



LUNDS UNIVERSITET  
Ekonomihögskolan

# Informationsöverflöd i arbetslivet

---

## Individens uppfattning

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, SYSK02

Framlagd: 2012-05-25

Författare: Selma Akoral

Lisa Sarén

Handledare: Lars Fernebro

Examinator: Björn Johansson

Odd Steen

# Abstrakt

<b>Titel</b>	Informationsöverflöd i arbetslivet – individers uppfattning
<b>Författare</b>	Selma Akoral, Lisa Sarén
<b>Utgivare</b>	Institutionen för informatik
<b>Handledare</b>	Lars Fernebro
<b>Examinator</b>	Björn Johansson, Odd Steen
<b>Publiceringssår</b>	2012
<b>Uppsatstyp</b>	Kandidatuppsats
<b>Språk</b>	Svenska
<b>Nyckelord</b>	Information overload, informationsöverflöd, push- och pulltekniker

Vi lever idag i ett så kallat informationssamhälle där vi dagligen tillhandahålls med mängder av information. Begreppet informationsöverflöd används för att beskriva ett tillstånd där människor tillgodoses med en ej hanterbar mängd information och många individer blir stressade av faktumet att inte kunna hantera och ta del av allting. Men meningarna går isär om fenomenet informationsöverflöd faktiskt existerar. Syftet med denna uppsats var att undersöka huruvida individer uppfattar att informationsöverflöd förekommer i deras dagliga arbete. En undersökning genomfördes för att även utreda vad orsakerna till fenomenet med informationsöverflöd kunde vara, samt vad som eventuellt görs för att hantera problemet. För att besvara dessa frågor gjordes en enkätundersökning där två stora IT-konsultföretag medverkade i utredningen. Undersökningens enkät hanterade det som presenterades i litteraturgenomgången gällandes orsaker till informationsöverflöd, hur individer uppfattar samt hanterar det. Undersökningens resultat visade att majoriteten av individer kände av flertalet symptom och effekter av ett ständigt informationsöverflöd. Dessa symptom och effekter bestod främst av stress, frustration, tidsförlust, reducerad produktivitet samt ett val att ignorera en stor del information. Andra upplevelser pekade på mer spridda svar där upplevelsen var väldigt individuell från person till person. De främsta orsakerna till informationsöverflöd fann vi vara den mängd information som mottogs, den tid som individen spenderade att hantera e-post, hur företagskulturen var formad samt det värde informationen ansågs ha. Hantering av informationsöverflöd visades inte i någon större utsträckning från företagets sida, medan individer själva, i viss mån, försökte begränsa den information de skickade till andra för att minska problemet.

# 1 Innehållsförteckning

2	Introduktion.....	6
2.1	Problemformulering .....	7
2.2	Forskningsfråga.....	8
2.3	Syfte.....	8
2.4	Avgränsningar .....	8
3	Litteraturgenomgång .....	9
3.1	Information Overload .....	9
3.2	Orsaken till information overload .....	11
3.2.1	Informationsteknologi .....	12
3.2.2	Organisationskultur .....	14
3.2.3	Individ/Roller .....	14
3.2.4	Informationskvantitet och kvalitet .....	17
3.3	Symptom och effekter av information overload .....	17
3.4	Hantering av information overload .....	20
3.4.1	Push- och pulltekniker .....	21
3.5	Undersökningsmodell.....	22
4	Metod.....	24
4.1	Tillvägagångssätt.....	24
4.2	Val av undersökningsmetod.....	24
4.3	Genomförande av undersökning .....	25
4.4	Utformning av enkäten .....	26
4.5	Analys av empiri .....	29
4.6	Empirins kvalitet .....	30
4.7	Kritik av metodval.....	30
5	Resultat av empiri.....	32
5.1	Allmänt .....	32
5.2	Symptom.....	33
5.2.1	Psykiska och fysiska symptom .....	33
5.2.2	Arbetsrelaterade effekter .....	34
5.3	Orsak.....	34
5.3.1	Kvantitet .....	35
5.3.2	Tid .....	37
5.3.3	Kvalitet/värde.....	39
5.3.4	Organisationskultur .....	41

5.3.5	Individ och roller.....	43
5.4	Hantering .....	46
5.4.1	Push- och pulltekniker .....	47
6	Analys och diskussion .....	49
6.1	Allmänt .....	49
6.2	Symptom.....	49
6.2.1	Psykiska och fysiska symptom .....	49
6.2.2	Arbetsrelaterade effekter .....	51
6.3	Orsak.....	54
6.3.1	Kvantitet .....	54
6.3.2	Tid .....	56
6.3.3	Kvalitet/värde.....	56
6.3.4	Organisationskultur .....	57
6.3.5	Individ och roller.....	58
6.4	Hantering .....	60
6.4.1	Push- och pulltekniker .....	61
7	Sammanfattning .....	62
8	Slutsats.....	65

## Tabellförteckning

Tabell 2.1 – Sammanställning av upplevda effekter av IO från tidigare forskning .....	20
Tabell 3.1 - Tabell över enkätfrågor.....	27
Tabell 4.1 - Könsfördelning i undersökning .....	32
Tabell 4.2 – Antalet med chefsroll i undersökningen.....	32
Tabell 4.3 - Resultatet för uppfattningen av de psykiska/fysiska symptomen av IO.....	33
Tabell 4.4 – Personer som upplever stress i förhållande till negativ hälsa.....	33
Tabell 4.5 - Uppfattning av arbetsrelaterade effekter av IO .....	34
Tabell 4.6 – Psykiska/fysiska symptom av IO i jämförelse mellan de som mottager mer än 30 e-post dagligen och de som mottager mindre än 30 e-post dagligen .....	35
Tabell 4.7 – Arbetsrelaterade effekter av IO i jämförelse mellan de som mottager mer än 30 e-post dagligen och de som mottager mindre än 30 e-post dagligen .....	36
Tabell 4.8 - Tid spenderad dagligen i intranät och e-post .....	38
Tabell 4.9 – Psykiska/fysiska symptom av IO i jämförelse mellan de som spenderar mer än 60 minuter och de som spenderar mindre än 60 minuter åt e-post dagligen .....	38
Tabell 4.10 – Arbetsrelaterade effekter av IO i jämförelse mellan de som spenderar mer än 60 minuter och de som spenderar mindre än 60 minuter åt e-post dagligen .....	38
Tabell 4.11 - Psykiska/fysiska symptom i jämförelse mellan mer än 5 timmars övertid per vecka och mindre än 5 timmar .....	42
Tabell 4.12 - Arbetsrelaterade effekter i jämförelse mellan mer än 5 timmars övertid per vecka och mindre än 5 timmar .....	43
Tabell 4.13 - Psykiska/Fysiska symptom jämförelse mellan kvinnor och män.....	44

Tabell 4.14 - Arbetsrelaterade effekter i jämförelse mellan kvinnor och män .....	45
Tabell 4.15 - Psykiska/Fysiska symptom i jämförelse mellan chefer och icke chefer .....	45
Tabell 4.16 - Arbetsrelaterade effekter i jämförelse chefer och icke chefer .....	46
Tabell 4.17- Resultat i hur individer ansåg att företaget försökte motverka IO .....	46
Tabell 4.18 - Vad de tillfrågade själva ansåg sig göra för att hantera IO .....	47

## Figurförteckning

Figur 2.1 - Övergripande illustration för litteraturgenomgång .....	9
Figur 2.2 – Vår undersökningsmodell .....	22

## Diagramförteckning

Diagram 4.1 - Åldersfördelning i undersökningen.....	32
Diagram 4.2 - Skickade och mottagna e-post dagligen .....	35
Diagram 4.3 - Hur många som anser sig ha all information de behöver för att göra sitt arbete på ett bra vis .....	37
Diagram 4.4 – Resultat av uppfattning av att det finns för mycket information på intranät som tillfrågade ej har tid att ta del av .....	37
Diagram 4.5 - Önskan att ha mer tid tillgänglig för att ta del av information på intranät och e-post .....	39
Diagram 4.6 - Antal skickade e-post av värde för arbete .....	39
Diagram 4.7 - Antal mottagna e-post av värde för arbete .....	39
Diagram 4.8 - Vidare individer kan förstå den information de tillgodoses med .....	40
Diagram 4.9 - Uppfattning av hur mycket information som är ostrukturerad/av låg kvalitet ..	40
Diagram 4.10 – Hur mycket övertid de tillfrågade arbetade per vecka.....	41
Diagram 4.11 - Resultat på frågan gällande om arbetsklimatet ansågs uppmuntra till övertidsarbete .....	41
Diagram 4.12 - Resultat på frågan gällande om arbetsklimat uppmuntra till övertidsarbete för de som arbeta över mer än 5 timmar .....	42
Diagram 4.13 - Resultat för hur ofta individer kollar e-post och intranät utanför arbetstid .....	43
Diagram 4.14 - Upplevelsen av hur mycket icke relevant information som skickades till de tillfrågade .....	48
Diagram 4.15- Upplevelsen att själv ha möjlighet att ta del av den information man vill .....	48

## 2 Introduktion

Informationsöverflöd, eller den mer vedertagna engelska översättningen information overload (fortsättningsvis benämnt IO), är idag en del av vårt samhälle. Vi lever i ett så kallat informationsamhälle där vi dagligen tillhandahålls med information, oavsett om vi aktivt söker efter det eller inte. Utvecklingen av informationsteknologi under de senaste åren har lett till att mer information finns tillgänglig och till fler människor än någonsin tidigare. (Edmunds & Morris, 2000)

Svårigheten med begreppet IO är att definiera vad det faktiskt innebär. Alvin Toffler (1970) populariserade uttrycket och hänvisar till svårigheten en person kan ha att fatta beslut i en fråga, där orsaken är förekomsten av för mycket information. Det finns ingen vedertagen definition på begreppet men oavsett så upplever sannolikt de flesta människor i dag att en stor mängd information ständigt finns tillgänglig och skickas till dem, något som kan bidra till att människor kan känna sig stressade över att missa information som är viktig och uppfattar en känsla att ständigt behöva hålla sig uppdaterade (Edmunds & Morris, 2000). I vardagligt språk används ofta termen IO som respons på uppfattningen att ta emot för mycket information. Inom olika forskningsområden har begreppet IO även frambringat flertalet relaterade termer och begrepp såsom ”cognitive overload”, ”sensory overload”, ”communication overload”, ”knowledge overload” och ”information fatigue syndrom”. Dessa har uppstått som en respons på de olika faktorer som kan vara orsaker till IO samt symptomen uppkomna av det. (Eppler & Mengis, 2004)

Den populäraste och mest använda teknologin för kommunikation och informationsspridning både i organisationer och i samhället är idag e-post. E-post är kostnadseffektivt och är ett optimalt kommunikationsmedel, vilket bidrar till organisatorisk produktivitet och effektivitet. Ett annat nyare begrepp i form av ”email overload” har uppstått som en effekt på överflöd av information som sker i just e-postformat och talar för baksidorna av detta kommunikationsmedel. Dessa nackdelar grundar sig i att volymen av information som sänds och tas emot via e-post är väldigt omfattande. Undersökningar som försiggick under 28 dagar på 15 anställda på ett företag visade att majoriteten av dessa anställda svarade på mottagna e-post inom 6 sekunder, något som kan jämföras med den responstiden som sker i samband med ett telefonsamtal. Studien visade även att en individ ungefär var femte minut mottog e-post som avbröt dess aktuella fokus. (Sumecki, Chipulu & Ojiako, 2011)

Ökning av allt fler tv-kanaler och tidningar ger fler val och alternativ för människor att leta sig igenom för att finna nyheter och information som kan vara intressant. Ofta sprids samma nyheter i flera olika sorters kanaler med en sådan intensitet att individer kan uppfatta detta som IO. I dessa fall finns dock alltid möjligheten för personer att själva aktivt välja om de vill ignorera informationen och stänga av informationskanalerna. På arbetsplatser ses dock ofta

information som nyckeln till framgång och många människor tvingas hantera en överväldigande mängd information från flertalet olika källor som en del av sitt dagliga arbete. Här finns inte möjlighet att ignorera information på samma sätt som utanför arbetstid, då detta kan resultera i att viktig fakta går miste om. (Edmunds & Morris, 2000)

Uppkomsten av internet har länge ansetts som ett utav de större bidragen till ett ökat IO. Samtidigt som det råder en stor skepsis till att skylla allting på internet och det talas för att IO har funnits långt innan internet uppstod. Forskning som genomförts av Reuters Ltd (1998) gällandes chefers uppfattning om huruvida internet är den primära orsaken till IO, visade på stora skillnader bara mellan studier genomförda med två års mellanrum. Den första studien (genomförd 1996) visade att 48 % av cheferna ansåg att internet var den primära orsaken till IO. Två år senare var procenten nere på 19 %, och flera svarade att de istället ansåg att internet bidrog till att förbättra situationen med IO. (Edmunds & Morris, 2000)

Internet och webben ses dock ofta som källan till IO i framförallt nyhetsmedier beroende på dess oändliga volym av information. Denna externa källa uppfattades dock av undersökningar, gjorda av Farhoomand & Drury (2002), endast stå för 40 % av vad människor ansåg påverka dess IO, i motsats till de 60 % som de ansåg komma från interna källor såsom interna e-post, rapporter och dylikt. (Farhoomand & Drury, 2002)

## 2.1 Problemformulering

Förutom att försöka förklara och hitta faktorer för fenomenet med IO, talas det för den subjektiva erfarenheten och uppfattningen av IO. Känslor som stress, förvirring, påfrestning, ångest och låg motivation är alla tecken på förekomsten av IO. (Eppler & Mengis, 2004) Flertalet artiklar och studier gjorda uppvisar dessa negativa effekter av IO för individer. Stress, känslan av mindre tillfredsställelse i arbetet samt fysisk ohälsa nämns som symptom orsakade av en för stor informationsvolym (Edmunds & Morris, 2000). En undersökning som skickades ut till och besvarades av 1300 chefer i olika bolag visade på ohälsa, som yttrade sig i form av allt från huvudvärk till depression, som ett direkt resultat av den enorma volym av information som de mottog i sitt arbete. Hela 94 % av de tillfrågande förväntade sig även att situationen skulle försämrats ytterligare i framtiden. (Farhoomand & Drury, 2002)

Andra psykologiska tillstånd som har beskrivits i samband med IO är känslan att förlora kontroll över situationer och att känna sig överväldigad av all information som finns tillgänglig. Extrema fall leder till skador på hälsan med symptom såsom att ens koncentration och uppmärksamhet aldrig är fullt fokuserad och upplevelsen av ständig stress i att behöva vara ständigt uppkopplad samt tillgänglig. Andra ohälsosamma effekter är känslan av otåligghet eller att vara disträ som kan uppkomma av för mycket mental stimulans. Detta tyder på ett tillstånd av kognitiv överbelastning och om hur information blir till ett hinder snarare än till ett stöd. (Bawden & Robinson, 2009)

## 2.2 Forskningsfråga

IO är idag ett etablerat begrepp i samhället, som ofta används i negativ bemärkelse. Att ha ständig tillgång till information och att ständigt ta emot all möjlig sorts information både i sitt arbete och på fritiden har blivit en del av vardagen. Att IO kan påverka människor negativt och bidra till stress finns det flertalet studier som påvisar (bl.a. Bawden, Holtham & Courtney, 1999; Farhoomand & Drury, 2002; Eppler & Mengis, 2004; Edmunds & Morris, 2000). Vi vill klarlägga vilken påverkan detta informationsöverflöd kan ha för människor i deras arbetsliv, vilka symptom som upplevs till följd av IO, vad som kan vara orsaken till detta samt vad individer samt arbetsplatser eventuellt gör för att motverka det. Våra forskningsfrågor blev följande:

- Vad kan vara orsakerna till IO i arbetslivet?
- Hur uppfattar individer att IO påverkar deras arbetsliv?
- Vad gör individer samt företagen för att hantera IO?

## 2.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att se om individer uppfattar att IO förekommer i deras dagliga arbete samt om de upplever det som ett stressmoment på arbetsplatsen. Utifrån detta vill vi sedan se om vi kan finna några tydliga orsaker till varför IO uppstår och vilka påverkande faktorer det kan finnas. Syftet är att klargöra om de som individer kan hantera IO och i så fall på vilket sätt. Vi vill även granska om det finns några generella sätt eller tekniker att hantera IO på, som skulle vara möjliga att använda för individer som uppfattar IO som stressande och påfrestande.

## 2.4 Avgränsningar

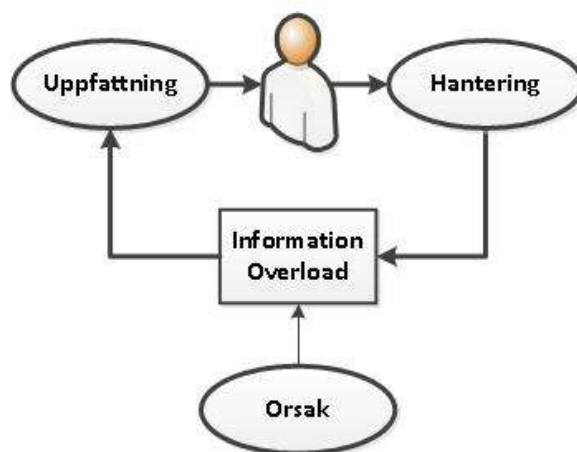
Fokus i denna uppsats kommer att vara på IO i arbetslivet och informationsspridning inom organisationen i intranät samt e-post. Vi kommer inte att behandla externt informationsflöde, såsom internet, tidsskrifter och andra kommunikationsmedel som inte kan räknas inom den interna organisationen. Fler informationskällor bidrar till att IO ökar då mängden av information tillgänglig ökar (Bawden & Robinson, 2009). Undersökningen hade blivit alltför komplex om vi valt att se över individens uppfattning och hantering av alla informationskällor samt all information de stöter på. Vi har därför valt att bortse från externa informationskällor och fokuserar vår undersökning på den interna informationen inom företaget individerna arbetar på.



### 3 Litteraturgenomgång

I vår litteraturgenomgång kommer vi att presentera begreppet informationsöverflöd och dess olika betydelser. Vi vill visa på den vidd av definitioner det finns på begreppet IO och vilka faktorer som bidrar till att IO uppstår. Vi kommer att redovisa de främsta bidragande faktorerna till IO som vi funnit och aspekterna av dessa. Vi presenterar även olika uppfattningarna av IO och hur individer upplever att de påverkas av det, vilka är symptomen? Vi kommer sedan beskriva vad det finns för eventuella lösningar på problemen orsakade av IO och hur det kan hanteras. Till sist kommer vi presentera den undersökningsmodell som ligger till grund för vår enkätundersökning. I figur 2.1 nedan visar vi hur litteraturgenomgången kommer vara uppbyggd i förhållande till våra forskningsfrågor i kapitel 1. För att utreda våra forskningsfrågor måste vi alltså först försöka definiera vad begreppet IO är för att sedan undersöka orsakerna till att det uppstår. Vidare fortsätter vi med individens uppfattning av fenomenet och sedan följer en genomgång av de metoder som finns undersökta för hantering av det.

Vi har valt att använda oss utav både nyare samt äldre former av källor. De nya källorna används rikligast då IT branschen ständigt befinner sig i en föränderlig miljö och utveckling sker kontinuerligt, vi vill kunna presentera ett aktuellt resultat som ligger i tiden. De äldre källornas författare som vi valt att använda refereras det till flitigt i tidigare gjorda studier därför ansåg vi att det var väsentligt att även vi tog hänsyn till dessa.



Figur 3.1 - Övergripande illustration för litteraturgenomgång

#### 3.1 Information Overload

Begreppet informationsöverflöd är idag ett välanvänt uttryck. I litteratur, i allt från medicin, företagsekonomi till samhällsvetenskap och informationsvetenskap diskuteras begreppet. De flesta av oss känner igen uttrycket, men någon klar och bestämd definition på dess betydelse finns inte. En uppfattning är att betydelsen av IO ligger i hur en individ tillgodoses med för

mycket information än vad denna person möjligen kan hantera, eller att denne belastas med ett stort utbud av önskad information, som dock för andra skulle kunna vara av värde. För mycket information blir till ett slags starkt oljud när det når en nivå som är för hög för mottagaren att processera, något som bidrar till distraktion, stress och ökade fel. (Edmunds & Morris, 2000)

IO beskrivs av Feather (2004) som den nivå där information inte längre går att använda på ett effektivt vis. Värdet av information bestäms inte av dess producent utan snarare av den personen som konsumerar den. Detta beror följaktligen på att information inte har något fast, bestämt värde som överensstämmer med alla människors uppfattning. Värdet avgörs utav personens behov och i kombination med dess kunskap. Mängden information ökar värdet för en person så länge den är användbar för personens specifika ändamål. (Feather, 2004)

Även Jan Buse (1996) skriver i sin analys av begreppet IO att det inte finns någon allmänt vedertagen definition av begreppet. Betydelsen av begreppet beror på sammanhanget det används i. Litteratur i organisatoriska eller generella upplevelser skiljer sig mot dem som behandlar individens uppfattning. IO har även blivit till en form av modeord som emellanåt används som ett statusord för att visa att individer arbetar under hårda, informationsintensiva förhållanden. (Buse, 1996)

Buse tar steget vidare och delar in IO begreppet i två huvudavdelningar:

1. Den yttre formen av IO: IO som en påföljd som uppstår i främst yrkeslivet och i mycket informationsintensiva miljöer, som dagligen måste bearbetas.
2. Den inre formen av IO: IO som ett begrepp som främst påvisar på ett psykiskt tillstånd som ger sig uttryck i exempelvis stress och trötthet. Denna riktning pekar med på den enskilda människans upplevelse eller en allmän social stämning. Den frustrationen att varken ha tid eller möjlighet att hantera all information. (Buse, 1996)

Vad som dock förefaller vara det mest överenskomna begreppet för IO är att det beskriver en uppfattning om att informationen som finns tillgänglig för en individ är för stor för att denna på ett effektivt vis ska ha möjlighet att hantera sitt arbete (Allen & Wilson, 2003)

Inom området för marknadsföring definierar många författare IO genom att jämföra mängden av informationsutbud med nivå av möjlighet att processera information. Överflöd uppstår när mängden av leverantörer av information blir för många så de tillsammans bidrar till att den totala kapaciteten av fakta blir omöjlig för en individ att processera. Följden av detta blir konsekvenser såsom till exempel stress, ångest och minskad besluts kvalitet. En liknande förklaring för att förstå begreppet IO jämför en individs bearbetningsförmåga av information mot det krav på omfattning av information som krävs för att slutföra en uppgift. Detta är en klassisk definition av IO som främst bygger på möjligheten att mäta volymen av information en individ kan hantera inom en viss tid. Om förmågan hos en individ endast tillåter en mindre informationsmängd att processeras under en viss period, är det lätt att IO blir ett problem. Många andra forskare är inne på samma spår med denna objektiva och konceptuella vy av IO och anser att fenomenet är beroende av faktorer som informationsvolym, -tid, -kvalitet och -

användbarhet. Flera forskare påvisar också den mer subjektiva synen av IO, där begreppet benämns i form utav känslor (såsom stress, förvirring, påfrestningar, osäkerhet etc.). (Eppler & Mengis, 2004)

IO betraktas inte som något nytt fenomen. Omöjligheten för en individ att tillgodoses och förstå all sorts information omkring sig har länge ansetts problematiskt. Grunden för IO har existerat sedan information blev en essentiell del utav mänsklig aktivitet. Det finns ingen person som har förmåga att tillgodoses med all information och kunskap inom alla möjliga specialiseringar och olika aktiviteter som kan finnas inom ens ett endaste kunskapsområde. Skillnaden är att IO idag, och sedan 40 år tillbaka, har blivit ett erkänt fenomen som används och diskuteras inom åtskilliga områden och speciellt har blivit till en viktig del av organisationsteori. Inom organisationsteorin behandlas problematiken att ett företags resultat påverkas negativt av de anställdas upplevelse av IO. (Allen & Wilson, 2003)

Forskning inom flera områden har visat att prestationen från en individ påverkas positivt utav den information som denne mottager, men endast upp till en viss nivå. Om mer information tas emot efter detta stadium kommer resultatet från individen istället att försämrans. Denna information kommer inte längre integreras i personens beslutstagande process, förvirra individen, påverka hans eller hennes möjlighet att prioritera samt göra det svårare att minnas tidigare information. (Eppler & Mengis, 2004)

Reflektioner görs numera kring faktumet att IO möjligen inte längre anses vara ett problem. Människor lär sig att leva med det informationsöverflöd och att de har accepterat dess inverkan. Det behövs mer forskning i organisationer kring hur uppfattningen av IO är, och vilka strategier som används för att hantera det. (Edmunds & Morris, 2000)

### **3.2 Orsaken till information overload**

Informationsspridning och mängden information har ökat i samband med att den moderna informationstekniken har utvecklats i en enorm hastighet de senaste åren. Idag genereras mycket information i en sådan hög hastighet att vi omöjligt kan hantera allt som sprids. Detta leder till att individer förlorar kontroll över situationer och upplever IO, en känsla av att inte ha möjlighet att kontrollera all information omkring en. Denna känsla av att förlora kontrollen är en känd faktor som bidrar till stress. (Edmunds & Morris, 2000)

Jan Buse (1996) reflekterar kring det faktum att mycket av den litteratur som stöts på via populära tidskrifter beskriver IO främst som ett problem av teknisk karaktär, där även tekniken sägs vara lösningen på problemet. Genom att begränsa hur IT (informationsteknologi) hanterar data och information kan informationsflödet begränsas och bidra till ett minskat IO. (Buse, 1996). Vad som tydligt påvisas i flertalet studier är dock att IO inte endast är ett problem av teknisk karaktär eller att för mycket information finns tillgänglig för att vara hanterbart. Även mänskliga faktorer såsom benägenheten att kräva och att sprida information till andra, vad som inom IT-världens beskrivs som push- och

pulltekniker, kan ha påverkan. (Allen & Wilson, 2003). Den moderna informationsmiljön bidrar till att information uppstår i olika former och mängder som våra sinnen och tidigare erfarenheter inte längre kan hantera. Orsakerna till denna överbelastning är många och komplexa, och det är därför även svårt att hitta en enkel samt snabb lösning på problemet. (Bawden et. al, 1999).

### 3.2.1 Informationsteknologi

Ofta beskylls teknik vara orsaken till IO och problem orsakade av det. Vad som dock är viktigt att komma ihåg är att IT bara är en kanal och ett hjälpmedel för att information skall distribueras och komma åt. Det viktiga är att se över hur tekniken och informationen tillsammans hanteras i företag och vilka policys som finns uppsatta. IT förmedlar en större bredd och volym av information samt data än någonsin tidigare men det som skett de senaste åren är att vi har kommit till en nivå där användningen istället måste begränsa volymen av information. (Allen & Wilson, 2003). Vi har valt att fokusera på de två största informationskanalerna, e-post och intranät, då det är där den största delen av information finns samt att det är i dessa det är mest troligt att IO uppstår.

#### ***E-post***

Den allra vanligaste orsaken till internetuppkoppling idag är för användning av elektronisk post (e-post). Det är idag ett av de vanligaste kommunikationsmedlet inom organisationer, både via internet och via intranät. Den ökade kvantiteten av e-post som mottages är en faktor som av många forskare anser vara orsaken till IO. (Edmunds & Morris, 2000). Information som sprids via e-post är obegränsad, och spridningen görs med stor hastighet och på ett massivt vis. Begreppet, även tidigare nämnt, ”email overload” har uppkommit som ett svar på denna informations spridning som sker specifikt genom detta kommunikationsmedel. (Sumecki et. al, 2011).

Bland annat har forskarna Sumecki et. al (2011) undersökt hur överflödet av information som uppkommit av e-post står sig i emot den effekt av nytta e-post har som kommunikationsverktyg inom organisationer. Vad som framgick efter studien var att ju mer tid en individ spenderade med att hantera e-post, desto mer IO upplevdes. Forskarna valde att skilja på företagskritisk e-post och sådan e-post som inte berörde företaget. Undersökningen som utfördes på 1100 anställda på ett multinationellt tekniskt företag visade att om ingen särskiljning gjordes mellan affärskritisk och icke affärskritisk e-post, så ökade den potentiella nivån av ”email overload” hos individerna inom organisationen. Studien visade att volymen av e-post och tiden som spenderas på den har en avgörande faktor i huruvida ”email overload” uppstår. Många tekniska lösningar finns redan på problem som till exempel spam som var en av de tidigaste kända faktorerna till IO. Det finns även framtagna strategier för att förändra individens beteende kring e-posthantering och för att minska volymerna av e-post. Samtidigt visar studien, som ett starkt stöd till tidigare forskning, att en företagskultur som främjar e-post att ses som ett verksamhetskritiskt verktyg skulle kunna avhjälpa problem med överflöd av e-post. (Sumecki et. al, 2011)

Andra forskare som är inne på samma spår med företagets roll i IO är Kraut och Attewell (1996). Forskarna fann i en undersökning på ett multinationellt företag att ökad kommunikation hos de anställda hade positiva effekter på dess kunskaper och engagemang i företaget. Trots att volymen av information ökade för mottagaren, stördes inte medarbetarnas normala arbetsflöde till skillnad mot till exempel ett telefonsamtal. Den informationen som mottogs kunde hanteras av varje individs egen kompetens, och upplevdes alltså i denna undersökning inte alls som något negativt. (Kraut & Attewell, 1996)

### ***Informationssystem/intranät***

Ett intranät kan beskrivas på följande sätt: ”intranät kan metaforiskt beskrivas som en elektronisk anslagstavla, på vilken till exempel informatörer kan publicera information och nyheter som de vill sprida inom organisationen” (Bark, Heide, & Nygren, 2002, s.12). I ett intranät kan kommunikation ske direkt till exempel genom e-post, chatt och olika forum. Det kan bidra med ett flertal olika positiva faktorer då intranätet gör det lätt att dela med sig av information till flera personer samtidigt, det är ofta lätthanterligt samt att kostnaden för tekniken ofta är låg. Ett intranät kan även agera informationsdatabas, användas inom en verksamhet för att gynna informationsspridningen samt se till att det finns ett kontinuerligt informationsflöde i verksamheten. (Ødegaard, 1996). Syftet med en implementering av ett intranät är ofta att på ett effektivt sätt sprida intern information, få bättre kommunikation och spara pengar. Intranätet fungerar som en kunskapsbank där alla medarbetare inom organisationen, oavsett hierarkisk position, kan ta del av samt dela informationen mellan sig. (Heide, 2002). För att få ett intranät att fungera på bästa sätt måste fokus ligga på vad det faktiska behovet är för användarna i det dagliga arbetet. Genom att utforma en behovsanalys kan flaskhalsar undvikas och få fram önskemål och se till att intranätet blir lämpligt för ändamålet. (Bark et al, 2002)

En negativ konsekvens av för mycket inkommande information i ett intranät kan bli att arbetssituationen inte längre blir hanterbar och att individens arbete blir lidande (Windahl & Signitzer, 1992). Eftersom det är lätt att lägga upp information i ett intranät blir det till en bidragande faktor till ökad informationsmängd i en verksamhet. Risken finns även att kvaliteten på informationen blir lägre när information lätt kan läggas till och tas bort hur som helst. Det blir därmed svårt och tar mycket energi för medarbetarna att urskilja relevant samt nytillkommen information från det som är av mindre värde. (Bark, 1997). Det är viktigt att ha en klar struktur för hur medarbetarna ska hantera och förstå innebörden av den informationen som läggs ut på intranätet. Är uppbyggnaden av intranätet svårhanterlig blir medarbetarna ofokuserade, otrygga och missnöjda. All information kommer kanske inte fram och individer går miste om relevant information. (Heide, 2002)

Det finns ett stort problem i oförmågan inom IS/IT-avdelningar på företag i att förstå användarens krav för sökning och sortering av information i interna källor. Användare är ofta inte helt klara över vad för information de har behov av och utformare av informationssystem har inte tillräcklig insikt i vad för information som måste finnas tillgänglig. Detta resulterar i fall där systemdesignern väljer att lägga in all sorts information i systemet, utan hänsyn till om den är redundant, ny, gammal eller ens användbar. (Farhoomand & Drury, 2002). Även

utformningen av information i ett meddelande (till exempel språk, medium) påverkar hur läsbarheten och informationen uppfattas av individen. Utformningen bör passa kunskapsstrukturen hos mottagaren, förmågan för inläring denna besitter och den situationen som mottagaren befinner sig i. På grund av den ökade komplexitet och den variation av informationskrav som finns hos individer idag, finns det därför ett större behov att ändra presentationen av meddelande för att passa den specifika mottagaren. Det finns ett krav på maximal flexibilitet i informationssystem för att möta dessa olika behov. Skillnader hos individer i informationsbehov, informationsönskan, informationskrav och informationsanvändning gör att informationssystem ofta uppfattas som icke tillfredsställande. (Vickery & Vickery, 2004)

### 3.2.2 Organisationskultur

På arbetsplatser där många anställda arbetar övertid och tar med sig jobbet hem på kvällar/helger/semestrar sprids en kultur som uppmuntrar denna typ av extraarbete. Att som nyanställd möta denna typ av arbetskultur bidrar ofta till att personer själva känner sig tvungna att prestera extra på sitt arbete genom att också ta med sig arbete hem och kolla sin e-post även utanför jobbet. Detta beteende är en källa till IO genom att det bidrar till att mer arbete sprids till andra utanför ordinarie arbetstid, och det blir till ett slags outtalat krav för andra på arbetsplatsen att också överarbeta. Detta leder slutligen till att situationen blir alltmer stressad. Rotproblemet av IO ligger i stressen som skapas av moderna arbetsförhållanden där människors jobb hotas, eller där deras arbetsbörda ökas eller på andra vis skapar ett defensivt beteende. (Allen & Wilson, 2003)

Allen och Wilson (2003) beskriver även vidare hur organisatoriskt klimat påverkar informationsbeteende. Klimatet i organisationer skapas av grupper av interagerade individer som tillsammans utvecklar organisationens kultur. Mer och mer talar för att klimatet som präglar en arbetsplats påverkas av interaktionen mellan dessa individer snarare än de individuella uppfattningarna. Det finns en klar relation mellan klimat på en arbetsplats och dess organisationskultur. (Allen & Wilson, 2003). Det finns en stor vikt av att se över den organisatoriska strukturen i förhållande till upplevelsen av IO. De mer platta organisationerna leder till att en ökad kvantitet av information sprids mellan flertalet intressenter inom företaget. Organisationer måste ta hand om denna information med hjälp av bättre utformade IT-arkitekturer som kan identifiera viktig information och förmedla den till lämpliga beslutsfattare. (Farhoomand & Drury, 2002)

### 3.2.3 Individ/Roller

Miljön kring en informationsmottagare är av stor betydelse i hur dess kommunikationsbeteende ser ut. Miljön består av hur människor träffas, vad för kommunikationsmönster som finns inom gruppen/organisationen, informationskanaler i omgivningen och den intellektuella miljön, dvs. den grupp som individen identifierar sig med. Uppfattningen av IO påverkas av mottagarens möjlighet att ta till sig informationen från ett

meddelande. Här handlar det om varje individs egen kunskapsstruktur och dess möjlighet att förstå andra människors jargong och att kunna hantera komplicerad information. Hur en individ tolkar ett meddelande eller information baseras på allt från social bakgrund och tidigare utbildning, till kommunikationsbeteendet i den specifika arbetsmiljön. Informationskravet från en individ förändras kontinuerligt i dess utveckling inom sin karriär eller i sitt verksamhetsområde. Källor till information som kan verka lämpliga i ett steg kan bli värdelösa i ett annat, och nya källor måste ständigt identifieras för att möta dessa nya krav. (Vickery & Vickery, 2004)

Det finns en stor variation hos individer i huruvida deras behov av information ser ut. Människors intellektuella nivå, samt i vilka volymer och i vilken frekvens de behöver information, varierar. (Vickery & Vickery, 2004)

Det finns ett flertal olika inre faktorer som individer blir påverkade av när de tar del av information, Larsson (2001) anger följande 5 faktorer:

1. **Behov, motivation och relevans**

Denna punkt glöms ofta bort och tas för givet därför är det extra viktigt att informationen anpassas efter den enskilda personens nuvarande situation och inte efter hur personen önskar att informationen skulle se ut.

2. **Beredskap för information**

Denna punkt syftar på den specifika tidpunkten som en individ mottar information, det underlättar om mottagarna är beredda på att ta emot informationen. Är inte mottagarna förberedda måste både intresset samt kunskapen hos dem först öka och därefter skicka ut ny information. Det är viktigt att mottagarna känner att informationen är frivillig att ta till sig så att de tar del av informationen på ett korrekt sätt.

3. **Förhållandet till ämnet**

Det är här viktigt att mottagarna känner sig betydelsefulla och att de anser informationen angelägen. Desto närmare relation till informationen desto lättare är det att ta till sig den till exempel är det lättare att ta till sig varureklam än samhällsinformation.

4. **Kunskaper**

Avsändaren måste ta hänsyn till vilken nivå de potentiella mottagarnas kunskap ligger på gällande det aktuella ämnet. Det kan vara en nackdel både om informationen är för simpel och för svår då mottagaren får svårt att ta till sig ämnet på rätt sätt. Kunskapen måste följaktligen anpassa sig efter det specifika budskapet.

5. **Attityder**

För att kommunikationen ska hålla hög nivå är attityderna centrala då de påverkar vårt beteende och vår inställning till att ta till oss information. Människan formas av den kultur den växer upp i, därmed utformas även personens attityd, beteende och

värdering från kulturen. Men en individs attityd förändras när den får ta del av ny kunskap och mer information. När ens attityd förändras är det logiska steget att beteendet också förändras, men det är ofta svårt för en människa att ändra inrotade mönster.

Även om vi som individer ständigt vill förse oss själva med mer information, så finns det möjlighet att vi inte är villiga att söka efter eller acceptera information. Detta fenomen kan uppstå på grund av olika personliga motiv som Vickery och Vickery (2004) presenterar enligt följande:

- Vi vill inte verka okunniga och behöva söka efter information.
- Vi vill inte behöva lita på externa källor.
- Vi tror inte att fördelarna av att söka ny information kommer väga upp för ansträngningen och mödan att leta upp den.
- Vi är rädda att informationen kommer generera i något negativt och skapa mer problem än vi redan har.

Förutom dessa nämns även att en annan orsak för att inte söka eller ta emot information kan vara att vi redan har en överbelastning av meddelanden att ta del av. (Vickery & Vickery, 2004)

Det finns även flera olikheter gällande kulturskillnader, och en aspekt pekar på skillnader mellan individualism och kollektivism. I den individuella kulturen sätter individen sig själv i fokus, till exempel genom egna mål och behov, medan individen i den kollektivistiska kulturen försöker se till gruppens bästa genom till exempel arbetsförhållanden och utbildning. (Hofstede, 1991)

Egenskaper som till exempel ens ålder, familjesituation samt individuella kunskaper är några faktorer som påverkar en persons inställning till hantering av e-post. Medarbetarens position inom verksamheten har en inverkan på deras inställning till om e-post är en belastning eller en nödvändighet. Hur en person hanterar upplevd stress har betydelse för individens hälsotillstånd och påverkar uppfattningen av vidare e-post uppfattas som en belastning eller ej. (Mano & Mesch, 2009)

Det finns distinkta skillnader mellan män och kvinnors mål, kvinnan är anspråkslös medan mannen är mer självhävdande. Vidare kan hela kulturer graderas på en maskulin- och femininskala, där samhällen där maskulina kulturer framträder så prioriteras en hög lön, bekräftelse att ett bra jobb görs och möjligheter till befordran. Storbritannien, Irland, USA samt de latinska länderna är exempel på maskulina kulturer. I samhällen där feminina kulturer är mer framträdande visar sig trygghet, goda arbetsförhållanden samt bra stämning med kollegerna som de mest prioriterade punkterna. Asiatiska och de nordiska länderna är exempel på sådana feminina kulturer. (Hofstede, 1991)



### 3.2.4 Informationskvantitet och kvalitet

Historiskt sett har det stora problemet kring information varit att hitta och tillgodose med tillräcklig mängd av användbar information. Den tiden där informationsbrist varit ett problem är sedan länge förbi och vi har gått igenom sekel och decennier av förändringar i hur samhället ser ut och upplevt hur den digitala världen har tagit över alltmer. Problemet idag är istället den stora kvantitet av information som måste filtreras och väljas ut för att göra någon nytta, att hitta användbar information i den oändliga volym som finns tillgänglig. (Bawden & Robinson, 2009)

Information måste ha ett värde för att göra nytta, problemet ligger i hur värde samt kvalitet avgörs (Bawden & Robinson, 2009). Värdet är varje enskild individs uppfattning, även om det självklart kan finnas delade värderingar mellan människor som kommunicerar och umgås (Feeney & Grieves, 1994). Det talas om vikten av information som adderar värde i företag. Det behövs filtrerande funktioner för att information som är av värde och användbar skall kunna sällas ut. Dessa filtrerande funktioner kan bestå av en mänsklig resurs såsom en bibliotekarie eller ett automatisera IT-system. (Badenoch et. al, 1994). Vi väljer information utifrån vad den innehåller och tar endast del av information som vi ser som användbar och relevant. Om informationen istället är för svår för att förstå, inte verkar vara relevant för vårt informationsbehov eller att vi inte kan säkra dess validitet är det troligt att vi helt väljer att ignorera den. (Vickery & Vickery, 2004)

När det talas om kvalitet av information tas det upp vad som egentligen anses vara information. Edmunds och Morris (2000) skriver om hur flera forskare talar om vikten av att göra skillnad på vad som är data och vad som är information och anser data vara råmaterialet som sedan människan omvandlar till information. Meadown och Yuan (1997) skriver att det inte finns något som heter IO, utan att det snarare handlar om dataöverflöd. Information blir det till först när vi förstått och tagit emot meddelandet, och då är det inte längre IO. IO är det faktumet att det finns fler meddelanden som söker sig efter din uppmärksamhet än vad du kan hantera. Men för att bli till faktisk information måste vi ta det till oss och kunna förstå det, icke mottagen information kan inte bli till IO. (Meadown & Yuan, 1997)

Information är en resurs, såsom till exempel kapital eller mänskliga resurser, och måste även hanteras som det. Undersökningar pekar på att kvaliteten av information är ett stort problem för människor i chefspositioner. Ofta finns inte "rätt" information tillgänglig eller så är informationen så pass ostrukturerad att den inte går att hantera, en brist på kvalitet uppstår. (Allen & Wilson, 2003)

## 3.3 Symptom och effekter av information overload

Undersökningar tidigare genomförda visar på att IO är ett stort problem för individer och organisationer samt att de strategier som tidigare har använts för att hantera IO inte längre fungerar effektivt. Moderna trender av globalisering, mindre hierarkiska organisationer samt

nya teknologier för informationslagring och kommunikation leder till att gamla metoder inte längre är passande. Mycket relevant information kan missas på grund av IO och på så vis leda till en strategisk förlust för en organisation. (Bawden et. al, 1999)

Effekter av IO inkluderar allt från att missa att ta del av eller behandla tillgodosedd information, till att uppfatta den på ett inkorrekt vis. Att missa att ta del av information kan ofta vara selektivt, ibland upplever vi något så svårt att ta del av att vi istället väljer att undvika det. Vi lägger fokus på fel saker och missuppfattar därmed meddelandet. Vi kan välja att skjuta upp hanteringen av meddelanden för att senare ta hand om dem vid ett lämpligare tillfälle, ett tillfälle som sällan dyker upp. Vi väljer ibland ut delar av information som vi tror är viktiga för oss, men som i slutändan visar sig vara betydelselösa. (Vickery & Vickery, 2004)

Effekten av IO i undersökningar av anställda, forskning genomförd av Farhoomand och Drury (2002) visade på följande siffror:

- 72 % upplevde en tidsförlust
- 40 % ansåg IO ge en negativ effekt på deras arbete
- 16 % kände av reducerad produktivitet
- 16 % upplevde frustration, trötthet och stress
- 13 % kände en negativ påverkan på besluts kvalitet
- 8 % ansåg IO påverka hela organisationen eller avdelningen
- 3 % kände av skador i deras privatliv
- 3 % upplevde ingen effekt alls

Författarna såg dock ingen direkt sammankoppling mellan IO i förhållande till kön, ålder, organisatorisk nivå eller erfarenhet. (Farhoomand & Drury, 2002)

Reuters genomförde 1996 en omfattande undersökning hos 1300 chefer i Storbritannien, USA, Hong Kong och Singapore samt med 500 senior- och juniorchefer i Storbritannien. De tillfrågade uppfattade följande effekter av IO:

- 38 % av de tillfrågade upplevde att de slösade mycket tid i att leta efter information
- 43 % kände att IO påverkade deras beslutstagande negativt och med förseningar.
- 47 % ansåg sig bli distraherade från sina huvuduppgifter
- 66 % associerade IO i spänning gentemot kollegor och förlust av jobbtillfredsställelse
- 42 % ansåg denna stress orsakad av IO generera i ohälsa
- 61 % ansåg sig behöva ställa in sociala aktiviteter på grund av IO
- 60 % ansåg att de var för trötta för fritidsaktiviteter som ett resultat av IO

(Waddington, 1998)

Bawden et. al (1999) visar på flertalet undersökningar som indikerar på att IO är ett stort problem för individer och organisationer, och upplevelser var enligt följande:

- Påverkar negativt i effektivitet
- Påverkar negativt av hälsan
- Påverkar produktiviteten negativt

- Relevant information kan missas, något som leder till strategiska missar

Psykologen David Lewis talar om liknande inverkan på människan på grund av IO, något som han skapade ett eget uttryck för: ”Information fatigue syndrome”. Detta medicinska tillstånd beskrivs utifrån faktumet att ha för mycket information kan vara lika farligt som att ha för lite. Förutom andra problem, så kan de leda till handlingsförlamning av analyser samt svårigheter att hitta rätt lösningar och ta rätt beslut. (Lewis, 1996)

Lewis (1996) talar även om informationsstress som uppstår när människor måste bearbeta en stor mängd data. Denna informationsstress leder till att de tvingas arbeta mot klockan, tappar fokus på sina beslut och upplever känslan av att vara i underlag för att de fortfarande inte, trots allt material de har tillgängligt, inte har all fakta de behöver. Den mänskliga kroppen svarar på denna utmaning genom en primitiv överlevnadsinstinkt, något utvecklas hos människan för miljoner år sedan, och finns där för att skydda oss vid fysisk fara. Här står alternativen mellan kamp eller flykt, något som kan betyda skillnaden mellan liv och död.

Förutom reaktioner kring dess, upplevs informationsstress som något som skadar prestation, något som gör det svårare att tänka klart eller agera på ett förnuftigt vis. Ett tillstånd till följd av informationsstressen får människan att ta dåaktiga beslut och dra felaktiga slutsatser. Då hjärnan befinner sig i detta panikläge, är det lätt att informationen blir missförstådd. I många kritiska situationer där professionalitet krävs, som till exempel vid en operation, kan detta medverka till allvarliga misstag. (Lewis, 1996).

Eppler och Mengis (2004) beskriver flertalet symptom som IO kan ha på en individuell nivå:

- Allmän brist på perspektiv, problem att identifiera relationer mellan detaljer och det övergripande perspektivet
- Kognitiv belastning och stress
- En större tolerans av fel
- Lägre jobbtillfredsställelse
- Oförmåga att använda information för att ta beslut
- Människors prestation försämras
- Problem i att identifiera relevant information
- Ignorera stor del av information
- Tar längre tid att ta ett beslut

Stenmark (1998) finner bland annat följande fyra olika problemområden som uppstår när medarbetarna anstränger sig för att ständigt hålla sig uppdaterade med ny information från företaget de arbetar på:

1. Tidsbrist – det krävs omfattande tid som för att gå igenom all information.
2. Brist på struktur – en förutsättning för att kunna hitta relevant information snabbt är att inte behöva söka i för många källor och att det finns en klar och överskådlig struktur.
3. Oförmågan att kunna sortera ut viktig information – filtrering av mycket ointressant information är en förutsättning för att hitta det som eftersöks.

4. Överanvändning av e-post – ofta på grund av brist på bättre kanal eller eftersom att de anställda inte är medvetna om någon annan kanal.

Som uppvisat så tar flertalet forskare upp olika upplevda effekter av IO. En sammanställning av dessa finns i följande tabell 2.1, där flertalet symptom påvisas i flera olika undersökningar genomförda i det aktuella ämnet. De negativa effekterna på arbete och ohälsa i olika former har framkommit som ett resultat av IO i majoriteten av de studier som presenterats.

Tabell 3.1 – Sammanställning av upplevda effekter av IO från tidigare forskning

	Farhoomand & Drury (2002)	Waddington (1998)	Bawden et. Al. (1999)	Lewis (1996)	Eppler & Mengis (2004)	Stenmark (1998)
Tidsförlust	X	X				X
Negativ effekt på arbete	X	X	X	X	X	
Reducerad produktivitet	X		X			
Ohälsa - Frustration/Trötthet/Stress	X	X	X	X	X	
Negativ effekt på beslutstagande	X	X		X	X	
Negativ påverkan på organisation/avdelning	X					
Skador på privatliv	X	X				
Förlust av/lägre jobbtillfredsställelse		X			X	
Negativ effekt på gemenskap mellan kollegor		X				
Strategiska missar			X			
Relevant information missas			X	X	X	X
Större tolerans av fel					X	
Ignorering av information					X	
Överanvändning av e-post, brist på bättre kanal						X

### 3.4 Hantering av information overload

Lösningar till IO, liksom dess orsaker, är mångfacetterade och det finns inget enskilt verktyg eller teknik som kan rätta till problemet. Framför allt anses det vara när kontrollen mistas över informationen som problemet med IO främst uppstår. (Bawden et. al, 1999). Laskin (1994) talar för att lösningen är att fokusera på koncept och principer snarare än detaljer och data. Även om det är nödvändigt att hålla jämna steg med utvecklingen och ta del av ny information för att hålla en konkurrensfördel, måste individen lära sig att alla inte kan veta allt om allt. (Laskin, 1994). Det som kan uppfattas som IO kan istället vara ett arbetsöverflöd. För mycket information kan i själva verket spegla ”att ha för mycket att göra”, att ha för många aktiviteter eller uppgifter på samma gång. Samhälleliga trender såsom yrkes- och familjelivets

balans kan vara mer grundläggande lösningar till problemet än lösningar som endast fokuserar på informationshantering. Bedömningen av hur information förmedlas och inhämtas kan bidra till förbättringar men att det är viktigt att även se till andra faktorer och hela kontexten. (Bawden & Robinson, 2009)

### 3.4.1 Push- och pulltekniker

Telleen (2005) beskriver push- och pulltekniker som lösningar för problem med IO. Det finns två olika modeller, push-modellen och pull-modellen, och det är centralt att ha jämvikt emellan de två modellerna för att minska potentiell stress och likgiltighet. Push-modellen innebär att information levereras eller ”trycks” ut från leverantören till mottagaren som eventuellt är intresserad. Pull-modellen är raka motsatsen, här söker de som är intresserade istället själva upp informationen de vill komma åt. (Telleen, 2005)

#### *Push-modellen*

Denna modell går ut på att information skall sändas ut från upphovsmannen till de personer som eventuellt är intresserade. Risken finns att medarbetarna går miste om information de kanske är intresserade av då de eventuellt inte har tid och ork till att bearbeta all inkommande information. (Alavi & Leidner, 2001). Telleen (2005) poängterar även denna aspekt. Till exempel kan en medarbetare specificera ett intresseområde för att sedan få ett nyhetsbrev utskickat via e-post som meddelar att det finns nyinkommen information tillgänglig gällande det valda ämnet. Författaren anser att många medarbetare förlitar sig på att informationen ska samlas ihop igenom push-modellen, både i arbets- och privatlivet. De anställda anser att ansvaret att hitta och vidarebefordra informationen ligger hos andra medarbetare eller i andra delar av verksamheten. Det finns även en risk för att en hög stressnivå uppstår här då medarbetarna oroar sig för att gå miste om viktig information vilket vidare kan innebära att inaktuella eller olämpliga beslut fattas.

#### *Pull-modellen:*

Den traditionella pull-modellen skiljer sig ifrån push-modellen på så sätt att medarbetaren själv söker upp informationen som de finner relevant och intressant. För att individen på ett enkelt och smidigt sätt ska kunna hitta och söka efter den informationen de är intresserad av är det av betydelse att informationen är bra strukturerad med tydliga innehållsförteckningar, beskrivningar och överskrifter. I pull-modellen ligger ansvaret hos sökaren av information och personen måste själv skaffa sig kunskapen att kunna plocka ut relevant information och hålla sig uppdaterad så att ett bra beslut kan fattas. Vidare är det viktigt att arbeta bort den föreställning som ofta finns i att människor måste ta del av all information som finns inom det specifika intresseområdet. Då samhället konstant förändras och ny information ständigt uppkommer måste individen nöja sig med att alla beslut kanske inte blir optimala men skäligen, detta är även viktigt för att bibehålla effektiviteten i verksamheten. (Telleen, 2005)

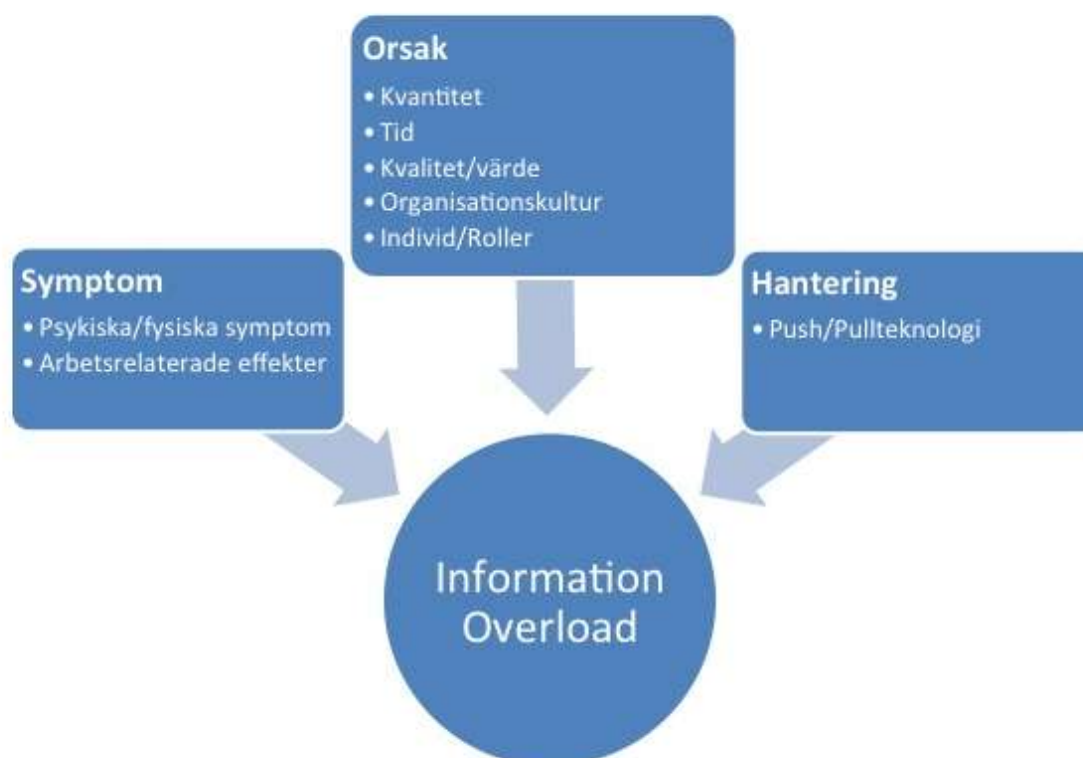
### 3.5 Undersökningsmodell

För att undersöka hur människor påverkas av IO har vi utifrån litteraturgenomgången identifierat flertalet upplevda effekter och symptom. Dessa finns uppräddade i tabell 2.1. IO differentierar i sin definition, och än mer i upplevelsen av den. Vad vissa människor upplever som något som påverkar dem negativt, kan för en annan ses som ett nytt sätt att arbeta. Tabell 2.1 har valts att brytas upp i två symptomkategorier enligt figur 2.2: psykiska och fysiska symptom och arbetsrelaterade effekter.

Vi vill undersöka om det finns några specifika upplevelser av IO som tydligt kan ses hos flera individer, och vad dessa i så fall anses uppkomma utav. Vi vill utifrån våra undersökningsfrågor utreda vidare om orsakerna som presenteras i kapitel 2.2 kan vara bidragande faktorer till IO även i vår undersökning.

Som en följd av IO och problem upplevda med det, kommer naturligtvis frågan upp om individen kan göra något specifikt för att hantera problemen med IO. Vi har presenterat litteratur som talar för push- och pulltekniker. Vi vill undersöka vidare om företagen i fråga, utifrån medarbetarnas perspektiv, anses använda några andra typer av tekniker eller liknande för att hantera ett eventuellt informationsöverflöd.

Undersökningsmodellen i figur 2.2 har vi tagit fram som följd av dessa tre kategorier inom området för IO som vi presenterat i litteraturgenomgång: Orsak, Symptom och Hantering.



Figur 3.2 – Vår undersökningsmodell

Symptomen som upplevs till följd av IO är många och olika för individer (Vickery & Vickery, 2004). Vi har som nämnt valt att dela upp symptom i följande två kategorier: psykiska symptom och arbetsrelaterade effekter. Detta i nära anknytning till de två kategorier Buse (1996) kategoriserat IO i som den yttre formen av IO som uppstår främst i yrkeslivet samt den inre formen av IO som främst påvisar ett psykiskt tillstånd. Vår kategorisering förklaras enligt följande:

1. Psykiska symptom: Här undersöks de symptom som kan klassas som psykiska symptom hos en individ och påverka dess hälsa.
2. Arbetsrelaterade effekter: Här finns de symptom som har koppling till effekterna på prestationen i arbetet.

(Buse, 1996).

Flera orsaker till IO har identifierats i tidigare studier och artiklar. Vi har valt att sammanställa dessa orsaker enligt följande indelning:

- Kvantitet – denna del står för den volym och kvantitet av information som ofta anses vara den största bidragande faktor till IO (se avsnitt 2.2.4 Informationskvantitet/kvalitet).
- Tid – denna del utreder vidare tidsaspekten av e-posthantering och arbete i intranätet visar sig ha en bidragande effekt till IO (se avsnitt 2.2.1 Informationsteknologi).
- Kvalitet/värde – denna del utreder det värdet eller kvaliteten som information har och huruvida detta kan bidra till ett ökat IO (se avsnitt 2.2.4 Informationskvantitet/kvalitet).
- Organisationskultur – denna del undersöker hur organisationskultur och arbetsplatsen kan tänkas bidra till IO (se avsnitt 2.2.2 Organisationskultur)
- Individ – denna del undersöker vidare hur den individuella aspekten av upplevelsen av IO har någon större betydelse (se avsnitt 2.2.3 Individ/Roller).

Hantering i vår undersökning baseras på vad vi funnit för möjlighet till hantering av IO (se avsnitt 2.4.1 Push- och pulltekniker). I denna kategori kommer vi undersöka vad individer själva gör för att hantera IO, men även om det uppfattas att någon hantering sker på företagsnivå.

## 4 Metod

I följande kapitel presenteras metoden vi valt för vår undersökning. Dessa metodval grundas i samband med undersökningsmodellen presenterad i figur 2.2 samt de ursprungliga forskningsfrågorna. Vi beskriver i detta kapitel våra val och hur vi gått tillväga i utformandet av vår undersökning.

### 4.1 Tillvägagångssätt

IO är ett aktuellt ämne som diskuteras och skrivs om i såväl facklitteratur som vetenskapliga studier, men meningarna går isär om det är ett faktiskt problem eller en ofta använd ursäkt till varför många människor känner sig stressade. Vi valde att undersöka de centrala aspekterna av IO, tagna utifrån litteraturgenomgången i kapitel 2, och delade upp de i följande kategorier: *Orsak, symptom och hantering*.

Efter att ha tagit fram de tre kategorierna utformade vi en undersökningsmodell (presenterad i figur 2.2) för att få en övergripande bild över de teorier, synvinklar och faktorer som vi fått fram i vår litteraturgenomgång. Undersökningsmodellen låg sedan till grund till de enkätfrågor som sammanställdes för att få fram vårt empiriska material. Vi avsåg att slutprodukten av vårt insamlade empiriska material skulle vara applicerbart på vår tidigare utformade undersökningsmodell.

### 4.2 Val av undersökningsmetod

Vi valde att använda oss utav en enkätundersökning då ”Kvantitativa metoder ofta är relativt slutna, den information som ska samlas in är förhandsdefinierad av forskaren eller den som gör undersökningen” (Jacobsen, 2002). Vi ansåg att denna typ av undersökningsmetod var bäst lämpad för oss för att kunna ge ett tydligt svar på vår forskningsfråga samt för att få fram vårt empiriska material. I litteraturgenomgången presenterades flera olika områden som behövde belysas och detta var även en bidragande faktor till valet av en kvantitativ ansats.

Vad som behövdes undersökas var varför IO kan tänkas uppstå (*orsak*), de olika symptomen människor upplever (*symptom*) samt de olika hanteringsförslagen för att försöka motverka IO (*hantering*). För att på bästa sätt få med alla dessa olika faktorer ansåg vi återigen att en enkätundersökning med en kvantitativ ansats var den lämpligaste undersökningsmetoden. Vi kunde med hjälp av en större enkätundersökning få ett större urval med en bredare uppfattning av IO hos ett stort antal individer. Vi ville få fram en mer generell uppfattning och inte undersöka fenomenet med IO på individnivå, och därför passade en kvantitativ undersökning bättre. För att ha möjlighet att jämföra våra resultat med tidigare undersökningar var det lämpligare att genomföra en enkätundersökning där vi kunde få en



bredare svarsfrekvens från flertalet olika individer. Det var också viktigt att de tillfrågade kunde svara anonymt på undersökningen så att deras svar på frågorna kring upplevda symptom och effekter inte påverkades av en rädsla att redogöra för sina känslor. En enkätundersökning med möjlighet att vara anonym var därför att föredra.

För att kunna sammanställa vårt empiriska material använde vi oss utav en enkät innehållande strukturerade frågor, som utformades utefter vår undersökningsmodell. Enkäten utformades på så vis att vi slutligen skulle kunna få fram ett konkret svar på vår forskningsfråga samt för att få fram ett mer generellt resultat baserat på flera olika människors åsikter.

### 4.3 Genomförande av undersökning

Vi ville komma i kontakt med stora konsultföretag, då dessa företag har en bredd av olika typer av människor samt att denna typ av företag ofta är informationsintensiva. På så vis hade vi möjlighet till en högre svarsfrekvens i vår undersökning där vi kunde nå ut till ett större antal individer. Det fanns många valmöjligheter av olika IT-konsultföretag i Öresundsregionen som vi kunde kontakta. Vi gjorde ett urval utav företag vi tidigare varit i kontakt med som vi kunde tänka oss ville ställa upp på vår undersökning och valde att kontakta de två stora konsultföretagen Sigma samt Capgemini.

Vi började med att kontakta Sigma och Capgemini genom e-post för att se om de var intresserade av att låta oss skicka ut vår enkät till sina medarbetare. Efter att vi fått svar från företagen att de gärna hjälpte oss och var intresserade av att medverka, färdigställde vi enkäten. Innan enkäten skickades ut till företagen gjorde vi fyra testintervjuer med enkäten för att säkerhetsställa att frågorna uppfattas på rätt sätt samt att enkäten godkändes av vår handledare. Detta gjordes för att försäkra oss om att enkätens frågor var tydliga och lätta att besvara, innan en faktisk version skickades ut till studieobjekten. Detta gjordes även för att säkerhetsställa enkätfrågornas kvalitet. Utifrån svaren från testintervjuerna justerades frågorna ytterligare för att sedan används till den slutgiltiga enkäten.

Vi kom överrens med respektive kontaktperson på företagen att vi skulle skicka webbenkäten med tillhörande följebrev (detta återfinns i bilaga 1 – Följebrev till enkät) enskilt till dem för att de sedan skulle vidarebefordra internt det till deras personal. Detta för att öka chanserna att medarbetarna faktiskt öppnade e-posten och besvarade enkäten och för att bidra till något av intresse även för deras verksamhet. Efter att de möjliga svarspersonerna haft tillgång till enkäten i en vecka skickades en påminnelse genom e-post ut. Efter ytterligare en vecka, således efter två veckor sammanlagt, samlades all data in. Enkäten hade under dessa 2 veckor gått ut till 72 stycken medarbetare och vi hade då fått in svar av 45 stycken kompletta svar. Detta ger en svarsfrekvens på 62,5 %.

## 4.4 Utformning av enkäten

Enkäten skapades med hjälp av onlineverktyget SurveyMesh, vars tjänst var helt gratis att använda och passade våra behov. Här kunde vi skapa vår webbenkät på ett smidigt vis, distribuera ut en färdig enkätlink samt samla ihop data och använda det inbyggda analysverktyget för att undersöka våra svar. Webbenkäten gav oss möjlighet att hålla ner på kostnader, få snabbare feedback från användare och låta dem själva göra enkäten när de ville under den givna svarstiden. Vi tog även hänsyn till att företagen vi skickade ut enkäten till är IT-konsultföretag där individerna inte alltid är lokaliserade på samma plats vid samma tillfälle, och att en webbenkät gav möjlighet att nå flera personer vid flera tillfällen oberoende var de befann sig.

Frågor i en enkät kan utformas på en mängd olika sätt och det är ett flertal aspekter som måste tas hänsyn till i utformningen av denna. För att bestämma hur många frågor enkäten ska bestå av måste man ta hänsyn till hur pass konkreta frågorna är. Desto fler faktorer en fråga behandlar desto fler följdfrågor behövs för att kunna uppmäta ett resultat. (Jacobsen, 2002). Efter att studerat olika alternativ gällande upplägg av enkäter så valde vi att ha 27 stycken frågor som var utformade på olika sätt för att samla in all nödvändig fakta.

En enkät behöver inte bestå av frågor med redan givna svarsalternativ till respektive fråga utan öppna frågor kan även användas. Där ges möjlighet att besvara frågan med egna valda ord. Svar på öppna frågor är dock ofta svåra att analysera (Jacobsen, 2002) och därför valde vi endast använda oss utav två stycken öppna frågor. Vi använde oss istället till största del utav räkningsfrågor och fördefinierade svarsalternativ för att få fram mångsidiga svar.

I utformning av enkätfrågorna valde vi att främst använda egen utformade frågor men även 6 stycken frågor från två redan genomförda studier inom ämnet IO: *Digital kommunikation i @arbetsmiljön – Chefers upplevelser av e-posthantering i arbetet* och *Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a 'business critical' tool*. Bakgrunden till detta val var att i de här forskningarna så fanns redan relevanta frågor formulerade på ett sådant sätt att de kunde tjäna som underlag även i vår undersökning. Det fanns därför ingen anledning till att omformulera frågorna som redan var skapade och använda. Utifrån dessa två studier sållade vi ut de frågor som var relevanta för vår studie och la till dem där vi behövde täcka upp hela vårt forskningsområde och vår undersökning. I bilaga 4 – Sammanställning av frågor till enkät, finns en sammanställning över frågorna samt varifrån de är tagna där 1 motsvarar ”*Digital kommunikation i @arbetsmiljön – Chefers upplevelser av e-posthantering i arbetet*”, 2 ”*Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a 'business critical' tool*” och 3 är de frågor vi själva utformat.

Nedan presenteras en tabell över samtliga frågor i enkäten och sedan följer en beskrivning av de olika frågorna. Den kompletta enkäten visas i originalversion i Bilaga 2 – Enkät.

Tabell 4.1 - Tabell över enkätfrågor

<b>Kategori 1 - Allmänt</b>	
1.1	Kön
1.2	Hur gammal är du?
1.3	Har du chefsroll?
1.4	Vilket företag arbetar du på?
<b>Kategori 2 - Orsak</b>	
2.1	Hur stor del av den tiden du befinner dig på ditt arbetet ägnar du åt information som finns tillgänglig på intranätet?
2.2	Hur stor del av din arbetstiden ägnar du dig åt att skriva och svara på e-post?
2.3	Hur många e-post skickar du varje dag?
2.4	Hur många av de e-post du skickar varje dag anser du vara av värde för dig och den du skickar till?
2.5	Hur många e-post tar du emot varje dag?
2.6	Hur många av de e-post du tar emot varje dag anser du vara av värde för ditt arbete?
2.7	Hur många timmar per vecka jobbar du över?
2.8	Anser du att klimatet på din arbetsplats uppmuntrar till övertidsarbete?
2.9	Händer det att du, utanför arbetstid, kollar e-post och/eller intranät?
<b>Kategori 3 - Symptom</b>	
3.1	Uppfattar du att det finns för mycket tillgänglig information på företagets intranät, som du inte har tid att ta del av?
3.2	Anser du att du har tillgång till all information du behöver för att kunna utföra ditt arbete på ett bra sätt?
3.3	Önskar du att du hade mer tid att lägga på att läsa och besvara e-post?
3.4	Önskar du att du hade mer tid att ta del av information tillgänglig på intranätet?
3.5	Anser du att du kan ta till dig/förstå den information du tillgodoses?
3.6	Upplever du att du själv kan välja vilken information du vill ta del av?
3.7	Upplever du att mycket icke relevant information skickas till dig?
3.8	Hur stor andel av den information du tillgodoses med är ostrukturerad/av låg kvalitet?
3.9	Hur uppfattar du att för mycket information påverkar dig psykiskt/fysiskt?
3.10	Hur uppfattar du att för mycket information påverkar ditt arbete?
<b>Kategori 4 - Hantering</b>	
4.1	På vilket/vilka av följande sätt anser du att företaget du arbetar på försöker motverka informationsöverflöd?
4.2	Om du svarat annat på föregående fråga, vänligen specificera ditt svar nedan:
4.3	Gör du själv något för att motverka informationsöverflöd?
4.4	Om du svarat annat på föregående fråga, vänligen specificera ditt svar nedan:

### **Kategori 1: Allmänt**

Då vi funnit forskning (se kapitel 2.3) som visade att kvinnor och män hanterar saker och ting olika men att ingen skillnad tidigare setts gällande uppfattning av IO beroende på kön, ville vi i fråga 1.1 undersöka om vi kunde påvisa några skillnader mellan kvinnor och män gällande IO. Det var därför viktigt att vi fick reda på vilket kön våra svaranden hade. I fråga 1.2 ville vi ha de svarandes ålder för att få reda ungefär vilken ålder de flesta i vår undersökning var i. Fråga 1.3 ställdes för att se om det var någon skillnad i uppfattningen av IO beroende på om de tillfrågade var chefer eller icke-chefer. Fråga 1.4 ställs för att vi ska kunna skilja de två

företagen åt. Detta görs främst för det kan vara intressant för företagen själva att få se vad deras anställda anser om informationsflödet inom företaget.

### **Kategori 2: Orsak**

Kategori 2, orsak, innehåller 9 frågor som berör olika faktorer som skulle kunna vara en orsak till ett eventuellt upplevt IO. För att få fram fler nyanser i ett svarsalternativ och frekvens kan en räkningsfråga användas (Jacobsen, 2002). I denna kategori var syftet med följande frågor att ge svar på frågan ”Vad kan vara orsakerna till IO i arbetslivet?”, som är en del av vår forskningsfråga samt visas i vår undersökningsmodell där den beskrivs i stycke 2.5.1.

Syftet för frågorna 2.1 och 2.2 är att undersöka om det fanns ett samband mellan hur medarbetarna använde sin tid och i vilken utsträckning de kände av IO. Personen som besvarar enkäten får här gradera hur många minuter i det fördefinierade tidsintervallet, som inte överlappar varandra utan är ömsesidigt uteslutande, som passar in på det specifika påståendet.

I frågorna 2.3 - 2.6 vill vi undersöka hur volymen av e-post för en användare ser ut samt vilka av dessa som anses vara av värde för personens arbete. Frågorna 2.3 samt 2.5 besvaras precis som frågorna 2.1 och 2.2 med olika ränkningsalternativ men här ska personen som besvarar enkäten istället uppskatta en mängd i antal. Frågorna 2.4 och 2.6 är utformade som värderingsfrågor.

Med frågorna 2.7 – 2.9 vill vi undersöka hur övertidskulturen på företaget ser ut, för att se om det kan vara en bidragande faktor till ett eventuellt upplevt IO. Fråga 2.7 besvaras med hjälp av rangordnade svarsalternativ, som även här inte överlappar varandra utan är ömsesidigt uteslutande (Jacobsen, 2002). Fråga 2.8 är utformad som en värderingsfråga för att hur fram påståendet passar in på den specifika arbetsplatsen och i fråga 2.9 vill vi få fram hur ofta personen i fråga utför påståendet.

### **Kategori 3: Symptom**

I denna kategori är syftet med följande frågor att ge svar på frågan ”Hur uppfattar individer att IO påverkar deras arbetsliv?”, som är en del av vår forskningsfråga samt som visas i vår undersökningsmodell. Med frågorna 3.1 – 3.7 vill vi mäta intensiteten inom olika förhållanden. Frågan besvaras genom att göra en gardering där det svarsalternativ väljs som passar bäst. På så vis kan vi få fram fler nyanser i svaret (Jacobsen, 2002).

I fråga 3.8 vill vi få svar på hur stor del av den inkommande informationen som uppfattas som ostrukturerad/av låg nivå för att sedan kunna jämföra det med den upplevda stressnivån. Frågan är en räkningfråga och besvaras genom att ange en fördefinierad andel.

Ett abstrakt begrepp omfattar många olika faktorer därmed måste fler frågor ställas för att kunna mäta och analysera svaret (Jacobsen, 2002). För att underlätta för uppgiftsgivaren utformade vi fråga 3.9 som en matris där personen får gradera hur pass väl varje påstående stämmer överrens med psykiska symptom som en individ kan uppleva som en följd av IO. Vi

valde att använda oss utav strukturerade svarsalternativ istället för att låta personen besvara frågan med egna ord, detta för att förenkla vår analysprocess. Även fråga 3.10 är utformad som en matris som speglar de arbetsrelaterade effekterna av IO. Detta kan kopplas till vår undersökningsmodell och det vi tidigare beskrivit stycke 2.5.2.

#### **Kategori 4: Hantering**

Den sista kategorin, hantering, vill vi kartlägga vad företagen samt individen eventuellt gör för att hantera IO. Syftet med följande frågor att ge svar på frågan ”Vad gör individer samt företagen för att hantera detta IO?”, som är en del av vår forskningsfråga samt visas i vår undersökningsmodell.

I fråga 4.1 vill vi få fram om företagen har någon specifik policy för att motverka IO och för att se om de använder sig utav något av de hanteringsförslag som finns presenterade i litteraturgenomgången. Här finns möjlighet för den tillfrågade att bocka för flera olika alternativ utefter vad personen anser att företaget gör för att minska IO, det finns även ett alternativ som kan bockas för om personen inte anser att företaget arbetar på inte gör någonting för att motverka IO. Bockar personen för alternativet ”Annat” bes denne att specificera svaret i en öppen fråga, fråga 4.2.

Genom fråga 4.3 önskar vi få svar på om den enskilda individen har något eget tillvägagångssätt för att hantera inkommande information. Precis som i fråga 4.1 vill vi här ge den tillfrågade olika alternativ men även ge möjlighet till att själv besvara frågan i en öppen fråga, fråga 4.4, om det är något de vill tillägga utöver de alternativ vi ger.

### **4.5 Analys av empiri**

Vi analyserade vårt resultat med hjälp utav Excel och gjorde urval i Survey Mesh egna analysfunktion. Detta för att uppvisa våra resultat på ett noggrant och övergripande vis. I Excel kunde vi skapa diagram och tabeller för att se skillnader samt jämföra vårt empiriska material med den teori vi samlat in i teorigenomgången. Nästa steg var att analysera det insamlade resultatet för att sedan presentera resultatet med hjälp utav olika sorters tabeller samt diagram.

Våra rankingfrågor är representerade i procent samt att en del utav dem även kompletteras med presentation av medelvärden. De öppna frågorna var svårare att analysera än de andra frågorna som vi hade i vår enkät. För att på ett tydligare sätt presentera resultatet av de öppna frågorna tog vi med de tre stycken kommentarer vi fick och presenterade dessa som citat för att ge en tydlig bild samt få fram olika nyanser. Vi valde att behålla de tre tidigare använda kategorierna (*orsak, symptom och hantering*) i kommande kapitel där vi presenterar vårt resultat. Detta för att tydliggöra bland annat skiljaktigheter samt för att underlätta analysen i diskussionen.

## 4.6 Empirins kvalitet

Jacobsen (2002) menar på att oavsett val av empiri måste undersökningen uppfylla två krav. Empirin måste vara giltig och relevant (valid) samt tillförlitlig och trovärdig (reliabel). Validitet finns i två varianter; extern giltighet och intern giltighet. Vårt undersökningsresultat kan generaliseras eftersom ett stort antal olika medarbetare på två olika stora företag har besvarat vår enkät, därmed garanterar vi den externa giltigheten även i andra sammanhang. Vi valde att ha med två matriser där respektive fråga skulle besvaras genom att ranka hur väl den tillfrågade höll med i ett påstående. Detta påvisar att vår undersökning har intern validitet då vi är säkra att få med alla tänkta mätetal.

För att kunna säkerhetsställa den interna validiteten ytterligare valde vi, som tidigare nämnt, att även göra ”test-intervjuer” innan den slutgiltiga enkäten skickades ut. På så vis kunde vi se om svaren utifrån dessa faktiskt besvarade våra forskningsfrågor. Giltigheten i vår undersökning säkras genom att vi följer vår undersökningsmodell med de tre kategorierna: orsak, symptom och hantering, och därmed garanterar att vår forskningsfråga blir besvarad. Vi anser att vår undersökning är utförd på ett korrekt sätt, är trovärdig samt innehar hög reliabilitet då vi valde att gå ut med enkäten till två olika företag samt fick en bra svarsfrekvens i vår undersökning.

Jacobsen (2002) beskriver tre grundkrav som en undersökning bör uppfylla: informerat samtycke, krav på privatliv och krav på att bli korrekt återgiven. Vi valde att kontakta respektive företag för att få verifierat att vi fick tillåtelse att skicka ut vår enkät till deras medarbetare. Tillsammans med länken till enkäten fanns även en kort beskrivande text om dess innehåll och därmed garanterades att endast de som samtyckt med vad enkäten behandlar besvarat den. Då inga frågor kan ledas direkt till en enskild person genom webbenkäten uppfylldes krav nummer två av grundkraven. Att bli korrekt återgiven är garanterat i vår enkät då näst in till alla frågor har fördefinierade svarsalternativ samt att de två öppna frågorna har blivit exakt och ordgrant citerade.

## 4.7 Kritik av metodval

Det kan finnas nackdelar med att använda ett kvantitativt metodval (Jacobsen, 2002). När en kvantitativ undersökningsmodell används minskar flexibiliteten i själva arbetsprocessen då faserna har en fast och logisk ordning (Jacobsen, 2002). Då vi fick vänta tills alla svar hade kommit in innan vårt analysarbete kunde påbörjas blev arbetsprocessen fördröjd. Vi kunde inte börja analysera våra resultat innan vi avslutat undersökningen helt, då det fanns möjlighet att resultaten förändrades under tidens gång.

Majoriteten av våra frågor har fördefinierade svarsalternativ. Det är en av riskerna enligt Jacobsen (2002), då det inte ger personen som besvarar frågorna något utrymme för att ha andra åsikter än de som presenteras. Vi anser att vi tog hänsyn till det problemet genom att använda olika matriser med ett flertal olika påståenden där den svarande skulle finna ett

lämpligt alternativ samt att vi använde olika skalor och lät vissa frågor ha öppna svar där de faktiskt behövdes.

En utav de mest kritiska effekterna av vår enkätundersökning var att vi själva kände att vi möjligen bidrog till fenomenet vi undersökte, alltså IO. Det finns en risk att de personer som upplevde IO i högre grad valde att ignorera vår enkät. Dock kan det vara så att dessa personer i större utsträckning vill uttrycka sina känslor gällandes IO och anser att undersökningen är intressant att genomföra ändå för att få vara med och bidra till eventuella förändringar.

## 5 Resultat av empiri

I detta kapitel presenteras resultaten från vår empiriska undersökning. Även i denna del använde vi oss utav de kategorier som följer vår undersökningsmodell (orsak, symptom och hantering). Först kommer vi presentera de allmänna frågorna och resultaten på dessa. Sedan kommer symptomen och effekterna som vår undersökning visade på att presenteras. Efter att den allmänna uppfattningen av IO presenterats, kommer vi att kombinera olika orsaker med symptomen och effekter, för att analysera om orsakerna visar sig ha en bidragande verkan. För att avgöra om orsakerna är faktiska orsaker till IO behövde vi se om vissa orsaker ökade graden av symptomen och effekter. Vi kommer både att presentera varje enskilt resultat för sig och i kombination med varandra, detta för att belysa resultatet ifrån olika aspekter och perspektiv. Sist presenteras resultat från våra frågor som behandlar hanteringen av IO. I bilaga 3 ”Resultat av enkätundersökning” presenteras undersökningens samtliga resultat.

### 5.1 Allmänt

Fördelningen mellan kvinnor och män som besvarade vår undersökning visas tabell 4.1. I frågan gällande om personen i fråga hade en chefsroll svarade majoriteten att de ej besatt en sådan roll. Tabell 4.2 nedan visar fördelningen, där 5 stycken av de tillfrågade ansåg sig inneha en chefsposition.

Tabell 5.1 - Könsfördelning i undersökning

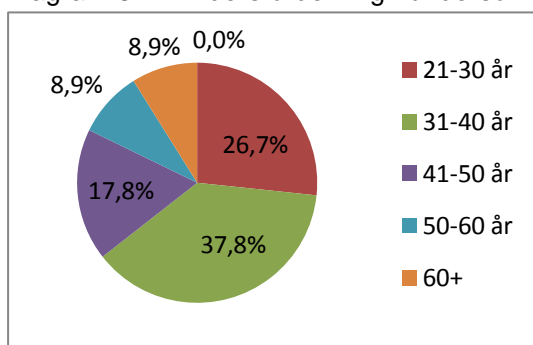
Kön?	Antal st	%
Kvinna	19	42 %
Man	26	58 %

Tabell 5.2 – Antalet med chefsroll i undersökningen

Har du en chefsroll?	Antal st	%
Ja	5	11 %
Nej	40	89 %

Diagrammet 4.3 nedan visar åldersfördelningen i undersökningen, där majoriteten var mellan 31-40 år.

Diagram 5.1 - Åldersfördelning i undersökningen





## 5.2 Symptom

I detta avsnitt kommer vi att presentera de arbetsrelaterade effekterna av IO samt symptomen som uppkommer av det. Vi kommer lägga fram undersökningens resultat med avseende på hur de tillfrågade uppfattade att IO påverkade dem.

### 5.2.1 Psykiska och fysiska symptom

För att få en mer överskådlig bild över hur spridningen i svaren på frågorna om de tillfrågades upplevda symptom och effekter av IO, valde vi att markera värdena i en färgskala som går från rött (0 %) till grönt (100 %) beroende på svarsfrekvens. I frågan 3.9 ”Hur uppfattar du att för mycket information påverkar dig psykiskt/fysiskt” finns svaren presenterade i tabell 4.3.

Tabell 5.3 - Resultatet för uppfattningen av de psykiska/fysiska symptomen av IO

Hur uppfattar du att för mycket information påverkar dig psykiskt/fysiskt?	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt	Vet ej/Ingen uppfattning
påverkar min hälsa negativt	44 %	40 %	7 %	9 %
ger mig obehagskänslor	53 %	38 %	4 %	4 %
gör mig frustrerad	20 %	62 %	13 %	4 %
gör mig trött	40 %	42 %	16 %	2 %
gör mig stressad	27 %	52 %	16 %	4,5 %
har en negativ påverkan på mitt privatliv	51 %	38 %	4 %	7 %
gör mig utmattad/överbelastad	49 %	40 %	2 %	9 %
Genomsnitt	41 %	45 %	9 %	6 %

Påståendet om IO gjorde individen frustrerad var det påstående som hade högst svarsprocent. En majoritet på 62 % att de delvis instämde, och här fanns även en högre svarsfrekvens hos de som instämde helt (13 %). På frågan om IO orsakade obehagskänslor svarade majoriteten av de tillfrågade att de inte instämde alls med påståendet. Den sista raden i tabell 4.3 visar på ett genomsnitt av samtliga symptom och till vilken grad de tillfrågade höll med på respektive nivå.

För att analysera resultatet ytterligare valde vi att göra ett urval på de personer som instämde helt eller delvis på just symptomet stress och deras upplevelse av ohälsa. Resultatet presenteras i följande tabell 4.4.

Tabell 5.4 – Personer som upplever stress i förhållande till negativ hälsa

Instämmer helt	10 %
Instämmer delvis	58 %
Instämmer inte alls	29 %
Vet ej/Ingen uppfattning	3 %

Vad som tydligt går att utläsa, i jämförelse med den generella uppfattningen i tabell 4.2, är att de som delvis höll med i påståendet tillsammans med det som instämde helt i symptomen stress, upplevde ohälsa i större grad.

### 5.2.2 Arbetsrelaterade effekter

I fråga 3.9 ”Hur uppfattar du att för mycket information påverkar ditt arbete?” presenteras svaren i tabell 4.5.

Tabell 5.5 - Uppfattning av arbetsrelaterade effekter av IO

Hur uppfattar du att för mycket information påverkar ditt arbete?	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt	Vet ej/Ingen uppfattning
Tidsförlust	13 %	56 %	27 %	4 %
Negativ effekt på arbete	33 %	47 %	18 %	2 %
Reducerad produktivitet	22 %	42 %	31 %	4 %
Tar sämre beslut	60 %	24 %	9 %	7 %
Negativ påverkan på företaget/avdelningen	40 %	33 %	11 %	16 %
Förlust av/lägre arbetstillfredsställelse	31 %	42 %	13 %	13 %
Negativ effekt på gemenskap mellan kollegor	64 %	22 %	4 %	9 %
Strategiska missar för företaget	32 %	27 %	7 %	34 %
Större tolerans av fel	38 %	33 %	4 %	24 %
Väljer att ignorera en del information	7 %	51 %	38 %	4 %
Överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationskanal	30 %	42 %	26 %	2 %
Genomsnitt	34 %	38 %	17 %	11 %

I frågorna kring strategiska missar för företaget och större tolerans av fel visade resultat på en större andel av de tillfrågade, i jämförelse med de andra effekterna, som svarade att de inte hade någon uppfattning eller inte visste vad de skulle svara (34 % respektive 24 %). I frågan om negativ effekt på arbetet svarar majoriteten att de delvis instämde. Denna fråga speglar den övergripande uppfattningen av IO i förhållande till effekten på individens arbete. Effekten att individen valde att ignorera information som ett svar på IO var det intryck som störst majoritet av de tillfrågade besvarade i konsensus. Endast 7 % instämde inte alls, hela 51 % instämde delvis och 38 % instämde helt i påståendet. Den totala uppfattningen av de arbetsrelaterade effekterna av IO presenteras längst ner i tabell 4.5. Våra resultat visar på flest personer delvis instämde i effekterna. Läger vi samman den andelen med medelprocenten för de som instämde helt har vi fått en procentsats på 55 % (38 % + 17 %), vilket visar på ett större medhåll än för de som inte instämde alls (34 %) med effekterna.

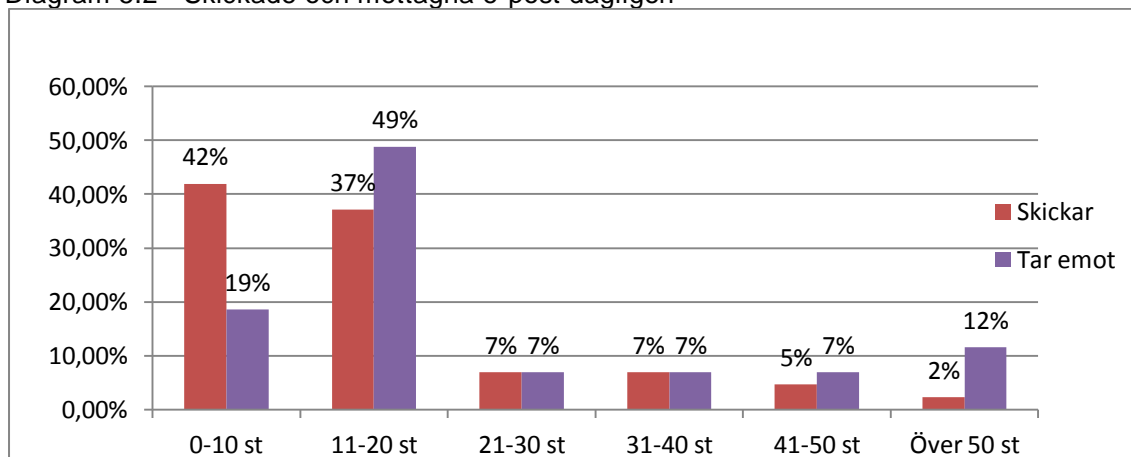
### 5.3 Orsak

Vi kommer i denna del presentera de orsaker som finns till upplevda symptom och effekter, de faktorer vi funnit som har en bidragande roll i upplevelsen av IO. Dessa kombineras i vissa fall med symptomen och effekterna i föregående avsnitt (4.2 Symptom) för att tydligare visa på effekten av en viss orsak. Orsakerna presenteras uppdelade på de delar som finns presenterade i undersökningsmodellen: Kvantitet, tid, kvalitet/värde, organisationskultur samt Individ/roller.

### 5.3.1 Kvantitet

Resultaten på frågorna 2.3 ”Hur många e-post skickar du varje dag?” och 2.5 ”Hur många e-post tar du emot varje dag?” finns presenterade i diagram 4.2. Dessa presenteras i förhållande till varandra och det som kan utläsas är att de flesta skickar färre e-post än vad de tar emot på daglig basis. En stor skillnad är också i det största kategorispännat (över 50 stycken e-post) där endast 2 % av de tillfrågade svarar att de skickar mer än 50 stycken e-post dagligen, medan 12 % tar emot samma antal.

Diagram 5.2 - Skickade och mottagna e-post dagligen



Våra resultat visar att en majoritet på 42 % skickar mellan 0-10 stycken e-post dagligen, medan majoriteten på 49 % uppger att de tar emot mellan 11-20 stycken e-post varje dag. Kvantiteten av e-post som mottages är i genomsnitt större än den kvantitet som skickas. Vi valde att kategorisera dem som mottog fler än 30 e-post (sammanslagning av kategorierna 31-40 stycken, 41-50 stycken och över 50 stycken) samt de som mottog 0-30 e-post (sammanslagning av kategorierna 0-10 stycken, 11-20 och 21-30 stycken) var för sig, för att se hur upplevelsen av IO mellan dessa såg ut. Tabell 4.6 presenterar resultatet av symptom av IO enligt denna uppdelning.

Tabell 5.6 – Psykiska/fysiska symptom av IO i jämförelse mellan de som mottager mer än 30 e-post dagligen och de som mottager mindre än 30 e-post dagligen

Mottagna e-post dagligen	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/Ingen uppfattning	
	>30	<30	>30	<30	>30	<30	>30	<30
påverkar min hälsa negativt	25 %	51,5 %	58 %	33 %	17 %	3 %	0 %	12 %
ger mig obehagskänslor	42 %	58 %	50 %	33 %	8 %	3 %	0 %	6 %
gör mig frustrerad	0 %	27 %	67 %	61 %	33 %	6 %	0 %	6 %
gör mig trött	33 %	42 %	42 %	42 %	25 %	12 %	0 %	3 %
gör mig stressad	17 %	31 %	50 %	53 %	33 %	9 %	0 %	6 %
har en negativ påverkan på mitt privatliv	33 %	58 %	58 %	30 %	8 %	3 %	0 %	9 %
gör mig utmattad/överbelastad	25 %	58 %	67 %	30 %	8 %	0 %	0 %	12 %

Av detta resultat kunde vi tydligt utläsa att de personer som svarat att de mottog mer än 30 e-post dagligen också upplevde symptomen i högre grad. Här visar majoriteten i alla kategorier på att de instämde delvis när de mottog mer än 30 stycken e-post dagligen medan de som mottog mindre än 30 stycken i de flesta av symptomen inte instämde alls.

Tabell 4.7 nedan visar resultatet av de arbetsrelaterade effekterna av IO hos dem som mottog mer än 30 stycken e-post i jämförelse med de som mottog färre än 30 stycken e-post dagligen. De som mottog mer än 30 stycken e-post dagligen, instämde i högre grad delvis eller helt med effekterna. I 3 av 11 effekter (negativ påverkan på företaget/avdelningen, negativ effekt på gemenskap mellan kollegor samt överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationskanal) svarade fler utav dessa personer som mottog färre än 30 stycken e-post att de inte instämde med påståendet medan i alla de andra 8 fallen var raka motsatsen. I de fallen där de tillfrågade instämde helt med påståendet var det i alla effekter förutom en (förlust av/lägre arbetstillfredsställelse) en större procentandel från kategorin av de som mottog fler än 30 stycken e-post.

Tabell 5.7 – Arbetsrelaterade effekter av IO i jämförelse mellan de som mottager mer än 30 e-post dagligen och de som mottager mindre än 30 e-post dagligen

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/Ingen uppfattning	
	>30	<30	>30	<30	>30	<30	>30	<30
<i>Mottagna e-post dagligen</i>								
Tidsförlust	8 %	15 %	42 %	61 %	50 %	18 %	0 %	6 %
Negativ effekt på arbete	25 %	36 %	50 %	45,5 %	25 %	15 %	0 %	3 %
Reducerad produktivitet	17 %	24 %	50 %	39 %	33 %	30 %	0 %	6 %
Tar sämre beslut	42 %	67 %	33 %	21 %	17 %	6 %	8 %	6 %
Negativ påverkan på företaget/avdelningen	50 %	36 %	25 %	36 %	17 %	9 %	8 %	18 %
Förlust av/lägre arbetstillfredsställelse	25 %	33 %	58 %	36 %	8 %	15 %	8 %	15 %
Negativ effekt på gemenskap mellan kollegor	67 %	64 %	17 %	24 %	8 %	3 %	8 %	9 %
Strategiska missar för företaget	25 %	34 %	25 %	28 %	17 %	3 %	33 %	34 %
Större tolerans av fel	25 %	42 %	42 %	30 %	17 %	0 %	17 %	27 %
Väljer att ignorera en del information	0 %	9 %	58 %	48,5 %	42 %	36 %	0 %	6 %
Överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationskanal	33 %	29 %	33 %	45 %	33 %	23 %	0 %	3 %

Sammanfattningsvis visade vår undersökning på att personer som mottog fler e-post (över 30 stycken dagligen) också upplevde effekterna av IO i större grad. Detta blev särskilt tydligt i de psykiska och fysiska symptomen, där majoriteten av de tillfrågade inom denna kategori svarade att de delvis höll med i alla symptom, i jämförelse med de som dagligen mottog färre än 30 stycken e-post som i majoriteten. De arbetsrelaterade effekterna av IO visade också på ett större instämmande i påståenden hos de personer som dagligen mottog fler e-post än 30 stycken, i jämförelse med de som mottog färre.

På fråga 3.2 om individerna upplevde att de hade tillgång till all information de behövde för att göra sitt arbete på ett bra vis, svarade en majoritet på 56 % att de oftast hade tillräckligt

med information. Medelvärdet var på 3,7 och pekar på att de flesta kände att de ibland eller oftast hade tillgång till nödvändig information för att göra sitt arbete.

Resultatet på frågan presenterat i diagram 4.3.

Diagram 5.3 - Hur många som anser sig ha all information de behöver för att göra sitt arbete på ett bra vis

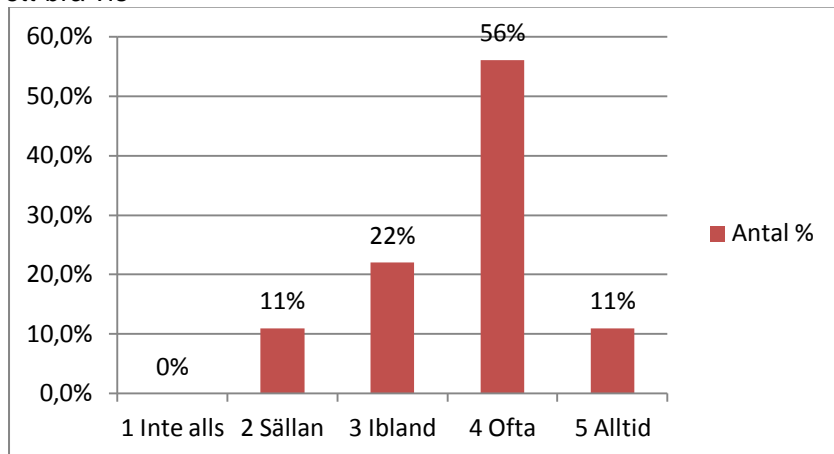
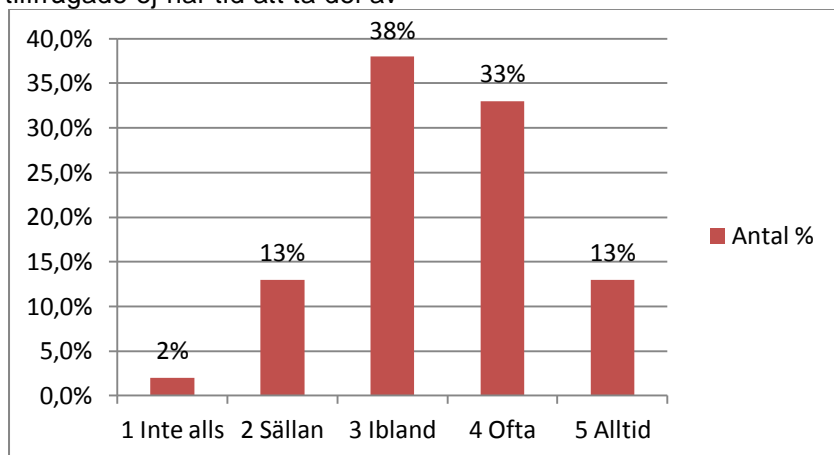


Diagram 4.4 presenterar svaret på fråga 3.1: ”Uppfattar du att det finns för mycket information tillgänglig på företagets intranät, som du inte har tid att ta del av?”. Medelvärdet på denna fråga blev 3,4. Detta medelvärde visar att de flest upplevde att det fanns för mycket information tillgänglig på intranätet som de inte ansåg sig ha tid att ta del utav.

Diagram 5.4 – Resultat av uppfattning av att det finns för mycket information på intranät som tillfrågade ej har tid att ta del av



### 5.3.2 Tid

I tabell 4.8 nedan redovisas den tid individerna uppgavs lägga på intranät samt den tid som de ägnade åt e-posthantering dagligen.

Tabell 5.8 - Tid spenderad dagligen i intranät och e-post

	Intranät		E-post	
	st	%	st	%
0-30 min	24	56 %	11	26 %
31-60 min	6	14 %	16	38 %
61-90 min	7	16 %	5	12 %
Över 90 min	6	14 %	10	24 %

Utifrån den tid personer la på e-post gjorde vi en jämförelse gentemot de symptom och effekter av IO som vi undersökt. Vi sammanställde en jämförelse mellan de personer som spenderade mer än en timme och de som spenderade mindre än en timme på att hantera sin e-post dagligen. Detta för att se om det förekom någon skillnad i upplevelsen av de olika symptomen. Resultatet visas i följande tabell 4.9.

Tabell 5.9 – Psykiska/fysiska symptom av IO i jämförelse mellan de som spenderar mer än 60 minuter och de som spenderar mindre än 60 minuter åt e-post dagligen

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/Ingen uppfattning	
	>60	<60	>60	<60	>60	<60	>60	<60
<i>Hantering av e-post dagligen i minuter</i>								
påverkar min hälsa negativt	28 %	50 %	61 %	30 %	6 %	10 %	6 %	10 %
ger mig obehagskänslor	33 %	60 %	61 %	30 %	0 %	7 %	6 %	3 %
gör mig frustrerad	0 %	30 %	72 %	57 %	22 %	10 %	6 %	3 %
gör mig trött	22 %	47 %	61 %	33 %	11 %	20 %	6 %	0 %
gör mig stressad	17 %	31 %	61 %	48 %	17 %	17 %	6 %	4 %
har en negativ påverkan på mitt privatliv	28 %	63 %	56 %	30 %	6 %	3 %	11 %	3 %
gör mig utmattad/överbelastad	28 %	57 %	67 %	30 %	0 %	3 %	6 %	10 %

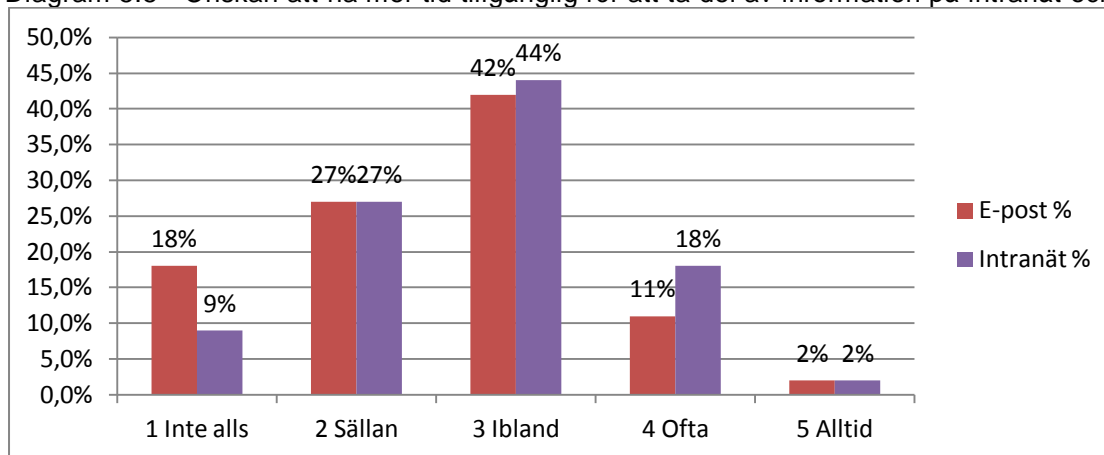
I frågan om de arbetsrelaterade effekterna var differensen mindre än i föregående tabell mellan de två kategorierna. Resultaten presenteras i följande tabell 4.10.

Tabell 5.10 – Arbetsrelaterade effekter av IO i jämförelse mellan de som spenderar mer än 60 minuter och de som spenderar mindre än 60 minuter åt e-post dagligen

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/Ingen uppfattning	
	>60	<60	>60	<60	>60	<60	>60	<60
<i>Hantering av e-post dagligen i minuter</i>								
Tidsförlust	6 %	17 %	50 %	57 %	39 %	23 %	6 %	3 %
Negativ effekt på arbete	22 %	37 %	56 %	43 %	17 %	20 %	6 %	0 %
Reducerad produktivitet	11 %	27 %	50 %	43 %	33 %	27 %	6 %	3 %
Tar sämre beslut	44 %	63 %	33 %	23 %	11 %	7 %	11 %	7 %
Negativ påverkan på företaget/avdelningen	39 %	40 %	33 %	33 %	11 %	10 %	17 %	17 %
Förlust av/lägre arbetstillfredsställelse	22 %	33 %	50 %	40 %	11 %	13 %	17 %	13 %
Negativ effekt på gemenskap mellan kollegor	67 %	60 %	22 %	23 %	0 %	7 %	11 %	10 %
Strategiska missar för företaget	29 %	33 %	18 %	30 %	6 %	7 %	47 %	30 %
Större tolerans av fel	33 %	43 %	33 %	30 %	6 %	3 %	28 %	23 %
Väljer att ignorera en del information	0 %	10 %	50 %	53 %	44 %	33 %	6 %	3 %
Överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationskanal	33 %	29 %	39 %	43 %	22 %	29 %	6 %	0 %

På frågorna 3.3 och 3.4 gällande om individer önskade att de hade mer tid att lägga på att ta del av information på intranätet samt till att hantera sin e-post (läsa och besvara) svarade de tillfrågade enligt diagram 4.5. Våra resultat visade på medelvärden för 2,8 för intranät och 2,5 för e-post, och majoriteten svarade ”ibland” (42 % för e-post och 44 % för intranät).

Diagram 5.5 - Önskan att ha mer tid tillgänglig för att ta del av information på intranät och e-post



### 5.3.3 Kvalitet/värde

Diagram 4.6 visar hur de tillfrågade svarade på frågan gällande hur stor andel av de e-post som de dagligen skickade ut som de ansågs vara av värde för deras och andras arbete. Resultatet visade på ett medelvärde på 3,2. Diagram 4.7 visar hur de tillfrågade svarade på frågan gällandes hur många av de e-post som de dagligen tog emot som de ansågs vara av värde för deras arbete. Resultatet visade på ett medelvärde på 2,7.

Diagram 5.6 - Antal skickade e-post av värde för arbete

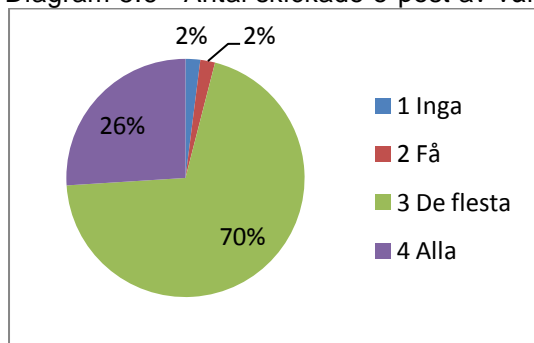
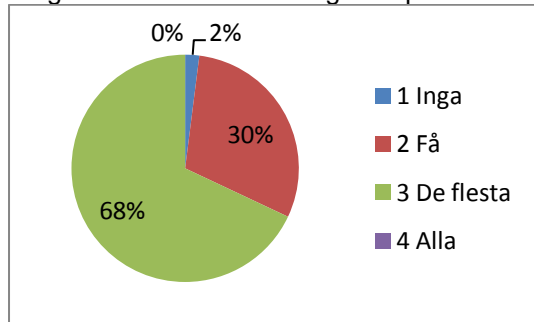


Diagram 5.7 - Antal mottagna e-post av värde för arbete



Diagrammen visar en tydlig likvärdighet i svarsalternativet ”de flesta”, där majoriteten (70 % respektive 68 %) ansåg att den e-post som skickades samt togs emot var av värde för deras samt andras arbete. Sedan skiljer sig svaren åt, då 26 % av de tillfrågande ansåg att alla de e-post som skickades var av värde, samtidigt som 30 % ansåg att få av de mottagna e-posten var av värde för deras arbete.

Nedan presenteras resultatet utav frågan 3.5: ”Anser du att du kan ta till dig/förstå all information du tar del utav?”. I diagram 4.8 visas resultatet där medeltalet på 4,0 talar för en övergripande uppfattning att individerna oftast förstår och kan ta till sig det mesta.

Diagram 5.8 - Vidare individer kan förstå den information de tillgodoses med

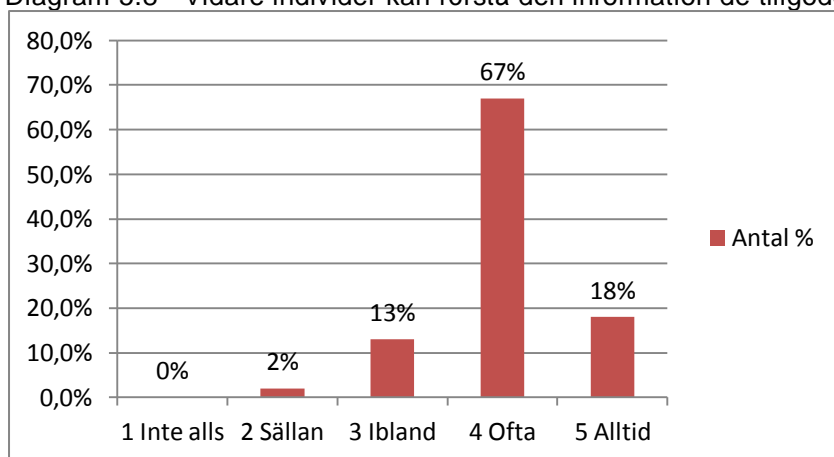
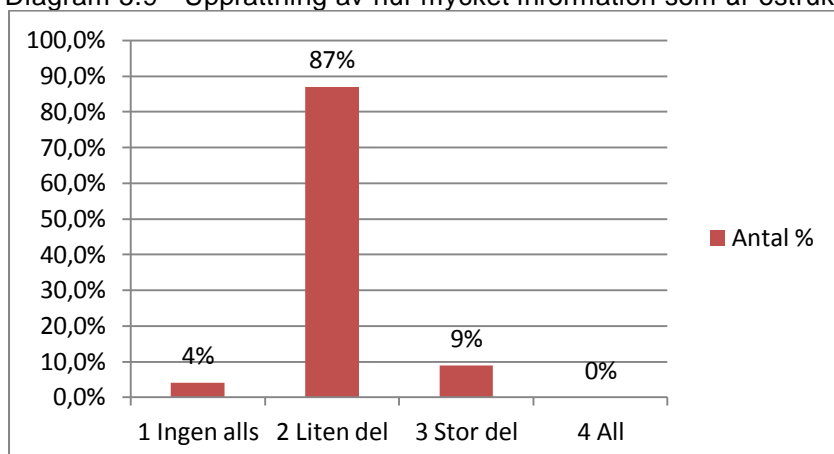


Diagram 4.9 visar på hur stor del av informationen som individen förses med som denna anser vara ostrukturerad/av låg kvalitet. Här visar hela 87 % på att det endast är en liten del, och inte någon har svarat att det är ”all information”. Medeltalet på denna fråga var 2,0, vilket och visar på denna klara majoritet som svarade en liten del.

Diagram 5.9 - Uppfattning av hur mycket information som är ostrukturerad/av låg kvalitet

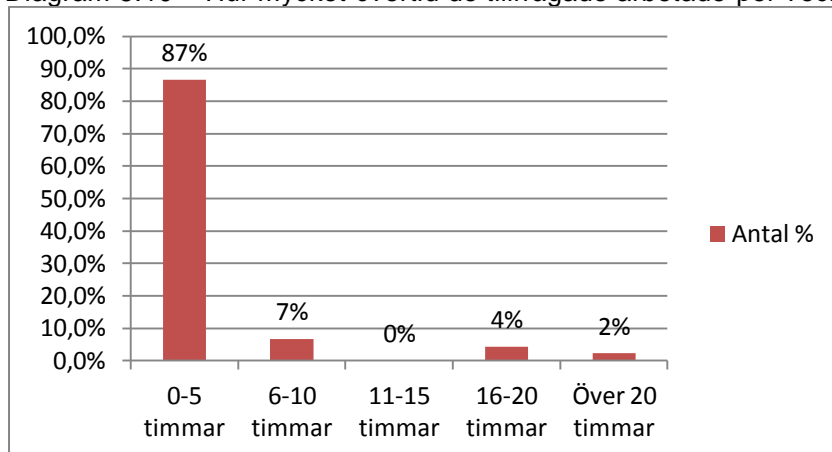




### 5.3.4 Organisationskultur

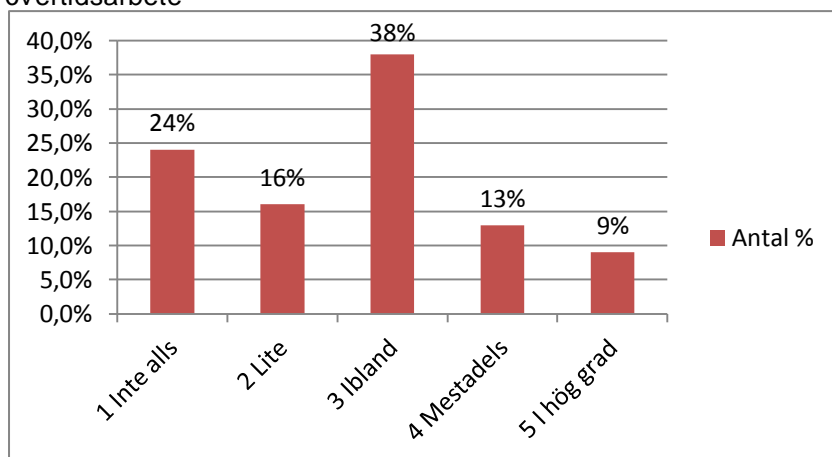
I frågorna om hur mycket övertid individerna arbetade besvarade en klar majoritet på 87 % att de arbetade över mellan 0-5 timmar varje vecka. Endast sex personer svarade i någon av de andra kategorierna. Resultatet presenteras i följande diagram 4.10.

Diagram 5.10 – Hur mycket övertid de tillfrågade arbetade per vecka



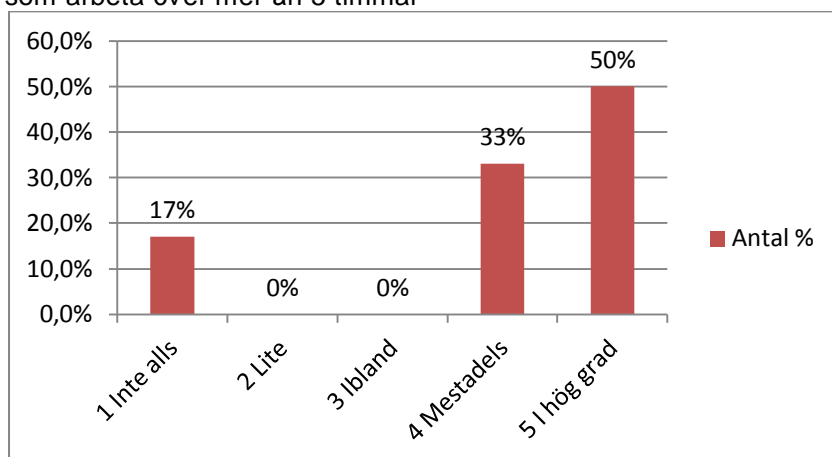
Resultatet till nästa fråga 2.8 ”Anser du att klimatet på din arbetsplats uppmuntrar till övertidsarbete?” visas i diagram 4.11. Här svarade 38 % att de ibland uppfattade att arbetsklimatet uppmuntrade till övertidsarbete. Medelvärdet låg på 2,7.

Diagram 5.11 - Resultat på frågan gällande om arbetsklimatet ansågs uppmuntra till övertidsarbete



Utav dessa frågor undersökte vi även vad de sex personer som arbetade över mer än 5 timmar ansåg i frågan om företagets uppmuntran till övertidsarbete. Diagram 4.12 nedan visar resultatet på vad de som arbetade över mer än 5 timmar per vecka uppfattade i frågan. Här menar hälften av de tillfrågade att arbetsklimatet i hög grad uppmuntrar till övertid och medeltalet hamnar på 4,0. Detta kan jämföras med det medelvärde som låg på 2,7 för alla tillfrågade.

Diagram 5.12 - Resultat på frågan gällande om arbetsklimat uppmuntra till övertidsarbete för de som arbetar över mer än 5 timmar



För att avgöra vidare detta övertidsarbete kunde ha ett samband med symptom och effekter av IO gjorde vi ett urval på de sex personer som arbetade över mer än 5 timmar per vecka och deras upplevelse av IO. Tabell 4.11 visar resultatet för de psykiska och fysiska symptomen, och tabell 4.12 visar resultatet för arbetsrelaterade effekter.

Tabell 5.11 - Psykiska/fysiska symptom i jämförelse mellan mer än 5 timmars övertid per vecka och mindre än 5 timmar

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/Ingen uppfattning	
	<5h	>5h	<5h	>5h	<5h	>5h	<5h	>5h
Övertid per vecka								
påverkar min hälsa negativt	51 %	0 %	36 %	67 %	3 %	33 %	10 %	0 %
ger mig obehagskänslor	59 %	17 %	36 %	50 %	0 %	33 %	5 %	0 %
gör mig frustrerad	23 %	0 %	69 %	17 %	3 %	83 %	5 %	0 %
gör mig trött	44 %	17 %	46 %	17 %	8 %	78 %	3 %	0 %
gör mig stressad	44 %	0 %	46 %	17 %	8 %	83 %	3 %	0 %
har en negativ påverkan på mitt privatliv	51 %	50 %	38,5 %	33 %	3 %	17 %	8 %	0 %
gör mig utmattad/överbelastad	54 %	17 %	36 %	67 %	0 %	17 %	10 %	0 %
Genomsnitt	46,5 %	14 %	44 %	38 %	3 %	49 %	6 %	0 %

Vad som tydligt går att utläsa från tabellen ovan är att uppfattningen av IO i samtliga psykiska samt fysiska symptom förutom en (negativ påverkan på privatliv) för de som arbetar mer övertid än 5 timmar per vecka, visar på delvis eller helt instämmande. I uppfattningen av frustration, trötthet och stress som symptom av IO instämde majoriteten helt. Jämför vi med värdena för de som arbetar över mindre än 5 timmar per vecka, ser vi ännu tydligare hur personer som arbetar över mer upplever symptomen i högre grad.

I tabell 4.12 nedan är svaren mer spridda än för de psykiska och fysiska symptomen. När ställer vi de arbetsrelaterade effekterna för dem som arbetar över mer än 5 timmar per vecka mot de som arbetar över mindre än 5 timmar per vecka kan vi se en markant skillnad i svaren. Här ligger aldrig den största svarsfrekvensen i ”instämmer helt”, utan är svaren fördelade

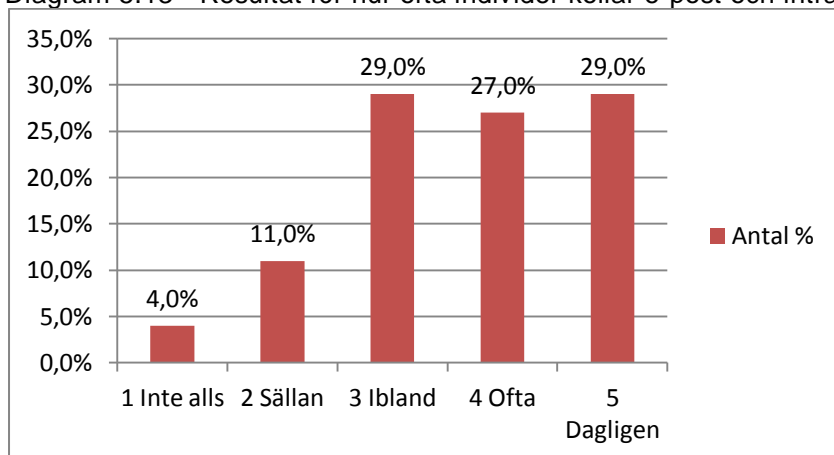
mellan ”instämmer delvis”, ”instämmer inte alls” och ”vet ej/ingen uppfattning”. Dock med högre instämmande i påståendena för de som arbetade över mer tid.

Tabell 5.12 - Arbetsrelaterade effekter i jämförelse mellan mer än 5 timmars övertid per vecka och mindre än 5 timmar

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/Ingen uppfattning	
	<5h	>5h	<5h	>5h	<5h	>5h	<5h	>5h
Övertid per vecka								
Tidsförlust	15 %	0 %	56 %	50 %	23 %	50 %	5 %	0 %
Negativ effekt på arbete	36 %	17 %	46 %	50 %	15 %	33 %	3 %	0 %
Reducerad produktivitet	26 %	0 %	38,5 %	67 %	31 %	33 %	5 %	0 %
Tar sämre beslut	64 %	33 %	20,5 %	50 %	8 %	17 %	8 %	0 %
Negativ påverkan på företaget/avdelningen	38,5 %	50 %	33 %	33 %	10 %	17 %	18 %	0 %
Förlust av/lägre arbetstillfredsställelse	36 %	0 %	38,5 %	67 %	13 %	17 %	13 %	17 %
Negativ effekt på gemenskap	67 %	50 %	23 %	17 %	0 %	33 %	10 %	0 %
Strategiska missar för företaget	34 %	17 %	26 %	33 %	3 %	33 %	37 %	17 %
Större tolerans av fel	41 %	17 %	28 %	67 %	3 %	17 %	28 %	0 %
Väljer att ignorera en del information	8 %	0 %	51 %	50 %	36 %	50 %	5 %	0 %
Överanvänder e-post	35 %	0 %	43 %	33 %	19 %	67 %	3 %	0 %
Genomsnitt	36 %	17 %	37 %	47 %	15 %	33 %	12 %	3 %

I följande diagram 4.13 presenteras resultatet för hur ofta individer kollar arbetsrelaterad information utanför ordinarie arbetstid. Resultatet visade på ett medelvärde på 3,6, vilket pekar på att medel ligger mellan ibland och ofta. Som tydligt går att se i diagrammet så svarar de flesta ibland, ofta eller dagligen.

Diagram 5.13 - Resultat för hur ofta individer kollar e-post och intranät utanför arbetstid



### 5.3.5 Individ och roller

För att avgöra om det finns någon skillnad mellan kvinnor och män i upplevelsen av IO presenteras de psykiska och fysiska symptomen samt de arbetsrelaterade effekterna även

uppdelat på män och kvinnor i följande två tabeller 4.13 och 4.14. Procenttalen utgör procenten av det egna könet som höll med i påståendet. I raden längst ner i tabellerna finns en medelprocent för alla symptom och hur många procent som svarat inom just den svarsfrekvensen.

Tabell 5.13 - Psykiska/Fysiska symptom jämförelse mellan kvinnor och män

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/ingen uppfattning	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
påverkar min hälsa negativt	26 %	58 %	53 %	31 %	16 %	0 %	5 %	11,5 %
ger mig obehagskänslor	32 %	69 %	58 %	23 %	5 %	4 %	5 %	4 %
gör mig frustrerad	10,5 %	27 %	68 %	58 %	10,5 %	15 %	10,5 %	0 %
gör mig trött	21 %	54 %	58 %	31 %	16 %	15 %	5 %	0 %
gör mig stressad	10,5 %	40 %	68 %	40 %	16 %	16 %	5 %	4 %
har en negativ påverkan på mitt privatliv	37 %	61,5 %	53 %	27 %	5 %	4 %	5 %	8 %
gör mig utmattad/överbelastad	26 %	65 %	53 %	31 %	5 %	0 %	16 %	4 %
Genomsnitt	23 %	53,5 %	59 %	34 %	10,5 %	8 %	7,5 %	4 %

I tabellen 4.13 ovan ser vi överskådligt att de flesta män svarade inom kategorin instämmer inte alls och att det i svaren från kvinnorna i alla påståenden fanns en majoritet i svaret instämmer delvis. I raden längst ner i tabellen syns detta extra tydligt, där kvinnor för det mesta instämde delvis i symptomen, medan män inte instämde alls på symptomen. Kvinnor svarade också något oftare vet ej/ingen uppfattning. I tabell 4.14 nedan presenteras de arbetsrelaterade effekter i förhållande till IO. Männerna svarade i regel att de inte instämde alls i påståendet, medan kvinnorna oftast instämde delvis. Även här svarade kvinnorna mer frekvent än männen att de inte hade någon uppfattning i frågan.

Tabell 5.14 - Arbetsrelaterade effekter i jämförelse mellan kvinnor och män

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/ingen uppfattning	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Tidsförlust	5 %	19 %	63 %	50 %	26 %	27 %	5 %	4 %
Negativ effekt på arbete	21 %	42 %	58 %	38,5 %	16 %	19 %	5 %	0 %
Reducerad produktivitet	16 %	27 %	58 %	31 %	21 %	38,5 %	5 %	4 %
Tar sämre beslut	42 %	73 %	37 %	15 %	10,5 %	8 %	10,5 %	4 %
Negativ påverkan på företaget/avdelningen	37 %	42 %	32 %	35 %	16 %	8 %	16 %	15 %
Förlust av/lägre arbetstillfredsställelse	26 %	35 %	47 %	38,5 %	16 %	11,5 %	10,5 %	15 %
Negativ effekt på gemenskap	58 %	69 %	26 %	19 %	5 %	4 %	10,5 %	8 %
Strategiska missar för företaget	42 %	27 %	21 %	31 %	10,5 %	4 %	26 %	38,5 %
Större tolerans av fel	32 %	42 %	26 %	38,5 %	5 %	4 %	37 %	15 %
Väljer att ignorera en del information	5 %	8 %	58 %	46 %	32 %	42 %	5 %	4 %
Överanvänder e-post	15 %	38,5 %	42 %	38,5 %	26 %	23 %	16 %	0 %
Genomsnitt	43 %	60 %	67 %	54 %	26 %	27 %	21 %	15 %

Förutom att se över skillnader i kön så gjorde vi även ett urval på de som var chefer och jämförde de jämte icke chefer. Procentalen utgör procenten, inom antingen chef eller icke chef, som höll med i påståendet. I raden längst ner i tabellerna finns en medelprocent för alla symptom och hur många procent som svarat inom just den svarsfrekvensen

Tabell 5.15 - Psykiska/Fysiska symptom i jämförelse mellan chefer och icke chefer

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/Ingen uppfattning	
	Chef	Ej chef	Chef	Ej chef	Chef	Ej chef	Chef	Ej chef
påverkar min hälsa negativt	0 %	50 %	80 %	35 %	20 %	5 %	0 %	10 %
ger mig obehagskänslor	20 %	58 %	60 %	35 %	20 %	3 %	0 %	5 %
gör mig frustrerad	0 %	23 %	40 %	65 %	60 %	8 %	0 %	5 %
gör mig trött	20 %	43 %	40 %	43 %	40 %	13 %	0 %	3 %
gör mig stressad	0 %	31 %	40 %	54 %	60 %	10 %	0 %	5 %
har en negativ påverkan på mitt privatliv	20 %	55 %	60 %	35 %	20 %	3 %	0 %	8 %
gör mig utmattad/överbelastad	0 %	55 %	80 %	35 %	20 %	0 %	0 %	10 %
Genomsnitt	9 %	45 %	57 %	43 %	34 %	6 %	0 %	6 %

I tabellen 4.15 ovan visar vi resultaten för upplevelsen av psykiska och fysiska symptom emellan chefer och icke-chefer. Vi ser tydligt att de flesta icke-chefer svarat inom kategorin instämmer inte alls eller instämmer delvis. Chefer har istället främst en majoritet av svar i kategorin instämmer delvis, följt av instämmer helt. Inte i något symptom svarade chefer att de ej visste eller hade någon uppfattning i frågan. I tabell 4.16 nedan ser vi de arbetsrelaterade effekterna i en jämförelse mellan chefer och icke chefer. Även här har cheferna i högre grad

hållit med i påståendena, och majoriteten av cheferna har svarat att de instämmer helt i påståendena, i jämförelse med medeltalet på endast 14 % av icke-cheferna.

Tabell 5.16 - Arbetsrelaterade effekter i jämförelse chefer och icke chefer

	Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt		Vet ej/Ingen uppfattning	
	Chef	Ej chef	Chef	Ej chef	Chef	Ej chef	Chef	Ej chef
Tidsförlust	0 %	15 %	40 %	58 %	60 %	23 %	0 %	5 %
Negativ effekt på arbete	20 %	35 %	40 %	48 %	40 %	15 %	0 %	3 %
Reducerad produktivitet	0 %	25 %	40 %	43 %	60 %	28 %	0 %	5 %
Tar sämre beslut	20 %	65 %	40 %	23 %	40 %	5 %	0 %	8 %
Negativ påverkan på företaget/avdelningen	40 %	40 %	20 %	35 %	40 %	8 %	0 %	18 %
Förlust av/lägre arbetstillfredsställelse	0 %	35 %	80 %	38 %	20 %	13 %	0 %	15 %
Negativ effekt på gemenskap	60 %	65 %	20 %	23 %	20 %	3 %	0 %	10 %
Strategiska missar för företaget	20 %	33 %	20 %	28 %	40 %	3 %	20 %	36 %
Större tolerans av fel	0 %	43 %	40 %	33 %	40 %	0 %	20 %	25 %
Väljer att ignorera en del information	0 %	8 %	20 %	55 %	80 %	33 %	0 %	5 %
Överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationskanal	0 %	34 %	40 %	42 %	60 %	21 %	0 %	3 %
Genomsnitt	15 %	36 %	36 %	38 %	45 %	14 %	4 %	12 %

## 5.4 Hantering

Resultatet för frågorna 4.1 och 4.3 gällandes vad individer själva gjorde för att hantera ett informationsöverflöd samt vad företaget de arbetade på gjorde finns presenterade i följande avsnitt. Först presenteras resultatet för vad individer ansåg att företaget de arbetade på gjorde för att motverka IO. Detta återfinns i nedan tabell 4.17. Vår undersökning visar att 67 % av de tillfrågade anser att företaget de jobbar på försöker att hantera problemet IO genom spamfiltrering. Ungefär hälften (49 %) anser att företag arbetar för att begränsa information genom att inte dela allt med alla och nästa en tredjedel (31 %) anser att de själva får välja att ta del av information.

Tabell 5.17- Resultat i hur individer ansåg att företaget försökte motverka IO

På vilket/vilka av följande sätt anser du att företaget du arbetar på försöker motverka informationsöverflöd?	Antal	% av de tillfrågade
Genom spamfiltrering	30	67 %
Genom begränsning av information. All information skickas inte till/delas inte med alla i intranätet/genom e-post	22	49 %
Genom att jag själv får välja att ta del av information från intranätet och att det inte skickas ut till min inkorg. Det är upp till mig själv att ta del av information när jag vill och kan	18	40 %
Jag anser inte att företaget jag arbetar på gör något speciellt för att begränsa informationsöverflöde	14	31 %

Genom möjlighet att begränsa vilken information som jag tillgodoses med. Till exempel genom att jag har möjlighet att ange ett specifikt intresseområde som jag vill få information kring	11	24 %
Genom tekniska lösningar som utifrån min bakgrund, mina intressen etc. automatiskt sorterar ut och tillhandahåller mig med information som kan vara väsentlig för mig och mitt arbete	3	7 %
Annat	1	2 %

I det sista alternativet ”Annat” kom det endast in ett svar, som var möjligt att själv beskriva. Detta svar var enligt följande: ”Lync (typ Msn)”.

På nästa fråga om vad individen själv gjorde för att hantera IO presenteras svaren i följande tabell 4.18. En majoritet svarade att de inte skickade ut information i onödan till andra, och 42 % filtrerade e-post i kategorier efter hur viktiga de ansågs vara.

Tabell 5.18 - Vad de tillfrågade själva ansåg sig göra för att hantera IO

Vad gör du själv något för att motverka informationsöverflöd?	Antal	% av de tillfrågade
Skickar inte ut information i onödan till andra	31	69 %
Filtrerar e-post i olika kategorier, till exempel efter hur ”viktiga” de är	19	42 %
Går inte igenom arbetets e-post/intranät när jag är ledig	12	27 %
Läser endast e-post/tar del av information under vissa bestämda tidpunkter	11	24 %
Jag gör ingenting	4	9 %
Annat	2	4 %

Två personer valde det sista alternativet ”Annat”, och deras svar på vad de gjorde var:

*”Använder Lync och Msn”*

*”Undviker att bifoga filer som fyller mailboxarna.*

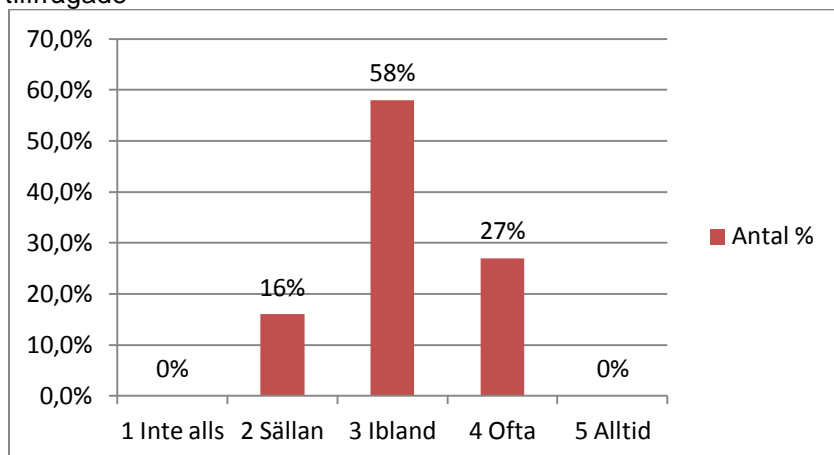
*Sorterar, rensar undan och kastar så fort som möjligt allt som jag inte ska svara på.*

*Har stängt av alla notifieringar som visar att det finns ny e-post och motsvarande”*

#### 5.4.1 Push- och pulltekniker

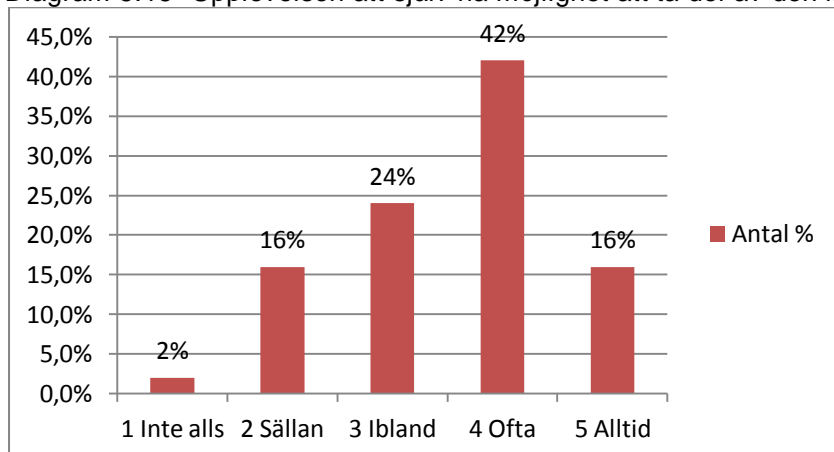
I fråga 3.7 ”Upplever du att mycket icke relevant information skickas till dig?”, besvarade en majoritet på 58 % att de ibland upplevde detta. Medelvärde av de besvarade var 3,1. Resultatet presenteras i nedan diagram 4.14.

Diagram 5.14 - Upplevelsen av hur mycket icke relevant information som skickades till de tillfrågade



I diagram 4.15 nedan presenteras svaret på frågan 3.6 ”Upplever du att du själv kan välja vilken information du vill ta del av?”. Medelvärdet i denna fråga blev 3,5.

Diagram 5.15- Upplevelsen att själv ha möjlighet att ta del av den information man vill





## 6 Analys och diskussion

Syftet med denna uppsats var att utreda om IO uppfattades som ett faktiskt problem av individer i deras arbetsliv. Vi ville undersöka vilka orsakerna till IO kunde tänkas vara och utreda om det fanns något bra sätt att hantera problem som eventuellt uppkom utav det. I detta kapitel kommer vi diskutera kring de slutsatser vi kunnat dra utifrån vår resultat- och analysdel i kapitel 4 i kombination med litteraturgenomgången i kapitel 2. Vi har valt att utgå ifrån vår undersökningsmodell precis som i tidigare kapitel och delat upp diskussionen i avsnitt. Vi kommer att börja med att presentera de symptom vi funnit vara orsaker av IO. Sedan kommer orsakerna presenteras i samma ordningsföljd som i föregående kapitel 4. Avslutningsvis kommer vi presentera vår analys kring hantering av IO, både på företagsnivå samt individuellt.

### 6.1 Allmänt

Fördelningen mellan kvinnor och män som besvarade vår undersökning visas tabell 4.1. En något högre andel män besvarade enkäten, något som kan bero på att det arbetade fler män än kvinnor på företagen vi undersökt. Tabell 4.2 visar fördelningen gällande chefsrollen, där 5 stycken av de tillfrågade uppgavs inneha en chefsposition. Vi anser att svarsfrekvensen för chefer är relativt hög då cheferna utgör en minoritet på företagen. Diagrammet 4.3 visar åldersfördelningen i undersökningen. Ingen i undersökningen var under 21 år vilket antagligen beror på att majoriteten av befolkningen inte har hunnit ta en yrkesexamen vid denna ålder och arbetar på denna typ av företag.

### 6.2 Symptom

#### 6.2.1 Psykiska och fysiska symptom

I fråga 3.9 ”Hur uppfattar du att för mycket information påverkar dig psykiskt/fysiskt” finns svaren presenterade i tabell 4.3. I upplevelsen av de psykiska och fysiska symptomen orsakade av IO var det aldrig en majoritet som valde svarsalternativet ”instämmer helt”. Svaren varierade istället mellan att de tillfrågade delvis instämde eller att de inte alls instämde i påståendena. De symptom där majoriteten av de tillfrågade instämde delvis var stress, trötthet och frustration. Just dessa tre symptom av IO har tidigare funnits representerade i flertalet studier. I den tabell som finns presenterad i litteraturgenomgången (tabell 2.1), fanns både frustration, trötthet och stress med som upplevda effekter av IO. Dessa symptom hade i vissa tidigare sammanhang grupperats ihop till en gemensam kategori benämnd ohälsa. Vi valde dock att separera dessa då vi ville se om något av symptomen utmärkte sig enskilt. I svaren till symptomet trötthet var resultatet jämlikt mellan de som instämde delvis och de som inte instämde alls, frustration och stress upplevdes i högre grad. Det var också inom dessa tre

symptom vi fick svarsfrekvenser på över 13 % (13 %, 16 % samt 16 %) för personer som helt instämde med påståendet, vilket resultatet inte visade i något av de andra symptomen.

En intressant faktor att reflektera kring är det faktum att trots att de flesta upplevde frustration, trötthet och stress på grund av IO, så uppgav majoriteten att de inte upplevde en negativ effekt på hälsan (44 %, dock endast med 4 % mer än alternativet instämmer delvis). Läger vi samman de som instämde delvis (40 %) samt de som instämde helt (7 %) på påståendet om ohälsa blir resultatet 47 %, och lutar trots allt åt att upplevelsen av negativ effekt på hälsan upplevs i något högre grad än inte alls. Svårigheten ligger i att definiera vad ohälsa är då innebörden skiljer sig åt för olika individer. En person som avser att ohälsa är jämlikt med känslan av stress, trötthet och frustration, kommer inte att ha samma uppfattning som en annan individ som istället definierar ohälsa som något annat. Upplevelsen av stress behöver inte heller vara något helt och hållet negativt utan kan istället medföra att individer blir mer produktiva och arbetsamma i sitt arbete. Det är viktigt att beakta det faktum att stress för somliga uppfattas som något problematiskt medan det för andra kan ha en mer sporrande effekt. Våra resultat visar på en upplevelse av stress orsakad för mycket information men om detta är enbart negativt är således desto svårare att avgöra. För att analysera resultatet ytterligare valde vi att göra ett urval på de personer som instämde helt eller delvis på symptomet stress och deras upplevelse av ohälsa. Resultatet presenteras i tabell 4.4. Vad som tydligt går att utläsa, i jämförelse med den generella uppfattningen i tabell 4.3, är att de som delvis höll med i påståendet tillsammans med det som instämde helt i symptomen stress, upplevde ohälsa i större grad. Det är trots allt en relativt stor del, 29 %, som fortfarande inte instämmer med ohälsa trots att de anser sig bli stressade av IO, dock är värdet mindre än i den generella uppfattningen. Slutsatsen blir att de som upplevde stress som en orsak av IO också upplevde ohälsa i större grad än de som inte upplevde stress alls eller inte hade någon uppfattning i påståendet.

Mer än hälften (51 %) av de tillfrågade svarade att de inte instämde alls med påståendet att IO hade en negativ påverkan på dess privatliv. Resultaten visade att 38 % instämde delvis och 4 % instämde helt. I andra undersökningar uppfattade 3 % av skador på privatlivet, 60 % ansåg sig behöva ställa in sociala aktiviteter, 61 % ansåg sig vara för trötta för fritidsaktiviteter (avsnitt 2.3), som direkta resultat av IO. Att våra resultat ändå visade att mer än en tredjedel instämde delvis på uppfattningen av negativ påverkan på dess privatliv får trots allt tolkas som en relativt hög svarsfrekvens. Att mer än 40 % ansåg att IO delvis eller helt påverkade deras privatliv negativt, kan varken vara bra för individerna själva, deras privatliv eller för deras prestation på arbetsplatsen.

På frågan om IO orsakade obehagskänslor svarade majoriteten av de tillfrågade att de inte instämde alls med påståendet. Ett informationsöverflöd uppfattades följaktligen inte som något speciellt obehagligt, då endast 4 % instämde helt i påståendet. Vi uppfattar detta som att individer är ”vana” att uppleva ett informationsöverflöd och inte uppfattar det som något skrämmande eller otäckt att vara omgivna av mycket information. Att det dock kan orsaka andra mer psykiska problem visar de andra symptomen i vår undersökning på, men att IO orsakar obehagskänslor uppfattas inte generellt i vår undersökning.

I frågan om upplevelsen av att för mycket information gjorde individen utmattad/överbelastad svarade majoriteten (49 %) att de inte instämde med påståendet och nästan lika många instämde delvis och instämde helt med påståendet (40 % + 2 %). Här går svaren följaktligen isär då hälften upplever problemet med utmattning/överbelastning medan hälften inte säger sig uppleva det som en effekt av IO. Det tillstånd som beskrivs i avsnitt 2.2.4 i form av kognitiv överbelastning och en känsla av överväldigande av all tillgänglig information, är således i högsta grad individuell.

Vad som generellt kan summeras från upplevelsen av samtliga symptom är att det är svårt att se en allmän uppfattning av hur IO påverkar människor rent psykiskt och fysiskt. Att svaren är spridda i de olika symptomen tyder på det är individuellt vad upplevelsen av IO är. Vad som en person upplever som ett problem behöver inte vara ett problem för en annan. De symptom där våra resultat visade på ett högre instämmande (stress, frustration och trötthet) kan alla ses som utpräglade effekter av IO. Dessa symptom kan uppstå i all form av överarbete och ofta i kombination av varandra, då det ena symptomet ofta leder till det andra. Att vara frustrerad på grund av att till exempel har svårt att sälla ut väsentlig information, kan i sin tur leda till att individen känner sig stressad över att behöva vara produktiv, vilket i sin tur leder till en känsla av trötthet och utmattning. Symptomen går hand i hand och förstärker varandra och det ena utesluter inte det andra.

### 6.2.2 Arbetsrelaterade effekter

De arbetsrelaterade effekterna presenterades i tabell 4.5. I frågan om negativ effekt på arbetet svarar majoriteten att de delvis instämde. Denna fråga speglar den övergripande uppfattningen av IO i förhållande till effekten på individens arbete. Ett utav våra främsta syften med denna uppsats var att undersöka vidare det fanns negativa effekter av IO på individer och dess arbete. Vår undersökning visar på ett starkt medhåll i denna kategori (både av de som instämmer delvis samt de som instämmer helt) och följaktligen talar detta för att den generella uppfattningen är att IO påverkar människors arbete negativt. Våra resultat visar på högre medhåll än i tidigare genomförda undersökningar (avsnitt 2.2.2). Det faktum att mycket skett i informationsteknologin de senaste 15 åren kan bidra till att upplevelsen av IO idag uppfattas i högre grad än tidigare. Det finns också en möjlighet att individer idag väljer att skylla problem i arbetslivet på ett informationsöverflöd då fenomenet med IO idag är mer utbrett och erkänt än tidigare.

Effekten att individen valde att ignorera information som ett svar på IO var det intryck som störst majoritet av de tillfrågade besvarade i konsensus. Endast 7 % instämde inte alls, hela 51 % instämde delvis och 38 % instämde helt i påståendet. Ignorering av information är en vanlig effekt av IO, då information vi inte förstår, anser vara mindre relevant eller vars validitet vi ej kan säkra, väljer vi att istället helt ignorera (avsnitt 2.2.4). Våra resultat överensstämmer även med det som tidigare nämnts i avsnitt 2.3 att IO får oss att ignorera en stor del information. När ett överflöd uppstår väljer vi att ignorera information istället för att behöva hantera det. Precis som nämnts i avsnitt 2.3 så svarar vi på upplevelsen av

informationsstress med att ta till primitiva överlevnadsinstinkter som kamp eller flykt. Ignorering av information kan kopplas till ett flyktbeteende där vi väljer att istället för att hantera problemet med för mycket information väljer att fly från det. I avsnitt 2.3 presenteras skillnaden mellan liv eller död som resultat av ett sådant beslut, vilket kan uppfattas som aningen dramatiskt. Men det faktumet att vi väljer att ignorera information kan få väldiga konsekvenser för ens egna och andras arbete. Viktig information kan missas, sämre beslut kan eventuellt fattas samt att kommunikationen på arbetsplatsen försämras.

Tidsförlust var en effekt av IO som många av de tillfrågade besvarade att de instämde delvis (56 %) eller helt (27 %) med. Känslan att inte ha tid att ta del utav tillgänglig information, att för mycket orrelevant information stör ens arbete och att vi lägger fokus på fel saker är effekter vi på flertalet ställen i litteraturgenomgången i kapitel 2 har sett underlag för. I avsnitt 2.3 visar undersökningar att 72 % upplevde tidsförlust och i en tidigare gjord undersökning svarade 38 % att de slösade sin tid på att leta efter relevant information (avsnitt 2.3). Vår undersökning stödjer dessa tidigare studier ytterligare, då en klar majoritet upplevde att de instämde delvis och helt i påståendet. Ur en företagsstrategisk syn måste denna tidsförlust ses som något ytterst negativt. Tid är en viktig faktor i företag som säljer tjänster eller produkter som ska levereras inom en viss tid. Att tiden inte räcker till och att viktiga deadlines missas kan leda till att företagen stöter på andra större problem.

Reducerade produktivitet som en effekt av IO svarade en majoritet av de tillfrågade att de höll med om. Att ständigt behöva leta i stora mängder data för att hitta rätt och väsentlig information reducerar produktiviteten hos de anställda. Känner individen av de psykiska symptomen, såsom till exempel stress, trötthet och frustration, i kombination med att mycket tid läggs på att leta fram väsentlig information, är det inte svårt att förstå att många upplever att produktiviteten blir sämre. Våra resultat överensstämmer med tidigare undersökningar presenterade i avsnitt 2.3 i frågan om produktivitet. Vår undersökning visar på ett högt samtycke av hur IO kan orsaka en reducerad produktivitet på företag.

I frågan om personer överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationskanal blev svaren något mer spridda. En majoritet instämde delvis eller helt i påståendet. En signal om att ett e-post har mottagits har effekt på och stör en individs aktuella fokus. E-post sprider information på ett sätt som andra kommunikationskanaler har svårt att mäta sig med. Att e-post är ett välanvänt, i vissa fall överanvänt medel, råder det dock inga tvivel om. Då forskning visat på att e-post skulle vara en bidragande effekt till IO (avsnitt 2.2.1), kan ett överanvändande av e-post istället för att kommunicera via till exempel aktiva möten eller telefonsamtal vara negativt för individens egna och andras arbete. Men om något annat kommunikationsmedel faktiskt skulle vara en bättre i ändamålet för att minska IO är svårt att avgöra. Likväl som en större mängd e-post påverkar IO, kan även andra informationsskällor ha liknande effekt.

En klar majoritet uppfattade ingen negativ effekt på gemenskap mellan kollegor på grund av IO. I förhållande till forskning där hela 66 % av deras tillfrågade talade för en spänning mellan kollegor orsakad av IO, verkar våra resultat relativt låga (avsnitt 1.3). Det kan dock vara svårt att uppskatta ett direkt samband mellan hur ett informationsöverflöd skulle kunna

påverka en gemenskap negativt. Gällande andra negativa effekter av IO (såsom till exempel frustration, stress, reducerad produktivitet) skulle dessa sannolikt ha negativ inverkan på stämningen mellan kollegor på arbetsplatsen. Våra svar pekar på att individer inte direkt kopplar IO till en negativ effekt på deras gemenskap på arbetsplatsen, men sannolikt kan indirekta kopplingar finnas. Dessa blir dock svåra för individer att reflektera kring utifrån en enkätundersökning.

I frågan om strategiska missar för företaget valde många att svara att de inte visste eller hade någon uppfattning om IO påverkade detta. Det är förklarligt med en sådan svarsfrekvens på denna typ av fråga då det även här kan vara svårt att dra den direkta kopplingen mellan IO och effekten. Även här, precis som i gemenskapen mellan kollegor, funderar vi över den indirekta effekten av ett ständigt IO som i sin tur skulle kunna leda till mer strategiska missar (avsnitt 1.3). Svårigheten finns i att som individ direkt se detta samband till IO och därmed troligen det svaga medhålllet i denna fråga.

Även i frågan om större tolerans av fel var det många av de tillfrågade som svarade att de inte visste eller hade någon uppfattning om IO påverkade detta. Många ansåg inte att IO gav någon effekt i detta sammanhang och andra svarade inom kategorin för delvis instämmande. Resultaten tyder således på spridda uppfattningar i frågan. Att individer i högre grad tolererar att saker blir fel och accepterar ett sämre resultat bidrar långsiktigt till sämre resultat för en verksamhet. Att låta saker vara fel eller att sprida felaktig information kan ses som ett tydligt bevis på brist av motivation i sitt arbete och en brist i att vilja göra saker rätt. Att döma av vår undersökning som visar på att de flesta inte anser att de tolererar fel i en annan utsträckning än utan ett upplevt IO, så ser många troligen till företagets och arbetsplatsens bästa och försöker göra saker rätt och inte acceptera felaktigheter, då dessa kan få större konsekvenser.

I påståendet om negativ påverkan på företaget/avdelningen orsakad av IO var det ungefär lika många som instämde som inte instämde alls. Även här svarade en hel del av de tillfrågade att de inte hade någon uppfattning i frågan. I förhållande till statistik på att endast 8 % ansåg IO påverka hela organisationen eller avdelningen, kan våra resultat ändå ses som relativt höga (avsnitt 2.3). Precis som i tidigare frågor ligger svårigheten här i att avgöra den indirekta påverkan IO kan tänkas ha. Många av de tidigare nämnda effekterna av IO kommer sannolikt långsiktigt resultera i sämre resultat för en verksamhet. Dock är det svårt för den enskilde individen att reflektera över hur dennes vardagliga arbete och dennes upplevelse av IO på lång sikt kan komma att ha påverkan på en hel organisations framtid.

De flesta i vår undersökning ansåg sig inte heller ta sämre beslut på grund utav IO. Trots att (för) mycket information finns tillgänglig, uppfattar de tillfrågade generellt att de kan ta beslut med samma kvalitet som utan ett upplevt IO. Informationen finns där och informationsbrist är inte längre ett erkänt problem utan nu förtiden handlar det snarare om att sälla ut väsentlig och relevant information och utifrån denna kunna ta lämpliga beslut. Problemet blir således istället att hitta den information som behövs för att ta det bästa beslutet.

Förlust av eller lägre arbetstillfredsställelse upplevde de flesta som en faktisk konsekvens av IO. Även denna kategori kommer som en indirekt påföljd av många av de psykiska och fysiska symptomen presenterade i föregående avsnitt. Att inte känna sig lika tillfredsställd med sitt arbete är effekter som visat på (avsnitt 1.3), och även vår undersökning visar bevis på denna påföljd av IO.

Den totala uppfattningen av de arbetsrelaterade effekterna av IO presenterades längst ner i tabell 4.5. Våra resultat visar på flest personer delvis instämde i effekterna. Läger vi samman den andelen med medelprocenten för de som instämde helt har vi fått en procentsats på 55 % (38 % + 17 %), vilket visar på ett större medhåll än för de som inte instämde alls (34 %) med effekterna. Resultatet visar på att majoriteten faktiskt upplever att IO påverkar deras arbete negativt i flera olika aspekter. Främst känner människor att de förlorar tid och väljer att ignorera en del information på grund av det stora informationsöverflödet. Ett övervägande antal upplever också att IO har en negativ effekt på deras arbete, reducerar dess produktivitet samt att de överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationsmedel. De arbetsrelaterade effekterna av IO upplevs som större än de psykiska och fysiska symptomen, något som både kan ses som en negativ effekt för företaget samt för individens dagliga arbete. Vad som är viktigt att komma ihåg är att många av symptomen och effekterna hand i hand och en effekt kan leda till en annan.

## 6.3 Orsak

### 6.3.1 Kvantitet

Resultaten på frågorna 2.3 ”Hur många e-post skickar du varje dag?” och 2.5 ”Hur många e-post tar du emot varje dag?” finns presenterade i diagram 4.2. Dessa presenteras i förhållande till varandra och det vi tydligt kan utläsa är att de flesta skickar färre e-post än vad de tar emot på daglig basis. Kvantiteten av e-post som mottages är i genomsnitt större än den kvantitet som skickas. Som många forskare nämner kan kvantiteten av mottagna e-post vara en faktor till att IO uppstår (avsnitt 2.2). För att utreda om det låg någon sanning i detta påstående var det intressant att analysera om symptom upplevda från IO kunde ha en koppling till de antal e-post en individ mottog dagligen. Vi valde att kategorisera dem som mottog fler än 30 e-post samt de som mottog 0-30 e-post var för sig, för att se hur upplevelsen av IO mellan dessa såg ut. Tabell 4.6 presenterar resultatet av symptom av IO enligt denna uppdelning. Av detta resultat kunde vi tydligt utläsa att de personer som svarat att de mottog mer än 30 e-post dagligen också upplevde symptomen i högre grad. Här visar majoriteten i alla kategorier på att de instämde delvis när de mottog mer än 30 stycken e-post dagligen medan de som mottog mindre än 30 stycken i de flesta av symptomen inte instämde alls. Tabell 4.7 visar resultatet av de arbetsrelaterade effekterna av IO hos dem som mottog mer än 30 stycken e-post i jämförelse med de som mottog färre än 30 stycken e-post dagligen. De som mottog mer än 30 stycken e-post dagligen, instämde i högre grad delvis eller helt med effekterna.

Vår undersökning på att personer som mottog fler e-post (över 30 stycken dagligen) också upplevde effekterna av IO i större grad. Detta blev särskilt tydligt i de psykiska och fysiska symptomen, där majoriteten av de tillfrågade inom denna kategori svarade att de delvis höll med i alla symptom, i jämförelse med de som dagligen mottog färre än 30 stycken e-post som i majoriteten. De arbetsrelaterade effekterna av IO visade också på ett större instämmande i påståenden hos de personer som dagligen mottog fler e-post än 30 stycken, i jämförelse med de som mottog färre.

På fråga 3.2 om individerna upplevde att de hade all information de behövde för att göra sitt arbete på ett bra vis, svarade en majoritet på 56 % att de oftast hade tillräckligt med information. Medelvärdet var på 3,7. Resultatet på frågan presenterat i diagram 4.3. Medelvärdet på 3,7 pekar på att de flesta kände att de ibland eller oftast hade tillgång till nödvändig information för att göra sitt arbete. Eftersom endast 11 % uppfattade att de alltid hade tillgång till all information de behövde, samma svarsfrekvens som de som sällan kände att de hade tillgång till all information, visar resultatet på att det viss mån saknas en övergripande uppfattning att alltid ha all information tillgänglig för att på ett bra vis kunna utföra sitt arbete. Detta kan kopplas till de problem som ofta finns i att utforma informationssystem och intranät som helt överensstämmer med krav och behov hos användare (avsnitt 2.3). Skillnader i behov och krav hos individer gör det svårt att välja ut vad för information som skall finnas tillgänglig för att passa ”alla”. Våra resultat pekar på att individer oftast ansåg sig ha tillgång till nödvändig information, men uppfattningarna varierade och det faktum att 11 % sällan ansåg sig ha det underlag de behövde, och 22 % endast ibland, tolkar vi ses som ett problem. Troligtvis finns informationen där men svårigheten blir är att finna användbar information den i den mängd som finns. Mycket kunskap finns också hos medarbetarna själva och att det är viktigt att ta hjälp av varandra och våga sprida kunskapen inom företaget.

Intranätets struktur är inte alltid utformat på ett sätt där specifik information snabbt går att hitta, detta påvisas i diagram 4.4. Medelvärdet 3.4 visar att de flesta upplevde att det ibland eller ofta fanns för mycket information tillgänglig på intranätet som de inte ansåg sig ha tid att ta del utav. Dock är det svårt att avgöra om detta verkligen skulle vara en bidragande orsak till IO. Vad som kan resultera av känslan av att det finns för mycket information tillgänglig kan vara problem i att urskilja relevant och kvalitativ information. Detta överensstämmer med de problem som presenterats tidigare med svårigheter i att urskilja värdefull information ur en större kvantitet. Resultaten överensstämmer även med tidigare forskning som beskriver om svårigheten att hitta nyttosam information (avsnitt 2.2.4). Tillgången av för mycket information resulterar i att individer slösar mycket tid att leta efter relevant och värdefull information, där även tidsförlust uppstår som ett fortsatt problem (avsnitt 2.3).

Resultaten från vår undersökning skulle kunna tyda på att företagen inte har marknadsfört sina intranät på korrekt vis för att förena användaren med systemet. Är intranätets information strukturerad kan tillståndet förhindras att medarbetare går miste om viktig information. Även utbildning är en viktig faktor för att användaren smidigt ska hitta relevant information för dens specifika ändamål (avsnitt 2.2.1).

### 6.3.2 Tid

Vi undersökte om det förekom någon skillnad i upplevelsen av de olika symptomen beroende på hur människor tillbringade mer tid åt intranät och e-post. Tabell 4.8 visar den tid som individerna sade sig spendera på respektive. Utifrån den tid personer la på e-post gjorde vi en jämförelse gentemot de symptom och effekter av IO som vi undersökt. Vi sammanställde en jämförelse mellan de personer som spenderade mer än en timme och de som spenderade mindre än en timme på att hantera sin e-post dagligen. Detta för att se om det förekom någon skillnad i upplevelsen av de olika symptomen. Resultatet visas i tabell 4.9. Vad som tydligt går att se är att majoriteten av de som hanterade e-post mer än en timme per dag instämde delvis på de psykiska och fysiska symptomen. De som hanterade e-post mindre än en timme per dag höll oftast inte alls med att de upplevde symptomen.

Resultat av en tidigare gjord studie (avsnitt 2.2.2) påvisas även i vår undersökning. I tabell 4.9 och 4.10 kan vi tydligt se att de personer som uppgav att de spenderade mer tid på att hantera sin e-post också upplevde effekter och symptom av IO i högre grad. Extra tydliga var resultaten av symptomen på en fysisk och psykisk nivå, där individer som spenderade mer tid på att hantera e-post i högre grad höll med i påståendena kring upplevelsen av symptomen. Vår slutsats av detta blir således att desto mer tid som ägnas åt att hantera e-post, desto högre blir upplevelsen av symptom och effekter orsakade av IO. Att tiden du spenderar i hantering av e-post påverkar din totala upplevelse av symptom och effekter av IO visar sig ha en tydlig påverkan.

I resultatet gällande önskan att ha mer tid till att ta del av information på intranät samt hantera e-post, visade våra resultat på medelvärden för 2,8 för intranät och 2,5 för e-post. Diagram 4.5 visar även resultatet att majoriteten svarade ”ibland” (42 % för e-post och 44 % för intranät). Dessa resultat kan vi koppla samman med analysen av frågan om individer ansåg att de fanns för mycket information tillgänglig på intranäten att ej hinna ta del av. Trots att de flesta (ibland och ofta) inte ansåg sig hinna ta del av all information fanns det ingen övervägande önskan att de ville ha mer tid till ändamålet. Personerna i vår undersökning verkar ha all nödvändig information de behöver för att göra sitt arbete (föregående fråga), och därmed inte ha något behov till mer tid att ta del av information på intranätet. Det samma gäller för frågan kring e-post, där medelvärdet var ännu lägre, och de flesta endast ibland eller sällan ansåg sig vilja ha mer tid att lägga på e-post. Ett överflöd av information finns men intresset att ta del utav den existerar inte i någon hög grad.

### 6.3.3 Kvalitet/värde

Diagrammen 4.6 samt 4.7 visar en tydlig likvärdighet i svarsalternativet ”de flesta”, där majoriteten (70 % respektive 68 %) ansåg att de e-post som skickades samt togs emot var av värde för deras samt andras arbete. Dock skiljer sig svaren åt gällandes resterande av de tillfrågade. Hela 30 % ansåg att endast få utav de e-post de dagligen mottog var av värde för deras arbete och ingen svarade att alla e-post de mottog var av värde för deras arbete. Jämförelsevis ansåg 26 % att alla de e-post de skickade var av värde och endast 2 % ansåg att



få utav de e-post de skickade var av värde. Här syns en tydlig differens i att folk ofta anser att den information de själva skickar är av värde och att information som de mottager inte anses lika värdefull. Detta blir extra tydligt i en jämförelse av medelvärdena som skiljer sig mellan de två frågorna, 3,2 (skickade) respektive 2,7 (mottagna). Resultaten stödjer tidigare undersökning som tyder på att vi ofta mottager mer information än vad vi kan hantera och som inte är av värde för oss men som potentiellt skulle kunna vara det för någon annan. Personen som skickar informationen anser att det är av värde medan mottagaren av meddelandet inte anser det ha samma nivå av värde (avsnitt 2.1).

Resultat på frågan 3.5: ”Anser du att du kan ta till dig/förstå all information du tar del utav?” presenteras i diagram 4.8. Medeltalet på 4,0 talar för en övergripande uppfattning att individerna förstår och kan ta till sig det mesta. Resultatet att hela 85 % känner att de ofta eller alltid kan förstå den information de tillgodoses tolkar vi som att kvaliteten på informationen är relativt hög. Detta resonemang stärks av diagrammet 4.9 som visar på hur stor del av informationen som individen förses med som denna anser vara ostrukturerad/av låg kvalitet. Här visar hela 87 % på att det endast är en liten del, och inte någon har svarat att det är ”all information”. Även detta resultat pekar på att kvalitet och förståelse för den information som individer faktiskt tillgodosetts av är förhållandevis hög. Här får vi anledning att beakta att information är data som vi faktiskt har förstått och behandlat (avsnitt 2.2.4). För att det skulle vara ett problem eller något vi uppfattar som ett överflöd skulle de vara data i den form vi inte kan förstå eller hantera den. Således är den information som individer mottager redan hanterad och går att förstå, och istället skulle de vara all den information som de inte mottagit som kunde varit ett problem. Symptom och effekter av IO kan bero på kvalitetsbrist och att individer ej förstår information som de mottager, men vad vår undersökning pekar på är att den information som folk faktiskt tar del utav inte är av låg kvalitet eller ostrukturerad i någon större utsträckning.

#### 6.3.4 Organisationskultur

En majoritet i vår undersökning (87 %) svarade att det arbetade övertid max 5 timmar veckovis (presenterat i diagram 4.10). Endast 6 personer uppgav att de arbetade över mer än 5 timmar varje vecka. I frågan om arbetsklimatet (presenterat i diagram 4.11) ansågs uppmuntra till övertidsarbete var svaren mer spridda och de flesta ansåg att det ibland (38 %) gjorde det. Många svarade även att företagskulturen inte alls uppmuntrade till detta och kanske var det även därför våra resultat pekade på att inte speciellt många arbetade någon utmärkande övertid i veckan.

Utifrån frågorna om hur mycket övertid individerna arbetade samt om personerna ansåg att klimatet på deras arbetsplats uppmuntrar till övertidsarbete undersökte vi även vad de personer som arbetade över mer ansåg i frågan om företagets uppmuntran till övertidsarbete. Denna jämförelse ville vi göra för att se hur de som arbetade mer uppfattade att trycket från företagets sida var till denna typ av extraarbete. Diagram 4.12 visar resultatet på vad de som arbetade över mer än 5 timmar per vecka uppfattade i frågan. Här menar hälften av de tillfrågade att arbetsklimatet i hög grad uppmuntrar till övertid och medeltalet hamnar på 4,0.

Detta kan jämföras med det medelvärde som låg på 2,7 för alla tillfrågade i tabell 4.11. De som arbetar över mer, upplevde således också en större uppmuntran till övertidsarbete på arbetsplatsen. Följaktligen troligtvis svaret på varför de arbetade över mycket, företagskulturen ansågs uppmuntra till det.

För att avgöra vidare detta övertidsarbete kunde ha ett samband med symptom och effekter av IO gjorde vi ett urval utav de personer som arbetade över mer än 5 timmar per vecka och deras upplevelse av IO. Tabell 4.11 visar resultatet och skillnaderna för de psykiska och fysiska symptomen och tabell 4.12 för de arbetsrelaterade effekter. Vad som tydligt går att utläsa från tabell 4.11 är att uppfattningen av IO i samtliga psykiska samt fysiska symptom förutom en (negativ påverkan på privatliv), visar på delvis eller helt instämmande. I uppfattningen av frustration, trötthet och stress som symptom av IO instämde majoriteten helt.

Utav dessa personer som arbetade över mer såg vi även en högre grad av samtycke på upplevelser av psykiska och fysiska symptom och arbetsrelaterade effekter orsakade av IO. Av detta kan vi dra slutsatsen från vår undersökning att de som arbetade mer övertid också upplevde en högre grad av IO. Känslan av frustration, trötthet och stress upplevdes med klar majoritet av de som arbetade mer än 5 timmar per vecka. Detta överensstämmer med teorier som presenterat hur uppmuntran till övertidsarbete från arbetsplatsen kan leda till IO och med tidigare forskning som pekat på att arbetskultur har en betydande roll som källa till IO (avsnitt 2.2.2). En lösning för att komma till bukt med problemet med detta kan vara att administrativ hjälp används i högre grad. Många arbetsgivare är troligtvis inte medvetna om att deras medarbetare känner ett slags tvång att arbeta övertid och cheferna saknar verktyg för att kunna åtgärda problemet. Om företagen inte försöker underlätta arbetssituationen för medarbetarna och arbetar för att undvika att uppmuntra övertidsarbete kommer det i det långa loppet leda till ännu fler negativa konsekvenser. Detta kan komma i form exempelvis fler sjukersättningar som en respons på de hälsoproblem som kan uppstå av att människor drunknar i arbete.

Resultatet i diagram 4.12 visar att ett stort antal individer tar del av information utanför ordinarie arbetstid. Frågan vi ställer oss är varför människor känner behovet att kolla e-posten och intranätet utanför arbete? Är det möjligtvis resultatet av företagets uppmuntran till att arbeta mer som gör att människor känner att de måste hålla sig uppdaterade även utanför arbetstid? Eller är det ett individuellt kontrollbehov där personen i fråga känner ett behov av att veta mer och hålla sig informerad? Eller är det kanske främst den nya teknologins fel? Idag finns möjligheter till ständig access av e-post i privata mobiltelefoner samt möjligheter att koppla upp sig mot företagets intranät snabbt och enkelt hemifrån. Dessa innovativa tekniska lösningar bidrar således även till problem med övertidsarbete och ger åtkomst till mer information. Att arbeta och hantera e-post utanför arbetstid bidrar till ännu mer IO och att vår undersökning visar på följande resultat tyder på ännu en orsak till IO som överensstämmer med tidigare forskning och reflektioner (avsnitt 2.2.2).

### 6.3.5 Individ och roller

Tidigare forskning (avsnitt 2.3) visar på att det inte var någon större skillnad i upplevelsen av IO mellan män och kvinnor. Vad vi tydligt kan se i resultaten från vår undersökning är att kvinnor i samtliga psykiska och fysiska symptom (se tabell 4.13) upplevde att IO påverkade dem i högre grad än vad män uppgavs uppleva. I kategorin, frustration, var det fler män som instämde helt i påståendet (15 %) i jämförelse med kvinnorna (10,5 %). I stressymptomet var de i männens fall lika många som inte instämde alls och instämde delvis, medan de hos kvinnorna fanns en klar majoritet i delvis instämmande.

När vi jämförde de arbetsrelaterade effekterna utifrån tabell 4.14 kunde vi se ytterligare belägg på att resultatet i vår forskning visar på att det finns en skillnad mellan kvinnor och män. Männens svarade att de inte alls instämde i flertalet av effekterna i högre grad än kvinnorna (undantagsvis i effekten av strategiska missar för företaget där kvinnorna var mer fördelade i sina svar mellan instämmer inte alls och instämmer helt). Största skillnaden i de arbetsrelaterade effekterna var att männen i något högre grad instämde helt till samtliga påståenden (27 %) i jämförelse kvinnorna (26 %). Det var dock en förhållandevis liten skillnad, och den största skillnaden fanns istället i svarsalternativet instämmer inte alls, där fler män än kvinnor valde att lägga sina svar. Kvinnorna svarade i högre grad än männen att de instämde delvis med effekterna. Upplevelsen av att IO orsakar effekter i arbetsrelaterade frågor kan vi således generellt säga upplevs i högre grad hos kvinnor än hos män enligt vår undersökning. Vår undersökning visar till viss del på de distinkta skillnader som finns mellan män och kvinnor, där kvinnan är mer anspråkslös och lägger vikt i trygghet och bra stämning på sin arbetsplats i jämförelse med män som beskrivs som mer självhävande och prioriterar sitt eget arbete i högre grad. Kvinnorna upplevde negativa effekter och symptom i högre grad i form av negativ effekt på gemenskap mellan kollegor samt på avdelningen och företaget. (avsnitt 2.2.3).

Vad som tydligt gick att utläsa utifrån vår undersökning var att de personer som besatt en chefsposition i större utsträckning upplevde de psykiska och fysiska symptomen (se tabell 4.15). Det var ett klart högre antal som instämde helt med symptomen i jämförelse med de som ej besatt en chefsposition. I frågan om de arbetsrelaterade effekterna fanns generellt ett större medhåll från chefer än övriga anställda, och här svarade majoriteten totalt att de instämde helt i påståendena (se tabell 4.16). I frågan om strategiska missar för företaget, där de flesta icke-chefer ej instämde alls eller inte visste vad de skulle svara, fanns en majoritet av chefernas svar i kategorin instämmer helt. Detta kan vi också tolka som att frågan är av mer vikt för en chef som arbetar mer med företagsstrategiska frågor. Viktigt att komma ihåg är att vi endast hade fem stycken svarande chefer, och den generella upplevelsen för just chefer blir inte helt rättvisande att basera på endast dessas svar. I större undersökningar på just chefers uppfattning av IO (presenterade i avsnitt 2.3) var upplevelsen av IO i många fall relativt stor, och detta stämmer överens med de resultat vi fått fram. Att det finns en skillnad i upplevelsen av IO beroende på om du har en chefsposition eller ej visar vår undersökning också tydliga tecken på. Att så mycket som 80 % av cheferna väljer att ignorera information talar tydligt för problem med IO.

Andra faktorer som nämnts i tidigare studier gällandes kunskapsnivå, bakgrund, behov etc. (avsnitt 2.2.3) har vi inte haft möjlighet att testa i denna undersökning. Men att sådana faktorer skulle vara betydande i förhållande till upplevelsen av IO verkar troligt då våra resultat visar på mycket variation och aldrig påträffades en helt framträdande majoritet av svar i någon av symptom (se tabell 4.3 och 4.4).

## 6.4 Hantering

Det finns många olika sätt att hantera IO och vi valde att undersöka det på en övergripande nivå (se avsnitt 2.4). Enkäten innehöll både frågor kring hur individen själv valde att hantera eventuell IO samt om företagen i sig gjorde något specifikt. Det var intressant att se att vår undersöknings resultat visade på liknande resultat gjord av tidigare forskare (se avsnitt 2.2). Vår undersökning visar att 67 % av de tillfrågade anser att företaget de jobbar på försöker att hantera problemet IO genom spamfiltrering. Detta stämmer överrens med tidigare redogörelse för att filtrerande funktioner behövs (avsnitt 2.2.4). Ett sätt att motverka att information skickas till de som inte har behov av det eller är intresserade av det specifika ämnet är genom att utforma en behovsanalys vilket ligger i linje med de 49 % av de tillfrågade som ansåg att företaget tog hänsyn till alternativet ”Genom begränsning av information (avsnitt 2.2.1).

I det sammanställda resultatet som visas i tabell 4.17, fanns möjligheten att bocka för flera alternativ som de ansåg överensstämde med ens egen uppfattning. Ett av alternativen i frågan var ”Jag anser inte att företaget jag arbetar på gör något speciellt för att begränsa informationsöverflöd”. De 14 personer som bockat för detta alternativ, hade dock också valt att boka för några av de andra svarsalternativen. Vilket antingen påvisar att personerna i fråga inte har läst igenom/uppfattat frågan korrekt eller att de bockat i svar på måfå. Det kan också berott på att de ansåg att företaget de arbetar på hade kunnat vidta ytterligare åtgärder för att hantera IO, det vill säga att de inte ansåg till exempel spamfiltrering vara en bra lösning på problem med just IO. 7 % ansåg att företaget hanterade IO genom tekniska lösningar som automatiskt sorterade väsentligt information för deras specifika intresse. Detta måste ses som en relativt liten del av dem och troligen görs inte speciellt mycket från företagssida för att kategorisera information efter olika individers intressen och behov.

Resultatet som visas i tabell 4.18 kan kopplas samman med det resonemang som säger att rotproblemet av IO ligger i stressen som skapas av moderna arbetsförhållanden där människors jobb hotas, eller där deras arbetsbörda ökas eller på andra vis skapar ett defensivt beteende (avsnitt 2.2.2). Även att det som kan uppfattas som IO kan istället vara ett arbetsöverflöd stämmer överrens med det faktum att genom att undvika att gå igenom arbetets e-post/intranät utanför arbetstid kan motverka IO (avsnitt 2.4). De 24 % som valde att endast på bestämda tidpunkter kolla sin e-post kan knytas an med tidigare förda resonemang att individen måste vara beredd på att ta emot information för att kunna behandla och ta del av den på bästa sätt (avsnitt 2.2.3).

#### 6.4.1 Push- och pulltekniker

I fråga 3.7 ”Upplever du att mycket icke relevant information skickas till dig?”, besvarade en majoritet på 58 % att de ibland upplevde detta. Medelvärdet av de besvarade var 3,1, vilket alltså tyder på en upplevelse hos de tillfrågade att mycket icke relevant information skickas till dem. Resultatet presenterades i diagram 4.14. Information måste ha ett värde för att göra nytta, problemet är att avgöra för vem information är av värde för (avsnitt 2.1). Att mycket information skickas ut som ej anses som relevant, kan istället bidra till att vi väljer att ignorera den (avsnitt 2.1). I detta fall där de flesta svarande att de ibland mottog icke relevant information, ger uttryck åt en bidragande effekt till IO. Information som skickas till en individ och stör dess aktuella fokus som inte heller har någon relevans för dess arbete, anser vi, precis som andra författare visar på en negativ effekt i personens arbete (avsnitt 2.1).

Diagram 4.15 återger resultat på frågan om individen upplever att den själv har möjlighet att välja information denna vill ta del av. Detta diagram återger ett resultat som ännu en gång kan sammankopplas med intranätets struktur. Informationen finns där och vår undersökning visar att majoriteten av medarbetarna (42 %) svarar att de ofta har möjlighet att själva ta del av den information de vill. Det finns således ingen begränsning av vad personer kan nå, problemet är istället att hitta rätt i det som finns.

Resultatet från tidigare fråga 4.1 visar även att 40 % av de tillfrågade ansåg att företaget lät sina medarbetarna själva välja vilken information de ville ta del av samt att 24 % ansåg att de kunde begränsa vilken information de ville tillgodoses med. Även detta kan kopplas samman med pull-modellen, där ansvaret måste ligga hos informationssökaren (avsnitt 2.4.1).

## 7 Sammanfattning

Svårigheten med vårt ämnesval är att fastställa exakt vad IO är. Är det en känsla eller upplevelse, eller är det faktumet att vi idag lever i ett samhälle präglad av information som når oss från alla håll och kanter?

Vår undersökning styrker tidigare resonemang om att mängden information som dagligen sprids och den allt ökade kvantiteten som uppstår är en av de största orsakerna till IO. Vi ser en högre effekt av IO i samband med fall där individer mottager en större kvantitet av information, och då främst e-post. Det råder inga tvivel om att effekten av att dagligen mottaga en stor mängd information blir negativ för en individ, både psykiskt och fysiskt samt i dess arbete. Vårt undersökningsresultat visar på att vi ofta mottager mer information än vad som är av värde för vårt arbete, information som för oss uppfattas som irrelevant. Det finns en klar differens i vad olika människor anser vara av värde i information och detta styrker resonemang kring problem med att utforma informationssystem och intranät som passar alla typer av krav och önskemål. Detta talar således för problem i att tillgodose med relevant och värdefull information. Av vår undersökning framgick att endast en liten del av den informationen som personer mottog var av låg kvalitet. IO innebär således inte problem som beror på bristande kvalitet i den information som finns och mottages, utan handlar snarare om att finna rätt information för ens eget ändamål.

Men att bara förklara IO som ett problem av överdriven kvantitet räcker inte. Våra resultat pekar även på att ju mer tid vi lägger på att hantera information, desto mer ökar symptom och effekter av IO. Tidsaspekten visar sig alltså vara en viktig del att ta hänsyn till. Denna aspekt ser vi även tydligt i den tidsförlust som en klar majoritet uppfattar som en arbetsrelaterad effekt av IO. Denna orsak har självklart ett nära samband med kvantitet, då tidsförlusten uppkommer av att tvingas sälla bland de stora mängder av information som finns tillgänglig för att hitta rätt.

Genom vår ingående analys ser vi även hur övertidsarbete påverkar IO. Vi ser tydligt hur personer som arbetar över mer upplever symptomen i högre grad än de som inte jobbar över i samma utsträckning. IO är följaktligen även påverkat av företagskultur och organisationsuppbyggnad, något vi säkerligen hade kunnat se ännu fler influenser av om vi studerat flertalet typer av företag med olika kulturer.

Orsakerna till IO är flera, men främst visar vår undersökning på att kvantitet, tid och arbetsmiljö skulle vara de orsaker som främst påverkar uppkomsten av IO. Problemen kan inte skyllas på teknologin som förmedlar informationen (till exempel e-post eller internet) då detta endast är kommunikationsmedlet och kanalen. Inte heller kan vi skylla på den eller det som förmedlar informationen och bidrar till den ökade informationen eftersom varje människa har olika uppfattningar av som viktigt och av värde att förmedla till andra. Här kommer kvalitetsaspekten in som dock är desto svårare att se som en direkt faktor till IO i vår

undersökning, då våra resultat inte visade på några större problem med mycket ostrukturerad, lågkvalitativ information.

Utöver dessa orsaker visar vår undersökning också väldigt tydligt på att uppfattningen är olika från individ till individ. Här spelar individens egen personlighet och känslomässiga tolkning in. Hur en individ tolkar något kan bero på social bakgrund, kön, ålder, befattning och kommunikationsbeteende, och det är den individuella upplevelsen som slutligen avgör i vilken mån en person upplever IO. Enligt vår undersökning upplever kvinnor i högre grad effekter och symptom orsakade av IO, likaså människor som innehar chefspositioner. Biologiska förutsättningar precis som befattning visar sig ha betydelse för upplevelsen av IO.

Det är svårt att finna en generell uppfattning av hur IO påverkar människor. Att resultatet från vår undersökning visar på en spridning i de olika symptomen och effekterna tyder på det är individuellt vad upplevelsen av IO är. Att symptomen och effekterna också förstärker och påverkar varandra är viktigt att komma ihåg. Upplevelser av exempelvis tidsförlust på grund av IO påverkar i sin tur individens stressnivå och slutligen även dess nivå av välmående och hälsa. Det ena leder till det andra. Vad som emellertid säkert kan sägas är att majoriteten av människor upplever IO på ett eller annat sätt. De psykiska och fysiska symptom som människor i majoritet upplever antingen delvis eller helt visar sig i form av:

- stress
- trötthet
- frustration

I arbetet upplever en majoritet antingen delvis eller helt:

- tidsförlust
- en negativ effekt på sitt arbete
- reducerad produktivitet
- lägre arbetstillfredsställelse
- överanvändning av e-post i brist på bättre kommunikationskanaler
- valet att ignorera information

Det vår undersökning visar på är att många människor trots allt upplever negativa effekter som de anser sig bero av ett informationsöverflöd. Att öka medvetenheten kring detta hos människor och på så vis tillsammans arbeta för att försöka begränsa information, i den mån det är möjligt, skulle säkerligen bidra till en bättre arbetsmiljö. Upplevelsen av att mottaga en större mängd information anses som mer problematisk än att själv få välja att ta del av det individen anser sig behöva. Att arbeta för en mer utbredd ”pullteknologi” där människor själva har valet att söka upp information de vill komma åt skulle kunna vara en bit på vägen för företag att hantera problemet. Om företag även varit mer medvetna kring det faktum att övertidsarbete har en sådan stark påverkan på upplevelsen av IO kunde de istället för att uppmuntra människor att jobba extra hade arbetat för att försöka begränsa denna typ av arbete. De negativa effekterna av IO anser vi är viktigare att försöka begränsa, än att jobba för den eventuella nyttan övertidsarbete skulle kunna ha för företaget. Hade företag istället arbetat aktivt för att begränsa människors möjligheter att ta del utav arbetsrelaterad information

utanför ordinarie arbetstid, hade företagen säkerligen även minskat upplevelserna av IO hos sina anställda.

Någon definitiv lösning på IO finns troligen inte eftersom problemet ligger i individens egen uppfattning. En möjlig lösning skulle vara för människor att begränsa tiden de spenderar åt e-post och intranät, för att undvika att utsättas för problemen i samma utsträckning. Endast en fjärdedel av de tillfrågade uppgav att de endast tog del av informationen under vissa tidpunkter. Hade fler följt detta exempel hade möjligtvis känslan av IO minskat. Företagen behöver strategier för att hantera e-post och informations flöde. Mer lösningar än spamfiltrering behövs tillföras. Trots att många anser att de inte skickar ut information i onödan, finns ändå en markant skillnad för vad sändaren anser är viktigt att skicka ut och vad mottagaren anser är av värde att ta emot.



## 8 Slutsats

IO existerar i olika grad för olika personer i deras arbetsliv och uppstår i olika symptom och effekter. En majoritet utav människor upplever negativa effekter orskade av IO, och då främst i form av bland annat stress, tidsförlust och frustration. Men mycket av upplevelsen är individuell och varierar från person till person och även situationen denna ställs inför. Orsakerna till IO är flera och verkar i nära samband med varandra. Främst handlar det om den mängd information som finns tillgänglig och då främst den som skickas direkt till mottagaren, där personen inte själv har valet att ta del av information. Förutom kvantitet påverkas också uppfattningen av IO av faktorer såsom informationskvalitet, organisationskultur samt individens egen personlighet och bakgrund. Hantering av IO finns inte i någon större utsträckning på företag förutom genom spamfiltrering och till viss del begränsning av information. IO upplevs som ett problem för individen själv att hantera och många menar på att företaget de arbetar på inte aktivt arbetar för att begränsa informationsöverflöd

## Bilagor

### Bilaga 1 – Följebrev till enkät

Hej!

Vi är två studenter från Lunds Universitet som studerar på Institutionen för Informatik. Vi skriver nu vår kandidatuppsats som undersöker uppfattning och hantering av informationsöverflöde i företag. Vårt syfte att reda ut hur en större informationsmängd påverkar individer i dess arbete och vad som eventuellt görs för att hantera de negativa effekterna utav det.

Enkäten består av 25 frågor på fyra sidor och tar ungefär 5 minuter att besvara.

Vi hoppas att du kan dig tid att besvara dessa frågor och uppskattar din medverkan.

Länk till enkäten:

<http://www.surveymesh.se/s/survey/anon?id=190a86d7-e613-4d3a-af5d-be5dd19808ad>

Har ni några frågor eller kommentarer, kontakta oss gärna på:

[lisa.saren@gmail.com](mailto:lisa.saren@gmail.com)

[akoral.selma@gmail.com](mailto:akoral.selma@gmail.com)

Tack på förhand!

Vänliga hälsningar

Lisa Sarén & Selma Akoral

## Bilaga 2 – Enkät

### Uppfattning av informationshantering på din arbetsplats

Denna enkät syftar till att reda ut hur en större informationsmängd påverkar individer i deras arbete och vad som eventuellt görs för att hantera negativa effekter utav det.

Gör enkäten

### 1 Allmänt

1.1 Kön? \*

- Kvinna  
 Man

1.2 Hur gammal är du? \*

- 10-20 år  
 21-30 år  
 31-40 år  
 41-50 år  
 50-60 år  
 60+

1.3 Har du en chefsroll? \*

- Ja  
 Nej

1.4 Vilket företag arbetar du på? \*

Nästa sida

## 2 Din arbetssituation

2.1 Hur stor del av tiden du befinner dig på ditt arbete ägnar du åt information som finns tillgänglig på intranätet? \*

- 0-30 min
- 31-60 min
- 61-90 min
- Över 90 min

2.2 Hur stor del av din arbetstid ägnar du dig åt att skriva och svara på e-post? \*

- 0-30 min
- 31-60 min
- 61-90 min
- Över 90 min

2.3 Hur många e-post skickar du varje dag? \*

- 0-10 st
- 11-20 st
- 21-30 st
- 31-40 st
- 41-50 st
- Över 50 st

2.4 Hur många av de e-post du skickar varje dag anser du vara av värde för dig och den du skickar till? \*

- |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Inga                  | Få                    | De flesta             | Alla                  |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2.5 Hur många e-post tar du emot varje dag? \*

- 0-10 st
- 11-20 st
- 21-30 st
- 31-40 st
- 41-50 st
- Över 50 st

2.6 Hur många av de e-post du tar varje emot varje dag anser du vara av värde för ditt arbete? \*

- |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Inga                  | Få                    | De flesta             | Alla                  |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2.7 Hur många timmar per vecka jobbar du över? \*

- 0-5 timmar
- 6-10 timmar
- 11-15 timmar
- 16-20 timmar
- Över 20 timmar

2.8 Anser du att klimatet på din arbetsplats uppmuntrar till övertidsarbete? \*

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Inte alls             | Lite                  | Ibland                | Mestadels             | I hög grad            |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2.9 Händer det att du, utanför arbetstid, kollar e-post och/eller intranät? \*

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Inte alls             | Sällan                | Ibland                | Ofta                  | Dagligen              |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 3 Uppfattning av informationsöverflöde

3.1 Uppfattar du att det finns för mycket information tillgänglig på företagets intranät, som du inte har tid att ta del av? \*

Inte alls   Sällan   Ibland   Ofta   Alltid

3.2 Anser du att du har tillgång till all information du behöver för att kunna utföra ditt arbete på ett bra sätt? \*

Inte alls   Sällan   Ibland   Ofta   Alltid

3.3 Önskar du att du hade mer tid att lägga på att läsa och besvara e-post? \*

Inte alls   Sällan   Ibland   Ofta   Alltid

3.4 Önskar du att du hade mer tid att ta del av information tillgänglig på intranätet? \*

Inte alls   Sällan   Ibland   Ofta   Alltid

3.5 Anser du att du kan ta till dig/förstå den information du förses med? \*

Inte alls   Sällan   Ibland   Ofta   Alltid

3.6 Upplever du att du själv kan välja vilken information du vill ta del av? \*

Inte alls   Sällan   Ibland   Ofta   Alltid

3.7 Upplever du att mycket icke relevant information skickas till dig? \*

Inte alls   Sällan   Ibland   Ofta   Alltid

3.8 Hur stor del av den information du förses med är ostrukturerad/av låg kvalitet? \*

Ingen alls   Liten del   Stor del   All

## 3.9 Hur uppfattar du att för mycket information påverkar dig psykiskt/fysiskt?

"Jag uppfattar att för mycket information..."

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Vet ej/Ingen uppfattning
påverkar min hälsa negativt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ger mig obehagskänslor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gör mig frustrerad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gör mig trött	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gör mig stressad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
har en negativ påverkan på mitt privatliv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gör mig utmattad/överbelastad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 3.10 Hur uppfattar du att för mycket information påverkar ditt arbete?

I vilken grad instämmer du på följande effekter

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Vet ej/Ingen uppfattning
Tidsförlust	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Negativ effekt på arbete	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reducerad produktivitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tar sämre beslut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Negativ påverkan på företaget/avdelningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Förlust av/lägre arbetstillfredsställelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Negativ effekt på gemenskap mellan kollegor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Strategiska missar för företaget	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Större tolerans av fel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väljer att ignorera en del information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationskanal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Föregående sida

Nästa sida

## 4 Hur hanterar du och företaget du jobbar på information?

### 4.1 På vilket/vilka av följande sätt anser du att företaget du arbetar på försöker motverka informationsöverflöd? \*

- Genom begränsning av information. All information skickas inte till/delas inte med alla i intranätet/genom e-post
- Genom spamfiltrering
- Genom möjlighet att begränsa vilken information som jag tillgodoses med. T.ex. genom att jag har möjlighet att ange ett specifikt intresseområde som jag vill få information kring
- Genom att jag själv får välja att ta del av information från intranätet och att det skickas inte ut till min inkorg. Det är upp till mig själv att ta del av information när jag vill och kan
- Genom tekniska lösningar som utifrån min bakgrund, mina intressen etc. automatiskt sorterar ut och tillhandahåller mig med information som kan vara väsentlig för mig och mitt arbete
- Jag anser inte att företaget jag arbetar på gör något speciellt för att begränsa informationsöverflöde
- Annat

### 4.2 Om du svarat annat på föregående fråga, vänligen specificera ditt svar nedan:

### 4.3 Vad gör du själv något för att motverka informationsöverflöd? \*

- Filtrerar e-post i olika kategorier, t.ex. efter hur "viktiga" de är
- Läser endast e-post/tar del av information under vissa bestämda tidpunkter
- Går inte igenom arbetets e-post/intranät när jag är ledig
- Skickar inte ut information i onödan till andra
- Jag gör ingenting
- Annat

### 4.4 Om du svarat annat på föregående fråga, vänligen specificera ditt svar nedan:

[Föregående sida](#)[Spara](#)

## Bilaga 3 – Resultat av enkätundersökning

### Informationshantering

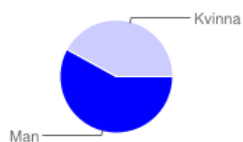
#### Översikt

Antal påbörjade enkäter 45st

Antal avslutade enkäter 45st

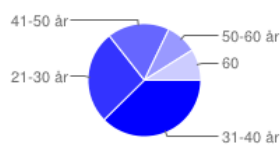
#### Kön?

Man	26 (57,8%)
Kvinna	19 (42,2%)



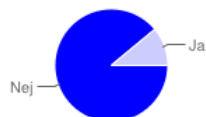
#### Hur gammal är du?

31-40 år	17 (37,8%)
21-30 år	12 (26,7%)
41-50 år	8 (17,8%)
50-60 år	4 (8,9%)
60+	4 (8,9%)
10-20 år	0 (0%)



#### Har du en chefsroll?

Nej	40 (88,9%)
Ja	5 (11,1%)



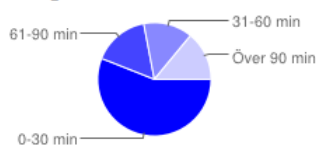
#### Vilket företag arbetar du på?

[Visa textsvar](#)



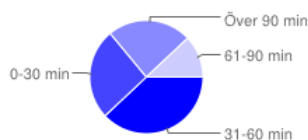
**Hur stor del av tiden du befinner dig på ditt arbete ägnar du åt information som finns tillgänglig på intranätet?**

0-30 min	24 (55,8%)
61-90 min	7 (16,3%)
31-60 min	6 (14,0%)
Över 90 min	6 (14,0%)



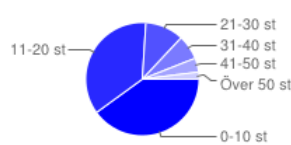
**Hur stor del av din arbetstid ägnar du dig åt att skriva och svara på e-post?**

31-60 min	16 (38,1%)
0-30 min	11 (26,2%)
Över 90 min	10 (23,8%)
61-90 min	5 (11,9%)



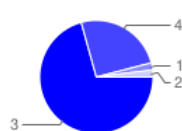
**Hur många e-post skickar du varje dag?**

0-10 st	18 (40,0%)
11-20 st	16 (35,6%)
21-30 st	5 (11,1%)
31-40 st	3 (6,7%)
41-50 st	2 (4,4%)
Över 50 st	1 (2,2%)



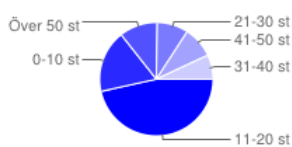
**Hur många av de e-post du skickar varje dag anser du vara av värde för dig och den du skickar till?**

3 De flesta	31 (70%)
4 Alla	11 (25%)
1 Inga	1 (2%)
2 Få	1 (2%)
Medelvärde	3.2



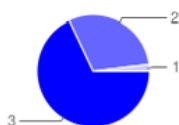
**Hur många e-post tar du emot varje dag?**

11-20 st	21 (46,7%)
0-10 st	8 (17,8%)
Över 50 st	5 (11,1%)
21-30 st	4 (8,9%)
41-50 st	4 (8,9%)
31-40 st	3 (6,7%)



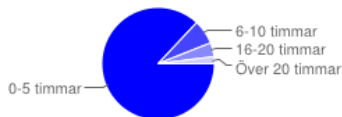
**Hur många av de e-post du tar varje emot varje dag anser du vara av värde för ditt arbete?**

3 De flesta	30 (68%)
2 Få	13 (30%)
1 Inga	1 (2%)
4 Alla	0 (0%)
Medelvärde	2.7



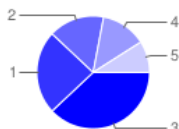
**Hur många timmar per vecka jobbar du över?**

0-5 timmar	39 (86,7%)
6-10 timmar	3 (6,7%)
16-20 timmar	2 (4,4%)
Över 20 timmar	1 (2,2%)
11-15 timmar	0 (0%)



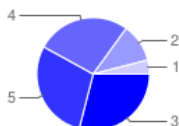
**Anser du att klimatet på din arbetsplats uppmuntrar till övertidsarbete?**

3 Ibland	17 (38%)
1 Inte alls	11 (24%)
2 Lite	7 (16%)
4 Mestadels	6 (13%)
5 I hög grad	4 (9%)
Medelvärde	2.7



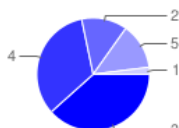
**Händer det att du, utanför arbetstid, kollar e-post och/eller intranät?**

3 Ibland	13 (29%)
5 Dagligen	13 (29%)
4 Ofta	12 (27%)
2 Sällan	5 (11%)
1 Inte alls	2 (4%)
Medelvärde	3.6



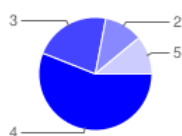
**Uppfattar du att det finns för mycket information tillgänglig på företagets intranät, som du inte har tid att ta del av?**

3 Ibland	17 (38%)
4 Ofta	15 (33%)
2 Sällan	6 (13%)
5 Alltid	6 (13%)
1 Inte alls	1 (2%)
Medelvärde	3.4



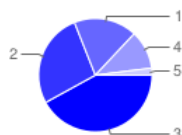
**Anser du att du har tillgång till all information du behöver för att kunna utföra ditt arbete på ett bra sätt?**

4 Ofta	25 (56%)
3 Ibland	10 (22%)
2 Sällan	5 (11%)
5 Alltid	5 (11%)
1 Inte alls	0 (0%)
Medelvärde	3.7



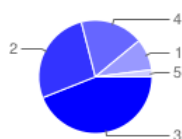
**Önskar du att du hade mer tid att lägga på att läsa och besvara e-post?**

3 Ibland	19 (42%)
2 Sällan	12 (27%)
1 Inte alls	8 (18%)
4 Ofta	5 (11%)
5 Alltid	1 (2%)
Medelvärde	2.5



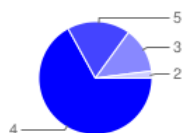
**Önskar du att du hade mer tid att ta del av information tillgänglig på intranätet?**

3 Ibland	20 (44%)
2 Sällan	12 (27%)
4 Ofta	8 (18%)
1 Inte alls	4 (9%)
5 Alltid	1 (2%)
Medelvärde	2.8



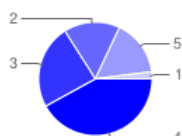
**Anser du att du kan ta till dig/förstå den information du förses med?**

4 Ofta	30 (67%)
5 Alltid	8 (18%)
3 Ibland	6 (13%)
2 Sällan	1 (2%)
1 Inte alls	0 (0%)
Medelvärde	4



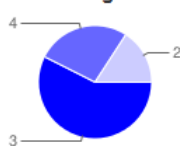
**Upplever du att du själv kan välja vilken information du vill ta del av?**

4 Ofta	19 (42%)
3 Ibland	11 (24%)
2 Sällan	7 (16%)
5 Alltid	7 (16%)
1 Inte alls	1 (2%)
Medelvärde	3.5



**Upplever du att mycket icke relevant information skickas till dig?**

3 Ibland	26 (58%)
4 Ofta	12 (27%)
2 Sällan	7 (16%)
1 Inte alls	0 (0%)
5 Alltid	0 (0%)
Medelvärde	3.1



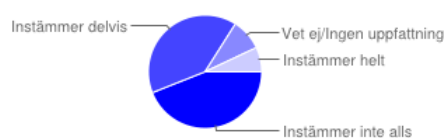
**Hur stor del av den information du förses med är ostrukturerad/av låg kvalitet?**

2 Liten del	39 (87%)
3 Stor del	4 (9%)
1 Ingen alls	2 (4%)
4 All	0 (0%)
Medelvärde	2.0



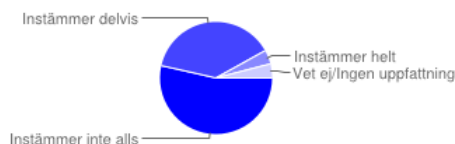
**påverkar min hälsa negativt**

Instämmer inte alls	20 (44,4%)
Instämmer delvis	18 (40,0%)
Vet ej/Ingen uppfattning	4 (8,9%)
Instämmer helt	3 (6,7%)



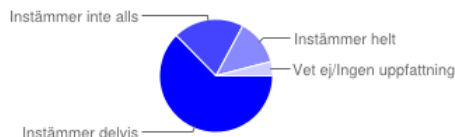
**ger mig obehagskänslor**

Instämmer inte alls	24 (53,3%)
Instämmer delvis	17 (37,8%)
Instämmer helt	2 (4,4%)
Vet ej/Ingen uppfattning	2 (4,4%)



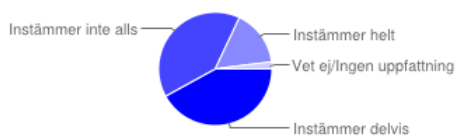
**gör mig frustrerad**

Instämmer delvis	28 (62,2%)
Instämmer inte alls	9 (20,0%)
Instämmer helt	6 (13,3%)
Vet ej/Ingen uppfattning	2 (4,4%)



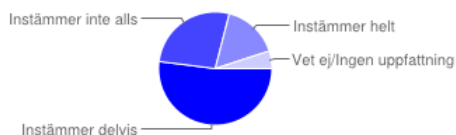
**gör mig trött**

Instämmer delvis	19 (42,2%)
Instämmer inte alls	18 (40,0%)
Instämmer helt	7 (15,6%)
Vet ej/Ingen uppfattning	1 (2,2%)



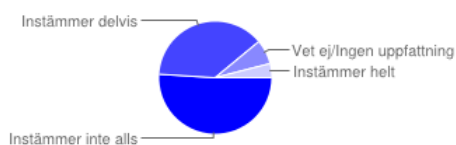
**gör mig stressad**

Instämmer delvis	23 (52,3%)
Instämmer inte alls	12 (27,3%)
Instämmer helt	7 (15,9%)
Vet ej/Ingen uppfattning	2 (4,5%)



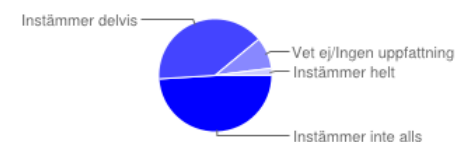
**har en negativ påverkan på mitt privatliv**

Instämmer inte alls	23 (51,1%)
Instämmer delvis	17 (37,8%)
Vet ej/Ingen uppfattning	3 (6,7%)
Instämmer helt	2 (4,4%)



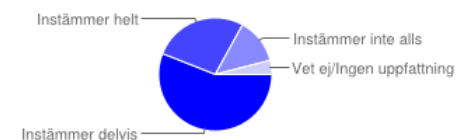
**gör mig utmattad/överbelastad**

Instämmer inte alls	22 (48,9%)
Instämmer delvis	18 (40,0%)
Vet ej/Ingen uppfattning	4 (8,9%)
Instämmer helt	1 (2,2%)



**Tidsförlust**

Instämmer delvis	25 (55,6%)
Instämmer helt	12 (26,7%)
Instämmer inte alls	6 (13,3%)
Vet ej/Ingen uppfattning	2 (4,4%)



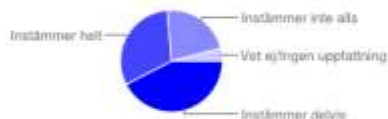
**Negativ effekt på arbete**

Instämmer delvis	21 (46,7%)
Instämmer inte alls	15 (33,3%)
Instämmer helt	8 (17,8%)
Vet ej/ingen uppfattning	1 (2,2%)



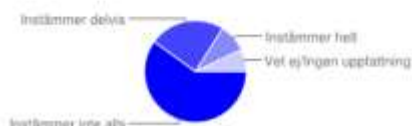
**Reducerad produktivitet**

Instämmer delvis	19 (42,2%)
Instämmer helt	14 (31,1%)
Instämmer inte alls	10 (22,2%)
Vet ej/ingen uppfattning	2 (4,4%)



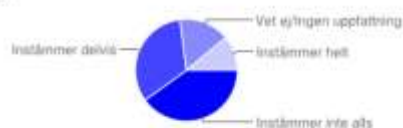
**Tar sämre beslut**

Instämmer inte alls	27 (60,0%)
Instämmer delvis	11 (24,4%)
Instämmer helt	4 (8,9%)
Vet ej/ingen uppfattning	3 (6,7%)



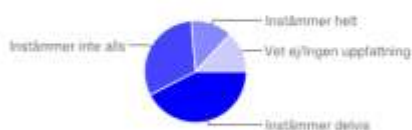
**Negativ påverkan på företaget/avdelningen**

Instämmer inte alls	18 (40,0%)
Instämmer delvis	15 (33,3%)
Vet ej/ingen uppfattning	7 (15,6%)
Instämmer helt	5 (11,1%)



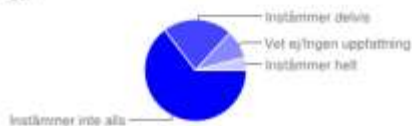
**Förlust av/fägre arbetstillfredsställelse**

Instämmer delvis	19 (42,2%)
Instämmer inte alls	14 (31,1%)
Instämmer helt	6 (13,3%)
Vet ej/ingen uppfattning	6 (13,3%)



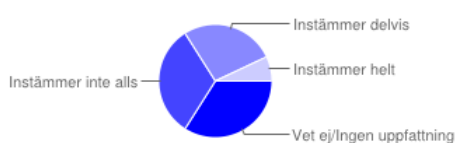
**Negativ effekt på gemenskap mellan kollegor**

Instämmer inte alls	29 (64,4%)
Instämmer delvis	10 (22,2%)
Vet ej/ingen uppfattning	4 (8,9%)
Instämmer helt	2 (4,4%)



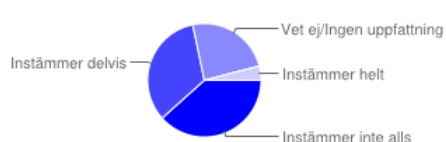
**Strategiska missar för företaget**

Vet ej/Ingen uppfattning	15 (34,1%)
Instämmer inte alls	14 (31,8%)
Instämmer delvis	12 (27,3%)
Instämmer helt	3 (6,8%)



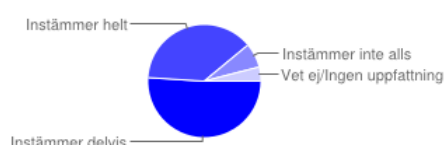
**Större tolerans av fel**

Instämmer inte alls	17 (37,8%)
Instämmer delvis	15 (33,3%)
Vet ej/Ingen uppfattning	11 (24,4%)
Instämmer helt	2 (4,4%)



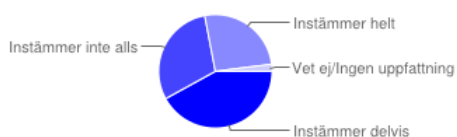
**Väljer att ignorera en del information**

Instämmer delvis	23 (51,1%)
Instämmer helt	17 (37,8%)
Instämmer inte alls	3 (6,7%)
Vet ej/Ingen uppfattning	2 (4,4%)



**Överanvänder e-post i brist på bättre kommunikationskanal**

Instämmer delvis	18 (41,9%)
Instämmer inte alls	13 (30,2%)
Instämmer helt	11 (25,6%)
Vet ej/Ingen uppfattning	1 (2,3%)



**Vad gör du själv något för att motverka informationsöverflöd?**



Om du svarat annat på föregående fråga, vänligen specificera ditt svar nedan:

Använder Lync och Msn)  
 Undviker att bifoga filer som fyller mailboxarna.  
 Har stängt av alla notifieringar som visar att det finns ny e-post och motsvarande  
 Sorterar, rensar undan och kastar så fort som möjligt allt som jag inte ska svara på.

**På vilket/vilka av följande sätt anser du att företaget du arbetar på försöker motverka informationsöverflöd?**



Om du svarat annat på föregående fråga, vänligen specificera ditt svar nedan:

Lync (tp Msn)



## Bilaga 4 – Sammanställning av frågor till enkät

### Sammanställning av frågor till enkät från olika källor

1: ”Digital kommunikation i @arbetsmiljön – Chefers upplevelser av e-posthantering i arbetet”

2: ”Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a business critical tool”

3: Skapade av oss

		1	2	3
<b>Kategori 1: Allmänt</b>				
1.1	Kön			*
1.2	Hur gammal är du?			*
1.3	Har du chefsroll?			*
1.4	Vilket företag arbetar du på?			*
<b>Kategori 2: Orsak</b>				
2.1	Hur stor del av den tiden du befinner dig på ditt arbetet ägnar du åt information som finns tillgänglig på intranätet?			*
2.2	Hur stor del av din arbetstiden ägnar du dig åt att skriva och svara på e-post?	*		
2.3	Hur många e-post skickar du varje dag?		*	
2.4	Hur många av de e-post du skickar varje dag anser du vara av värde för dig och den du skickar till?			*
2.5	Hur många e-post tar du emot varje dag?		*	
2.6	Hur många av de e-post du tar emot varje dag anser du vara av värde för ditt arbete?		*	*
2.7	Hur många timmar per vecka jobbar du över?			*
2.8	Anser du att klimatet på din arbetsplats uppmuntrar till övertidsarbete?			*
2.9	Händer det att du, utanför arbetstid, kollar e-post och/eller intranät?			*
<b>Kategori 3: Symptom</b>				
3.1	Uppfattar du att det finns för mycket tillgänglig information på företagets intranät, som du inte har tid att ta del av?		*	*
3.2	Anser du att du har tillgång till all information du behöver för att kunna utföra ditt arbete på ett bra sätt?	*		*
3.3	Önskar du att du hade mer tid att lägga på att läsa och besvara e-post?			*
3.4	Önskar du att du hade mer tid att ta del av information tillgänglig på intranätet?			*
3.5	Anser du att du kan ta till dig/förstå den information du tillgodoses?			*
3.6	Upplever du att du själv kan välja vilken information du vill ta del av?			*
3.7	Upplever du att mycket icke relevant information skickas till dig?			*
3.8	Hur stor andel av den information du tillgodoses med är ostrukturerad/av låg kvalitet?			*
3.9	Hur uppfattar du att för mycket information påverkar dig psykiskt/fysiskt?			*
3.10	Hur uppfattar du att för mycket information påverkar ditt arbete?		*	*
<b>Kategori 4: Hantering</b>				
4.1	På vilket/vilka av följande sätt anser du att företaget du arbetar på försöker motverka informationsöverflöd?			*
4.2	Om du svarat annat på föregående fråga, vänligen specificera ditt svar nedan:			*
4.3	Gör du själv något för att motverka informationsöverflöd?			*
4.4	Om du svarat annat på föregående fråga, vänligen specificera ditt svar nedan:			*

## Referenser

- Alavi, M. & Leidner, D. E. (2001): *Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues*. *MIS Quarterly* Vol. 25 (1), pp. 107-136/March 2001.
- Allen, D. & Wilson, T.D. (2003): IO: context and causes. *The New Review of Information Behaviour Research*, Vol. 4(1).
- Badenoch, D., et al. (1994): *The value of information*. In Feeney, M., & Grieves, M. The value and impact of information. West Sussex: Bowker Saur.
- Balogun, J. (2003): From Blaming the Middle to Harnessing its Potential: Creating Change Intermediaries. *British Journal of Management*. 14.
- Bark, M. (red.) (1997): *Intranät i organisationens organisation*. Uppsala, Konsultförlaget
- Bark, M., Heide, M., & Nygren, E. (2002): *Intranätboken – från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Bawden, Hotlham & Courtney. (1999): *Perspectives on information overload*, Aslib Proceedings 51(8).
- Bawden, D. & Robinson, L. (2009): The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science* 2009 (35).
- Edmunds, A., & Morris, A. (2000): The problems of information overload in business organizations: A review on the literature. *International Journal of information Management*, vol. 20 (1).
- Eppler M., & Mengis J. (2004): The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines, *The Information Society: An International Journal*, vol. 20 (5).
- Farhoomand, A and Drury, D (2002): *Managerial information overload*, vol 8. Communications of the acm, October 2002/Vol. 45 (10).
- Feather, J. (2004): *In The information society: A study of continuity and change*. Facet Publishing, London. fourth edition.
- Heide, M. (2002): *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande*. Lund, Lunds universitet, Sociologiska institutionen
- Hofstede, G. (1991): *Organisationer och kulturer – om interkulturell förståelse* Lund: Studentlitteratur
- Jacobsen, D. I. (2002): *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Studentlitteratur, Lund
- Kraut, R. E., & Attewell, P. (1996): Media use in a global corporation: Electronic mail and organizational knowledge. In Kiesler, S. (Ed.): *Culture of the Internet*, s. 323-342, Laurence Erlbaum Associates, Inc. Mahwah, US.
- Larsson, L. (2001): *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Laskin, D. M. (1994): Dealing with information overload. *Journal of oral Maxillofacial Surgery*, 54 (7).

Lewis, D. (1996): *Dying for Information?* (p. 2). London: Reuters Business Information. enligt Branegan, J & Salz-Trautman, P. (senast uppdaterad 1996-12-09)

Tillgänglig på Internet: <http://paginaspersonales.deusto.es/abaitua/konzeptu/fatiga.htm#Dying> (Hämtad 2012-03-03)

Mano, R., Mesch, G. (2009): E-mail characteristics, work performance and distress. *Computers in Human Behavior* 26 (2010).

Meadow, C. T., & Yuan, W. (1997): *Measuring the impact of information: Defining the concepts*. *Information Processing and Management*, 33(6), 701 }.

Olofsson, A. (2010): *Digital kommunikation i @arbetsmiljön – Chefers upplevelser av e-posthantering i arbetet*. Mälardalen University, School of Health, Care and Social Welfare

Reuters Ltd. (1998): *Out of the Abyss: Surviving the information age*. London. In Edmunds, A., & Morris, A. (2000): The problems of information overload in business organizations: A review on the literature. *International Journal of information Management*, vol. 20 (1).

Stenmark, D. (1998): *Identifying problems with email-based information sharing*, in Buch et al. (eds.), Proceedings of IRIS21, August 8-11, Department of Computer Science, Aalborg University, Danmark.

Sumecki, D., Chipulua, M., & Ojiako, U. (2011): *Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a 'business critical' tool*. *International Journal of Information Management*, vol. 31 (5).

Telleen, S. L. (2005): *Intranet Organization: Strategies for managing change*.  
Tillgänglig på Internet: <http://www.iorg.com/intranetorg/> (Hämtad 2012-04-17)

Toffler, A. (1970): *Future Shock*. London, Bodley Head.

Waddington, P. (Lasted updated 19-Jan-1998)

Tillgänglig på Internet: <http://old.cni.org/regconfs/1997/ukoln-content/repor~13.html> (Hämtad 2012-04-23)

Windahl, S. & Signitzer, B. (1992): *Using Communication Theory: An Introduction to Planned Communication*. London, Sage

Ødegaard, J. (1996): *Internet med Intranet – Hur man uppnår strategiska konkurrensfördelar med Internet och Intranet*. Europé, Prentice Hall