. Metoden kan vara av kvalitativ eller kvantitativ karaktär men även vara en kombination av båda. Kvantitativa metoder syftar till insamling av numerisk data där analys av data mäts i kvantitet. Den kvalitativa forskningen betonar relationen mellan teori och forskning och ger utrymme för hur individer tolkar och uppfattar den sociala verkligheten (Bryman, 2008). Valet av metod bör styras av undersökningens syfte och problemställningar (Halvorsen, 1992).

Vårt empiriska underlag utgörs av en kvantitativ enkätstudie. Enkäten är framtagen med inspiration från den enkätundersökning som Burgess m.fl. utförde vid ett brittiskt företag 2005. Författarnas enkätundersökning fångade vårt intresse i ett tidigt stadium då deras undersökning stämde mycket bra in på just det vi ville undersöka i svensk sjukhusverksamhet. På så vis föll sig valet av metod relativt naturligt. Enkätstudien har ett brett perspektiv och undersöker flera olika tänkbara, av personalen upplevda defekter som eventuellt kan identifieras inom e-postanvändningen. Enligt Bryman (2008) är kvalitativa intervjuer ofta mycket användbart i undersökningar där forskaren inte vet så mycket om kunskapsfältet, som i vårt fall, varför vi även övervägde alternativa metoder. Dock ansåg vi att uppsatsen syfte och frågeställningar bättre skulle komma att besvaras med hjälp av enkätstudie.

Vi har även dragit nytta av möjligheterna att kunna jämföra vårt resultat med den tidigare enkätundersökningen och dessutom kan vi stödja vår undersökning

relevans då en liknande vetenskaplig undersökning har genomförts. Dock är vi medvetna om att skillnaderna i resultaten mellan den brittiska undersökningen och vår egen kan bero på många olika faktorer som vi, på grund av arbetets begränsade omfattning, inte har möjlighet att analysera. Även om vår undersökning genomförts på en annan typ av arbetsplats än Burgess m.fl. är vi ändå övertygade om att våra resultat får en egen självständig prägel. Samtidigt anser vi att en jämförelse mellan resultaten kan bidra till ökad förståelse för våra resultat.

Bryman (2008) lägger fram två ansatser som anses vara de huvudsakliga arbetssätten inom samhällsvetenskaplig forskning, den induktiva och den deduktiva forskningsansatsen. Deduktiv teori framhålls som den allra vanligaste och den innebär att forskaren utifrån vad denne redan vet ställer en hypotes som sedan provas mot ett empiriskt material. Induktiv teori fungerar på motsatt sätt genom att forskaren utför något som kan liknas vid förutsättningslösa mätningar eller undersökningar. De båda forskningsansatserna tangerar varandra i viss utsträckning och det finns allt som oftast deduktiva inslag i en induktiv teori och vice versa (Bryman, 2008).

Vår undersökning kan sägas ha starkast inslag av deduktiv ansats i och med att vi genom vår kontaktperson på Helsingborgs lasarett, fått indikationer på att defekter faktiskt finns, samtidigt som vi utgår från en redan konstruerad enkät. Dock anser vi att vi inte har en tydlig hypotes som vi prövar och vi ämnar undersöka vilka defekter som kan finnas inom e-postanvändandet utan att ha några förutfattade meningar om vad vi kan tänkas finna.

3.2 Enkäten

3.2.1 Framtagandet av enkäten

Som utgångspunkt för framtagandet av vår enkät har vi, som tidigare nämnt, använt oss av den enkät Burgess m.fl. tog fram för sin undersökning 2005. En av författarna, Thomas Jackson, gav oss tillåtelse till detta via e-post.

Att använda enkätfrågor som redan använts i tidigare forskning ses enligt Bryman (2008) som positivt då frågorna redan har prövats i skarpt läge. Bryman (2008) skriver att enbart frågor som går att koppla till undersökningssyfte och problemformulering skall innefattas i enkäten. Vi strök därför ett antal frågor som

var irrelevanta sett utifrån våra förutsättningar och arbetade om enkäten för att passa just vårt syfte. Många av frågorna i de båda undersökningarna är ändå så pass lika att det fortfarande finns en viss jämförbarhet mellan materialen.

Vi valde att genomföra vår undersökning i ett webbformat. De viktigaste fördelarna med en webbenkät är att det är kostnadseffektivt och enkelt att distribuera (Trost & Hultåker, 2007). Det är viktigt att skilja på användarkonton och personer när man utför en undersökning i webbformat. På Akutcentrum har dock varje anställd en egen personlig e-postadress vilket gör att vi kan vara säkra på att varje datoridentitet motsvarar av en unik individ. Trost och Hultåker (2007) menar att webbformulär är optimalt att använda sig av i fall då samtliga respondenter har ett e-postkonto och man känner till deras e-postadresser. Båda kriterierna uppfylldes i vårt fall varför valet att använda webbenkät var givet. Med webbenkäter bör dessutom risken att fel person svarar på enkäten vara mindre än vid postala enkäter.

Bryman (2008) skriver vidare att det är viktigt att det inte finns mångtydigheter eller oklara termer inrymt i frågorna. Det är något vi tagit fasta på och för att försäkra oss från det lät vi några personer testköra enkäten innan vi distribuerade den till våra egentliga respondenter.

Vi valde att ha en så stilren design som möjligt på enkäten för att locka läsaren till intresse samt för att göra den så lätt som möjligt att besvara. Enligt Bryman (2008) gör en tilltalande layout att svarsfrekvensen ökar och att risken för att enkäten ska upplevas som för kompakt minskar. För att göra enkäten så luftig som möjligt och för att undvika att frågor hoppas över på grund av att de kommer för tätt har vi i enlighet med Brymans (2008) rekommendationer undvikit att ha för många frågor på en sida.

Majoriteten av våra frågor är av slutna karaktär. Slutna frågor gör det lättare för respondenten att svara på frågorna, underlättar för analys av resultat samt ökar jämförbarheten i svaren (Bryman, 2008). På en del frågor har vi dock gett utrymme för respondenterna att svara med egna ord. Dessa frågor har gett oss värdefulla citat som använts för att belysa olika aspekter i analysen.

Enkäten är uppbyggd nästan uteslutande av attitydfrågor eftersom våra frågeställningar intresserar sig för personalens uppfattningar av e-postproblem snarare än faktiska defekter. De flesta av våra frågor är av ”Likerttyp” där respondenterna ges ett påstående varpå de får ange i vilken utsträckning de håller med om det på en attitydskala. En sådan svarsskala är ett exempel på en ordinalskala vilken är

den vanligast förekommande skalan när det gäller samhällsvetenskaplig forskning. Ordinalskalan benämns i sin tur som en variabel av kvalitativ typ. (Djurfeldt, Larsson, & Stjärnhagen, 2010).

En ordinalskala bygger på att svarsalternativen kan rangordnas men att det inte finns något egentligt matematiskt värde på dem (Trost & Hultåker, 2007). Ordinalskalan saknar given nollpunkt och ekvidistans. Avsaknad av ekvidistans innebär att det inte går att säga att avstånden mellan olika steg på skalan är lika stora (Djurfeldt m.fl., 2010). I vårt fall innebär det att ”instämmer inte” som motsvarar värdet 2 på vår ordinalskala inte kan sägas vara dubbelt så instämmande som ”instämmer inte alls” som motsvaras av värdet 1.

3.2.2 Urval

Enligt Trost och Hultåker (2007) är det en tumregel att ju större urval man har, ju större sannolikhet är det att resultatet kommer att vara representativt för hela populationen. De skriver vidare att en totalundersökning, det vill säga när man inte gör något urval utan undersöker hela populationen, är vanligt då man studerar ett medelstort företag. Mot bakgrund av detta valde vi att utföra en totalundersökning av Akutcentrums 286 anställda.

3.2.3 Enkätundersökningens kvalitet

Ett problem med enkäter är den ökade risken för låg svarsprocent och bortfall. Orsakerna till bortfall är varierande och det kan vara relevant att kartlägga möjliga orsaker och göra någon form av bortfallsanalys vid bearbetning av data (Trost & Hultåker, 2007). Det är ytterst sällan en undersökning uppnår full svarsprocent. Det finns inte heller någon regel som anger hur hög eller låg en svarsprocent måste vara, utan detta avgörs många gånger av undersökningens förutsättningar och karaktär (Halvorsen, 1992). På grund av vår undersöknings begränsade tidsomfattning och svårigheter med att få den nödvändiga hjälp som krävdes för att kunna skicka ut enkäten i tid till våra respondenter hade vi enbart möjlighet att ha enkäten ute i en och en halv vecka.

Det är enligt Trost och Hultåker (2007) lättare att glömma bort en webbenkät som ligger och väntar i e-postinkorgen än en fysisk postal enkät. Det är även svårare för respondenten att få en överblick av en webbenkäts längd, vilket ökar ris-

ken för att respondenterna tröttnar och avslutar enkäten innan hela är genomläst (Trost & Hultåker, 2007). I vårt fall var där bara några enstaka respondenter som valt att inte avsluta hela enkäten. Andra vanliga orsaker till bortfall vid webbenkäter är tekniska problem som dålig Internetuppkoppling eller program som hindrar respondenten från att öppna enkäten. Vi fick hjälp att skicka ut enkätlinken från en för personalen känd e-postadress, varför vi inte stötte på några tekniska svårigheter vid distributionen och på så vis ökade möjligheterna för högre svarsfrekvens.

En vanlig och ofta lyckad åtgärd för att minska bortfallet är att skicka ut påminnelser till respondenterna. Enligt Bryman (2008) är det optimalt att göra detta omkring två veckor efter det att undersökningen skickades första gången. I vårt fall var det tyvärr inte rimligt att göra detta då vi blev informerade om att personalen tyckt att enkäten tagit för lång tid att svara på (6-7 minuter) och att det var för mycket skrivande. Med bakgrund av detta ville vi inte utsätta personalen för mer påfrestningar och valde därför att inte skicka ut någon påminnelse om vår enkät.

Tyvärr blev svarsfrekvensen, säkert delvis på grund av de uteblivna påminnelserna, något låg. 22,73 % av respondenterna valde att svara på vår enkät. Svarsfrekvensen skilde sig åt mellan de olika yrkeskategorierna (se Tabell 1).

Yrkeskategori	Svarsfrekvens
Chefer	50 %
Sekreterare	28 %
Sjuksköterskor	23 %
Undersköterskor	7 %
Läkare	26 %
Övriga	100 %

Tabell 1

Svarsfrekvensen är högre hos de yrkeskategorier som tänkbart spenderar mer tid vid datorn än de andra. Chefer, sekreterare och övrig personal har mer administrativa arbeten vilket borde innebära fler datortimmar. Dessa tre yrkeskategorier är också de som varit bäst på att svara på vår enkät. Bara 7 % av undersköterskorna svarade på enkäten vilket är en anmärkningsvärt låg siffra. Tänkbara bakomliggande faktorer kan vara att de inte använder datorn i så stor ut-

sträckning och att 28 % av undersköterskorna är timanställda och därför inte spenderar lika mycket tid på sin arbetsplats jämfört med övriga.

Vår undersökning drabbades till viss del av ett internt bortfall då några respondenter inte tog sig igenom hela enkäten utan avslutade ifyllandet i förtid. Det kan till exempel bero på att de tyckte enkäten var för lång alternativt att de helt enkelt inte hade mer tid att lägga på att fylla i den.

3.3 Validitet, reliabilitet och analytisk generaliserbarhet

Thomsson (2010) diskuterar att en undersökning, enligt positivistisk kunskapstradition, är valid eller giltig om den verkligen mäter det den är avsedd för att mäta. Reliabiliteten, eller tillförlitligheten, mäter hur pålitliga resultaten är och om resultaten kan bli desamma vid en ny undersökning (Bryman, 2008). En del forskare menar att begreppen inte är överförbara på en kvalitativ, tolkande studie utan snarare är applicerbar och användbar på kvantitativa studier. Kvalitativa forskare ser istället gärna att deras undersökningar bedöms efter andra kriterier såsom trovärdighet, pålitlighet och konfirmering.

Cleo Cherryholmes är, enligt Thomsson (2010), en av dem som menar att det dock är viktigt att använda sig av validitetsbegreppet i alla former av undersökningar, såväl kvantitativa som kvalitativa, även om måtten kan se olika ut. Att mäta reliabilitet och validitet i en kvantitativ enkätstudie är dock enklare.

Ett sätt att öka validiteten i en undersökning är att genomföra så kallade pilotundersökningar (Djurfeldt m.fl., 2010). I vårt fall var det överflödigt då vår enkät hade sin grund i en redan genomförd studie och frågorna var därmed redan optimerade. Men vi lät ändå en utomstående person gå igenom enkäten för att hitta eventuella defekter, ett letande som förblev fruktlöst. Att vår undersökning blivit gjord tidigare och att vi lät den bli kontrollerad av en utomstående minskade också risken för att den skulle innehålla otydliga frågor och tvetydiga svarsalternativ vilka är egenskaper som kännetecknar en studie med låg reliabilitet. Då det rörde sig om en enkätundersökning fanns inte heller problemet att frågorna ställdes på olika sätt och att olika intervjuare färgade resultatet med sina egna värderingar vilket kan vara en riskfaktor vid en intervjuundersökning.

Resultatet från vår undersökning speglar i första hand Helsingborgs lasarett men gör till viss del anspråk på att vara giltigt i sjukhusverksamheter av liknande typ och storlek.

3.4 Källkritik

Innan det skriftliga arbetet påbörjades gjorde vi en litteraturöversikt i syfte att få en inblick i tidigare forskning som gjorts kring e-postkommunikation och för att identifiera eventuella forskningsluckor. Efter insamlandet av litteratur påbörjades arbetet med att sälla för att så småningom få fram det material som lagt grunden för vår teori och vårt metodval. Vi har genom arbetet konsekvent gjort noggranna analyser av både det teoretiska och det empiriska materialet, bland annat för att försäkra oss om trovärdigheten. Vårt teoretiska material har i första hand varit av metateorikaraktär.

Vi har under hela arbetets gång haft ett kritiskt förhållningssätt till de källor och teorier som vi använt oss av. Källor har kontrollerats för att säkerställa att dessa är av vetenskaplig karaktär och tidigare granskade.

Vår teoretiska referensram utgörs till största delen av vetenskapliga artiklar. Vi har varit noga med att kontrollera datum och tid för artiklarnas författande för att försäkra oss om innehållets tidsrelaterade relevans och innehållet i de äldre artiklarna vi valde att ta med har vi synat ordentligt.

Vi har även använt oss av tryckt litteratur så som kurslitteratur och fackböcker. Vi har lagt stor vikt vid att granska tryckår och upplagor för att få så ny och uppdaterad information som möjligt. Det avsnitt som innehåller flest referenser till tryckt litteratur är metodavsnittet. Vi har där gjort bedömningen att äldre publicerade böcker om metodik i stor utsträckning fortfarande är aktuella och användbara, då forskningen kring dessa ämnen inte är lika tidskänslig som den mer teoretiska forskningen kring e-postkommunikation

4 Empirisk bakgrund

Helsingborgs lasarett har genomgått en rad olika förändringar det senaste decenniet. 2000 bolagiserades man tillsammans med Ängelholms sjukhus och verksamheten delades då in i olika affärsområden. Efter maktskiftet i regionen 2003 gick verksamheten återigen in i den offentliga sektorn. Affärsområdena hölls intakta men började istället kallas för verksamhetsområden, Akutcentrum är ett sådant.

Skåne är en sjukhustät region vilket är något politikerna uppmärksammat på senare tid. Sammanslagningar har gjorts och de olika sjukhusen och lasaretten har fått specialist ansvar inom olika områden, med många personalflyttningar och avdelningsförändringar som följd.

Helsingborg klassas, tillsammans med SUS (Malmö & Lund) och Kristianstads sjukhus som ett akutsjukhus med huvudfokus att ta hand om den akuta sjukvården i framförallt nordvästra Skåne. Uppdraget Helsingborgs lasarett har från Region Skåne är att vara ett fullvärdigt akutsjukhus och deras vision är att vara Skånes bästa akutsjukhus. Ett verktyg för att nå detta mål är LEAN Healthcare, en verksamhetsfilosofi som går ut på att begränsa flaskhalsarna i organisationen och få ett bättre patientflöde. För att klara av detta krävs bättre samarbete mellan tidigare hårt uppdelade avdelningar och kliniker. Nu ska istället hela lasarettet fungera som en enda enhet. Akutcentrums övergripande mål är att 80 % av patienterna ska ha en vistelsetid på maximalt fyra timmar.

Akutcentrum delas organisatoriskt in i fyra avdelningar; akutmottagningen, akutkirurgi, akutmedicin och infektionsavdelningen. Dessa fungerade tidigare som separata kliniker med litet samarbete sinsemellan. Verksamhetsområdet leds av en verksamhetschef som är underställd sjukhuschefen och ingår i ledningsgruppen för Helsingborgs lasarett. Totalt har Akutcentrum 286 anställda fördelat på sekreterare, undersköterskor, sjuktsköterskor, läkare, chefer och övrig personal.

Det nya informationsklimatet ställer krav på att i princip alla yrkeskategorier måste lära sig att sälla bland information och ta ut det som är viktigt. Det kan vara ett tidsödande arbete och dessutom ett övermäktigt sådant för många. Detta är ett

problem som också lär ha drabbat sjukhusvärlden och Helsingborgs lasarett. Utvecklingshandläggare Maria Comét upplever att det finns ett problem i den interna kommunikationen på Akutcentrum. Problemet yttrar sig framförallt i den interna kommunikation som sker digitalt.

Läkarna med flera anser att de ”aldrig får någon information” varpå cheferna påpekar att e-postmeddelanden visst skickats ut. Responsen från läkarna blir att de inte hinner läsa bland alla mejl de får och till slut helt enkelt raderar dessa.

Cométs personliga åsikt är att vårdpersonalen helt enkelt slutar att använda sin e-post på grund av för mycket irrelevant information. I rådande förändringstider för Akutcentrum kan detta bli ett kännbart problem för hela organisationen och i förlängningen för de patienter som kommer i kontakt med Akutcentrum.

5 Analys

Analyskapitlet redogör för resultaten från vår empiriska undersökning med syfte att kartlägga vilka defekter som finns i e-postkommunikationen efter studien av resultaten.

Svarsalternativen till frågorna i vår enkät är till största del uppbyggda av femgradiga skalor (även tiogradiga förekommer) av Likerttyp och vi redovisar resultatet från dessa på två olika sätt. Dels gör vi det genom att presentera hur stor andel av respondenterna (n=65) som svarat på ett visst sätt vilket kan illustreras i texten som både procenttal och andelar. Dessutom väljer vi att på vissa ställen ta fram ett medelvärde av alla inkomna svar på en viss fråga. Detta mynnar då ut i ett givet medeltal för varje fråga som vart och ett för sig inte är givande men som kan analyseras via jämförelser med motsvarande medeltal för andra liknande frågor. På några frågor gavs respondenterna möjlighet att med egna ord beskriva sina upplevelser. Några av de svaren presenterar vi i citatform.

5.1 Personalens e-postanvändning

Att e-post inte längre är något som i likhet med Dabbish och Krauts (2006) resomang enbart berör en del av en organisation utan involverar i stort sett alla på en arbetsplats är något vår enkätundersökning visat på då samtliga anställda på Akutcentrum har ett e-postkonto. Detta visar på att e-post fungerar som en viktig kommunikationskanal i svensk sjukhusverksamhet. E-postens användningsområden inom branschen är många och begränsas inte enbart till asynkron kommunikation med syfte att sprida information.

I ett frågeblock i enkäten fick respondenterna, på en femgradig skala av Likerttyp, ange hur ofta de använder e-post som kommunikationsmedium för tio olika kommunikationsåtgärder (se resultaten i Tabell 2).

Användningsområde	Medeltal användning (skala 1-5 av Likerttyp)
Utbyte av information	3,6
Ställa frågor	3,3
Utbyte av åsikter	3,0
Hålla kontakten	2,8
Brådskande ärenden	2,6
Beslutsfattning	2,1
Förhandlingar	1,9
Konfidentiell information	1,5
Konfliktlösning	1,5
Lära känna någon	1,5

Tabell 2

Resultatet visar inte på några överraskande skillnader för i vilka syften e-post används till och utesluter inte heller något användningsområde. Dock visar det på att e-post används i mycket varierande syften.

5.2 E-postöverflöd

Precis som Bawden m.fl. (1999) menar att informationsöverflöd är starkt kopplat till e-post och webb, kan också vi tydligt se hur e-postanvändningen bland personalen på olika vis bidrar till ett överflöd av information. E-postöverflöd associeras många gånger till situationer som det tappats kontroll över och där känslan av överväldigande är påtaglig, vilket Bawden m.fl. (1999) belyser i sin forskning. Det faktum att respondenter upplever e-postmängden som en distraktionsfaktor i arbetslivet i kombination med upplevelsen av för mycket mottagen e-post, kan skapa just ett sådant tillstånd.

5.2.1 E-postmängd

Det kan ha sina fördelar att mycket enkelt och effektivt nå många personer samtidigt men i likhet med Ingham (2003) anser vi att det uppstår problem med för mycket e-post i inkorgarna, som gör det svårt att skilja på relevant och icke rele-

vant e-post. Vi kan tydligt se att det finns två läger för hur man ser på e-postmängden; ett med en positiv och ett med en negativ syn. De positivt inställda respondenterna anser att e-postmängden inte alls är ett problem utan håller sig på en hanterbar nivå. De negativt inställda tycker att mängden e-post är ett stort problem och att den dessutom ses som en distraktionsfaktor i det dagliga arbetet. Negativt inställda respondenter anser även att e-posten tar tid från andra viktiga arbetssysslor där främst läkarna uttrycker sitt missnöje. 34 % av samtliga respondenter upplever att e-post mer eller mindre är en distraktionsfaktor i arbetet. När anställda måste skicka e-post tillbaka för att kunna utröna om informationen är användbar eller inte ger detta upphov till onödig e-postkorrespondens, vilket bidrar till ett e-postöverflöd.

Två respondenter från vår undersökning uttrycker missnöje i följande citat:

Läkare 31 år:

”Jag får för mycket e-post som inte rör mig och det tar tid att läsa igenom för att konstatera att så är fallet. Ibland framgår det inte, utan jag måste maila och fråga om det berör mig”

Sjuksköterska 35 år:

”Tråkigt med mail som jag inte har någon nytta av”

Ett problem som belyses i forskningen är när mottagen information blir till ett hinder snarare än till hjälp, trots att informationen i grunden är potentiellt användbar. Föregående citat visar på ett exempel där just ursprunglig användbar information blir till ett hinder som bidrar till belastning snarare än hjälp, då informationen eventuellt från början varit menad som ett stöd för mottagaren. En annan respondent menar att *”om man vidarebefordrar ett mail måste man värdera innehållet”*.

5.2.2 CC-sjukan

Vi kan tydligt se i vår undersökning att det skickas stora mängder e-post var dag. Varje anställd får i genomsnitt 8,9 e-postmeddelanden per dag vilket kan vara värt att jämföra med de 23 e-postmeddelandena som respondenterna i undersökningen av Burgess m.fl. (2005) mottog. Utifrån detta kan man säga att en anställd inom affärssektorn i Storbritannien får betydligt fler e-postmeddelanden än en anställd

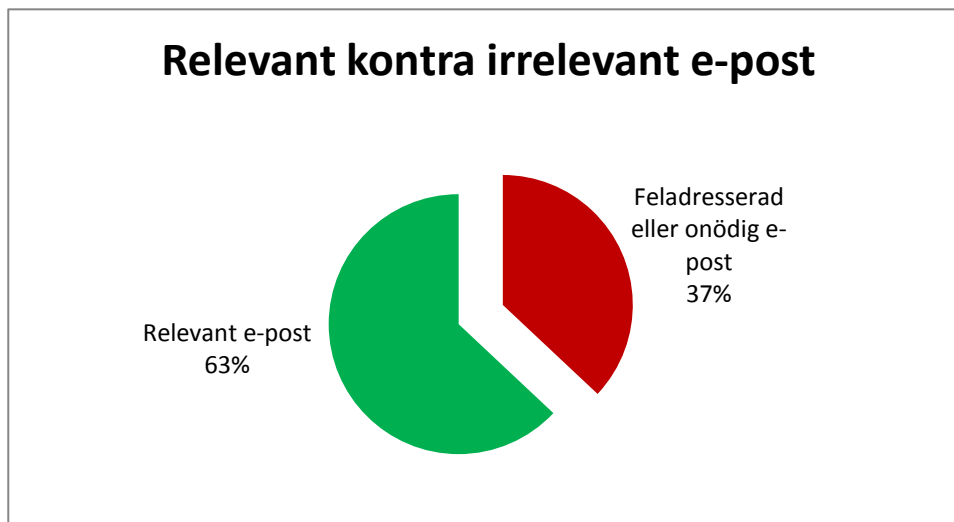
inom sjukhussektorn i Sverige. Antal skickade e-postmeddelanden vid Akutcentrum är i genomsnitt 5 per dag men anmärkningsvärt är att medianvärdet är så lågt som 1 vilket kan förklaras med att undersköterskor och sjuksköterskor skickar klart minst e-post men utgör en så stor del som 66 % av personalstyrkan. Det är tydligt att chefer, övrig personal, läkare och sekreterare har en markant större e-postmängd än sjuksköterskor och undersköterskor (se Tabell 3).

Yrkeskategori	Antal mottagna e-postmedd. per dag	Antal skickade e-postmedd. per dag
Chefer	26,9	23,1
Läkare	8,2	3,2
Sekreterare	7,8	4,6
Övrig personal	26,3	18,8
Sjuksköterskor	4,3	1,9
Undersköterskor	4,1	0,4

Tabell 3

Det som tydligt framgår är att problemet med den stora mängden skickad och mottagen e-post till stor del ligger i CC-kopierad e-post som bidrar till att 24 % upplever att de får kopior av andras e-postkorrespondens i onödan samt 30 % som delvis upplever detta. 28 % upplever att de får irrelevanta och feladresserad e-post skickade till sig och 20 % upplever delvis detta, vilken kan förklaras vara en konsekvens av felaktig CC-skickad e-post. Varje anställd får i genomsnitt 3,3 e-postmeddelanden per dag som de antingen upplever som onödiga eller som sådana som första hand inte är avsedda för dem själva utan bara är en kopia för kännedom. Dessutom mottas ytterligare 1,5 e-postmeddelande per dag som är spam eller helt feladresserade.

Den undersökning av Burgess m.fl. (2005) vilken vår enkätstudie delvis är baserad på visade att 13 % av all inkommen e-post vid ett stort företag i Storbritannien var feladresserad eller på annat sätt irrelevant för mottagaren. Motsvarande siffra i vår undersökning av Akutcentrum visar att hela 37 % (se Figur 1) av den inkomna e-posten var av denna karaktär, nästan en tre gånger så stor andel.



Figur 1

Bälter (1998) menar att den så kallade "CC-sjukan" uppstår när medarbetare i allt för hög grad skickar kopior på e-postkorrespondens i syfte att hålla just kollegorna informerade. Att siffrorna är mycket högre i vår undersökning på Akutcentrum än vid den brittiska undersökningen (Burgess m.fl., 2005) kan bland annat grunda sig i att rutiner och arbetssätt kan skilja sig mycket åt i offentlig verksamhetsmiljö gentemot affärssektorn. Vi anser att man generellt är bättre på att veta vem man ska skicka e-post till vid arbete i affärsmiljö då e-post som arbetsverktyg används på ett annat vis. Arbete inom affärsverksamheter innebär även många gånger att man spenderar stor del av arbetsdagen framför datorskärmen, vilket man inte gör i samma utsträckning inom vården. Vi anser att ju mer tid som ägnas åt e-post desto större rutin fås kring hur, när och till vilka e-post skall skickas.

CC-funktionen medför, precis som Ingham (2003) och Bawden m.fl. (1999), menar, lätthet och bekvämlighet att göra massutskick till multipla mottagare samtidigt, vilket vi tror är vanligt förekommande i de fall där sändaren är osäker på vilka mottagare e-postmeddelandet är relevant för. Sändaren vill försäkra sig att "alla" får informationen och på så vis tror de att de garderar sig från eventuell kritik. Ett e-postmeddelande kan därför skickas som en impulshandling snarare än fungera som en noga planerad kommunikation. Eftersom e-post kräver en liten ansträngning är det dessutom lätt att enkelt distribuera informationen och det krävs relativt liten eftertanke.

5.2.3 Ostrukturerad e-posthantering

En annan syn på varför e-postöverflöd uppstår är forskares tankar kring att det är individer med opassande arbetsrutiner och ostrukturerad e-posthantering som ger upphov till e-postöverflöd (Soucek & Moser m.fl., 2010). Vi kan till viss del skönja en sådan tendens i vår undersökning då det finns variationer i hur personalen använder eller inte använder funktionerna i e-postklienten. Det framgår att enbart 25 % använder de flesta funktionerna i e-postsystemet. De respondenter som upplever att de är mindre skickliga på att hantera och använda e-post kan grunda sig i deras vana vid e-post i privatlivet, vilken enkäten inte fördjupar sig i. Det är enligt oss viktigt att man tar hänsyn till personalen med mindre e-postvana för att kartlägga var behov av hjälp finns. Det är även väsentligt att arbetsgivare inte tar för givet att samtliga anställda vet hur deras e-postklienter fungerar. Det är enligt forskningen en fara att e-post idag uppfattas som en så pass inpräntad kommunikationsteknologi att användarnas färdigheter många gånger tas för givna (Vidgen m.fl., 2011).

Många funktioner i e-postklienter finns för att underlätta för användaren att strukturera sin e-post. Då inte tillräckligt tillfredställande kunskap finns kring detta blir det i sin tur svårt att veta hur förbättringar ska göras. Eftersom en ansevärd andel av personalen får en stor mängd e-post och att enbart 44 % använder sig av mappsystem är det enligt oss viktigt att personalen lär sig vikten av att strukturera inkorgarna väl för att undvika e-postöverflöd i likhet med Soucek och Mosers (2010) resonemang kring uppkomsten av e-postöverflöd.

Enbart 4 % använder mappar för att placera majoriteten av de arbetsuppgifter som fås via e-post till dess att det finns tid att göra klart dem.

5.2.4 Viktig e-post försvinner i mängden

En anställds användning av, och åsikter om, e-post är i de flesta fall oberoende av vilken yrkeskategori personen tillhör och i vissa specifika fall finns det markanta skillnader. Exempelvis anser 57 % av läkarna att e-posten ibland distraherar dem från viktigare arbetssysslor medan enbart 7 % av de andra yrkeskategorierna upplever detta. Detta väcker frågan om e-postrelaterade arbetssysslor tar upp allt för mycket tid av arbetsdagen eller om enskilda yrkesgrupper är mer känsliga för en stor e-postmängd. Värt att notera är att läkarna i själva verket i genomsnitt får fär-

re e-postmeddelanden per dag än sina kollegor (8,2 st. kontra 8,9 st. för övriga) vilket borde innebära en mindre e-postbelastning för läkarna, tvärtemot vad de själva anser.

12 % av den totala personalstyrkan upplever att de får mer e-post än de kan hantera och ytterligare 25 % håller delvis med om detta. Ovan nämnda siffror indikerar på att det faktiskt finns ett kvantitetsbaserat problem med e-posten.

E-postens lagringsbarhet innebär att informationen inte försvinner förrän den raderas av användaren och denne kan själv strukturera sin e-post och välja att läsa när det bäst passar, till skillnad mot telefonkommunikationens tvång att ta åt sig informationen omedelbart när telefonsamtalet kommer. Nackdelen kan vara att ärenden och intag av information lätt fördröjs och glöms bort då man lagrar e-postmeddelandet för att läsa vid annat tillfälle, vilket stöds av Burgess m.fl. (2006) då dessa menar att kraven på att så snabbt som möjligt svara på e-post lätt blir till en börda i arbetet.

Att detta kan vara ett problem även i praktiken styrks av att endast en knapp tredjedel av respondenterna gör klart uppgifter de får via e-post så fort de läst e-postmeddelandet. Hela 72 % låter e-post som innehåller arbetsuppgifter som ännu inte påbörjats vara kvar i inkorgen. 25 % gör detta i viss utsträckning. Vid ett stort e-postflöde är det därför lätt att viktiga e-postmeddelanden försvinner i mängden.

5.3 E-post som en social aktivitet

Uppfattningar om hur väl e-post fungerar för att ge direkt feedback är 6,1 på en tiogradig skala där 1 = misslyckad och 10 = mycket lyckad. Samma siffra för hur lyckat e-postmediet är på att kommunicera känslor är 4,1. Dessa siffror visar på att personalen upplever att e-posten som kommunikationskanal har en tämligen god förmåga att generera direkt feedback. Samtidigt visar det empiriska resultatet på att det finns en medvetenhet hos sjukhuspersonalen att e-post är ett magert kommunikationsmedium som har brister i att kommunicera känslor och förmedla icke-verbala signaler. Att e-postkommunikation misslyckas med att kommunicera känslor är något som tidigare forskning om *Information Richness Theory* kommit fram till, då e-post ses som ett magert medium utifrån denna teori.

Trots respondenternas tämligen goda medvetenhet kring mediets svagheter visas ett behov av att kommunicera via e-post, internt mellan kollegor. Just indivi-

ders allt mer utbredda sociala nätverk beskriver Ingham (2003) som en bidragande faktor till att behovet av e-postkommunikation ökar. Detta kan i sin tur förklaras ske genom att mediekommunikationens utveckling bidrar till ökade krav på nya kommunikationsvägar. Idag utgör mediekommunikation, vilken enligt forskare även omfattar kommunikation via e-post, en stor del av en organisations både interna och externa kommunikation. Vidgen m.fl. (2011) talar om att mediekommunikationen tas för en självklarhet på den moderna arbetsplatsen och detta kan resultera i att andra kommunikativa vägar måste göra plats för datormedierad kommunikation. Det empiriska materialet visar en liknande tendens, då e-postanvändning i syfte att hålla kontakten är tämligen vanligt (se Tabell 2). Att använda e-post för att hålla kontakten visar sig i vår undersökning till och med vara vanligare än mer klassiskt arbetsrelaterat e-postinnehåll som beslutsfattning och hantering av brådskande ärenden.

Undersökningen visar däremot att det är mycket ovanligt att använda e-post i syfte att lära känna någon, vilket tyder på att e-post inte direkt används för att bredda sociala nätverk utan snarare för att bibehålla de sociala kontakter som redan existerar mellan individer. Teorierna pekar vidare på att dialog och delaktighet för att uppnå meningsskapande för individen blivit allt mer fundamentalt i en organisations interna kommunikation. För att den meningsskapande processen ska bli möjlig krävs ett kommunikativt klimat som främjar dialog och delaktighet, då Falkheimer och Heide (2007) förklarar vikten av samspelet mellan sändaren och mottagaren. Detta resonemang visar att organisationen och dess medlemmars syn på kommunikation kan avgöra huruvida den meningsskapande synen på kommunikationen kan tillämpas eller om kommunikation enbart kan fungera som transmitterande mellan en part och en annan, i vilket den sociala verkligheten uteblir.

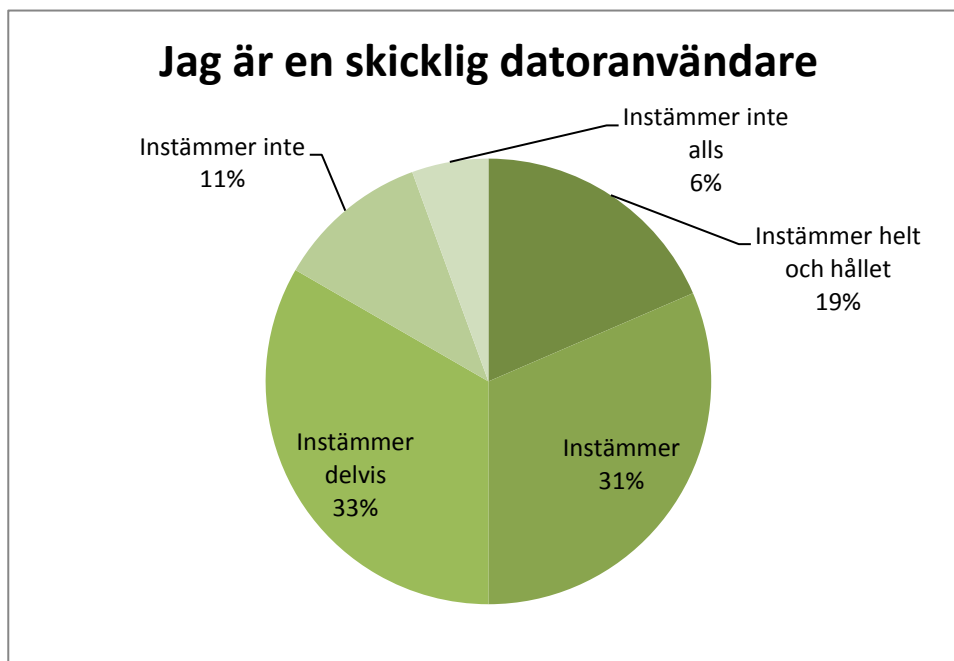
5.4 E-post är inte alltid rätt kommunikationsmedium

Enligt Heide (2000) finns det i många organisationer en övertro på att informationstekniker, såsom e-post, i sig själva kan bidra till effektivitet och resultatförbättringar. Denna övertro på e-post som universal kommunikationslösning i kombination med e-postens alla positiva egenskaper gör att det är ett medium som används i stor utsträckning i fall där man vill kommunicera snabbt och effektivt utan krav på mottagarens närvaro. Detta resonemang väcker frågan huruvida e-

postkommunikation felaktigt ersätter andra kommunikationsmedium, vilket kan bidra till kommunikationsdefekter. I detta kapitel analyseras därför vårt resultat efter huruvida e-post ersätter andra möjliga kommunikationsvägar.

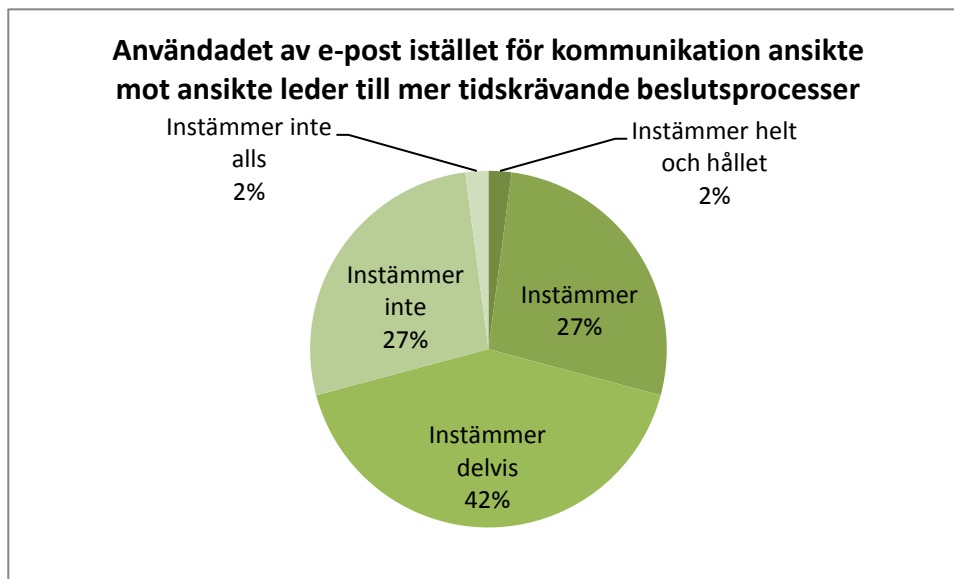
5.4.1 Ersätter e-post felaktigt telefonkontakt och fysiska möten?

Enligt Vidgen m.fl. (2011) pekar forskning på faran med att e-postanvändarens färdigheter många gånger tas för givna. Vår undersökning visar på att majoriteten av personalen anser sig vara tämligen skickliga datoranvändare (Se Figur 2). E-postsystemet på Helsingborgs lasarett har funnits i cirka femton år, vilket visar att IT och e-postanvändning funnits en så pass lång tid att det inte är ett nytt kommunikationsmedium inom svensk sjukhusverksamhet och för de anställda.



Figur 2

Åsikterna varierar i hur personalen på Helsingborgs lasarett ser på e-post som kommunikationsmedium. 24 % anser att e-post ofta används i fall där kommunikation ansikte mot ansikte eller telefon borde användas istället. I frågan om användandet av e-post istället för kommunikation ansikte mot ansikte leder till mer tidskrävande beslutsprocesser ansåg 27 % att så var fallet och 42 % höll delvis med (Se Figur 3). Dessa siffror visar på att närmare 70 % har en negativ eller tveksam inställning till e-post som kommunikationskanal vid beslutsprocesser.



Figur 3

Som Nantz & Drexel (1995) antyder fungerar ofta e-post som ett mer spontant och informellt medium, där det enligt Jackson m.fl. (2006) finns risk att informationen blir tvetydig eller ytlig, vilket i sin tur kan leda till att missförstånd uppstår. Vi ifrågasätter därför om e-postkommunikation överhuvudtaget bör användas i så pass viktiga ärenden som beslutsprocesser, vilka är situationer som kräver att kommunikationen förstås helt och hållet av de inblandade. Att se över kommunikationsrutiner och diskutera kommunikationssituationer anser vi är viktigt för att på så vis undvika svåra defekter i kommunikationen.

Tidigare forskning fastslår vidare att 56 % av respondenterna i en undersökning ansåg att e-post ofta användes i fall där kommunikation ansikte mot ansikte eller telefon borde ha använts istället (Jackson m.fl., 2006). Motsvarande siffra för Akutcentrum var 31 % vilket antyder att e-posten inte felaktigt ersätter andra kommunikationsmedier i samma stora utsträckning inom svenska sjukhusvärlden som inom brittiska affärsvärlden, där den tidigare undersökningen gjordes. Dock är 31 % en relativt stor siffra om vi enbart ser till Akutcentrums e-postanvändning. Övertron på e-post som kommunikationsmedium kan vi återigen återkoppla till vårt resultat, då siffrorna pekar på att e-post används i fall där annan kommunikation som ansikte mot ansikte bör ha använts istället. Att välja e-post som kommunikationskanal anser vi många gånger är naturligt och för många anställda kan detta vara den enda möjliga kommunikationsvägen för snabb och effektiv kommunikation.

Det finns andra potentiellt negativa sidor av en ökad e-postanvändning. E-postmeddelandenas lagringsbarhet och det faktum att de mer eller mindre är att betrakta som offentliga handlingar gör att avsändaren tvingas anpassa innehållet efter de förutsättningarna och kanske är det också därför som Falkheimer och Heide (2007) klassar e-postmeddelanden som formell kommunikation. Tendenser som tyder på att Falkheimer och Heide är på rätt spår kan man se också i vår undersökning. Innehållet i Tabell 2 visar på att de vanligaste användningsområdena för e-post är sådana som är av mer formell och starkt arbetsrelaterad kraktär. Om det är så att den formella kommunikationskanalen e-post ersätter mer informella kanaler såsom telefonkontakt och kommunikation ansikte mot ansikte kan den viktiga, av Richmond och McCroskey (2001) definierade, socialiseringsfunktion som informell kommunikation besitter lämnas outnyttjad. Att 56 % av respondenterna i vår undersökning anser att e-post ofta felaktigt ersätter kommunikation ansikte mot ansikte styrker detta.

5.5 Att tolka e-post och sociala koder

Då e-postanvändaren till stor del saknar möjligheten att tolka information utifrån sociala koder kan det vara lätt att missförstå och feltolka innehållet, vilket är något bland annat Edenius (1997) belyser i sin forskning. Vid kommunikation ansikte mot ansikte finns möjligheten att tolka sändarens syfte utifrån exempelvis gester, ögonkontakt och tonläge i rösten. Denna möjlighet finns inte i kommunikation som sker elektroniskt i form av e-post.

I likhet med Garton och Wellman (1993) anser vi att problemen med e-post förstärks när kommunikation ska ske mellan främlingar där den gemensamma kontexten saknas. I och med att det på Akutcentrum arbetar 286 anställda är det omöjligt för alla att känna alla, vilket innebär att kommunikation måste ske mellan parter som saknar en personlig koppling.

Tillsammans med de höga medelvärdena på frågorna som berör liknande faktorer i enkätundersökningen (se Tabell 4) visar det på en medvetenhet hos personalen om att det är viktigt att vara tydlig i sitt skrivande av e-postmeddelanden. Dåligt skrivna e-postmeddelanden kan få mottagaren att tvingas läsa om eller göra att denne riskerar att helt enkelt inte förstå innebörden då meddelandet är oläsligt.

Enkätfråga	Medeltal (instämmandeskala 1-5 av Likerttyp)
När jag skriver mejl tänker jag på hur mottagaren kommer att tolka texten	3,9
De mejl jag skriver är lätta att läsa	3,9
De mejl jag skriver går rakt på sak	3,8
När jag skriver e-post som begär att mottagaren ska utföra en uppgift skriver jag tydligt vad som förväntas bli gjort	3,8

Tabell 4

5.6 Brister och defekter

Heide (2000) påpekar att finns en samförståelse i forskningen som pekar på att informationsteknologier påverkar organisationers medlemmar och strukturer. Heide (2000) påpekar att forskare även lätt förbiser att tekniska innovationer kan förändra människors beteenden, kommunikation och sättet de arbetar på. Vi kan dra jämförbara paralleller med detta påstående till vår undersökning, då resultat visar på att e-post bidrar till att sättet det kommuniceras på gentemot varandra förändras beroende på bland annat skillnader i hur e-post används. Att mediets lättillgänglighet, enkla användning och snabbhet kan medföra både psykiska och fysiska problem hos individen, är något vår undersökning pekar på och visar att dessa problem avspeglas i hur personalen upplever varandras e-postanvändning.

5.6.1 E-postpolicy i skymundan

E-postkommunikationens allt tydligare roll för intern kommunikation medför nya bestämmelser och regler som ska efterföljas. Enbart 40 % av personalen känner till att lasarettet har en e-postpolicy (se Bilaga 1) och av dessa anser bara 44 % att den är tillräckligt väl kommunicerad och 55 % att den är tydligt utformad. Så få som 26 % tycker att kollegorna följer e-postpolicy. Resultatet på 40 % som känner till att en e-postpolicy överhuvudtaget existerar är oberoende om man arbetat på Akutcentrum en längre eller en kortare tid.

Den förvånansvärt låga medvetenheten om och efterföljandet av lasarettets e-postpolicy indikerar att användningen av e-post kan ske i tid och otid och för fel-

aktiga syften, då få är medvetna kring regler och riktlinjer. Richmond och McCroskeys (2001) teorier kring funktioner för kommunikation beskriver bland annat den så kallade regulativa funktionen som ett tillvägagångssätt för att kommunicera regler och policys utåt i organisationen. Richmond och McCroskeys idéer och påstående gör att vi ställer oss frågan huruvida bristande kommunicerad e-postpolicy är en stark orsak till defekter i e-posthanteringen? Enligt dessa forskare styr den regulativa funktionen organisationens gemensamma värderingar. Vi kan även påstå att en organisations kommunikativa utgångslägen och förutsättningar formas med hjälp av värderingar och normer som är gemensamma för organisationen. Finns inte dessa väl kommunicerade i organisationen uppstår problem när användarna inte vet vilka riktlinjer och normer som ska efterföljas.

Mycket liten eller ingen utbildning alls kring e-postanvändning har heller erbjudits de anställda. Enbart 13 % har någon gång fått träning/övning i hur e-post används och skall användas på arbetsplatsen. Dessa 13 % har i genomsnitt fått ta del av bara en timmes utbildning. Resterande delen av respondenterna har inte, eller kan inte minnas att de har, fått eller erbjudits utbildning för hur e-posten på lasarettet bör användas. Samtidigt anser 57 % att de vet hur e-postklienten fungerar och 32 % att de delvis vet. Detta tyder på att personalen på egen hand får lära sig hur e-postklienten fungerar. 50 % anser sig vara skickliga datoranvändare och ytterligare 33 % anser sig delvis vara det.

Utbildning och träning i e-postanvändning har i tidigare forskning (Burgess m.fl., 2005) visat sig vara väldigt effektivt. Burgess m.fl. (2005) kom fram till att e-postkvalitén, mätt utifrån en rad olika kriterier, förbättrades markant efter bara två timmars seminariebaserad träning för personalen.

5.6.2 Missnöje gentemot kollegorna

Resultatet visar på både ett missnöje och en tillfredställelse gentemot kollegornas uppfattningar om varandras e-postanvändning. Dessa uppfattningar skiljer sig åt beroende på yrkestillhörighet där missnöjet är störst hos läkarna vilka endast ger kollegorna betyget 2,9 på en femgradig skala av Likerttyp. Mest nöjda är sekreterarna vars motsvarande siffra är 4,1.

Efter frågan *Hur nöjd är du med sättet dina kollegor på Akutcentrum använder e-post?* gavs det utrymme för respondenterna att själva kommentera sitt svar på frågan.

Sjuksköterska 38 år:

"Man läser ej sin mail så ofta"

Sjuksköterska 56 år:

"Många säger att de inte hinner kolla sin mail."

Sjuksköterska 47 år:

"Det finns ingen tid avsatt för att läsa sin mejl."

Läkare 39 år:

"Alla läser ej mail och tar ej till sig info"

Övrig personal 53 år:

"Många läser inte sin mail."

Att sekreterare anser sig vara relativt nöjda med sina kollegors e-postanvändning jämfört med läkarnas större missnöje kan förklaras av skillnader i e-posttillgänglighet och tid för e-postrelaterade arbetsuppgifter samt vilka de olika yrkesgrupperna normalt skickar e-post till. Läkare skickar förmodligen fler e-postmeddelanden till exempelvis sjuksköterskor än vad sekreterarna gör och eftersom sjuksköterskorna inte anser sig ha tillräckligt med tid för sin e-post, vilket vår enkätundersökning visar på, blir det logiskt att läkarna är mindre nöjda med e-postkommunikationen från dessa.

Två anställda kommenterar kollegornas e-postanvändning i en av enkätens fri-textfrågor:

Läkare 39 år:

"Alla läser ej mail och tar ej till sig info"

Sjuksköterska 38 år:

"Man läser ej sin mail så ofta"

Att inte läsa sin e-post bidrar till ytterligare problem och defekter i e-postkommunikationen. E-postmängden blir ännu större och personalen upplever istället ett tillstånd av e-postöverflöd, vilket vi diskuterar närmare senare i uppsatsen.

Thomas m.fl. (2006) och Szostek (2010) menar att e-postens användning inte längre begränsas till enbart informationsspridning utan många gånger fungerar som ett ledningsstrategiskt arbete i organisationer. Detta är tankar som även forskare som Falkheimer och Heide (2007) presenterar i deras resonemang om den interna kommunikationens grundstenar. Den hierarkiska kommunikationen förklaras som den kommunikation som utövas av chefer och ledare och där kommunikationen har en tydlig sändare mottagare perspektiv. Chefer och andra som innehar ledande befattningar kan vara ense om hur e-postkommunikationen bör fungera men eventuella riklinjer når inte per automatik andra inom organisationen, på grund av bristfälligt kommunicerad e-postpolicy samt andra oklarheter och missförstånd i vad och hur e-posten ska fungera och användas till. Vårt undersökningsresultat visar att det inte räcker att cheferna föregår med gott exempel, närmre två tredjedelar av personalstyrkan (chefer exkluderade) anger nämligen att sättet de använder e-post på inte influeras av chefernas e-postanvändande.

29 % upplever mer eller mindre att de får e-post som kräver ett omedelbart svar från mottagaren. Vi anser att e-post av sådan karaktär, precis som Burgess m.fl. (2005) gör, kan leda till att kraven på att direkt respondera på e-post skapar psykiska besvär hos individen. Att e-post kan leda till stress och bristande tillfredsställelse i arbetet är många forskare överens om. E-postens asynkrona natur möjliggör för mottagare och sändare att vara oberoende av varandra, vilket gör att det kan bli svårt för personalen att svara direkt på ett inkommet e-postmeddelande, då arbete i sjukhusmiljön medför olika arbetstider hos personalen. Att ställa krav på omedelbart svar från mottagaren kan därför bli problematiskt då det är mycket möjligt att sändare och mottagare arbetar på olika tider. Det empiriska materialet visar att enbart 12 % faktiskt upplever att de får omedelbar respons, vilket stärker vårt resonemang att det kan vara svårt för personalen att svara direkt. Det är värt att notera att 45 % anser att e-post gör det möjligt att snabba upp kommunikationsprocesser och att ytterligare 39 % delvis tycker så.

5.6.3 Övertro till den egna kompetensen

Nantz och Drexel (1995) hävdar att det finns en problematik med e-postmeddelandens kvalitet snarare än kvantitet och Ingham (2003) drar slutsatsen att eftersom det generellt tar väldigt kort tid att skriva ett e-postmeddelande, läggs det mindre tid på att textens innehåll blir väl formulerat. Burgess m.fl. (2005) undersökning visar att 10 % av respondenterna upplever att e-postmeddelandena de får inte är lätta att läsa och att 45 % förhåller sig neutrala till frågan. Fördelningen i vår undersökning är ungefär densamma då 8 % upplever e-postmeddelandena som svårlästa och 59 % förhåller sig neutrala.

Enligt forskningen kan dåligt skrivna e-postmeddelanden få mottagaren att tvingas läsa om eller riskerar att helt enkelt inte förstå innebörden då meddelandet är av dålig kvalitet.

Enkätundersökningen indikerar att det finns en övertro till den egna kompetensen gällande hur individer skriver sina e-postmeddelanden (Se Tabell 5). Enkätfrågan ”*de mejl jag får är lätta att läsa*” har ett markant lägre medeltal än frågan ”*de mejl jag skriver är lätta att läsa*”. Vi kan därför dra slutsatsen att personalen bedömer kvalitén på de e-postmeddelanden som de skrivit själva högre än vad kollegorna gör. En fara med det kan vara att man invaggas i en falsk säkerhet kring sin egen kompetens och därför inte granskar sin text med tillräckligt kritiska ögon, vilket i sin tur resulterar i ännu sämre skrivna e-postmeddelanden.

Enkätfråga	Medeltal (instämmandeskala 1-5 av Likerttyp)
De mejl jag FÅR är lätta att läsa	3,3
De mejl jag SKRIVER är lätta att läsa	3,9
Mejlen jag FÅR går rakt på sak	3,3
Mejlen jag SKRIVER går rakt på sak	3,8
När jag FÅR ett mejl begränsar det sig till att enbart handla om ett ämne	2,6
När jag SKRIVER ett mejl begränsar jag det till att bara handla om ett ämne	3,0

Tabell 3

6 Diskussion och slutsatser

I detta kapitel förs en avslutande diskussion kring resultaten av vår undersökning. Kapitlet avslutas med en diskussion kring hur vidare forskning kan göras.

E-post är ett medium som används i stor utsträckning och är oundgängligt för många. Svensk sjukhusverksamhet skulle inte klara sig utan e-post som kommunikationsmedium då en stor del av både den interna och den externa kommunikationen sker på detta vis. E-postens alla positiva egenskaper bidrar till en snabb och effektiv kommunikation vilka ger mediet unika egenskaper som många andra medium saknar. Vår undersökning visar att e-post är en stöttesten i den interna kommunikationen samtidigt som det finns åtgärdbara defekter i hur e-post används.

6.1 Skillnader mellan yrkesgrupperna

Vi har framförallt upptäckt två tydliga yrkesgruppsmässiga skillnader i hur e-post upplevs och används. Läkarna är genomgående den yrkesgrupp som upplever störst problem med e-posten. De känner sig distraherade, missnöjda med kollegorna och upplever e-postmängden som svår att hantera. I andra änden finns sjuksköterskor och undersköterskor som till viss del kan tyckas stå utanför hela kommunikationen. Dessa två yrkesgrupper skickar och tar emot en klart mindre mängd e-post jämfört med sina kollegor och flera sjuksköterskor uttrycker i vår enkätundersökning att de inte har tillräckligt med tid för att använda e-post.

6.2 Övertro till e-post som kommunikationsmedium

Vår undersökning visar på att utbyte av information är det klart vanligaste användningsområdet för e-post. Vidare har vårt arbete visat att e-post ibland används för felaktiga syften. Tidigare forskning visar på, i likhet med vår undersökning, att det är viktigt att förstå e-postmediet som ett medium vilket inte alla gånger lever upp till de kriterier som förknippas med *Information Richness Theo-*

ry. Lättillgängligheten och dess korta handläggningstid kan medföra en övertro på kommunikationsmediet som bidrar till en överdriven användning.

Vi har sett tendenser till att det saknas reflektion över när e-post passar som kommunikationsmedium och klarare riktlinjer och en gemensam syn hade enligt oss ökat den sammantagna kvalitén på hela kommunikationsformen. Ett enkelt sätt att enkelt lösa det problemet borde vara att ha en väl utarbetad e-postpolicy som är ordentligt implementerad i organisationen, vilket var något som saknades på Akutcentrum.

6.3 Kvalitativa aspekter

En intressant och samtidigt farlig aspekt som vi fann är den enskilde personens övertro på sin egen kompetens och sina egna färdigheter. Det faktum att man övervärderar sina egna alster bidrar till att man inte i tillräckligt stor utsträckning granskar det man skrivit på ett kritiskt sätt och därför också går miste om chansen att förbättra texten. Det kan på sikt få konsekvenser genom en ond cirkel där man bedömer sina egna e-postmeddelanden som bättre än andras och därför inte själv känner att man behöver förändra det sätt på vilket man skriver.

Vårt resultat har visat på att extremt lite utbildning har givits personalen, vilket vi anser kan vara en bidragande orsak till varför e-postdefekter förekommer. Tidigare forskning av Burgess m.fl. (2005) åskådliggör att seminariebaserad e-postträning, även i mycket liten dos, effektiviserar och förbättrar personals e-postanvändning och hantering. Föremålen för utbildningen i den tidigare undersökningen var personer vilka arbetar med e-post i en större utsträckning än vad svensk sjukhuspersonal gör (en jämförelse av resultaten för antal mottagna e-postmeddelanden från de båda undersökningarna, 23 kontra 9 st., ger oss belägg för den slutsatsen). Det borde innebära att en utbildningsaktion borde bli än mer effektiv i en sjukhusmiljö än i en affärsmiljö då träning vanligen är som mest effektiv i början av en inlärningsprocess.

6.4 E-postöverflöd?

Vi såg tydligt att det förekom ett felaktigt och överdrivet användande av CC-funktionen. Runt hälften av personalen upplever att de får irrelevanta e-

postmeddelanden och blir onödiga CC-mottagare av andras e-postkommunikation. ”CC-sjukan” tillsammans med okunskap om e-postpolicyn, brist på tid till e-posthantering och tvetydigt formulerad e-post är samtliga faktorer som bidrar till ett e-postöverflöd. Vi fann att e-postöverflöd kan ses som en konsekvens av flera defekter i e-postkommunikationen, snarare än en defekt i sig självt.

Den svårhanterliga e-postmängden är inte enbart ett problem associerat till CC-funktionen då vi har sett flera olika faktorer som påvekar e-postmängden. Vi har funnit att ostrukturerad e-posthantering lätt leder till att ett e-postöverflöd uppstår, då e-post bristfälligt och felaktigt placeras och struktureras i e-postklienten. Stora skillnader i hanteringen och användandet mellan yrkesgrupperna gör att vi kan skönja en något splittrad organisation som saknar gemensamma riktlinjer för en enhetlig kommunikation.

6.5 Förslag till vidare forskning

Som vi tidigare nämnt så baserade vi delvis vår studie på första delen av en motsvarande undersökning vid ett brittiskt företag (Burgess m.fl., 2005). Det hade varit intressant att se resultatet av från en studie motsvarande deras andra del som syftar till att undersöka hur en kortare utbildning påverkar e-postanvändarnas färdigheter.

Vår undersökning har visat på att det finns en rad intressanta defekter att analysera djupare ur olika perspektiv. Med bakgrund av vår undersökning skulle en mer kvalitativ undersökning kunna göras för att ytterligare granska de problem som uppenbarligen finns.

Vårt resultat visar på att den informella kommunikationen inom organisationer begränsas då medarbetarna i allt större utsträckning använder sig av formella kommunikationskanaler som e-post. Det vore intressant att ta reda på hur man bäst kan kompensera för det.

7 Referenser

Bawden, D., Holtham, C., & Courtney, N. (1999). Perspectives on Information Overload. *Aslib Proceedings*, 51(8), 249-255.

Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi.

Burgess, A., Jackson, T., & Edwards, J. (2005). Email Training Significantly Reduces Email Defects. *International Journal of Information Management*. 25(1), 71-83.

Byron, K. (2008). Carrying Too Heavy a Load? The Communication and Miscommunication of Emotion by Email. *Academy of Management Review*. 33(2), 309-327.

Bälter, O. (1998). Electronic Mail in a Working Context. Doktorsavhandling, Stockholm: Kungliga Tekniska Högskolan, Institutionen för numerisk analys och datalogi.

Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006). E-mail Overload at Work: An Analysis of Factors Associated with E-mail Strain. *Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative-work*, 431-440. Banff, Alberta, Kanada: ACM.

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organization Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32, 554-571.

Dimbleby, R. & Burton, G. (2007). *More than words*. Routledge. London.

Djurfeldt, G., Larsson, R., & Stjärnhagen, O. (2010). *Statistisk verktygslåda 1: samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

- Edenius, M. (1997). *E-post - ett modernt dilemma*. Stockholm: Nerenius & Santerus.
- Elvelid, J. (2010). *74 % av svenskarna 16-75 år använder Internet dagligen 2009*. Hämtad 5 maj, 2011, från <http://www.internetstatistik.se/content/982-nyckeltal5.html>
- Falk, T., & Olve, N-G. (1996). *IT som strategisk resurs: Företagsekonomiska perspektiv och ledningens ansvar*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Falkheimer, J. & Heide, M. (2007). *Strategisk kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.
- Forsberg, E. (2010). *E-posten långt från död*. Hämtad 5 maj, 2011, från <http://www.internetstatistik.se/content/2532-e-posten-langt-fran-dod.html>
- Garton, L. E., & Wellman, B. (1993). Social Impacts of Electronic Mail in Organizations: A Review of the Research Literature. *Communication Yearbook*, 18, 34-53.
- Gupta, A. K., Smith, K. G., & Shalley, C. E. (2006). The Interplay between Exploration and Exploitation. *Academy of Management Journal*, 49(4), 693-706.
- Halvorsen, K. (1992). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Heide, M. (2000). *Metateorier och forskning om informationsteknik*. Lund: Media and Communication Studies, Univ..
- Heide, M., Johansson, C. & Simonsson, C. (2008). *Kommunikation i organisationer*. Liber: Malmö
- Holme, I.M., & Solvang, B.K. (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

- Ingham, J. (2003). E-mail Overload in the UK Workplace. *Aslib Proceedings*, 55(3), 166-180.
- Jackson, T., Burgess, A., & Edwards, J. (2006). A Simple Approach to Improving Email Communication. *Communications of ACM*, 49(6), 107-109.
- Lewis, D. (2000). *Jobba effektivt: Hur du undviker att drunkna i informationsflödet*. Malmö: Richter.
- Nantz, K. S., & Drexel, C. L. (1995). Incorporating Electronic Mail into the Business Communication Course. *Business Communication Quarterly*, 58, 45-49.
- Nationalencyklopedin. (2011). *E-post*. Hämtad 5 maj, 2011, från <http://www.ne.se/e-post>
- Partridge, C. (2008). The Technical Development of Internet Email. *Annals of the History of Computing*, 30(2), 3-29.
- Richmond, V., & McCroskey, J. (2001). *Organizational Communication for Survival: Making Work, Work*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Rosoff, M. (2011). *It Would Take 10 years to Read One Day's Tweets*. Hämtad 5 maj, 2011, från <http://www.sfgate.com/cgi-bin/article.cgi?f=/g/a/2011/02/28/businessinsider-it-would-take-10-years-to-read-one-days-tweets-2011-2.DTL>
- Soucek, R., & Moser, K. (2010). Coping with Information Overload in Email Communication: Evaluation of a Training Intervention. *Computers in Human Behaviour*, 26, 1458-1466.
- Sumandasa, S. S., & Gingie, J. A. (2008). A Framework to Enhance Email Based Business Processes. *2008 4th International Conference on Information and Automation for Sustainability*, 277-282.

- Szostek, A. M. (2010). Dealing with My Emails: Latent User Needs in Email Management. *Computers in Human Behaviour*, 27, 723-729.
- Thayer, J. (2011). *Taming the E-mail Beast*. Hämtad 5 maj, 2011, från <http://www.koreaitimes.com/story/11966/taming-e-mail-beast>
- Thomas, G. F., King, C. L., Baroni, B., Cook, L., Keitelman, M., Miller, S., & Wardle, A. (2006). Reconceptualizing E-mail Overload. *Journal of Business and Technical Communication*, 20, 252-287.
- Thomsson, H. (2010). *Reflexiva intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, J. & Hultåker, O. (2007). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Vidgen, R., Sims, J., & Powell, P. (2011). Understanding E-mail Overload. *Journal of Communications Management*. 15(1), 84-98.
- Wang, C. C. (2004). Sender and Receiver Addresses as Cues for Anti-Spam Filtering. *Journal of Research and Practice in Information Technology*. 36(1), 3-7.
- Whelan, J. (2000). *E-mail@work: Get Moving with Digital Communication*. Pearson Education Limited. Harlow.

Riktlinjer för digitala medier och telefoni

Inledning

De senaste åren har det skett stora förändringar i kommunikationslandskapet. De digitala kanalerna utmanar dagens organisationer och myndigheter. Tidningsinsändare, som till viss del fortfarande är en självklar kanal för medborgare, har fått konkurrens av digitala fora där användaren är lika mycket producent som konsument av innehåll. Communities, bloggar och mikroblogger är några exempel på digitala plattformar som numera används för diskussioner, opinionsbildning, nätverkande, debatter, med mera.

Internet, e-post, telefoni såväl som digitala plattformar är hjälpmedel att utföra arbetsuppgifter. Användningen ska följa lagar och författningar och den ska ske på ett etiskt och korrekt sätt. För att vinna och bibehålla förtroende och respekt för Region Skåne och dess verksamheter är det nödvändigt med god etik och gott omdöme. Etik innebär inte bara att följa de lagar som finns. Användaren måste även tänka efter om en i och för sig laglig användning på något sätt kan väcka anstöt eller på annat sätt sära eller skada annan person eller allmänhet.

I detta dokument har vi samlat riktlinjerna för internet, sociala medier och e-post som gäller för användare i Region Skåne. Det finns två bilagor:

- Bilaga 1: Riktlinjer för telefoni i Region Skåne
- Bilaga 2: Riktlinjer för Region Skånes webbplatser

I en modern organisation, som Region Skåne, finns förståelse för att privata ärenden i viss utsträckning måste kunna utföras på arbetstid, liksom vissa arbetsuppgifter kan behöva utföras utanför kontorstid och i hemmet. Viktigt är att såväl arbetsgivaren som medarbetaren inte agerar så att detta ömsesidiga förtroende upphör.

Ansvar

Användare inom Region Skåne måste vara medvetna om att man representerar organisationen vid användning av Internet och vid kommunikation via e-post. Ansvaret att använda dessa kanaler på ett korrekt sätt och enligt dessa anvisningar ligger på varje enskild användare. I varje chefs ansvar ingår att ge information om regler och anvisningar, se till att de följs samt arbeta fram lokala rutiner. Beslut om eventuella begränsningar ska följa ordinarie beslutsgång. Användning som strider mot dessa regler kan bli föremål för rättsliga åtgärder.

Internet

Internet är världens största datornätverk och ett system för enkel och effektiv kommunikation av text, ljud och bild. Information om alla besök på webbplatser lagras centralt eller i den enskilda datorn. Sådan information är allmän handling och kan på begäran lämnas ut. Normalt ska allmän handling bevaras, men i vissa fall kan information, som t ex cookie-filer, få förstöras vid inaktualitet.

Var uppmärksam på:

- Att material på Internet kan vara upphovsrättsligt skyddat. Detta begränsar möjligheterna att använda och i vissa fall också att ladda ned material.
- Att information på Internet kan vara falsk eller felaktig
- Att nedladdning, installation och uppdatering av program från Internet endast får göras av behörig IT-enhet.

Mjuka filter

Region Skåne använder sig idag av så kallade mjuka filter, det betyder att när den enskilde användaren går ut på webbplatser som kan innehålla information av visst innehåll, material som vid en automatisk sökning ger resultat på exempelvis alkohol, pornografi eller droger, så kommer en upplysning om detta. Som användare kan man då välja att klicka vidare och besöka webbplatsen eller låta bli därför man inte vill riskera att utsätta sig för motsvarande innehåll. De mjuka filterna gör ingen skillnad på olika webbplatser utan ger bara en fingervisning om webbplatsens innehåll, det är alltså inte förbjudet att göra ett besök utan ska ses som en hjälp om man vill vara säker på att slippa ett eventuellt tveksamt innehåll. Fortfarande gäller att man inte ska söka eller ladda ner filer som innehåller pornografi, våld eller sprida reklam för egen personlig vinning eller andras kommersiella verksamhet.

Sociala medier

Sociala medier är aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Det kan ta sig uttryck i Internetforum, bloggar, wikier, poddradio och artikelkommentarer. Här är användaren i fokus och rollerna för publik och avsändare är flytande.

Mål och vision

- Sociala medier ska vara en självklar kanal för information från och kontakt med Region Skåne.
- Genom att använda sociala medier stärker Region Skåne sitt varumärke och relationen till sina målgrupper.
- Region Skånes ska ta egna initiativ till informationsspridning och kommunikation via sociala medier.
- Användningen av sociala medier ska följa lagar och författningar och ske på ett etiskt och korrekt sätt. För att vinna och bibehålla förtroende och respekt för Region Skåne och dess verksamheter är det nödvändigt med god etik och gott omdöme.

Riktlinjer

Genom att använda sociala medier, har Region Skåne möjlighet att stärka sitt varumärke och relationen till sina målgrupper. För att få ett koncerngemensamt förhållningssätt till sociala medier och till hur kanalerna ska användas, såväl internt som externt, har dessa riktlinjer tagits fram.

Region Skånes närvaro i sociala medier ska genomsyras av tillgänglighet, öppenhet, dialog, tillförlitlighet och trovärdighet. Medarbetare som använder sociala medier i Region Skånes namn ska vara medveten om de etiska, moraliska och juridiska aspekterna och förstå vilka konsekvenser ett felaktigt beteende kan få, både för organisationen och för enskild individ.

Ta hänsyn till Informationssäkerheten

Informationssäkerhet är den samlade effekten av åtgärder för att minimera hot och risker som riktar sig mot informationens tillgänglighet, sekretess, riktighet och spårbarhet. I detta avseende får aldrig Region Skånes trovärdighet äventyras genom brister. Informationssäkerhet är i hög grad knuten till användaren - människan - och syftar bl. a. till att hindra obehörig åtkomst, förändring, förstöring eller spridning av information.

Följ offentlighets- och sekretesslagen

Offentlighets- och sekretesslagen gäller även vid användning av sociala medier så som bloggar, mikroblogger och andra sociala nätverk. Det är enligt lag förbjudet att sprida sekretessbelagd information oavsett om det görs i tjänsten eller som privatperson.

Förvaltningen bör ha en förteckning på den egna webbplatsen över vilka externa webbplatser, t ex Facebook och Twitter som förvaltningen är aktiv på.

För att dokumentera själva mediet bör man en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara skärmdumpar från de sidor man är aktiv på.

Förvaltningen måste fatta gallringsbeslut om att fortlöpande kunna ta bort kommentarer och inlägg på de sidor inom sociala medier som man är aktiv på.

Brottsligt material ska förvaltningen ta bort, som till exempel hot eller hets mot folkgrupp mm.

Ha en tydlig avsändare

Som användare medarbetare i Region Skånes ska du vara medveten om när du representerar Region Skåne och uttalar dig i Region Skånes namn. Tänk på att det inte är tillåtet att felaktigt säga sig representera Region Skåne och uttala sig i Region Skånes namn. Det bör finnas ett uppdrag från chefen för att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Håll hög kvalitet

Fundera över hur kommunikation i sociala medier ska skapa ett mervärde för målgruppen.

Följ upphovsrättslagen

Material kan vara skyddat av upphovsrättslagen.

Följ personuppgiftslagen

Publicera inte personuppgifter som kan vara kränkande för den enskilde.

Var professionell

Var öppen för kritik. Skapa konstruktiv dialog och bygg relationer.

Innehåll

Innehållet ska vara sakligt, trovärdigt och i överensstämmande med de styrande dokument som finns i Region Skåne.

Bemöt kritik sakligt

Utvärdera om kritiken handlar om en åsikt, faktafel eller ett felaktigt beteende från Region Skånes sida och om den fått spridning. Svara sakligt, håll dig till fakta och undvik antaganden. Försvar ska helst undvikas, men om det är oundvikligt var konstruktiv i ditt försvar. Gå aldrig till personangrepp. Låt det inte gå för lång tid innan kritiken bemöts för då kan

utrymme frigöras för spekulationer.

Skriv aldrig i affekt

Stunder av starka känslor skapar sällan väl avvägda inlägg och kommenterar.

Tänk på att du syns

Var medveten om att Internet är en offentlig arena och att alla inlägg är publika. En olycklig formulering kan cirkulera långt efter att sakfrågan har tappat i aktualitet.

Lyssna och för dialog

Undvik samlade svar. Sociala medier handlar om dialog och inte masskommunikation.

Andra styrande dokument

Riktlinjerna för social media ska också läsas och förstås i sammanhang med andra styrande dokument för Region Skåne.

Kommunikationspolicy för Region Skåne

Regionstyrelsen 2007-03-29, § 70, RS/070025

Mediepolicy för Region Skåne

Regionstyrelsen 2007-03-29, § 70, RS/070025

Denna policy är ett komplement till kommunikationspolicyen.

Grafisk Profil för Region Skåne

Regionfullmäktige 2004-09-21, § 65, RS/040101

E-post

Elektronisk post, är en av de ursprungliga typerna av meddelandebefordran över Internet och har högre tillförlitlighet än andra typer av elektroniska meddelanden. E-post inbjuder till enkel spridning av stora informationsmängder och många får mycket e-post. Avsändaren ska därför se till att informationen är relevant för mottagaren. I Region Skåne ska finnas myndighets-, funktions- och personliga e-postadresser. Endast Region Skånes egna e-postsystem ska användas.

Myndighets- och funktionsbrevlådor

Allmänhet/patienter ska uppmanas använda adresser till myndighets- eller funktionsbrevlådor och inte till personliga brevlådor vid e-postkommunikation med Region Skåne. Funktionsbrevlåda är att jämställa med myndighetsbrevlåda och rutin måste därför finnas för kontinuerlig bevakning. Vid varje förvaltning finns en myndighetsbrevlåda. Funktionsbrevlådor inrättas i verksamheten efter behov.

Användande av skane.se-adresser

Det är endast den som är anställd av Region Skåne samt den som arbetar på uppdrag av Region Skåne i regionens namn som får använda e-postadresser som slutar med skane.se (exempelvis fornamn.efternamn@skane.se).

En sådan uppdragstagare är en person som går in under en verksamhet med en ansvarig chef och som har ett skriftligt uppdrag från koncernledning eller förvaltningschef. I detta fall har Region Skåne det juridiska ansvaret för e-postanvändandet. Detta skiljer sig från t ex en extern vårdgivare eller organisation som har egen e-postadress och därmed fullt eget verksamhetsmässigt och juridiskt ansvar.

Beslut om huruvida någon arbetar på uppdrag i regionens namn fattas av respektive förvaltningschef som gett uppdraget.

E-post är en allmän handling

För e-post liksom för fax och konventionell post gäller reglerna om allmänna handlingar (se ”Hantering av post inom Region Skåne”). Det betyder i praktiken att användare inom Region Skåne är skyldiga att hantera e-post, enligt gängse postrutiner. Detta innebär att såväl inkommande som utgående e-postmeddelanden samt även i förekommande fall bifogade bilagor, som uppfyller förutsättningarna för att kallas allmänna handlingar, ska överlämnas till registrator för registrering.

E-post som uppfyller förutsättningarna för att vara en allmän handling ska omhändertas utan onödigt dröjsmål. Chef ansvarar för att rutiner finns lokalt för att hantera e-post även under användares frånvaro. Användare ska förvissa sig om att hans/hennes inkommande e-post tas om hand under frånvaro enligt dessa rutiner.

För att kunna fullgöra den rättsliga skyldigheten att lämna ut allmän handling kan arbetsgivaren ha rätt att ta del av uppgifter som finns i ett e-postmeddelande.

Ombud är en funktion i Region Skånes e-postsystem där användaren ger behörighet till ett eller flera ombud. Ombudet kan vid behov bevaka brevlådan vid såväl planerad som oplanerad frånvaro och ta hand om inkommande allmänna handlingar.

Vid planerad frånvaro är det lämpligt att använda frånvarohanteraren för att ange hänvisning till annan person vid brådskande ärenden.

Frånvarohanteraren ersätter inte ombud men är ett sätt att berätta för avsändaren att personen som söks via mail inte är tillgänglig. Automatisk vidarebefordran av meddelande får endast ske till adresser i Region Skånes e-postsystem.

Säker e-post

Sekretessbelagd information ska skickas med säker e-post. Det innebär att informationen är krypterad och signerad och att sändare och mottagare är säkert identifierade. Mer om säker e-post finns på www.skane.se/infosak/ under fliken handledning. Tänk på att ärendemeningen inte krypteras och därför inte får innehålla sekretessbelagda uppgifter.

E-post och bilagor ska hanteras med försiktighet, på grund av spridning av datorvirus. Vid misstanke om virus ska bilagan inte öppnas och inte vidarebefordras. Använd och uppdatera viruskydd.

Region Skånes e-postsystem kan nås via tjänsten webbmail. När man använder webbmail ska man vara medveten om att e-post och bilagor kan lämna märken efter sig på använd dator. Man ska därför vara noga med att alltid logga ut och stänga ner webbläsaren efter avslutad användning.

Spårbarhet

Användningen av Internet och e-post registreras i Region Skåne med möjlighet att spåra aktiviteter. För Internet loggas IP-adress, destinationsadress och tidpunkt. För e-post loggas avsändare, mottagare, tidpunkt och ärendemening. Även nätverks/domäninloggning registreras. Loggar sparas upp till tre månader. Loggningen görs för driftövervakning, för att ta fram statistik samt vid misstanke om brottsligt beteende eller användning som strider mot dessa regler.

Riktlinjer för telefoni i Region Skåne

Vi arbetar i en serviceorganisation. Kommunikation och tillgänglighet är nyckelord för vår verksamhet. Därför är det viktigt med hög kvalitet på vår telefonservice av oss alla – såväl enskilda medarbetare som telefonister – både mot allmänhet och mot kollegor. Den regionala telefonin och de ingående tjänsterna är viktiga verktyg för detta och skapade med utgångspunkt från verksamheternas behov. Ingen medarbetare skall behöva mer än en telefon.

Ditt ansvar

Din Telefonitjänst är ett redskap, som tagits fram för att underlätta ditt arbete. Servicenivån hos dig och din avdelning är avgörande för hur man upplever Region Skåne. Den regionala telefonin ger många tekniska möjligheter som stödjer en god tillgänglighet. Det är ditt ansvar att bidra till en hög tillgänglighet genom att vara nåbar och utnyttja de möjligheter som den nya telefonin erbjuder.

Förvaltningens ansvar

Varje chef svarar för att enheten har god telefonservice till allmänhet och kollegor – vilket innebär ansvar för organisation, uppföljning, utbildning, analys och eventuella förbättringsförslag.

Det ska vara lätt att få tag på aktuella telefonnummer både internt och externt. Telefoniuppgifter skall därför regelbundet ses över och vid behov uppdateras.

Regler och anvisningar

Regiondirektören fastställer regler och anvisningar för regionens telefoni. Dessa regler kan därefter specificeras och kompletteras av respektive förvaltning.

Regler och anvisningar för telefonitjänster

1. Allmänt

- Beställning/ändring/avbeställning av Telefonitjänster* (inkl tillbehör) skall göras via Beställningsportal Telefoni av behörig beställare, vilka framgår av Skånekatalogen.
*gäller för närvarande ej Telia-abonnemang och s k Reservtelefoner (se Punkt 10 Redundant telefoni för Sjukhus)
- Vid beställning av Telefonitjänst skall verksamhetens behov styra. Chefen godkänner beställning och kostnad.
- För vissa Telefonitjänster finns särskilt dyra operatörstjänster som datauppkoppling, videotelefoni, MMS etc. Då dessa tjänster innebär extra kostnader skall de diskuteras med verksamhetsansvarig och behovet i verksamheten avgör om tjänsterna behövs.
Lägg märke till att Förmedlade tjänster såsom att köpa bussbiljett, rösta på Melodifestivalen och liknande inte är tillåtet och därför har spärrats helt.
- Som standard är Telefonitjänsterna öppna för telefonsamtal (inkl fast och mobil taxa) i Skandinavien eller enligt kompletterande riktlinjer som fastställts för din enhet. Utlandssamtal medför högre samtalskostnader och samtal till/från länder utanför Sverige skall därför i möjligaste mån begränsas.

2. Mobiltelefoner

- Telefonitjänsten Individ Mobil Avancerad/Professionell innebär att du har två telefonnummer (växelanknytning + mobilnummer). Du skall i möjligaste mån endast sprida växelanknytningen. Det bakomliggande mobilnumret är endast avsett för personer som skall skicka SMS till dig eller sekreterare/familj som skall kunna nå dig via mobilnumret även om anknytningen är hänvisad eller vidarekopplad.
- Tillfällig vidarekoppling till mobiltelefon får endast ske i undantagsfall då Region Skånes målsättning är att det bara ska finnas en telefon/terminal per anställd.
- Mobilsamtal till/från utlandet är kostsamma och skall endast ske om verksamheten så kräver. Så snart du kommit tillbaka till Sverige, slå på mobilen. Då vet mobilsystemet att du är hemma och vi undviker kostsamma kopplingar via utlandet.
- Vi följer Socialstyrelsens rekommendationer om telefoner och särskild medicinteknisk utrustning. Säkerhetsavstånd för mobiltelefoner (GSM) är 3 meter. För Individ Rörlig (DECT) har Region Skåne beslutat ändra säkerhetsavståndet till 0.5 meter - mot 1meter enligt Socialstyrelsens rekommendationer. Var uppmärksam på uppsatta förbudsskyltar!

3. Svara på alla samtal

- Alla samtal skall besvaras med enhet/mottagning och ditt namn samt vid behov även med titel. Telefonister svarar med förvaltningens namn, t.ex. "Välkommen till Ängelholms sjukhus".
- Använd hänvisningskoder och/eller röstbrevlåda när du är förhindrad att svara.
- Om du har röstbrevlåda, tala in ett anpassat personligt meddelande så att den som ringt upp får besked om att samtalet kommit rätt.
- Med hänsyn till vårdtagarna skall verksamheter med schemalagda öppettider vara inloggade under angivna tider.

4. Ring upp den som sökt dig

- Får du ett telefonmeddelande, skall du snarast möjligt kontakta personen som sökt dig.

5. Det skall vara lätt att få tag på våra telefonnummer

- Ansvarig för verksamhet/enhet säkerställer att rätt telefonnummer finns tillgängliga i Skånekatalogen och den regiongemensamma telefonkatalogen Tekla.
- Ansvarig för verksamhet/enhet säkerställer att rätt uppgifter finns i externa telefonkataloger. Om förvaltningen har en informationsenhet, bör det ske i samråd med denna.

6. Utbildning i telefoni inom den egna organisationen

- Ansvarig för verksamhet/enhet säkerställer att varje medarbetare har tillräcklig kunskap om hur Telefonitjänsterna fungerar i arbetet.
- Siemens ansvarar för att adekvat information finns lätt tillgänglig om aktuellt

tjänsteutbud.

7. Spårbarhet

- Alla telefonsamtal från regionens telefonsystem loggas i en databas för driftövervakning (felsökning, incidentspårning), för att ta fram statistik samt för undersökning vid misstanke om brott eller missbruk av telefonen.
- Alla medarbetare ska enligt Personuppgiftslagen (PuL) vara informerade om denna spårbarhet.

8. Att tänka på vid kontakt med patienter

- *Respektera patienten och stör inte den kontakten med att samtidigt använda telefonen*
Inga telefonsamtal* vid svåra samtal, mottagningsbesök eller ronder
- *Respektera omgivningen och undvik störande telefon*
Inga telefonsamtal* vid ronder eller arbetsmöte
- *Tänk på sekretessen*
Använd inte personnummer eller namn när andra kan höra
Inga telefonsamtal kan du lösa flera olika sätt:
 - lämna telefonen till någon som kan ta emot dina samtal
 - koppla telefonen till din röstbrevlåda
 - hänvisa telefonen med *23-koderna eller via Tekla

9. Att tänka på vid inspelning och avlyssning av samtal

Tjänsten ”Inspelning och avlyssning av samtal” ger möjlighet att vid behov kunna spela in pågående samtal. Tänk på att alltid via talsvar informera kund när inspelning av samtal sker.

Syfte med inspelning och avlyssning av samtal:

- Ge möjlighet att tydliggöra vad som sagts i ett ärende vid klagomål från kund.
- Hotbild och polisanmälan
- Vid anmälning – Lex Maria etc, för att fastställa informationen som givits
- På personalens egna initiativ
(i samband med avlyssning av samtal, blir berörda personer alltid informerade i enlighet med PuL)

OBS! Då talsvar saknas när *vi själva* ringer upp från anknytningar med tjänsten ”inspelning och avlyssning av samtal”, är det viktigt att vi muntligt informerar om att samtalet spelas in.

Arkivering av inspelade samtal:

- Inspelade samtal skall skyddas från obehörig avlyssning och förvaras i låst brandsäkert skåp.
- Arkiverade samtal skall sparas i minst tre år. Tre år är preskriptionstiden för anmälningsärenden enligt Lex Maria.
- Rättighet att hantera inspelade samtal utfärdas av chefen för enheten.

Vid inspelning av telefonsamtal måste de inblandades integritetsskyddsintressen beaktas. Detta gäller såväl anställda som kunder. Integritetsskyddsregler finns i Personuppgiftslagen, PuL. Inspelning av ett telefonsamtal innefattar lagring av personuppgifter och PuL måste efterlevas. Inspelning bedöms som tillåten enligt reglerna i PuL. Ett krav enligt PuL som måste uppfyllas gäller information till anställda och kunder.

10. Redundant telefoni för sjukhus

Region Skåne har en så kallad Redundant lösning (reservtelefoni), som kan tas i bruk vid längre avbrott i växelsystemet på sjukhusen. Varje sjukhus tar fram (och uppdaterar) listor på särskilt kritiska nummer, som styrs över till speciella Reservtelefoner, utser någon som beslutar när omstyrningen skall ske samt tar fram rutiner och information kring detta.

Region Skåne har ändrat säkerhetsavståndet till 0.5 meter för mobiltelefoner (3G) på områden med Redundant telefoni.

11. Privata samtal

- Privata samtal från Region Skånes telefoner får endast ske i undantagsfall..
Har du en mobiltelefon, kan du använda den privat om du registrerar dig för tjänsten ”Delad faktura”. Du ska då via Telefonsupport registrera namn och hemadress hos mobiloperatören. Du får en faktura för de privata samtalen, som särskiljs genom att du slår ett prefix före abonnentnumret.

12. Uppföljning av dessa regler

- Ansvarig för verksamhet/enhet säkerställer spridning och uppföljning av Riktlinjerna samt dessa ”Regler och Anvisningar”

Datum 2010-05-18

1 (5)

Version **Bilaga till dokumentet:**

Riktlinjer för digitala medier och telefoni

Riktlinjer för Region Skånes webbplatser

Dessa riktlinjer gäller webbplatser och webbapplikationer för Region Skånes verksamheter.

Riktlinjerna riktar sig till alla som har ansvar för eller arbetar med webbplatsinnehåll eller webbrelaterade projekt inom Region Skåne. Riktlinjerna är styrande, ska ses över årligen och beslutas av regiondirektören.

Ansvar

Kommunikationsdirektören ansvarar för riktlinjerna och respektive förvaltningschef eller motsvarande ansvarar för att de följs.

För varje webbplats som publiceras i Region Skånes namn eller för någon av Region Skånes verksamheter ska det finnas en ansvarig webbredaktör. Den personen ansvarar för att dessa riktlinjer kompletteras med syfte, mål, målgrupp/er, förvaltningsorganisation och uppföljning för den egna webbplatsen. I förvaltningsorganisationen ska ingå vem som har rätt att fördela behörigheter för användare.

För innehållets giltighet och relevans ansvarar faktaägaren. Den enskilde webbpublicisten ansvarar för det som publiceras, även om det sker på andras plattformar, exempelvis på sociala medier. Användandet av dessa regleras i särskilda riktlinjer.

Som en yttersta åtgärd äger regiondirektören rätten att stänga ner webbplatser som inte uppfyller riktlinjerna.

Om Region Skånes webbplatser

Region Skåne är en offentlig myndighet och därför ställs extra höga krav på att såväl användargränssnittet som innehållet är tillgängligt och överskådligt, oavsett om målgruppen är medborgare, samarbetspartners eller

medarbetare. Detta innebär också att Region Skånes webbplatser ska svara mot Region Skånes varumärkesguide vad gäller användarupplevelse och kundlöfte.

Samtliga verksamheter inom Region Skåne ska använda sig av den gemensamma webbplattformen och det gemensamma publiceringsverktyget och den grafiska manual som hör till. Avsteg från detta måste godkännas av kommunikationsdirektören.

För webbplatser för gemensamma projekt med andra aktörer ska det tydligt framgå att Region Skåne är en av avsändarna. Det är varje medarbetares skyldighet att inom gemensamma projekt arbeta för att riktlinjer för tillgänglighet följs så långt som det är möjligt.

Tillgänglighet

Tillgänglighet innebär att informationen ska vara presenterad på så sätt att den är tillgänglig för alla besökare och användare oavsett ålder, kön, eventuella funktionsnedsättningar, etnisk och kulturell bakgrund eller tekniska förutsättningar.

Vägledningen 24-timmarswebben, som getts ut av Verva och som förvaltas av riksdagens e-delegation, ger riktlinjer som Region Skånes samtliga webbplatser ska följa så långt som det är möjligt vid utveckling och upprättande av webbplatser och webbapplikationer. Vägledningen 24-timmarswebben kommer att uppdateras i enlighet med WAI:s riktlinjer WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0) under 2010 (se <http://www.w3.org/WAI/>).

Teknisk tillgänglighet

Webbplatser och webbapplikationer som riktar sig mot allmänhet eller samarbetspartners bör i möjligaste mån kunna fungera oavsett webbläsare eller plattform, och utan att användaren ska behöva installera ny, enskild programvara på sin plattform eller till sin webbläsare.

Det bästa och enklaste sättet att uppnå teknisk tillgänglighet är att använda sig av öppna och valideringsbara standarder. Standarder är framtagna för att säkerställa hållbarheten för dokument och information publicerade på webben och samtidigt göra dessa tillgängliga för så många webbanvändare som möjligt. Webbplatser som utvecklas för att följa webbstandarder kommer att fortsätta fungera korrekt även i nya webbläsare. WAI:s riktlinjer ska följas i detta hänseende. Detta ska ställas som krav till alla leverantörer av webbplatser för Region Skånes räkning.

I det publiceringsverktyg som används för webbplatsen ska både vem det är som publicerat vilken version av den enskilda webbsidan samt vem som är

faktaägare kunna avläsas. Detta innebär inte att dessa uppgifter måste stå utskrivet på webbsidan.

Upplevelsestyrd tillgänglighet

Som offentlig myndighet är det viktigt att Region Skåne upplevs som trovärdig och konsekvent av allmänhet, samarbetspartners och medarbetare. Därför måste alla webblösningar Region Skåne använder ses som en del av en större helhet och därför anpassas vad gäller layout, navigation och tilltal.

Navigationen, via sidornas struktur eller sökmotor, är ett av de viktigaste verktygen för en upplevelsestyrd tillgänglighet och tätt knuten till navigationen är informationsmängden. Det är därför viktigt att se till att mängden information på en webbplats inte överstiger en logisk och översiktlig navigationsstruktur. Länkar till andra webbplatser utanför Region Skåne ska öppnas i nya fönster, för att tydliggöra att innehållet kommer från en annan avsändare. Länkar till sidor inom Region Skåne skall öppnas i samma fönster.

En offentlig myndighets tilltal är även det viktig för användarupplevelsen. Informationen ska vara relevant, aktuell, målgruppsanpassad, tillgänglig, korrekt, sökbar och väl strukturerad. Ett minimikrav är att all information ska finnas på svenska.

För att innehållet ska vara relevant, trovärdigt och aktuellt behövs tydliga kontaktuppgifter och information om senaste uppdatering. Varje webbplats ska ha kontaktuppgifter, dit användaren kan vända sig för påpekanden av alla de slag. Kontaktuppgiften är länken mellan användaren och publicisten eller faktaägaren men behöver inte vara till en enskild individ utan kan vara en så kallad funktionsbrevlåda.

Riktlinjer för webbapplikationer

Webbapplikationer är enskilda verktyg för att lösa specifika uppgifter inom en webbplats. Det kan röra sig om chattfönster eller visning av rörliga bilder, formulär. De tekniska riktlinjerna gäller även för webbapplikationer så långt som det är möjligt. Syftet är att användarna inte ska behöva lära sig olika gränssnitt för olika applikationer, såvida det inte finns ett meningsfullt motiv för detta.

Det ska tydligt framgå att Region Skåne står bakom webbapplikationen. Därför ska i möjligaste mån Region Skånes logotyp eller förvaltningslogotypen finnas i övre vänstra hörnet.

Domännamn

Region Skånes domännamn är www.skane.se och det är denna som i första hand ska användas för Region Skånes verksamheter. Vid behov kan man

använda så kallade kortadresser (enkel adress) som exempelvis www.skane.se/exempel.

I diskussionen kring domännamn för enskilda webbplatser, som drivs av Region Skåne eller i samarbete med andra aktörer, skall kommunikationsavdelningen i berörd förvaltning involveras. För att främja och skydda Region Skånes varumärke ska stor restriktivitet råda när det gäller att ta fram nya domännamn. Om denna huvudprincip frångås ska detta tydligt motiveras utifrån webbplatsens målsättning och strategi.

I de fall man behöver använda sig av en annan domän skall denna beställas genom Region Skånes IT-förvaltning.

Juridiska riktlinjer

Den enskilde webbpublicisten ansvarar för det som publiceras. För att fullgöra detta ansvar måste Webbjuridiska riktlinjer vid publicering på Region Skånes hemsidor (bilaga 1) beaktas.

I de webbjuridiska riktlinjerna regleras bland annat

- Upphovsrätt
- Personlig integritet
- Länkning och inhämtning
- Reklam
- Information om cookies
- Förhållningsregler till debattfora
- Juridiskt ansvar för publicering

Sociala medier

Sociala medier kallas de webbverktyg som tillåter användare att interagera med varandra. Dessa verktyg kan antingen användas inom det egna publiceringsverktyget eller genom andras plattformar. Användandet av sociala medier regleras i Riktlinjer för digitala medier och telefoni.

Syndikering

Det är tillåtet att låta syndikera eget redaktionellt material och att ge externa utvecklare tillgång till eget, icke-skyddat, databasmaterial. Detta möjliggör större spridning av Region Skånes informationsresurser.

Syndikering gör det möjligt för användare att automatiskt återpublicera eget redaktionellt material på andra webbplatser, exempelvis genom RSS-flöde. Tillgång till databasmaterial ges genom ett särskilt avtal, där innehavaren av databasen kan ställa krav och villkor för i vilket sammanhang det egna materialet hanteras och presenteras. På så sätt behöver man inte själv

utveckla och betala för applikationer för olika användarplattformar, såsom mobiltelefoner, spel-konsoler etc.

Vid beslut om spridning av eget material genom andra måste man ta ställning till om värdet av att sprida materialet är större än att ha komplett kontroll över var och på vilket sätt det visas.

Kriswebb

Syftet med en kriswebb är att minska belastningen på webbservrarna vid en eventuell kris, så att allmänheten snabbt får korrekt information. Hur, när och av vem kriswebben aktiveras regleras i Kriskommunikationsplan för Region Skåne.

1. Formalia

a) Ålder *

b) Kön *

- Man
 Kvinna

c) Vilken yrkesgrupp tillhör du? *

- Chef
 Läkare
 Sekreterare
 Sjuksköterska
 Undersköterska
 Övrig

d) Hur länge har du arbetat på lasarettet? *

- mindre än ett år
 1-3 år
 mer än tre år

e) Vilket av följande alternativ passar bäst in på den anställningsform du har? *

- Tillsvidareanställning (fast anställning)
 Timanställning
 Vikarieanställning
 Extra/vid behov
 Konsultanställning (uthyrd av rekryteringsbolag)

2. E-postanvändning

a) Hur många mejl skickar du i genomsnitt per dag i arbetet?

b) Hur många mejl får du i genomsnitt per dag i arbetet?

c) I hur många år har du använt e-post i arbetet?

Minns Du inte exakt försök svara så gott Du kan.

d) I hur många år har du använt e-post privat?

Minns Du inte exakt försök svara så gott Du kan.

e) Hur många av de mejl du får per dag är inte i första hand avsedda för dig, utan du får enbart en kopia för kännedom, och det helt i onödan? Svara med ett antal.

f) Hur många av de mejl du får per dag i arbetet är irrelevanta eller adresserade till fel person? (Inkluderat SPAM och skräppost)

Svara med ett antal.

3. Hur ofta använder du e-post för följande kommunikationsåtgärder?

a) Utbyte av information

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Aldrig | | Ibland | | Flera gånger om dagen |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

b) Brådskande ärenden

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Aldrig | | Ibland | | Flera gånger om dagen |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

c) Ställa frågor

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Aldrig | | Ibland | | Flera gånger om dagen |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

d) Utbyte av åsikter

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Aldrig | | Ibland | | Flera gånger om dagen |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

e) Förhandlingar

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Aldrig | | Ibland | | Flera gånger om dagen |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Enkäten

f) Hålla kontakten

Aldrig Ibland Flera gånger om dagen

g) Beslutsfattning

Aldrig Ibland Flera gånger om dagen

h) Konfidentiell information

Aldrig Ibland Flera gånger om dagen

i) Konfliktlösning

Aldrig Ibland Flera gånger om dagen

j) Lära känna någon

Aldrig Ibland Flera gånger om dagen

4. Kollegornas e-postanvändning

a) Hur nöjd är du med sättet dina kollegor på Akutcentrum använder e-post?

Mycket missnöjd Missnöjd Varken nöjd eller missnöjd Nöjd Mycket nöjd

b) Om du vill kommentera ditt svar på fråga 4a gör det här:



5. I vilken utsträckning håller du med om följande påståenden om din e-postanvändning?

a) Jag vet hur min e-postklient/system fungerar

- | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Instämmer
inte alls | Instämmer
inte | Instämmer
delvis | Instämmer | Instämmer
helt och
hållet |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

b) Jag använder de flesta av funktionerna i min e-post

- | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Instämmer
inte alls | Instämmer
inte | Instämmer
delvis | Instämmer | Instämmer
helt och
hållet |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

c) Jag använder mappar för att kategorisera mina inkomna mejl

- | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Instämmer
inte alls | Instämmer
inte | Instämmer
delvis | Instämmer | Instämmer
helt och
hållet |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

d) Jag använder e-post både på och utanför arbetsplatsen

- | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Instämmer
inte alls | Instämmer
inte | Instämmer
delvis | Instämmer | Instämmer
helt och
hållet |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

e) Jag är en skicklig datoranvändare

- | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Instämmer
inte alls | Instämmer
inte | Instämmer
delvis | Instämmer | Instämmer
helt och
hållet |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

f) Den hjälp jag får från IT-supportavdelningen är tillräcklig

- | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Instämmer
inte alls | Instämmer
inte | Instämmer
delvis | Instämmer | Instämmer
helt och
hållet |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Enkäten

g) Jag formulerar mina mejl på ett sätt som jag själv skapat

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

h) Jag använder min e-post på liknande sätt som dem jag kommunicerar med

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

i) Jag skriver ämnesraden (rubriken) på liknande sätt som dem jag kommunicerar med gör

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

j) När jag skriver mejl tänker jag på hur mottagaren kommer att tolka texten

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

k) När jag skriver mejl försöker jag anpassa innehållet efter vad jag tror mottagarens intressen är

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

l) Jag gör klart majoriteten av uppgifterna jag får via e-post så fort jag läst dem

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

m) Majoriteten av de uppgifter jag får via e-post placerar jag i mapp/mappar tills dess att jag får tid att göra klart dem

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

hållet

n) De lästa mejl som innehåller uppgifter som jag ännu inte börjat arbeta med låter jag vara kvar i inkorgen

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

o) De lästa mejl som innehåller uppgifter som jag för närvarande arbetar med låter jag vara kvar i inkorgen

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

p) Jag slutför endast uppgifter jag fått via mejl efter att jag fått en påminnelse om dem, antingen via mejl eller på annat sätt

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

q) Min e-postanvändning influeras starkt av mina kollegors e-postanvändning

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

r) Min e-postanvändning influeras starkt av min chefs e-postanvändning

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

s) Majoriteten av mina kollegor är positivt inställda till e-post

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

t) Min chef har en positiv inställning till e-post

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

6. Var god ange i vilken utsträckning du håller med om följande påståenden

a) E-post används ofta i fall där kommunikation ansikte mot ansikte eller telefon borde användas istället

Instämmer inte alls Instämmer inte Neutral Instämmer Instämmer helt och hållet

b) De mejl jag skriver är lätta att läsa

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

c) De mejl jag skriver går rakt på sak

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

d) När jag skriver e-post som begär att mottagaren ska utföra en uppgift skriver jag tydligt vad som förväntas bli gjort

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

e) När jag skriver e-post som innehåller en arbetsuppgift åt mottagaren anger jag alltid tydligt när uppgiften ska vara gjord

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

f) Mejlen jag får är lätta att läsa

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

g) Mejlen jag får går rakt på sak

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

h) När jag får ett mejl som innehåller en uppgift åt mig kan jag utläsa vad som förväntas av mig

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

i) När jag får ett mejl som innehåller en uppgift åt mig kan jag utläsa när uppgiften ska vara slutförd

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

j) Jag får kopior av andras mailkorrespondens i onödan

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

k) Jag får irrelevanta och feladresserade mejl skickade till mig (Inkl. SPAM och skräppost)

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

l) E-posten distraherar mig ibland från viktigare arbetsysslor

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

m) Jag får fler mejl än vad jag kan hantera

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

n) Sedan jag fick mitt e-postkonto får jag betydligt mer information än vad jag fick tidigare

Svara bara på denna fråga om du tidigare arbetat på lasarettet utan att ha haft tillgång till eget e-postkonto.

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

o) Avsändare kräver alltid ett omedelbart svar på sina mejl

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer inte alls
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

p) Jag tycker det är enkelt att hantera min inkorg och prioritera bland e-postmeddelandena

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

q) Användandet av e-post istället för kommunikation ansikte mot ansikte leder till mer tidskrävande beslutsprocesser

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

r) När jag skriver ett mejl begränsar jag det till att bara handla om ett enda ämne

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

s) När jag får ett mejl begränsar det sig till att handla om ett enda ämne

Instämmer	Instämmer	Instämmer	Instämmer	Instämmer
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

inte alls inte delvis helt och hållet

t) Jag tycker det är bäst när ett mejl begränsas till att bara handla om ett ämne

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

7. Din åsikt om e-post

a) Tack vare e-post kan jag kommunicera snabbt

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

b) Med e-post får jag alltid svar omedelbart

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

c) E-post gör det möjligt för mig att snabba upp mina kommunikationsprocesser

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer inte alls

d) E-post gör det möjligt för mig att enkelt kommunicera med människor som jag inte har möjlighet att träffa fysiskt

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

e) E-post minskar känslan av avstånd

Instämmer inte alls Instämmer inte Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt och hållet

8.

På en skala mellan 1 och 10 hur skulle du bedöma e-postens egenskaper utifrån följande kriterier?

a) Att ge direkt feedback

1 - Misslyckad	2	3	4	5	6	7	8	9	10 - Mycket lyckad
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b) Att kommunicera känslor

1 - Misslyckad	2	3	4	5	6	7	8	9	10 - Mycket lyckad
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9.

a) Hur många timmars träning/övning har du fått i att använda e-post på din arbetsplats?

b) Hur många timmars träning/övning har du fått i vad man ska (och inte ska) använda e-post till på din arbetsplats?

c) Har Akutcentrum, eller Helsingborgs lasarett i stort, en e-postpolicy?

- Ja
- Nej
- Vet ej

d) Vår organisation har en tydlig policy för användandet av e-post

Svara bara på denna fråga om du svarade JA på fråga 9c

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e) Vår organisations e-postpolicy är tydligt utkommunicerad till alla anställda

Svara bara på denna fråga om du svarade JA på fråga 9c

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer inte alls
------------------------	-------------------	---------------------	-----------	------------------------

f) Jag följer e-postpolicyn

Svara bara på denna fråga om du svarade JA på fråga 9c

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

g) De flesta av mina kollegor följer e-postpolicyn

Svara bara på denna fråga om du svarade JA på fråga 9c

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

h) När anställda inte följer e-postpolicyn blir de tillrättavisade av sina kollegor

Svara bara på denna fråga om du svarade JA på fråga 9c

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

i) När anställda inte följer e-postpolicyn tar deras chefer upp det med dem

Svara bara på denna fråga om du svarade JA på fråga 9c

Instämmer inte alls	Instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

j) Att inte följa e-postpolicyn kan få mig avskedad

Instämmer inte alls	Instämmer inte	instämmer delvis	Instämmer	Instämmer helt och hållet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.

Har du några övriga kommentarer om e-postanvändningen på din arbetsplats?