

Kurskod: SKDA01
Termin: Vårterminen 2014
Handledare: Cecilia Cassinger
Examinator: Marja Åkerström

[IKT = effektiv internkommunikation?

- En kvalitativ studie om teknikrelaterad stress och dess inverkan på internkommunikation

ANNA KÄLLMARK & SANNA RUNDQVIST

Lunds universitet
Institutionen för strategisk kommunikation
Examensarbete för kandidatexamen]



Abstract · Sammanfattning

ICT = effective internal communication?

In today's workplace, information and communication technology (ICT) have seen an increased use and certain aspects of this use has proved to have a negative impact on employees' work performance and on the internal communication within an organization. Previous research has examined stress caused by ICT, but few studies have been done in order to study how employees perceive their work with ICT, how they handle stress caused by ICT use and how the stress caused by this use may affect internal communications. The purpose of this study is therefore to examine the impact of the use of ICT, and to study how the use of ICT tools affects the internal communication between employees. To achieve the purpose of the study, we have applied qualitative semi-structured interviews, and interviewed eight employees from four Swedish municipalities. The result of the research shows that employees experience work with ICT tools as stressful, as it leads to an increased amount of workload as well as an inability to manage the increased information that ICT brings. The study also suggests that the internal communication affected both positively and negatively as a result of the increase in ICT use.

Keywords: Stress, technostress, ICT, communication channels, internal communication, organizational communication, information overload, communication climate

IKT = effektiv internkommunikation?

På dagens arbetsplatser används informations- och kommunikationsverktyg i allt större utsträckning. Användningen har, utifrån vissa aspekter, visat sig inverka negativt på de anställdas arbete och på den interna kommunikationen. Tidigare forskning har berört stress orsakad av informations- och kommunikationsteknologi (IKT) men få studier har gjorts för att studera hur anställda upplever arbetet med IKT, och hur stressen orsakad av användningen kan inverka på internkommunikationen. Syftet med denna studie är därför att granska vilka effekter IKT-användning medför, samt studera hur användning av IKT-verktyg påverkar internkommunikationen mellan anställda. För att uppnå studiens syfte har kvalitativa semistrukturerade intervjuer genomförts på anställda från fyra svenska kommuner. Resultatet visar att anställda upplever arbetet med IKT-verktyg som stressframkallande, då det leder till fler arbetsuppgifter och en oförmåga att kunna hantera den ökade information som IKT-verktyg medför. Studien tyder även på att den interna kommunikationen påverkats både positivt som negativt till följd av det ökade IKT-användandet.

Nyckelord: Internkommunikation, stress, technostress, IKT, IKT-verktyg, kommunikationskanaler, organisationskommunikation, informationsöverflöd, kommunikationsklimat.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problemformulering	2
1.2 Syfte och frågeställning	3
1.3 Avgränsning	3
1.4 Disposition	4
2. Tidigare forskning och teori	5
2.1 Kommunikationsprocessen	7
2.2 Internkommunikation	7
2.2.1 Förutsättningar för en lyckad internkommunikation	8
2.2.2 Internkommunikationens funktioner	9
2.2.3 Öppna och stängda kommunikationsklimat	11
2.2.4 Information overload	11
2.2.5 Störningar och brus i kommunikationen	12
2.3 Technostress	15
2.3.1 Techno creators	16
2.3.2 Technostressens sju konsekvenser	17
3. Metod	19
3.1 Metodval	19
3.1.1 Urval	20
3.2 Genomförande och bearbetning av data	21
3.2.1 Anonymitet	22
3.3 Tillförlitlighet	22
3.4 Kritik till metodval	23
4. Analys	25
4.1 Anställdas upplevelse av att arbeta med IKT-verktyg	25
4.1.1 Alltid vara tillgänglig	29
4.1.2 Förändrad och otydlig arbetsroll	31
4.1.3 Ökat tempo	32
4.2 Technostress effekt på internkommunikation	34
4.2.1 Felanvändning skadar internkommunikationen	34
4.2.2 Filtrering av information	38
4.2.3 Informationsöverflöd och överkompensation	41

5. Slutsats och diskussion	44
6. Referensförteckning.....	47
7. Bilagor	50
7.1 Intervjuguide	50
7.2 Schema över intervjupersoner.....	52

1. Inledning

När omvärlden började intressera sig för organisationer och dess uppbyggnad i slutet av 1800-talet, så låg intresset i att göra dem så ekonomiskt effektiva som möjligt med fokus på produktionen (Strid, 1999). Det var inte förrän på 1940-talet som företrädarna till human-relations-skolorna började observera och studera viktigen av information, utöver den ordermässiga informationen. Under denna tid hade kommunikationen knappt uppmärksammas, det som för oss idag är en viktig faktor inom en organisation (Strid, 1999). Mellan 1975-1980 kom de första terminalerna som var anknutna till organisationers stordatorer. Dessa användes främst inom banker och myndigheter. Det var inte förrän 1985 som IBM lanserade sin första persondator som större företag började utveckla lokala nät och mer kapacitet för datalagring började komma. I början 1990-talet blev persondatorerna mer användarvänliga vilket gjorde att fler och fler människor började köpa och använda datorer. Senare kom även internet med elektronisk post (email), mobiltelefoni och fax vilket gjorde det lättare att skicka information och kommunicera med andra (Strid, 1999). I dagens samhälle har de flesta organisationer datorer och IT i någon form. Detta har hjälpt kommunikationen då det är lättare att skicka meddelanden med text, bild och ljud till en eller flera personer samtidigt. Experter är överens om att de främsta fördelarna med IT är; ”snabbhet, lägre kostnader, samtidighet, smidig arkivering, möjlighet att skicka filer, rumsberoende, kvalitet och tidsberoende” (Strid, 1999. s. 86). Nu för tiden har IT kommit att bli IKT, Information- och kommunikationsteknik, och det har tillfört ännu fler verktyg. Utöver email finns det även chattfunktioner (IM), intranät, mobiltelefoner (smartphones), surfplattor och internet. IKT är givetvis till stor hjälp för den interna kommunikationen i organisationer, men IKT medför inte bara fördelar. Bland de nackdelar som uppstått till följd av IKT-användningen hör ett ökat informationsöverflöd, även kallat *information overload*, vilket betyder att mottagaren utsätts för stora mängder information som mottagaren inte kan hantera. Detta påverkar

internkommunikationen negativt, samtidigt som det skapar stress hos mottagaren (Strid, 1999: Klapp, 1986). Flera forskare är samtidigt överens om att informations- och kommunikationsteknologi har skapat nya förutsättningar för hur organisationer kommunicerar, där internkommunikationen anställda emellan har främjats till följd av att tillgängligheten ökat. Den nya teknologin medför även en ökad möjlighet till distribuering av information, samtidigt som det har ökat produktiviteten (Castells, 1996: Burns & Bossaller, 2012). Trots flera fördelar med IKT, är det viktigt att poängtera att dessa fördelar inte nödvändigtvis innebär att kommunikationen förbättras (Heide et al., 2005). Allvin et al. (2006) menar exempelvis att informationen är lättillgänglig och föränderlig, vilket har gjort människor bekväma samtidigt som användare inte ser betydelsen av att ta till sig det som delas. En annan negativ effekt är stressen som tekniken medför.

1.1 Problemformulering

Dagens arbetsplatser kännetecknas av ett utbrett användande av IKT-verktyg, och den ökade användningen av verktygen har lett till att anställda upplever ökad stress (Sparks et al., 2001). Stress orsakad av IKT har fått benämningen technostress (se avsnitt 2.3), men IKT-verktygens påverkan stannar inte vid stress, utan verktygen kan även leda till andra problem. Till dessa hör nya krav på tillgänglighet, och studier vittnar om att databuren teknik även bidrar till en känsla av att aldrig vara fri från arbetet, vilket innebär att de anställda kan uppleva det som att de alltid är uppkopplade och i "jour", samt att deras eget arbetsutrymme blivit invaderat. Om de anställda inte har förmåga att ta sig an eller uppfylla de nya kraven kan det leda till stress (Tarafdar et al., 2011: Grant-Vallone & Donaldson, 2001). Vidare ses nya IKT-verktyg som en börda då de kräver att användaren sätter sig in i hur tekniken ska användas. Detta leder till att tid ämnad för de organisatoriska arbetsuppgifterna minskar (Tarafdar, et al., 2011). Även arbetsuppgifter förändras och utökas till följd av införande av nya IKT-verktyg, och detta ökar tidsbristen ytterligare. För internkommunikationen, som denna uppsats behandlar, kan detta få allvarliga konsekvenser även om IKT-verktygen bidragit till att skapa helt nya förutsättningar för hur internkommunikationen inom en organisation kan förmedlas. Genom IKT-verktyg kan organisationers kommunikationsklimat bli

mer öppna, men om de används på fel sätt kan de få motsatt effekt vilket kan leda till att kommunikationsflödet blir blockerat (se avsnitt 2.2.3).

Med detta i åtanke, kommer vi inom området Strategisk kommunikation inriktning digitala medier, studera vad de nya kraven som IKT ställer på anställda innebär för den interna kommunikationen och hur anställda upplever användningen av dessa verktyg. Hur upplevs arbetet med IKT-verktyg och hur hanteras den teknologiska stressen (även kallad technostress) i internkommunikationsprocessen?

1.2 Syfte och frågeställning

Med utgångspunkt från inledning och problemformulering, har vi antagit ett medarbetarperspektiv för att med denna studie få fördjupande kunskaper om hur IKT-verktygen upplevs av de anställda inom en organisation. För att få mer förståelse har vi valt att studera hur medarbetare upplever arbetet med verktygen såväl som dess inverkan på internkommunikationsprocessen. Vi vill även analysera vilken effekt technostress har på internkommunikationen. För att kunna besvara detta syfte, har vi valt att utgå från följande frågeställningar;

- Hur upplever medarbetare arbete med IKT-verktyg?
- Vilken effekt har technostress på internkommunikationen inom organisationer enligt medarbetarna?

1.3 Avgränsning

Uppsatsen kommer att fokusera på kommunanställda i Sverige, med kriteriet att valda intervjuobjekt är i kontakt med IKT-verktyg i deras dagliga arbete. Uppsatsen kommer dock inte att behandla de tekniska aspekterna kring IKT-verktygen, utan intresset ligger i dess eventuella inverkan på användningen av verktygen samt på internkommunikationsprocessen. Med IKT-verktyg menar vi medier som innefattar internet, email, chattfunktioner, intranät, smartphones samt surfplattor (vilka även berörs i avsnitt 1). Vidare kommer uppsatsen inte att studera hur anställdas privatliv påverkas av att arbeta med IKT, även om de anställdas tendens att ta med sig jobbet hem undersöks. I studien har vi valt att avgränsa oss till ål-

dersgruppen 40-60 år, och en motivering till avgränsningen sker i avsnitt 3.2.1. Gällande internkommunikationen kommer uppsatsen att behandla informationsöverflöd, interaktivitet och dialog samt grad av öppenhet/kommunikationsklimat.

1.4 Disposition

I det första kapitlet presenteras inledning, problemformulering, syfte och forskningsfrågor samt avgränsningar. I kapitel två presenteras den teori och tidigare forskning som ligger till grund för uppsatsen. Internkommunikation, störningar och brus i internkommunikation samt teorin bakom begreppet technostress är exempel på sådant som tas upp. I det tredje kapitlet beskrivs metodvalet följt av en redogörelse av urval, bearbetning av data, anonymitet och tillförlitlighet. I kapitel fyra analyseras undersökningen med utgångspunkt av teorin. En redogörelse för uppsatsens två huvudteman återfinns i analysen: Anställdas upplevelse av att arbeta med IKT-verktyg och vilken effekt technostress har på internkommunikation inom en organisation. I det femte och sista kapitlet beskrivs slutsatser baserat på analys. En diskussion förs med förslag på intressanta ämnen att forska vidare på. Sist presenteras referenser och bilagor.

2. Tidigare forskning och teori

I denna del av uppsatsen behandlas tidigare forskning. Med hjälp av detta har ett teoretiskt ramverk skapats i syfte att kunna förklara det empiriska material som vi tagit fram och som behandlas vidare i uppsatsens analytiska del (se avsnitt 4).

Denna uppsats är skriven inom strategisk kommunikation - digitala medier och inom fältet interkommunikation. För att kunna bidra med något nytt till tidigare forskning inom detta forskningsfält, har en grundlig genomgång av tidigare forskning gjorts i syfte att kunna identifiera ett möjligt kunskapsgap. I denna granskning upptäcktes bristande forskning kring IKT-relaterad stress (technostress) utifrån ett kommunikativt perspektiv. Några namn som är återkommande inom forskningsfältet är Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan (2011). En av deras studier ligger till grund för denna uppsats. I artikeln Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance från 2011 tar Tarafdar et al. (2011) upp teknikrelaterad stress, technostress, vilket enligt författarna är stress orsakad av en oförmåga att klara av de krav som tillkommer vid organisatorisk datoranvändning. I deras studie utgår författarna från statistiska undersökningar där de samlat in empiriskt material med hjälp av enkäter. Syftet som författarna vill besvara genom sin forskning är:

“[...]to (1) understand the negative effects of technostress on the extent to which end users perceive the applications they use to be satisfactory and can utilize them to improve their performance at work and (2) identify mechanisms that can mitigate these effects” (Tarafdar et al., 2011. s. 304).

Författarna kommer fram till att technostress är oavsiktligt men oundvikligt, då datoranvändandet inom organisationer inte avstannar. Detta kan innebära påfrestningar som leder till negativa resultat inom olika områden inom organisationen. Resultatet av studien understryker de ogynnsamma effekter som technostress

kan medföra, där användandet av IKT inte blir effektiv, prestandan på jobbet försämras och cheferna står oförmögna att kunna mildra technostressens negativa effekter (Tarafdar et al., 2011). Studien kan ses vara fokuserad på teknik, men tar upp flera intressanta aspekter som diskuteras i denna uppsats. Till dessa hör technostress creators som förklaras vidare i avsnitt 2.2.1.

En annan studie som använts i uppsatsen är skriven av Bélanger och Watson-Manheim (2006). I denna studie tar författarna upp olika kommunikationskanalers inverkan på medarbetare, där de poängterar att många kommunikationskanaler kan bidra till ökad produktivitet samtidigt som en ökad användning av flera kanaler även kan leda till minskad prestanda. Författarna tillämpar intervjuer som forskningsmetod, och deras resultat visar att de anställda använder en kombination av flera kommunikationskanaler, då de inte upplever att en enda kanal kan uppnå deras önskemål (Bélanger & Watson-Manheim, 2006). De berör dock inte stress vilket skiljer deras studie från denna uppsats.

Vidare används en studie författad av Burns och Bossaller (2012) där författarna belyser olika problem som kan uppstå inom kommunikation. De menar att för mycket kommunikation leder till för stora distraktioner, speciellt i arbetet. Flera vetenskapliga artiklar kommenterar de negativa aspekterna med för mycket kommunikation i vår moderna kommunikationsmiljö. Det påpekas även att detta har ökat samhällets intresse för olika typer av överbelastningar. Mark, Gudith och Klocke (2008) genomförde ett experiment i sin artikel *The cost of interrupted work: more speed and stress* för att komma fram till hur avbrott kan påverka en medarbetares arbete. De kommer i denna studie fram till att även om en individ blir avbruten av ett telefonsamtal eller ett chattmeddelande, så avslutar de i regel sina arbetsuppgifter i tid men känner sig mer stressade och mer frustrerade. Detta leder till att arbetet som blir gjort kan inneha försämrad kvalitet. En liten mängd med avbrott är acceptabelt då medarbetarna kan kompensera med att jobba fortare. Efter 20 minuters avbrott kan det rapporteras att medarbetare känner högre stress, arbetsbelastning, frustration och press (Mark et al., 2008). Ett samband syns med technostressen, som definieras i teorin (se avsnitt 2.3).

2.1 Kommunikationsprocessen

Som genomgången av tidigare forskning visar, är kommunikation ett ämne som studerats i flera studier, om än inte i det sammanhang som vi sätter det i genom denna studie. Det finns många modeller som beskriver hur en kommunikationsprocess går till, och i denna studie utgår vi från den *Informationsteoretiska modellen* presenterad av Kaufmann och Kaufmann (2005). Modellen belyser kommunikation som en process där en organisation, en grupp eller en individ (sändaren) skickar ett meddelande via en kanal som ska nå fram till en annan organisation, grupp eller individ (mottagare). I modellen ses kommunikationen inte som en envägsprocess utan som en tvåvägsprocess där återkoppling (feedback) är en viktig del samt ömsesidiga tolkningar (Kaufmann & Kaufmann, 2005). I modellen kan båda svagheter och problem identifieras, och Heide et al. (2005) påpekar framförallt tre aspekter. Den första är att modellen förenklar kommunikationens roll, och ger en tro om att sändarens meddelande är identiskt med det som mottagaren tar emot. Denna föreställning kan bidra till att ge en felaktig bild av kommunikationens effektivitet och förmåga. Det andra problemet som identifierats är att återkopplingen som ges till sändaren inte alltid är tillräcklig för att klargöra huruvida meddelandet tolkats rätt och följts. Modellen ger en övertro till att återkopplingen ska vara tillräcklig för att bekräfta att meddelandet nåt fram med sitt tänkta budskap. Den tredje aspekten belyser den problematik som finns med modellen, att den inte ser kommunikationen som problemet när störningar i kommunikationen uppstår. Anledningen till detta är för att transmissionsmodellen enbart ser mottagaren som mottagare, och att det i långa loppet innebär att kommunikationens blir kontrollerad av sändaren och inte en dynamisk process (Heide et al., 2005). Även om det finns problem med modellen, fyller den sin funktion i att beskriva kommunikationsprocessen i sin enklaste form.

2.2 Internkommunikation

Tidigare forskning (se avsnitt 2) visade att relationen mellan internkommunikation och stress är förhållandevis utforskad, trots att det finns indikationer på att det skulle kunna finnas ett samband vilket vi kunnat identifiera genom semistrukturerade intervjuer. Inom en organisation förekommer internkommunikation, vil-

ket innefattar den kommunikation som sker mellan individer och grupper inom en organisation (Falkheimer, 2001). Vad gäller internkommunikation, kan den ses fylla flera funktioner, där Erikson (1998) beskriver internkommunikation som en metod använd i syfte att ge medarbetare en överblick, öka motivationen samt för att skapa enighet i gruppen. I denna studie har vi utgått från begreppet internkommunikation som en förklaring av den kommunikation som förmedlas mellan anställda i en organisation.

2.2.1 Förutsättningar för en lyckad internkommunikation

Erikson (1998) omnämner olika kriterier som är avgörande för en välfungerande internkommunikation, där de tydligaste kriterierna innefattar *trovärdighet*, *saklighet* och *aktualitet/snabbhet*. Dessa kriterier anses viktiga för att internkommunikationen ska fungera och vara effektiv. Larsson och Rosengren (1995) utvecklar dessa kriterier, och lägger även till *öppenhet* som en grundläggande variabel. Författarna beskriver vikten av öppenhet, där de menar att den information och kommunikation som förmedlas alltid ska vara så öppen och fullständig som möjligt, att det är viktigt att ge en så komplett och helhetlig bild som möjligt av det budskap som förmedlas. Vidare tas vikten av snabbhet upp, där det framgår att snabbhet är viktigt för att information inte ska bli inaktuell. Om hänsyn inte tas till snabbhet, finns det en risk att mottagaren av informationen enbart får ta del av viss information, och att spekulationer uppstår vilket kan inverka negativt på den korrekta informationen som kommuniceras. Larsson och Rosengren (1995) tar liksom Erikson (1998) upp trovärdighet och saklighet som viktiga komponenter i internkommunikationen, där de belyser problematiken med stora informationsmängder som kommuniceras. Under kommunikationsprocessen finns det risker för att yttre faktorer kan inverka på budskapet, där yttre faktorer avser sådant som sändaren inte kan påverka, vilket kan leda till att information förändras och inte längre ses som trovärdig eller sann. För att motverka detta är det därför viktigt att alltid vara ärlig under kommunikationsprocessen, då det bidrar till att skapa tillit och förtroende vilket gör att det som förmedlas enklare tas emot (Larsson & Rosengren, 1995).

2.2.2 Internkommunikationens funktioner

Jan Strid (1999) nämner tre huvudfunktioner som internkommunikationen ska fylla, där den första handlar om den information som förmedlas genom internkommunikationsprocessen. Strid (1999) menar att den information som utväxlas mellan medarbetare kan misslyckas på grund av att det tänkta budskapet inte når fram så som sändaren har tänkt sig. Detta kan bero på de yttre faktorerna som Larsson och Rosengren (1995) nämner i avsnitt 2.2.1. För att undvika sådana problem, menar författaren att intresset bör vara att ta reda på vilken information som mottagaren vill ha och varför. Strid benämner även *tolkning* som en viktig del i processen, och poängterar att det är viktigt att ge mottagaren rätt förutsättningar för att tolka budskapet. För att tolka information krävs kunskap och utbildning, vilket organisationen kan bidra med. Den andra funktionen som Strid (1999) nämner är deltagande och engagemang, där författaren poängterar att information är till för att skapa deltagande och engagemang i verksamheten. Även här krävs det kunskap, för utan kunskap går det inte att delta vilket leder till att det inte går att känna engagemang. Detta påverkar i sin tur kommunikationen negativt.

Den tredje funktionen är kontakt med yttrevärlden, där Strid (1999) poängterar vikten av att ha en god internkommunikation i syfte att främja organisationen som helhet men också dess rykte externt. Denna del är dock inte relevant för denna studie, som enbart syftar till att studera den interna kommunikationen inom företaget, och inte dess påverkan på den externa kommunikationen. I likhet med Strid (1999), menar Thunberg et al. (1978) att det är innehållet i kommunikationen som är av intresse, då det är detta som avgör huruvida kommunikationen lyckas eller ej. För att innehållet ska vara av värde, nämner författarna fyra funktioner; *expressiv*, *social*, *informativ* och *påverkande*. Den expressiva funktionen tar individens betydelse i internkommunikationsprocessen, och menar att det är genom kommunikation som individer kan visa andra vem de är. Syftet med denna funktion är att skapa en känsla av identitet genom att kunna uttrycka sig själv. Denna del liknar Strids (1999) funktion om deltagande och engagemang, då Thunberg et al. (1978) menar att den expressiva funktionen kan kopplas samman med samvaro, då det handlar om att bli förstörd, sedd samt accepterad av sin omgivning. Den sociala funktionen påminner om den expressiva, och handlar om att skapa tillhörighet genom internkommunikation (Strid, 1999). Thunberg et al. (1978) menar att kommunikationen är ett sätt för individer att dela med sig av erfarenheter, känslor och

tankar, vilket medför en känsla av gemenskap och samhörighet. Den sociala funktionen gör det möjligt att tolka samt skapa mening av tillvaron i gemenskap med medarbetare. Den tredje funktionen är den informativa, vilket även ingår i Strids (1999) definition av kommunikationens funktioner. Skillnaden från Strids (1999) definition är att Thunberg et al. (1978) ser tillgången till kanaler och relevant information som en förutsättning för en god kommunikation. Informativ kommunikation leder till ökad vetskap och därmed kunskap. Den interna kommunikationen gör det möjligt att sprida information. Strid (1999) menar även att den interna kommunikationen främjas av att anställda är informerade samt får direktiv. Om de anställda inte upplever sig vara informerade, kan internkommunikationen misslyckas, vilket berörs i analysen (se avsnitt 4.1.2). Den sista funktionen är påverkande, eller kontrollfunktionen. Denna funktion tar upp betydelsen av att kunna påverka sin omgivning, då viss information och kommunikation kan utebli på sändarens initiativ. Inom organisationen handlar kontrollfunktionen om att skapa möjlighet till att styra spridning av information samt hur den uppfattas (Strid, 1999). För att kommunikationen ska bli tillfredställande, krävs det att det erbjuds förutsättningar för deltagande i kommunikationen (Thunberg et al. 1978). För att öka sannolikheten för att kunna påverka en individs attityder och beteende så är kontrollfunktionen viktig, då det kan leda till kontroll av omgivningen. Det är dock svårt att förändra någons beteende och attityder, speciellt genom skriftlig kommunikation då denna sällan står på egna ben. "Inget skriftligt meddelande kan ersätta den direkta kommunikationen, utan endast komplettera den" (Strid, 1999. s. 91). Vidare är det svårt att förändra grundläggande kunskaper, attityder och värderingar, men desto lättare att förändra de som inte är lika förankrade (Strid, 1999). I denna studie är det den enskilda individen som vi studerar, och enligt Thunberg et al. (1978) är den enskilda individen en viktig del för kommunikationsprocessen. Anledningen till detta är för att de enskilda individerna kan påverka kommunikationspotentialen genom att utbilda sig själva. Genom att göra detta, kan medarbetare öka sitt inflytande. För att detta ska vara möjligt, underlättar det dock om organisationen är öppen (Thunberg et al., 1978).

2.2.3 Öppna och stängda kommunikationsklimat

Som Thunberg et al. (1978) nämner, är en öppen organisation en viktig komponent för att uppnå god kommunikation. Cornelissen (2011) talar om öppna och stängda kommunikationsklimat, och menar att öppna och stängda kommunikationsklimat inverkar på kommunikationen inom organisationer. Enligt Cornelissen (2011) uppstår öppna kommunikationsklimat när informationsflödet är fulldugligt mellan individer, grupper och avdelningar, medan ett stängt kommunikationsklimat innebär att flödet är blockerat. Flera forskare är överens om att öppna kommunikationsklimat kan vara till fördel för en organisation, där effektivitet, tillgänglighet och tillfredställelse med kommunikationen hör till de positiva effekterna (Lewis, 1987; Daniels, Spiker & Papa, 1997). Det finns dock invändningar mot detta, och en kritik till öppna kommunikationsklimat är att det kan leda till att missnöje med arbete och organisationen ökar. Ett öppet kommunikationsklimat kan leda till ökade förväntningar och ett *informationsöverflöd*, då en ökning i meddelandeflödet kan uppstå. De ökade förväntningarna innefattar en förmodan om ett deltagande, vilket inte alltid blir fallet. Om förväntningarna inte tillgodoses leder det till ett ännu större missnöje vilket påverkar organisationsklimatet negativt (Goldhaber, 1993). Smidts, Pruyn och Van Riel (2001) går emot övriga forskare, och menar att medarbetares uppfattning och värdering av kommunikationsklimat grundas i individens egen tolkning, och att det därför inte går att säga huruvida ett kommunikationsklimat upplevs på ett och samma sätt. Författarna menar att fokus istället bör ligga på att tillgodose individens enskilda behov, där en öppen kommunikation kan leda till en tillfredställd medarbetare. Smidts, Pruyn och Van Riel (2001) är precis som Thunberg et al. (1978) måna om att lyfta fram individens betydelse för kommunikationen, även om de fokuserar på olika delar av individens betydenhet.

2.2.4 Information overload

Klapp (1986) bygger vidare på Goldhabers (1993) teori om informationsöverflöd som ett resultat av ett öppet kommunikationsklimat (se avsnitt 2.2.3), och menar att för mycket information som kommuniceras kan leda till att mottagaren upplever ett brus vilket inverkar negativt på det som kommuniceras, samtidigt som det

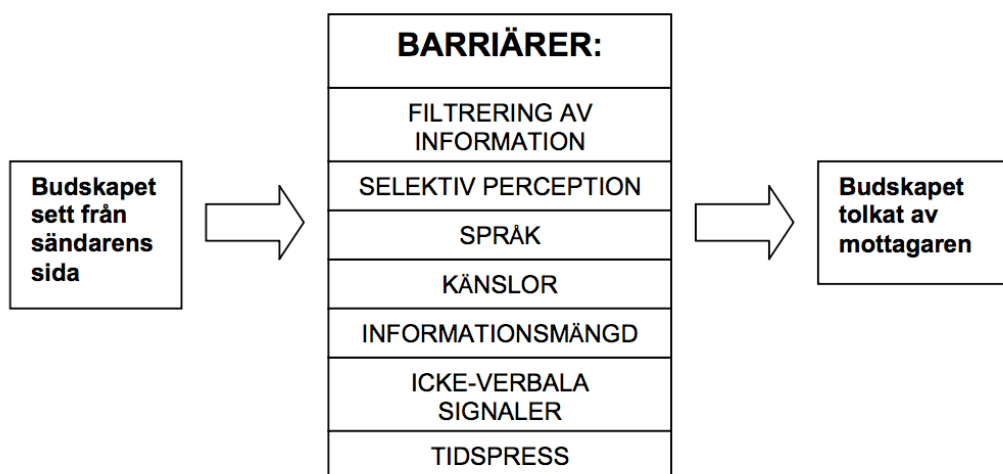
bidrar till att öka känslan av stress hos mottagaren. Informationsöverflödet kan kopplas till införandet av informations- och kommunikationsteknologi inom organisationer, vilket har bidragit till att öppna upp en ny kommunikationsarena där tillgången till information är obegränsad (Edmunds & Morris, 2000). Jones, Ravid och Rafaeli (2004) beskriver informationsöverflöd som ett tillstånd där en person inte kan ta till sig allt som kommuniceras, vilket leder till ett haveri. Författarna beskriver även ett tillstånd där mottagaren av information får ett stort antal meddelanden, där det inte går att urskilja relevansen i meddelandet, vilket gör att mottagaren inte besvarar meddelandet så att det motsvarar sändarens förväntningar. Författarna ser även ett samband mellan kommunikationsöverflöd och informationsöverflöd, där för mycket kommunikation även leder till informationsöverflöd. Överflödet av information som kommuniceras, menar Edmunds och Morris (2000) kan leda till att mottagaren upplever stress. Orsaken till detta är för att det som kommuniceras tar upp för mycket tid vilket mottagaren inte upplever sig kunna hantera. Stressen inverkar i sin tur negativt på det som kommuniceras, då budskapet riskerar att bli förbisett eller bortprioriterat. Författarna tar dock upp en intressant aspekt, där de påpekar att alla kommunikationskanaler inte leder till samma stress. Anledningen till detta är för att vissa kommunikationskanaler erbjuder mottagaren frihet att kunna ta itu med meddelanden i sin egen takt.

2.2.5 Störningar och brus i kommunikationen

Under en kommunikationsprocess finns det en risk för att det uppstår kommunikationsproblem. Ett exempel på en variabel som kan leda till kommunikationsproblem är om för mycket information kommuniceras, vilket bland annat Jones, Ravid och Rafaeli (2004) nämner i avsnitt 2.2.4.

Jacobsen och Thorsvik (1998) förklarar att härkomsten till många kommunikationsproblem kan uppstå av faktorer som inte enbart har med det som kommuniceras att göra, att kommunikation inte enbart innefattar det verbala. De menar att kommunikation inte enbart är information som delas, utan att kommunikation även förmedlas genom känslor, idéer och attityder från individer eller grupper. Dessa faktorer inverkar på hur kommunikationen uppfattas, där feltolkning och negligering av det som förmedlas är konsekvenser. Kaufmann och Kaufmann (2005) instämmer med detta, och poängterar att det inte krävs mycket för att

kommunikationsproblem ska uppstå. Författarna poängterar även att kommunikationsproblem upptäcks vid situationer kantade av konflikt och stress (Kaufmann & Kaufmann, 2005). Kaufmann och Kaufmann (2005) använder begreppet “störning” som något negativt som stör en kommunikationsprocess (se figur 1), och det är denna beskrivning som vi utgår från i denna studie. Störningar i en kommunikationsprocess leder till att kommunikationen mellan personer blir mindre effektiv, och aspekter som kan leda till störning innefattar allt från en trasig telefonsvarare, oläslig handstil, hög arbetsbelastning, till mottagarens dåliga humör (Kaufmann & Kaufmann, 2005). Detta kan kopplas till det som Jacobsen och Thorsvik (1998) tog upp som orsaker till kommunikationsproblem, där just känslor och attityder leder till att kommunikationsprocessen rubbas. I likhet med Kaufmann och Kaufmann (2005), ser Nilsson och Waldemarson (1990) störningar som något som inverkar på kommunikation, och författarna beskriver störningar och brus som något som kan förekomma vid kommunikationsprocesser. Vidare benämner de begreppen som element som läggs till ett budskap men som inte var för avsikt att sändas av sändaren (Nilsson & Waldemarson, 1990). För att beskriva de störningar som kan uppstå under en kommunikationsprocess, har Kaufmann och Kaufmann (2005) tagit fram en modell där de belyser de barriärer eller det brus som kan störa kommunikationen mellan en sändare och en mottagare.



*Figur 1: Barriärer i kommunikationsprocessen
(Kaufmann & Kaufmann, 2005)*

Modellen förtydligar och förklarar olika störningsvariabler som inverkar på en kommunikationsprocess. Med filtrering av information menar Kaufmann och Kaufmann (2005) att mottagaren sorterar ut den information som denne själv tycker är viktig, och filtrerar bort den information som denne upplever vara oviktig. De menar att sändaren kan filtrera bort information som denne inte anser vara viktig för mottagaren. Selektiv perception skiljer sig från filtreringen på det sättet att filtreringen av informationen sker undermedvetet baserat på individens egna föreställningar. Bakka et al. (2006) utvecklar denna beskrivning, och beskriver selektiv perception som ett betydande urval, där urvalet till stor del sker undermedvetet. Den information som väljs ut, är den information som personen upplever som nödvändig i den givna situationen. Detta kan liknas med *behovsprincipen*, där behovet av typen 'inre tillstånd' eller 'inre drivkrafter' är orsaken till urvalet. Den språkliga barriären är det brus som tillkommer av tolkningssvårigheter på grund av skillnader i erfarenheter och miljö, medan känslomässiga barriärer uppstår när informationen förändras eller påverkas av sändarens eller mottagarens humör och känslotillstånd (Kaufmann & Kaufmann, 2005). Även detta skulle kunna kopplas till Jacobsen och Thorsviks (1998) bakomliggande faktorer till kommunikationsproblem, där attityd och känslor har betydelse för kommunikationen. Vidare tar modellen upp informationsmängd som en barriär, där mottagaren kan få problem att tolka all informationen och därmed riskera att förbise något viktigt i ett budskap. Detta är ett exempel på information overload (se avsnitt 2.2.4). Modellen tar upp icke-verbala signaler, vilka består av till exempel kroppsspråk. Tidspress utgörs av sändarens brist på tid att försöka få informationen sänd så klar som möjligt medan mottagarens brist på tid kan leda till en felaktig tolkning av budskapet. Det kan även orsaka att sändaren på grund av tidspress inte får fram det viktiga i det budskap som personen vill förmedla, vilken kan inverka negativt på kommunikationen då den som ska ta emot budskapet inte kan tolka det (Kaufmann & Kaufmann, 2005; Jacobsen & Thorsvik, 2002). Strid (1999) poängterar en aspekt som tidigare författare inte behandlat, nämligen att individens erfarenhet, kompetens, insikter och engagemang avgör hur mottagaren hanterar informationen. Detta tyder på att individens förutsättningar är högst relevanta för hur kommunikationen sker, och kan inverka på huruvida den misslyckas eller lyckas.

Efter genomgång av teorier kring kommunikation, framgår det att individen är den som besitter förutsättningarna för att göra kommunikation fullständig. Det finns dock faktorer som kan inverka negativt på den enskilda individen i en organisation, vilket kan göra att kommunikationsprocessen missgynnas. Exempel på detta är technostress, vilket är en negativ effekt av IKT-användningen.

2.3 Technostress

Technostress är benämningen på den stress som kan uppstå i de fall där det finns en oförmåga bland anställda att använda informations- och kommunikationsverktyg. Anledningen till stressen kan grundas i brist på tid till att lära sig IKT-verktyget, bristande engagemang eller att det är ett alltför komplicerat verktyg som kan orsaka problem vid användning (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011). Technostress kan även orsakas av individens försök till att ta till sig ständigt utvecklande IKT-redskap samt de utökade arbetsmoment som dessa medför (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008). Varför kan IKT-verktyg upplevas som stressframkallande? Anledningen till att anställda upplever stressen kan förutom ovanstående komponenter kopplas till användarnas upplevelse av att det är svårt att uppfylla de krav som IKT-användningen medför, vilket inkluderar ständiga förbättringar av IKT-verktygen och de sociala, fysiska och kognitiva kraven som medföljer i samband med IKT-användning. Som ett resultat av technostress kan minskad arbetstillfredsställelse finnas, minskad förpliktelse gentemot arbetsplatsen, individens känsla av välbefinnande, deras engagemang på jobbet och ökad stress i förhållande till individens arbetsroll (Tarafdar et al., 2011). Utifrån detta går det att se att technostress minskar användarens produktivitet. Detta kan identifieras både på en psykologisk nivå och på en beteendenivå, och båda dessa är jobbrelaterade produkter av technostress (Tarafdar et al., 2011). Negativa attityder och kognitioner av IKT-användning är en annan effekt. Dessa innefattar rädsla för att använda datorer, även kallad datorfobi, och oro och nervositet vid interaktion med datorer, även kallad datorångest (Tarafdar et al., 2011). Frustration och missnöje från för mycket information, så kallad *information overload* (se avsnitt 2.2.4) kan även räknas in under den negativa kognitionen (Tarafdar et al., 2011).

2.3.1 *Techno creators*

Tarafdar et al. (2011) analyserar technostress och kommer fram till fem faktorer som leder till stress. Dessa komponenter kallar de för technostress creators. I denna uppsats benämns dessa kriterier som technostressfaktorer. Författarna använder technostressfaktorer för att förklara hur technostress uppstår och beskriver kopplingarna till informations- och kommunikationsteknik. De fem technostressfaktorerna är; *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity* samt *techno-uncertainty*. Techno-overload är den situationen då en användare tvingas att arbeta fortare och längre och med fler arbetsuppgifter till följd av IKT. Techno-invasion beskriver den situationen som ofta uppstår med dagens IKT nämligen att ständigt vara uppkopplad och tillgänglig. Detta betyder att gränsen mellan arbetsliv och privatliv blir mer otydlig. Techno-complexity är då användaren känner att dennes kunskap är otillräcklig vilket tvingar de till att spendera tid och kraft i att sätta sig in i de olika aspekterna av IKT. Techno-insecurity är den situation som uppstår då användaren känner sig hotad av att förlora jobbet på grund av till exempel automatisering eller till en person som har bättre förståelse för IKT. Techno-uncertainty avser det förhållandet då IKT ständigt uppdateras och förbättras vilket kan skapa förvirring för en användare som försöker sätta sig in i IKT (Tarafdar et al., 2011).

Tu, Wang och Shu (2005) beskriver technostress utifrån samma principer och menar att effekterna av technostress kan förstås och mätas genom ett bra verktyg. För att mäta technostress utgår de från de fem komponenter som Tarafdar et al. (2011) tar upp i ovanstående stycke. Det finns dock viss skillnad mellan författarnas beskrivningar. Tu et al. (2005) beskriver techno-overload som att den nya tekniken tvingar anställda till en större arbetsbelastning, där förutsättningarna leder till ett ökat arbetstempo eller en ändrad vana på arbetet. Till skillnad från Tarafdar et al. (2011) har författarna utökat beskrivningen, där de även belyser arbetsbelastning som en del av techno-overload. Vidare belyser Tu et al. (2005) techno-invasion som att teknologin invaderar på de anställdas personliga liv, där privatlivet kan bli lidande för att tid behöver avsättas i syfte att förstå IKT-verktygen. Vad gäller techno-complexity menar författarna att IKT kan leda till en oförmåga att kunna lära sig och hantera IKT-verktygen. Techno-insecurity belyser den problematik som kan uppstå där anställda känner sig osäkra på sin egen prestation och känner en oro att bli ersatta i sin arbetsroll på grund av bristande kunskaper.

Slutligen tar författarna upp den femte och sista aspekten där techno-uncertainty ingår, vilket liksom i Tarafdar et al. (2011) fall belyser den problematik som den ständigt förnyande tekniken medför.

2.3.2 Technostressens sju konsekvenser

Tarafdar et al. (2011) belyser olika effekter och tar upp sju konsekvenser som technostress kan leda till med utgångspunkt från technostressfaktorerna. Den första som de identifierat är att technostress förvärrar överbelastningen på anställdas. Med detta menar de att många kan uppleva stress då de har mycket att göra och har svåra arbetsuppgifter.

Nästa konsekvens är ökad rollkonflikt. Hit räknas även techno-uncertainty, då arbetsflödet påverkas av ständiga IKT-förändringar. Techno-insecurity kan i detta fall innebära att nya IKT-kunskaper hamnar i konflikt med gamla färdigheter. Den tredje konsekvensen som technostress bidrar till är minskad jobbtillfredsställelse. Här menar författarna att anställda som arbetar med IKT och känner en stress som ett resultat av detta har en benägenhet att uppleva mindre glädje för sitt arbete, vilket för oss in på den fjärde konsekvensen där anställda upplever minskad innovation i sina arbetsuppgifter vid användning av IKT-verktyg. Techno-overload kan i detta fall leda till att kommunikationen och arbetsuppgifter görs snabbt och ineffektivt, Techno-complexity kräver att anställda ska lära sig att använda IKT-verktygen, men när detta inte sker reduceras möjligheterna till innovativa arbetsuppgifter. Den femte konsekvensen innebär att anställda upplever minskad produktivitet vid användandet av IKT-verktyg. Techno-complexity kräver att anställda håller sig uppdaterade i syfte att minska fel, vilket kan ta tid från ursprungliga arbetsuppgifter. Den sjätte konsekvensen är att användare av IKT-verktyg är missnöjda med de verktyg som de använder. Bakom detta kan techno-overload identifieras, vilket gör det svårt för anställda att identifiera den relevanta informationen. Den sista och sjunde konsekvens som Tarafdar et al. (2011) tar upp är att technostressen kan leda till att anställda inte åtar sig organisationens mål och värden. Att anställda inte är nöjda på jobbet och att de inte åtar sig organisationens värden och mål kan skada organisationen (Tarafdar et al., 2011). Genom att till-

lämpa dessa i kommande analys kommer vi att kunna dra paralleller från det empiriska materialet till teorin, i syfte att kunna fastställa huruvida anställdas handlingar kan kopplas till technostress.

3. Metod

I denna del av uppsatsen kommer vi att redogöra för de metodval som studien bygger på. Uppsatsen utgår från den kvalitativa metoden, och nedan följer en redogörelse för valet av semistrukturerade intervjuer samt urvalet av intervjupersoner. Ett kritiskt resonemang kommer föras kring de övervägningar som tagits i utformning av metoden.

3.1 Metodval

Denna studie bygger på den kvalitativa forskningsansatsen enligt Alan Brymans (2011) och Karin Widerbergs (2002) beskrivningar. Metoden lägger tyngd på forskarens roll, som inom metoden är det centrala. Forskaren samt studieobjektet utgör nämligen redskapet, och forskaren ägnar sig åt tolkning och ord vid insamling samt analys av data snarare än åt kvantifiering, vilket även denna studie gör. Metoden lägger även vikt vid den sociala verklighet som existerar utifrån forskarens egen tolkningsram, samt på hur deltagarna i en viss miljö tolkar verkligheten (Bryman, 2011; Widerberg, 2002). Med detta i åtanke, antar studien ett socialkonstruktivistiskt perspektiv där samhället ses som socialt konstruerat av människorna som lever i det. Perspektivet ifrågasätter objektiv fakta, då personer ofta baserar sina åsikter på tidigare erfarenheter. Genom att forskaren ägnar sig åt tolkning och förståelse av verkligheten, skapas förutsättningar för subjektiv fakta (Bryman, 2012). Inom den kvalitativa metoden omnämns det induktiva förhållningssättet. Detta förhållningssätt beskriver förhållandet mellan teori och praktik, där teorin genereras på grundval av de forskningsresultat som insamlats i praktiken. I denna studie har det induktiva förhållningssättet tillämpats, då teori och empiri ställs mot varandra för att tyda eventuella samband och skillnader.

För att samla in det empiriska materialet, tillämpade vi semistrukturerade intervjuer som en form av primärdata. Valet av en semistrukturerade intervjuer grundas i en vilja att tillåta intervjupersonen att tala öppet och förhållandevis fritt i syfte att kunna få ett så berikat material som möjligt (Bryman, 2011). Det som

kännetecknar semistrukturerade intervjuer är att forskaren har en lista över teman som intervjun ska beröra (Bryman, 2011). I intervjuguiden använde vi följande teman; internkommunikation, technostress och hur anställda upplever användningen av IKT. Vidare använde vi oss av öppna frågor, då detta gör det möjligt för intervjupersonen att svara med egna ord samtidigt som det lämnar utrymme för svar som forskaren inte själv reflekterat över (Bryman, 2011). För att kunna besvara våra frågeställningar, värderade vi intervjupersonens helhetsintryck och deras upplevelse av IKT-användningen.

3.1.1 Urval

Tidigare forskning har belyst problematiken med att använda ett urval som är för likartat, där exempel på en sådan problematik kan vara att intervjua personer med samma arbetsuppgifter (Bélanger & Watson-Manheim, 2006). För att undvika detta problem genomförde vi intervjuer på personer med olika bakgrund, där urvalet gjordes baserat på deras IKT-användning samt vår preliminära åldersgrupp (40-60 år). Åldersurvalet baseras på intervjupersonernas datorvana, och anledningen till varför vi valde personer i medelåldern beror på att de kan antas använda IKT-verktyg i sitt arbete men mer sällan privat, vilket kan bidra till att ge ett intressantare perspektiv till skillnad från en yngre publik som är uppväxta med dessa verktyg. Intervju personer till studien, som uppgick till åtta personer, valdes efter personlig kontakt med kommuner i Sverige där vi efterfrågade personer med arbetsuppgifter som krävde användning av IKT-verktyg. Urvalet av kommuner baseras på våra hemorter, då vi ansåg att detta kunde underlätta för vår insamling av empiri, då det skapade förutsättningar för tillgänglighet inom forskningsfältet. Anledningen till varför olika kommuner valdes, beror på att vi ville studera om IKT-verktygens påverkan såg olika ut inom olika kommuner. Våra intervju personer har positioner inom sina kommuner så som utvecklingsledare, IT-ansvarig, projektledare, kommunikationsstrateg och IT-utvecklare. Vi såg dock till att ingen av våra intervju personer bestämmer vilka IKT-verktyg som används på deras respektive avdelning.

3.2 Genomförande och bearbetning av data

Vid insamling av det empiriska materialet genomfördes åtta stycken intervjuer som var 45 minuter långa, och anledningen till att antalet intervjuer blev få beror på en låg svarsfrekvens under vår kontakt med möjliga intervjupersoner. Vi upplevde dock att vi fick den information som var nödvändig, samtidigt som svaren var snarlika vilket kan tala för att vi uppnådde en informationsmättnad. För att komma i kontakt med våra intervjuobjekt, skickade vi ut email samt hade personliga möten i den mån det var möjligt med kommunerna Stockholm, Malmö, Lund och Varberg. Efter denna kontakt tilldelades vi ett antal personer som vi kontaktade via telefon och email, varpå somliga deltog i en intervju. Genom kontakt med kommunerna kunde vi få direkta kontaktuppgifter tilldelade oss, med försäkran om att dessa personer var i kontakt med IKT-verktyg i sitt dagliga arbete och därmed kunde besvara våra frågeställningar. Intervjuerna gjordes via Skype samt personligen i den mån det var möjligt. De personliga intervjuerna ägde rum på intervjupersonernas arbetsplatser, i tysta mötesrum. Skypeintervjuerna genomfördes hemma hos någon av oss med de intervjuobjekt som inte hade möjlighet att närvara geografiskt. Anledningen till varför vi valde Skype istället för vanlig telefon, beror på att det gav oss möjlighet att kunna spela in samtalen och återkomma till intervjuerna vid ett senare tillfälle. Det finns fördelar med intervjuer som inte sker ansikte-mot-ansikte, och till dessa hör mer öppna och sanningsenliga svar, då intervjupersonen inte påverkas av intervjuaren. En nackdel är dock bristen på möjlighet att tolka intervjupersonernas kroppsspråk (Kvale & Brinkmann, 2009; Bryman, 2011). Vi såg inga direkta hinder med Skypeintervjuerna, då vi upplevde att vi fick de svar som krävdes för att besvara våra frågeställningar samt vårt syfte. Under de personliga intervjuerna ställde en av oss frågor medan resterande i gruppen antecknade svaren. Under Skypesamtalen spelades intervjun in för att sedan transkriberas direkt efteråt. Efter avslutade intervjuer så inleddes arbetet med att koda materialet för analys. Frågeställningarna låg som grund under själva processen. En tematisk analys användes för att koda svaren från intervjuerna och avsåg att urskilja teman som denna studies analys grundar sig på (Bryman, 2012). Efter utförd bearbetning av data tillsammans med tidigare forskning och teorier så urskiljdes följande teman; alltid vara tillgänglig, förändrad och otydlig arbetsroll,

ökat tempo, filtrering av information och informationsöverflöd och överkompensation.

3.2.1 Anonymitet

Både inför, under och efter intervjuerna förklarade vi för intervjupersonerna att dessa skulle hållas anonyma. Anledningen till anonymiteten beror dels på personernas position i den organisation som de arbetar i men också dels för att få dem att öppna sig och dela med sig utav mer information (Häger, 2007). Genom att behålla intervjupersonerna anonyma, kan även tillgång till information som inte var tillrättalagd och officiell fås. Anonymiteten fungerar även som en bra metod för att få den som intervjuas att känna sig bekväm under intervjun, då personen inte behöver lägga stor vikt vid sina uttalanden (Häger, 2007).

3.3 Tillförlitlighet

Tillförlitlighet är ett kriterium som anses vara viktigt inom forskning, och kan delas in i reliabilitet och validitet. Reliabilitet kan förstås utifrån olika perspektiv, och handlar i grunden om huruvida en undersökning går att replikera. Inom den kvalitativa forskningen kan det vara svårt att återskapa en forskning, då sociala miljöer förändras. Eftersom denna studie syftar till att fånga medarbetarnas upplevelser av IKT-verktyg och dess inverkan på interkommunikation, så är det inte väsentligt. Om en fortsatt studie på ämnet görs så har vi det däremot hänsyn till det. Kvalitativa studier lägger stor vikt vid forskarens egna föreställningar (Bryman, 2011) och vid användningen av semistrukturerade intervjuer där intervjupersonen ges stor frihet, som i denna studie, kan det vara svårt att återskapa en forskning (Bryman, 2011). Detta tyder på att vår forskning kan vara svår att replikera, då våra egna föreställningar om verkligheten, personliga erfarenheter och tolkningar formar studiens resultat, samtidigt som intervjuobjekten bidragit med sina tolkningar och erfarenheter.

För att öka reliabiliteten så förutsätter man, om det är fler än en forskare, att dessa tillsammans beslutar hur resultaten ska tolkas. Detta kallas för intern reliabilitet (Bryman, 2011). Vi har tillsammans arbetat fram intervjufrågorna med tidigare forskning som grund och gemensamt suttit och tolkat resultaten från våra intervjuer vilket bidrar till hög reliabilitet. Det faktum att vi använt oss utav öppna

frågor under våra intervjuer har även bidragit till hög reliabilitet. Det finns dock en medvetenhet att det kan existera feltolkningar och dessa har vi försökt att undvika genom att använda bra inspelningsutrustning och att tillsammans sitta och transkribera intervjuerna.

Vad gäller validiteten, menar Kvale och Brinkmann (2009) att validitet handlar om hur man identifierar, observerar eller mäter det som ska mätas. Kort sagt ställer sig validiteten frågan om huruvida studien mäter det som den säger att den ska mäta. Stämmer resultatet överens och fångar det verkligheten? För att skapa god validitet i denna studie, har vi valt intervjupersoner som besitter kunskap inom IKT för att kunna få relevant data att analysera i relation till syfte och frågeställningar. Bryman (2011) menar att validitet är ett mått för att fastställa studiens trovärdighet. En återkommande kritik till kvalitativ forskning är dennes bristande transparens vilket innebär att läsaren ska kunna se hur forskarna gått tillväga under studiens gång (Bryman, 2011). Genom att gå igenom vårt urval av intervjupersoner, förklarat vår datainsamlingsmetod (semistrukturerade intervjuer) och vilken analysmetod som använts (tematisk analys) så har vi försökt att upphäva effekten av denna kritik. Våra intervjupersoner har i slutet av varje intervju fått chans att ändra och lägga till något i sina svar vilket även kallas deltargarkontroll (Kvale & Brinkmann, 2009), vilket höjer validiteten på studien. Kvale och Brinkmann (2009) menar även att man kan uppnå hög validitet genom att forskarna ständigt kontrollerar att utvärderingen genomgående återkopplas till studiens syfte. Detta hade vi i åtanke då vi utformade vår intervjuguide och därför var vi även noga med att transkribera ordagrant vilket vi bedömer ökar validiteten i vår studie.

3.4 Kritik till metodval

Kritik till metodval kan riktas till vårt val av intervjuer via Skype, då det kan leda till att en stor del av informationen som överförs via kroppsspråk går förlorad. Som nämnt genomfördes dessa på grund av att den som intervjuades inte befann sig geografiskt nära. Den som intervjuar kan även påverka den som blir intervjuad, och för att undvika detta ställde vi så öppna och objektiva frågor som möjligt. Intervjuer kan även ge mer djup i intervjupersonens svar, vilket var en styrka

som vägde tungt för valet av intervjuer i denna studie. En annan kritik kan även riktas till antalet intervjuer som i denna studie uppgick till åtta stycken, vilket är ett lågt antal. Vi såg dock inte detta som något större problem, då den sista intervjun inte tillförde något nytt vilket kan tyda på en informationsmättnad. Vid analys av intervjuerna, kunde vi även urskilja ett mönster där svaren var likartade, vilket också kan tala för att vi nådde en informationsmättnad där ytterligare intervjuer inte hade tillfört ny information. Trots få intervjuer, upplever vi att vi kunde dra trovärdiga slutsatser i anknytning till vår frågeställning, som vi kunde besvara. Vidare kan den kvalitativa metoden ifrågasättas, då mycket vikt läggs på forskarens och den som intervjuas uppfattning. Vi har dock tagit hänsyn till dessa brister, och försökt arbeta runt dem i syfte att skapa en så tillförlitlig studie som möjligt (se avsnitt 3.4).

4. Analys

I denna del av uppsatsen kommer vi att redogöra för och analysera de resultat som framkommit genom våra semistrukturerade intervjuer. Syftet är att få en uppfattning om hur anställda upplever arbetet med IKT-verktyg samt vilken effekt teknostress har på internkommunikationen inom en organisation. Vi kommer även att dra kopplingar till tidigare forskning och teori, i syfte att kunna förklara våra iakttagelser och olika företeelser.

4.1 Anställdas upplevelse av att arbeta med IKT-verktyg

I dagens organisationer har kravet på medarbetares användning av informations- och kommunikationsverktyg (IKT) ökat och det ställs krav på att individer har en daglig interaktion med IKT-verktyg. Dessa krav har bidragit till att användningen av dessa verktyg kan associeras med något negativt (Ragu-Nathan et al., 2008). Under de genomförda intervjuerna framkom det att användandet av IKT-verktyg kan leda till förvirring, där informationsmängden uppfattas som ett problem.

“Om det finns många olika verktyg så kommunicerar man i många olika kanaler, vilket gör att informationsmängden ökar och att man stöter på samma information i flera olika kanaler, vilket kan påverka kommunikationen både positivt och negativt. Något som är viktigt för mig kanske inte är viktigt för någon annan. Har jag sett information på en kanal, kanske jag får samma info på email och via intranätet, trots att det inte är så viktigt. Detta kan leda till att viktiga saker drunknar i mängden, och inte når fram till mottagaren. Samtidigt är det viktigt att man sprider informationen i flera kanaler, och att det innehåller samma information så att det inte står en sak i en kanal och en annan sak i en annan kanal och en tredje sak i en andra kanal. Det skapar missförstånd” (Intervjuperson 6).

Som personen förklarar, finns det både för- och nackdelar, där det negativa kan gå hand i hand med fördelarna. Citatet kan ses som ett exempel på Kaufmann och Kaufmanns (2005) barriär om informationsmängd (se figur 1) där mottagaren kan uppleva svårigheter i att tolka en stor mängd information. Detta kan i sin tur innebära att budskapet i kommunikationen försummas. Det som intervjupersonen beskriver är även ett exempel på information overload som Klapp (1986), Edmunds och Morris (2000) samt Jones, Ravid och Rafaeli (2004) beskriver i avsnitt 2.2.4, och innebär att för mycket information kan inverka negativt på den interna kommunikationen i stort. För mycket information kan leda till oro, frustration samt missnöje hos användaren, där dessa känslor är kopplade till IKT-användningen (Tarafdar et al., 2011) Intervjuperson tre gav ett exempel på detta, och berättar att han/hon upplever att det finns en risk i dagens samhälle att vi ska drunkna i information. Intervjupersonen påpekar att det är svårt att se det viktiga i budskap, och poängterar vikten av att tänka på mottagaren och vad det är sändaren vill framföra (Intervjuperson 3). Personen menar att många informations- och kommunikationsverktyg kan leda till att individer får för mycket information riktade till sig, och att all information inte alltid är relevant information. Thunberg et al. (1978) tar upp aspekten kring relevans som ett kriterium för att den interna kommunikationen ska fungera (se avsnitt 2.2.3). Författarna benämner det som den informativa funktionen, vilket innebär att den interna kommunikationen måste vara informativ där verktyg och *relevant* information är en förutsättning för god internkommunikation. Utifrån detta perspektiv, går det att dra slutsatsen att det är viktigt att det finns tillgång till rik information, vilket inte alltid är fallet baserat på vad intervjupersonen uttrycker. Intervjuperson fyra belyser liknande problem, där personen berättar hur kommunikationen påverkas av för många kommunikationskanaler.

“IKT-verktygens negativa sida ligger i att det lätt blir missförstånd då man skriver, sms:ar etcetera och inte sitter öga mot öga med mottagaren och kan tydliggöra vad man menar. [...] Telefoner stör. Arbetskamrater måste hålla sig uppdaterade, sitta och scrolla på skärmen etcetera vilket gör att de ej är närvarande på möten. Svaren blir lätt “goddag yxskaft” då man inte lyssnat på vad som sagts.” (Intervjuperson 4).

Det som personen förklarar kan ses som ett exempel på det som Strid (1999) tar upp i avsnitt 2.2.2 om deltagande och engagemang. Enligt Strid (1999) är deltagande och engagemang en viktig komponent för att internkommunikationen ska vara god, och författaren nämner att information är till för att skapa deltagande och engagemang. Det som intervjupersonen belyser i citatet ovan, talar dock för att IKT-verktygen kan inverka negativt på deltagandet och engagemanget, då verktygen kan störa kommunikationsprocessen vilket resulterar i att sändaren inte blir sedd. Detta är ytterligare en aspekt som Strid (1999) och Thunberg et al. (1978) tar upp under namnen expressiva och sociala funktionen (se avsnitt 2.2.2). För att internkommunikationen ska lyckas, är det viktigt att de som deltar i kommunikationsprocessen blir sedda och förstådda av sin omgivning. Det är även viktigt att detta sker i samförstånd med ens omgivning, att kommunikationen skapar gemenskap. Det kan vara svårt att få en bra organisation utan gemenskap. Om inte samma budskap når ut som får alla att jobba gemensamt och mot gemensamma mål så kan detta skapa rykten som i sin tur kan skada en organisations externa rykte. Det som intervjupersonen fyra belyser tyder dock på att kommunikationen inte blir förstådd, uppmärksammas eller sker i gemenskap med övriga medarbetare, vilket är till följd av IKT-verktygen. Anledningen till detta är för att IKT-verktygen tar uppmärksamheten från den personliga kontakten och även under möten. Vidare kan citatet tyda på att IKT-verktygen kan ge upphov till störningar i kommunikationen. Detta beror på att en stor informationsmängd kan hindra ett budskap från att nå fram, vilket Kaufmann och Kaufmann (2005) beskriver i sin modell (se figur 1). Detta är ett tydligt exempel på det intervjupersonen sex berättar i första citatet, där hon/han förklarar att information som publiceras i en kanal kan gå obemärkt förbi av en del publik, samtidigt som personen belyser den problematik som kan uppstå om kommunikationen publiceras i flera medier, trots att den inte berör alla.

Det är tydligt att det finns en osämja gällande vad som är att föredra, då för mycket information kan leda till att det är svårt att avgöra vad som är viktigt bland en större informationsmängd, samtidigt som för lite information kan orsaka att budskapet inte når fram till rätt person som intervjupersonen 6 förklarar i sitt citat. Faktorer som kan inverka på detta är den selektiva perceptionen enligt Bakka et al. (2006) (se avsnitt 2.2.5, figur 1), då det finns information som eftersöks av

vissa, men inte av andra. Personer med ett behov av en typ av information, kan som intervjuperson sex förklarar se den information som är relevant för den givna situationen och för den enskilda individen (Bakka et al., 2006). Detta behöver dock inte alltid vara fallet, då det finns situationer där personer inte hittar information på grund av för lite spridning i kommunikationsverktygen. För de störningar som en stor informationsmängd kan innebära för den interna kommunikationsprocessen, kan ytterligare ett exempel identifieras när intervjuperson ett uttrycker sin känsla av att alla kommunikationsverktyg har blivit övermäktiga, och att personen börjat fundera på hur människan kommunicerar. Intervjupersonen menar att alla verktyg tillslut flyter ihop, vilket kan leda till att den interna kommunikationen förlorar sin saklighet (Intervjuperson 1: Erikson, 1998).

Efter genomgång av IKT-användares upplevelser, tyder mycket på att IKT-användningen för med sig negativa effekter. Det finns dock åsikter som talar för att införandet av IKT-verktyg även har bidragit till en del positiva effekter. Intervjuperson två menar att dessa positiva effekter innefattar att det är lättare att effektivisera arbetsuppgifter, det är lättare att hitta information och kunna hålla sig uppdaterad. Personen menar även att det går att göra snyggare presentationer, att det är lättare att skriva rapporter och dokument, hålla ordning på kalkyler, budgetar och analyser. *“Fördelar (med IKT) är att jag kan slippa gå på vissa möten, och jag kan få tag i människor via andra kanaler. Kan hålla mig uppdaterad.”* (Intervjuperson 2) En annan fördel som tas upp talar för en ökad effektivt vad gäller uppgifter som inte är tidsbegränsade (Intervjuperson 3).

Även om intervjupersonerna i ovanstående citat uttrycker saker som är positiva, går det att se det negativa i deras beteende. Ett exempel på detta är det som intervjuperson två berättar, att denne ser det som positivt att *inte* behöva gå på vissa möten. Detta kan dock innebära att personen inte tar del av viktig information, då personen inte deltar och engagerar sig, vilket är viktigt för den interna kommunikationen (Strid, 1999). Vidare nämner person tre att IKT-verktygen innebär en ökad effektivitet för arbetsuppgifter som inte behöver genomföras på tid. Som personen uttrycker, kan denna effektiva aspekt enbart bli positiv så länge arbetsuppgiften inte har en deadline, vilket många arbetsuppgifter har i dagens samhälle. De positiva effekterna kan därmed uppfattas som negativa, beroende på kontexten som råder.

4.1.1 Alltid vara tillgänglig

Intervjuperson två tog upp möjligheten att kunna få tag i kolleger via olika kanaler som en positiv effekt av IKT-verktygen. Denna effekt kan ses som både positiv såväl som negativ beroende på vem som är mottagare. Flera av våra intervjupersoner delar nämligen känslan av att IKT-verktygen gör att det finns en förväntan på att alltid vara tillgänglig, där många kanaler bidrar till att upprätthålla kravet på tillgänglighet.

“Eftersom man kan ta saker samtidigt [jobba med flera saker samtidigt], förväntas man kunna vara tillgänglig hela tiden. Oftast är man ju tillgänglig, men det innebär ju också att folk förväntar sig att man alltid ska vara tillgänglig trots att man inte alltid vill och kan vara det. På kontoret är man ju [på plats] mellan fasta tider, men inte om man jobbar hemifrån.” (Intervjuperson 6).

Som personen belyser, har användningen av IKT-verktyg bidragit till ökade förväntningar på tillgänglighet, vilket kan liknas vid techno-invasion där användaren känner ett krav på att alltid vara uppkopplad och tillgänglig (Tarafdar et al., 2011). Denna tillgänglighet till följd av IKT-användningen kan vara en negativ effekt av ett öppet kommunikationsklimat, vilket skapar förutsättningar för ett ökat informationsflöde samtidigt som det innebär att förväntningarna på deltagande ökar (Goldhaber, 1993). Användningen av IKT-verktyg kan ses främja och upprätta ett öppet kommunikationsklimat, då det skapar möjlighet till ökat informationsflöde. Personen tar även upp en annan komponent som är återkommande inom tillgängligheten; att vara tillgänglig utanför arbetstid. Här ses tydligt en inverkan av techno-invasion, där övergången mellan privat och arbete blir otydlig. Att övergången blir otydligare, kan ses vara en konsekvens av den tillgänglighet och uppkoppling som informations- och kommunikationsteknologin medför (Tarafdar et al., 2011).

Under intervjuerna framkom det att flera av intervjupersonerna använder IKT-verktygen utanför arbetsplatsen, där anledningen till detta är för att de känner ett behov av att svara på email utanför arbetstid. Orsaken till detta är för att de upplever att de inte alltid har tid att vara tillgängliga under arbetsdagen, då de har andra arbetsuppgifter och möten att engagera sig i. Detta gör att de kopplar upp sig

hemma i syfte att ta igen IKT-relaterat arbete som inte hunnits med. De flesta upplever inte någon glädje i att behöva arbeta hemma efter arbetstid, men menar att det ibland inte känns som om de har något annat alternativ.

“Det kan kännas stressande. Ibland är det positivt, men för det mesta känns det jobbigt. Man älskar ju inte precis att sitta i telefon på kvällen, och så går det sällan att få tag i andra.” (Intervjuperson 6).

“Ja, jag tar nästan alltid med mig jobbet hem. Egentligen vet jag ju att det inte är så nyttigt men jag känner att jag inte skulle hinna med och sen så känner man ju ett ansvar i att vara tillgänglig för sina kollegor. Det är klart att det blir mer stressande, men ja, jag vet inte, det känns som ett måste.” (Intervjuperson 7).

I det första citatet berättar personen att denne jobbar hemifrån, men poängterar att det inte alltid går att få tag i andra på kvällen. Detta tyder på att alla inte upplever samma känsla av att behöva vara tillgängliga utanför arbetstid. Att vissa känner ett större behov av att vara tillgängliga, kan förklaras genom citat nummer två, där den intervjuade berättar att han/hon känner ett ansvar gentemot sina kolleger, och därför är tillgänglig även utanför arbetstid. När anställda kopplar upp sig hemma i syfte att vara tillgängliga, kan det leda till att de upplever ökad stress vilket båda personer belyser.

Att vara tillgänglig hemifrån kan dock leda till mer än att anställda känner sig stressade, det kan leda till att anställda upplever en större arbetsbelastning, vilket går under beteckningen techno-overload. Detta leder i sin tur till ändrad vana på arbetet.

Den stress som kan uppkomma från detta grundas i individens känsla av ökad stress i förhållande till sin arbetsroll (Tarafdar et al., 2011), vilket är ytterligare en aspekt som anställda kan uppleva till följd av IKT-användning. Att anställda tar med sig jobbet hem kan även väcka frågor gällande framtida levnadsvanor. I takt med att allt fler tar med sig jobbet hem, suddas linjen mellan jobb och privatliv ut allt mer. I nuläget upplever inte alla att de måste vara tillgängliga även hemifrån, vilket ovanstående intervjupersoner belyser. Detta kan dock ändras, och vad händer

den dag när det är mer regel än undantag att koppla upp sig hemma efter arbetstid, och var går gränsen för vad som ingår i människors arbetsroller?

4.1.2 Förändrad och otydlig arbetsroll

Under våra intervjuer framkom det att många anställda upplever att användningen av IKT-verktyg har bidragit till att skapa en förändrad och otydlig arbetsroll. Tarafdar et al. (2011) ser den ökade rollkonflikten som ett exempel på en konsekvens härstammad från IKT-användningen, och menar att detta är en källa till stress. Detta beror på att IKT-verktygen ställer krav på de anställda att hålla sig uppdaterade vad gäller användningen av verktygen. Anledningen till varför de behöver hålla sig uppdaterade beror på att det bidrar till att minska felanvändningen av verktygen. Detta leder dock till att tid tas från de ursprungliga arbetsuppgifterna vilket kan orsaka en känsla av otydliga arbetsroller, då huvudsakliga arbetsuppgifter krockar med nya krav på att ägna arbetstid åt att kommunicera. Under intervjuerna ställdes frågan om intervjupersonerna upplever att de fått omfördela sin arbetstid och sina arbetsuppgifter till följd av användningen av IKT-verktyg. Resultatet visar att samtliga av de intervjuade upplever att de fått omfördela sin tid. Anledningen till detta menar de beror på att mycket tid går åt att använda IKT-verktygen. En av de intervjuade menar att införandet av IKT-verktyg har inneburit en omfördelning av arbete, där arbetsuppgifterna i dag involverar 90 procent dator och 10 procent människor (Intervjuperson 4). En annan av de intervjuade berättar också att personen lägger upp arbetsdagen grundat på IKT-verktygen, där personen avsätter förmiddagen till att svara på email (Intervjuperson 7). Den negativa aspekten som framgår med att mycket tid läggs på IKT-verktygen, är att det inkräktar på den tid som är avsedd till andra arbetsuppgifter (Intervjuperson 7). När IKT-verktygen snor tid från de ursprungliga arbetsuppgifterna, uppstår det en form av störningsmoment som kan påverka kommunikationen som förmedlas genom informations- och kommunikationsverktygen negativt. Anledningen till detta är för att kommunikationen kan bli mindre effektiv (Kaufmann & Kaufmann, 2005). Kravet att arbeta med IKT-verktygen och de ursprungliga arbetsuppgifterna skapar dubbla lojaliteter, vilket kan öka känslan av stress hos den anställda (Klapp, 1986). Vad innebär det för en organisation när anställda behöver lägga fokus på flera saker samtidigt?

“När det finns flera intressen att tillgodose, uppstår det ett störningsmoment. Om du sitter med dina egna arbetsuppgifter och sedan blir kontaktad genom IKT-verktygen, måste du lägga ner tid på att söka information [för att kunna besvara frågor som medarbetare ställer] och fokus läggs på det. När du sedan ska gå tillbaka till dina ursprungliga arbetsuppgifter, måste du börja om från början för att du tappat tråden. Det påverkar mitt arbete negativt och skapar stress”
(Intervjuperson 4).

Som citatet antyder, påverkas arbetet negativt när anställda vid sidan av sina egna arbetsuppgifter även behöver engagera sig i IKT-verktygen. För organisationer skulle detta kunna innebära att resultat redovisas senare, på grund av att arbeten tar längre tid att genomföra. Det skulle även kunna innebära att de färdiga resultaten inte blir som förväntat, då stress och ändrat fokus inverkar negativt på arbetsprocessen. Vidare finns det inte bara negativa aspekter med IKT-användningen, även om vi ovan kunnat belysa flera aspekter som är problematiska. Det som är positivt med IKT-verktygen, är att det skapar en kommunikationsarena där det är lättare att få tag på information. I de fall där medarbetare söker information för att kunna komma vidare i sina arbetsuppgifter, finns det möjlighet att uppnå detta tack vare ett ökad IKT-användande. Verktygen har nämligen öppnat en ny arena för kommunikation och tillgången till information blir obegränsad (Edmunds & Morris, 2000). Att informationen är obegränsad, kan dock leda till stress då mottagaren kan uppleva svårigheter med att skilja på det som är relevant respektive irrelevant i meddelandet. Detta kan leda till att meddelanden blir förbisedda eller bortprioriterade (Jones, Ravid & Rafaeli, 2004; Edmunds & Morris, 2000).

4.1.3 Ökat tempo

Förutom att IKT-verktygen bidragit till att skapa en förändrad arbetsroll samtidigt som många av de vi intervjuat pekar på ett krav på tillgänglighet, berättar flera av de tillfrågade intervjupersonerna att IKT-verktygen även inverkat på arbetstempot på arbetsplatsen. Intervjuperson ett ger ett exempel på detta, och menar att chatten som kommunikationsverktyg kan leda till en känsla av att behöva agera snabbt.

Personen berättar att han/hon vid kontakt med chatten känner ett behov av att släppa det han/hon gör, och ge en snabb respons till sändaren. Att personen upplever att denne behöver släppa det som han/hon håller på med, är ett exempel på det som nämns i ovanstående avsnitt (4.1.2), där intervjupersonen berättade att fokus skiftar mellan olika arbetsuppgifter, vilket kan leda till att personen behöver börja om från början vid varje avbrott orsakad av IKT. Personen påpekar dock att det inte är samma sak med alla informations- och kommunikationsverktyg, utan att det är just chatten som är det verktyg där tempot är högt. Anledningen till detta är för att människor använder chatten i syfte att få snabba svar, och att det vid lägre förväntan på svar omgående är vanligare att skicka iväg ett email (Intervju-person 1).

Att ändra på den inställning som råder gentemot chatten kan vara svårt, då det kan ses vara en social konstruktion som skapar förväntningarna på ett snabbt svar genom en chatt. Att det är socialt konstruerat innebär att det är människor som skapar och upprätthåller föreställningarna (Bryman, 2012). Vidare framgår det genom intervjuerna att det är införandet av IKT-verktyg som påverkat tempot, och inte nödvändigtvis användningen av dessa. Att införandet är det som påverkat tempot snarare än användningen, skulle kunna bero på att införandet upplevs som stressframkallande då det innebär fler arbetsmoment, samtidigt som kraven vid införandet kan skapa oro (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar et al., 2011). När verktygen sedan börjar användas, kan det vara så att verkligheten inte motsvarar föreställningarna, vilket gör att anställda enklare hanterar IKT-användningen. En av de intervjuade berättar exempelvis att flera IKT-verktyg, däribland email, har bidragit positivt till att effektivisera arbetet. Personen säger dock att det finns en hållhake, där verktygen som uppfattas som effektiva endast är det så länge det inte förekommer någon tidsbegränsning (Intervju-person 3). Utifrån internkommunikationsprocessen och dess barriärer (se figur 1) kan detta tyda på att sändaren beroende på graden av upplevd tidspress väljer att använda en viss kanal, i syfte att kunna förmedla ett budskap till mottagaren. Med utgång från modellen (se figur 1), kan det innebära att kommunikation som behöver förmedlas snabbt är effektivt om det förmedlas genom en chatt, och att kommunikationen skulle bli mindre effektiv vid tidsbegränsning om den förmedlades genom email. Erikson (1998) betonar vikten med snabbhet för att internkommunikationen inte ska bli utdaterad. Det finns en risk för att mottagaren bara får ta del av viss in-

formation och detta kan inverka negativt på informationens helhet som var menad att kommuniceras. Edmunds & Morris (2000) menar dock att alla IKT-verktyg inte leder till samma stress och den största anledningen till detta är att vissa verktyg erbjuder mottagaren mer frihet att kunna läsa och svara på meddelande i sin egen takt. Ett exempel på ett sådant verktyg är email. Genom att förmedla information snabbt, reduceras risken för att budskapet feltolkas eller leder till rykts-spridning, vilket får negativa konsekvenser för den interna kommunikationen (Larsson & Rosengren, 1995; Kaufmann & Kaufmann, 2005).

4.2. Technostress effekt på internkommunikation

Efter att ha analyserat hur anställda upplever användningen av informations- och kommunikationsteknologi, kan det fastställas att användningen leder till att anställda känner en viss stress gentemot användningen av IKT-verktyg, där förändrade arbetsroller, ökad tillgänglighet samt ökat arbetstempo är exempel på faktorer som anställda kan uppleva som stressframkallande. Denna stress går under namnet technostress (se avsnitt 2.3) och berörs i denna del av analysen, där vi undersöker effekten som technostress har på internkommunikationen, i samband med att anställda använder IKT-verktyg.

4.2.1 Felanvändning skadar internkommunikationen

Under våra intervjuer framkom det att flera medarbetare upplever sina och andras kunskaper inom IKT som bristfälliga. Resultatet av våra intervjuer tyder även på att anställda upplever det som ett stressmoment när nya IKT-verktyg presenteras, då det förväntas att anställda ska sätta sig in i dess funktioner. Flera anställda bortser dock från dessa förväntningar, då de upplever att lärandet av nya IKT-verktyg är lågt prioriterat andra arbetsuppgifter. Detta ställer till det för internkommunikationen, då sändarens engagemang, insikter, erfarenhet och kompetens är avgörande för hur internkommunikationen lyckas (Strid, 1999).

“Ibland är lärandet av ett kommunikationsverktyg underordnat andra saker. Om jag måste prioritera i mitt arbete, så prioriterar jag andra

arbetsuppgifter före att lära mig verktygen. Det kan ju vara så att ett nytt verktyg kan tillföra vissa sätt att kommunicera och faktiskt bli bättre, men man får ett helt nytt verktyg kastat på sig så ser man först nackdelarna, och det tar tid från de verkliga arbetsuppgifterna. Verktyget kanske är bättre, men för mig blir det bara jobbigt för det innebär att jag måste lära mig ett nytt system vilket tar tid från andra uppgifter. Det är frustrerande. Den första tanken är "åh nej" (Intervju-person 6).

Citatet tyder på att engagemanget hos personen är lågt gentemot IKT-verktygen, och det som personen uttrycker är ett exempel på techno-uncertainty som beskrivs av Tarafdar et al. (2011) i avsnitt 2.3.1. När nya IKT-verktyg presenteras, finns det en risk för att anställda upplever en förvirring när de försöker sätta sig in i verktygen. Detta kan leda till att de anställda upplever stress samtidigt som kommunikationen blir begränsad under inlärningsperioden vilket skapar frustration. Detta kan leda till att anställda frågar sig varför de inte kan använda de verktyg som redan finns, och risken är då att anställda låter bli att lära sig nya verktyg. Att anställda väljer att inte ta till sig av verktyg, kan påverka individen och organisationen positivt såväl som negativt. Det positiva är att stressen över att ta till sig nya verktyg minskar, vilket leder till att organisationen har nöjda och friska anställda. Det negativa är dock att internkommunikationen inte uppnår dess fulla potential, då IKT-verktygen framtagna av organisationen förbises. Detta kan göra det svårt för organisationer att utveckla sina IKT-verktyg, då anställda fortsätter att använda de gamla verktygen istället för de nya. De problem som kan uppstå med att anställda struntar i att lära sig en del verktyg, är att det uppstår kommunikationsproblem i den interna kommunikationen då medarbetare inte engagerar sig. Detta beror på att somliga använder verktyg som andra inte tillämpar, vilket gör att sändaren försöker nå ut till mottagaren, som inte ger någon respons då personen inte använder kanalen (Intervjuperson 7). I fall som detta, uteblir återkopplingen mellan sändare och mottagare vilket skapar en envägsprocess istället för en önskvärd tvåvägsprocess, då återkopplingen som är en viktig del i kommunikationsprocessen uteblir (Kaufmann & Kaufmann, 2005). I de fall där sändaren misslyckas med att nå fram till mottagaren, påverkas kommunikationen negativt. En av de intervjuade menar dock att det vid sådana situationer även går att testa ett annat kom-

munikationsverktyg (Intervjuperson 2). I de fallen kan det upplevas som positivt att det finns flera IKT-verktyg att välja bland, men en av de intervjuade förklarar nackdelarna som många verktyg kan medföra;

“Att ha väldigt många olika kommunikationskanaler kan vara bra på sitt sätt för att kunna nå olika publik. Samtidigt så kan det bli en otydlighet i kommunikationen. Var får jag informationen? Får jag det på mejlen, på centralen, på mobilen eller via en kollega? Det skapar en förvirring som kan leda till att kommunikationen misslyckas.” (Intervjuperson 6).

Som citatet antyder, kan det förekomma både för- och nackdelar med implementeringen av många IKT-verktyg. Vilken uppfattning en individ har är beroende på individens preferenser och erfarenheter, vilket är ett exempel på en selektiv perception där attityden till verktyget är undermedvetet baserat på individens egna föreställningar (Kaufmann & Kaufmann, 2005).

Förutom att anställda medvetet väljer att inte lära sig nya IKT-verktyg på grund av den stress som det medför, förekommer det även en oförmåga att använda verktygen på rätt sätt i förhållande till dess syfte. Ett sådant exempel är emailen. Intervjuperson tre berättar att folk använder emailen som om de hade ringt; de förväntar sig svar direkt. Personen säger även att innehållet inte anpassas efter mottagaren (Intervjuperson 3). Intervjuperson fyra berättar att ett felanvändande av verktyg kan innebära att det uppstår missförstånd i kommunikationen om verktygen inte används på rätt sätt (Intervjuperson 4), och anledningen till varför verktygen används på ett felaktigt sätt kan vara många, men personen menar att det beror på otydlighet i riktlinjer för hur de olika kanalerna och verktygen ska användas. *“[...]vissa använder exempelvis telefonen för annat än arbetsrelaterade saker. Otydlighet gör att verktygen används på fel sätt. Har jag lärt mig dem felaktigt så tar det onödigt mycket tid.”* (Intervjuperson 4).

Att en del anställda upplever att IKT-verktygen används felaktigt, kan bero på att organisationen är dålig på att erbjuda hjälp vid införandet av nya informations- och kommunikationsverktyg. Samtliga av de tillfrågade intervjupersonerna menar att det inte finns några riktlinjer för vad kanalerna ska användas till eller hur de ska kommuniceras med. Att organisationen inte går ut med klara direktiv angå-

ende hur IKT-verktygen ska användas och när, kan tyda på att organisationen har ett stängt kommunikationsklimat. Kommunikationsklimat som är stängda inverkar negativt på den interna kommunikationen, då kommunikations- och informationsflödet är slutet. För att internkommunikationen ska fungera, krävs det att kommunikationsklimatet är öppet. För att kommunikationen ska bli godtagbar så krävs det att det erbjuds förutsättningar för ett *deltagande* i kommunikationen (Cornelissen, 2011: Thunberg et al., 1978). Strid (1999) fortsätter med att säga att det är viktigt att skapa möjligheter till att styra spridningen av information och hur den uppfattas. Därför är den enskilda individen en viktig del för kommunikationsprocessen, då denna individ kan påverka potentialen av kommunikation genom utbildning, som i sin tur kan leda till att medarbetare ökar sitt inflytande (Thunberg et al., 1978). Detta innebär således att det inte enbart är organisationens ansvar att skapa bättre förutsättningar för IKT-användningen och kommunikationsklimatet, utan mycket av ansvaret ligger även i de anställdas händer. När anställda inte kan behärska verktygen kan vara en källa till stress, då techno-complexity kopplas till problematiken med att användare av IKT-verktyg upplever att deras kunskap om de olika verktygen är otillräcklig. I dessa situationer kan arbetet störas ytterligare, då anställda på grund av detta kan tvingas avsätta tid och energi till att sätta sig in i de olika aspekter som rör IKT (Tarafdar et al., 2011). När anställda upplever en oförmåga att kunna hantera IKT-verktygen, kan otydligheter i kommunikationen uppstå där mottagaren kan ha svårt att koda budskapet (Kaufmann & Kaufmann, 2005).

Det krävs kunskap för att få deltagande och engagemang hos medarbetarna, vilket är något som organisationen kan bidra med. Även tillgången till IKT-verktyg samt relevant information ger goda förutsättningar för god kommunikation (Strid, 1999: Thunberg et al., 1978) Det är även viktigt att påpeka att skriftlig information är svårare att använda i syfte att få individer att ändra sitt beteende och sina attityder. Därför kan det vara bra för en organisation att, istället för att skicka information om till exempel nya IKT-verktyg, samla till ett möte där medarbetarna erbjuds utbildning i hur det nya verktyget fungerar och hur de anställda ska arbeta med det. En av våra intervjupersoner tar upp detta som ett exempel, när denne berättar att de personliga mötena oftast bidrar med mer än de som sker via IKT-verktygen (Intervjuperson 4). En anledning till detta kan vara att fler får ta del av informationen, då fler deltar i personliga möten. Tidigare resultat i detta av-

snitt tyder nämligen på att många inte använder alla IKT-verktyg. Det finns dock resultat i analysen som även vittnar om att somliga ser IKT-verktygen som en möjlighet att "skippa" möten (se avsnitt 4.2.2). Då alla är olika, kan det vara svårt att dra en generell linje, men målet med informationen är att involvera anställda i införandet och i utvecklingen av verktyg, då det kan påverka den anställdes inställning och därmed underlätta inläringen av verktyget. Detta kan skapa en mer positiv attityd och minska risken för stress (Tarafdar et al., 2011).

Att människor inte kan använda kommunikationsverktygen på korrekt sätt baserat på vad verktygen är tänkta att användas för, är inte det enda problem som intervjupersonerna uttrycker som en konsekvens av IKT-användningen. Våra intervjuer visar även att det finns ett missnöje vad gäller antalet kommunikationsverktyg.

4.2.2 Filtrering av information

Under intervjuerna har flera av intervjupersonerna meddelat att mångfalden av IKT-verktyg leder till ett brus, vilket påverkar internkommunikationen negativt. För att hantera detta brus, berättar anställda att de filtrerar information. *"Åh du jag svarar nästan aldrig i telefon [...]. Jag brukar alltid vänta tills de mejlar. Sen finns det vissa [meddelanden] som jag känner att jag bara skippar. De kan jag nästan skippa medvetet i flera dagar."* (Intervjuperson 5)

Intervjupersonen säger även att denne medvetet avstår från att ge respons på meddelanden som personen mottagit (Intervjuperson 5), vilket kan ses som en effekt av att personen upplever stress till följd av de ökade informationsmängderna som grundas i ett ökat IKT-användande (Klapp, 1986). Kaufmann och Kaufmann (2005) tar upp denna problematik i sin modell *Barriärer i kommunikationsprocessen* (se avsnitt 2.2.5), där de förklarar att mottagaren sorterar ut information som denne anser vara av betydelse eller ej (Kaufmann & Kaufmann, 2005). Resultatet av filterning kan dock leda till att viss kommunikation/information uteblir, samtidigt som det skapar en risk för att kommunikationsklimatet blir stängt vilket innebär att kommunikationsflödet är blockerat. Detta kan leda till att den interna kommunikationen misslyckas (Larsson & Rosengren, 1995; Kaufmann & Kaufmann, 2005). En annan konsekvens av att anställda låter bli att svara, kan bli att sändaren skickar ännu fler meddelanden, vilket i sin tur leder till ett ökat informat-

ionsöverflöd. "Får man inte tag på någon på email så skickar man ett chattmeddelande, ringer eller går in och frågar." (Intervjuperson 2). En annan intervjuperson uttrycker en liknande problematik:

"Ibland kan man ju känna att folk till exempel skickar alldeles för korta och för många mail där de inte beskriver frågan eller problemet tillräckligt väl. Då kan det bli för många turer fram och tillbaka innan allt är löst. Det kan jag bli stressad och frustrerad över." (Intervjuperson 7).

Resultatet av medarbetares filtrerande skulle kunna leda till ett moment 22, där deras filtrerande i syfte att hantera stress leder till ännu mera stress, då ytterligare information skickas. I dessa situationer skulle man kunna säga att syftet med IKT-verktygen gått förlorad, där syftet är att öka tillgängligheten (Allvin et al., 2006). Genom filterning minskar dock tillgängligheten, då personer inte blir tillgängliga om de avstår från att kommunicera. Förutom att anställda filtrerar bort viss kommunikation i syfte att undvika känsla av stress, skulle en annan tänkbar anledning utifrån Kaufmann och Kaufmann (2005) kunna vara att den intervjuade upplever en tidsbrist, vilket gör att denne väntar med att svara för att undvika feltolkning av budskapet. När intervjuperson fem medvetet avstår från att svara när en sändare försöker kommunicera, kan det även bero på personens känslotillstånd. Känslor ingår som en barriär i kommunikationsprocessen, och kan inverka på kommunikationen som förmedlas mellan sändare och mottagare, där känslorna leder till att informationen förändras beroende på sändarens eller mottagarens humör eller känslotillstånd (Kaufmann & Kaufmann, 2005). En annan faktor som kan inverka på internkommunikationen till följd av technostress, är i de fall där anställda gör en selektiv perception. Detta innebär att sändaren/mottagaren *undermedvetet* filtrerar information, där personens föreställningar är det som avgör filtreringen (Kaufmann & Kaufmann, 2005). Ett exempel på detta framkom under intervjuerna där en person berättade att denne väljer att besvara kommunikation som kommer från en kollega framför annan kommunikation, då personen upplever att den kommunikationen är viktigare att prioritera (Intervjuperson 5). Att en person tvingas prioritera bort information kan dock inverka negativt på den interna kommunikationen, då viss kommunikation inte förmedlas vidare vilket skapar ett

stängt kommunikationsklimat (se avsnitt 2.2.3). Att undvika att besvara en viss information behöver inte alltid betyda att informationen filtreras bort enbart för att den anses vara mindre viktig. Intervjuerna visar att information även kan filtreras mellan de olika IKT-verktygen, där anställda prioriterar kommunikation på en viss kanal framför en annan. Anledningen till denna prioritering kan bero på individens inställning till ett viss verktyg, vilket intervjuperson fem förklarar enligt följande;

“Jag vurmar ju väldigt mycket för e-post. Man är anonym och visar inte att man är tillgänglig och man kan svara när man känner att man kan svara och kan ta sin tid. Chattar och sådär så syns det ofta att man är där och skriver man så syns det att man är aktiv. Det stör ju att få små meddelanden, det är ju ungefär som att någon kommer in i rummet och vill saker. Det där att alltid vara tillgänglig på nått sätt, det har ju en viss negativ effekt på hur man presterar i andra uppgifter.” (Intervjuperson 5).

Det som personen uttrycker är att han/hon föredrar att använda email, då det ger henne/honom mer frihet vad gäller att svara. Personen menar även att chatten är ett verktyg som stör av olika anledningar, och att han/hon därför föredrar email. När personen väljer att inte svara, påverkas internkommunikationen negativt. Detta styrker Edmunds & Morris (2000) när de skriver att stressen av att bland annat bli störd påverkar det som kommuniceras negativt, då meddelanden kan bli förbisedda och bortprioriterade. Den upplevda stressen hos anställda kan grundas i vilket typ av IKT-verktyg som tillämpas, där vår empiri talar för att inställningen till en visst verktyg påverkar inställningen gentemot kommunikationen med verktyget. Denna känslomässiga attityd är ytterligare ett exempel på den känslomässiga barriären som beskrivs i avsnitt 2.2.5. Som tidigare nämnt (se avsnitt 4.1.3) framkom det under intervjuerna att flera av de som intervjuades föredrog att kommunicera med sina kolleger ansikte mot ansikte, till skillnad från andra IKT-verktyg, där intervjupersonerna uppfattade denna kommunikation som mindre stressframkallande och inte lika störande i relation till ett avbrott från arbetsuppgifterna (Intervjuperson 3). En anledning till detta skulle kunna vara att de enklare kan uppfatta de icke-verbala signalerna dit kroppsspråk räknas (Kaufmann &

Kaufmann, 2005). Det framkom även att telefonsamtal är det största störningsmomentet. Dels för att det leder till ett abrupt avbrott, dels för att fokus skiftar där den anställde sedan ska försöka återgå till det han/hon gjorde innan avbrottet. Det kom även fram att även om email och chattmeddelanden är stressframkallande, så är det mer flexibelt då det tillåter individen att välja om det är något som personen vill svara på eller inte. Det skulle kunna verka som att det skulle vara ett störmoment att en kollega kommer och ställer en fråga, men intervjuperson tre säger det motsatta, och berättar att det är lättare om det kommer en kollega och frågar. Personen menar att det då är enkelt att be dem vänta tills han/hon gjort klart det denne höll på med vid stunden för avbrottet (Intervjuperson 3). Att den personliga kommunikationen upplevs som mindre störande än den som sker via IKT-verktygen, skulle kunna innebära att den kommunikationen har bättre förutsättningar för att lyckas. En tänkbar anledning till detta är för att kommunikationen är påverkande/kontrollerande, vilket innebär att det är en funktion som kan skapa förutsättningar till kommunikation samt deltagande (Strid, 1999; Thunberg et al., 1978).

4.2.3 Informationsöverflöd och överkompensation

När många IKT-verktyg finns till förfogande, finns det en risk för att kommunikationen försämras. Detta är en negativ effekt som IKT-verktygen har på internkommunikationen, då en ökad användning leder till ett ökat informationsöverflöd, vilket leder till technostress. Den ökade mängden information som kommuniceras kan nämligen bidra till att öka den upplevda stressen hos den som tar del av informationen (Klapp, 1986). Vid för stora informationsmängder, finns det en risk för att kommunikationen uteblir helt, vilket inverkar negativt på den interna kommunikationen (Jones, Ravid & Rafaeli, 2004). Denna ökade informationsmängd har även bidragit till att arbetsdagen inte räcker till och därför får arbetet följa med hem, som en typ av överkompensation.

Analysen har uppmärksammat problematiken som uppstår när anställda tar med sig jobbet hem, och intervjuerna visar på är att det leder till att personerna upplever stress, men att de även känner ett behov av att fortsätta att arbeta även utanför kontoret (se avsnitt 4.1.1). Intervjuperson två berättar att han/hon arbetar på friti-

den för att sätta sig in i IKT-verktygen, då personen upplever att tiden på jobbet inte räcker till för att lära sig att hantera olika kommunikationskanaler och kommunikationsverktyg (Intervjuperson 2). Personen berättar också att arbetet följer med hem för att denne inte har tid till att läsa email på jobbet, vilket resulterar i att personen behöver avsätta egen fritid till att göra detta (Intervjuperson 2). En annan av de intervjuade bekräftar detta, och berättar att han/hon är tillgänglig från sju på morgonen fram till elva på kvällen (Intervjuperson 5). Att arbetet följer med hem på grund av att tiden på jobbet inte räcker till, är ett exempel på en situation där en anställd kompenserar för förlorad tid (Mark et al., 2008). Detta kan ses ha både negativa såväl som positiva effekter på internkommunikationen. Det positiva med att anställda avsätter tid för att svara på email utanför kontoret, är att de inte svarar på email under tidspress. Att snabbt få iväg information vid tidspress kan leda till en felaktig tolkning av information, vilket kan leda till att den viktiga informationen i budskapet inte kommer fram vilket kan ha en negativ effekt på internkommunikationen (Kaufmann & Kaufmann, 2005; Jacobsen & Thorsvik, 2002). Genom att anställda tar sig tid att svara på email hemifrån, när andra arbetsuppgifter inte stör, skulle problematiken med feltolkat budskap kunna undvikas. Detta beror på att mottagaren tar sig tid till att läsa och tolka budskapet, som annars kunnat förbises. Det negativa med att anställda väntar med att besvara email, är att svaren kan bli inaktuella. En lyckad internkommunikation förutsätter nämligen att sändaren och mottagaren kommunicerar snabbt (Larsson & Rosengren, 1995). Det som var aktuellt när meddelandet skickades, kanske inte är det längre. Genom att inte besvara email, blir kommunikationsflödet blockerat, vilket innebär att kommunikationsklimatet är stängt (se avsnitt 2.2.3). En annan anledning till varför människor överkompenserar genom att jobba hemifrån, kan förklaras genom följande citat;

“Vissa arbeten kräver att man är tillgänglig på kvällen, i alla fall på telefonen. Det är även lättare att arbeta hemifrån tack vare IKT-verktygen, för det går att koppla upp sig enkelt. Det gör att jag kan lämna kontoret tidigare om jag vill, och sitta hemma istället. Vissa perioder kan det vara skönt att ta med sig jobbet hem ifall man ligger efter. Då är man inte lika stressad dagen efter.” (Intervjuperson 6).

Som personen förklarar, kan arbetet följa med hem i syfte att underlätta den upplevda stressen. Det framgår även att det är ett *aktivt* val, där stressen inte enbart är anledningen. Att ta med sig arbetet hem kan dock få negativa konsekvenser för arbetslivet såväl som för privatlivet, då den arbetsrelaterade stressen följer med hem. På kort sikt kan det vara bra att ta med sig arbetet hem då det kan underlätta en stressig period på jobbet. Men på det stora hela och på lång sikt så kan det bidra till en negativ upplevelse då det till slut blir oundvikligt att låta jobbet stanna på jobbet. Detta kan även leda till mer utbrändhet och sjukskrivningar på grund av stress vilket är dåligt för organisationen.

Att anställda hanterar stress genom att ta med arbetet hem i syfte att förebygga framtida stressupplevelser, är en negativ effekt av IKT-användningen. Detta tydliggörs under intervjuerna, där flera av de intervjuade berättar att det arbete som de tar med sig hem är relaterade till IKT.

Att anställda tar med sig arbetet hem för att kunna lära sig hur de ska hantera de olika IKT-verktygen, beror ibland på att de upplever sina okunskaper om verktygen som otillräcklig, vilket gör att de behöver spendera tid hemma för att få ökad kunskap. Detta är ett exempel på vad Tarafdar et al. (2011) benämner som *techno-complexity* (se avsnitt 2.3.1). Om anställda inte skulle avsätta egen tid för att lära sig att använda IKT-verktygen, finns det en risk för att verktygen inte kan användas, vilket i sin tur kan leda till att kommunikationsklimatet blir stängt. Detta beror på att kommunikationsflödet blir blockerat, att informationsflödet inte är fullständig mellan organisationens anställda (Cornelissen, 2011). Som nämndes i inledningen så är IKT-verktyg inte bara negativt då den är tids- och rumsberoende (Strid, 1999). Detta gör det lättare att jobba hemifrån om det skulle finnas behov av det. Därför kan det ibland även vara bra att ta med sig jobbet hem då medarbetare kan sitta hemma i lugn och ro och till exempel lära sig nya IKT-verktyg när de har tid, utan att det går ut över produktiviteten samt övriga arbetsuppgifter.

5. Slutsats och diskussion

I uppsatsens avslutande del förs det en diskussion kring de resultat som analysen redogjort för. Det skrivs om förslag på vidare forskning, där det tagits hänsyn till empirin och vad som utifrån dessa skulle kunna vara intressant att studera ytterligare. Vidare kommer frågeställningarna att besvaras.

Syftet med denna uppsats var att studera hur IKT-verktygen upplevs av de anställda inom en organisation, där arbetet med verktygen såväl som dess inverkan på internkommunikationsprocessen låg till grund för vårt intresse, samt vilken effekt som technostress har på internkommunikationen inom en organisation. Den första frågeställningen som vi ville besvara var *hur de anställda upplever att arbeta med IKT*. Efter genomförd analys, har vi kunnat se att anställda upplever arbetet med IKT-verktyg som både positivt såväl som negativt. Bland de positiva effekterna ingår ökad effektivitet gällande arbetsuppgifter, samt en ökad tillgänglighet gentemot arbetskolleger samt tillgång till information. Vi har även kunnat se en positiv attityd gentemot kommunikationen, som tack vare IKT-verktygen blivit möjlig genom flera verktyg. Till de negativa effekterna hör en ökad förväntan på tillgänglighet vilket leder till en känsla av stress, ett ökat tempo, ökad informationsmängd samt en otydlig och förändrad arbetsroll. Anställda fastslår även att användningen av IKT-verktyg leder till att anställda tar med sig jobbet hem, då de upplever att de inte har tid över till sina ursprungliga arbetsuppgifter som följd av den ökade IKT-användningen. Anledningen till deras upplevelser kan ses botten i bristande direktiv angående hur IKT-verktygen ska användas. För att anställda ska få en mer positiv attityd gentemot verktygen, skulle vi rekommendera att organisationer utbildar sin personal genom personliga möten, då studier visat (se avsnitt 2.2.2) att det är svårt att förändra ett beteende genom skriftlig kommunikation, och att den muntliga kommunikationen därför fungerar bättre i undervisningssyfte. Att uppmärksamma är dock att ansvaret inte enbart ligger hos organisationen, utan även hos den enskilda individen (se avsnitt

2.2.2), som är den som kan påverka kommunikationspotentialen. Därför är det inte enbart upp till organisationen att bistå med kunskap om IKT-verktyg, utan även till de anställda att avsätta tid för att lära sig att hantera verktygen. Vår analys visade dock på en problematik i detta avseende, då många upplevde att de inte har tid att sätta sig in i IKT, utan att det snor tid från övriga arbetsuppgifter. I detta avseende är det organisationen som bär ansvaret, då det är ledningen som kan se till så att medarbetare avsätter tid för att få ökad kunskap om IKT.

Den andra frågan som vi ville besvara med vår studie löd; *Vilken effekt har technostress på den interna kommunikationen?* Efter avslutad analys har vi kunnat fastställa att technostressen i huvudsak inverkar negativt på den interna kommunikationen, men det finns även positiva aspekter. De negativa effekterna av IKT-verktygen är att anställda upplever ett informationsöverflöd till följd av IKT-verktygen, vilket får dem att filtrera information. Detta gör att internkommunikationen blir lidande, då viss kommunikation eller information uteblir. Orsaken till detta kan vara individens inställning gentemot verktyget, samt att det finns för många IKT-verktyg vilket kan leda till att den anställde upplever stress. En annan negativ effekt är att anställda upplever att de inte hinner med sina arbetsuppgifter, vilket gör att de överkompenserar genom att ta med sig jobbet hem. Att anställda tar med sig jobbet hem kan ses som ett misslyckande från organisationens sida, då det innebär att anställdas privatliv flyter samman med arbetslivet. Vidare har vi även kunnat identifiera ett problem där inlärandet av IKT-verktygen inte hinns med under ordinarie arbetstid, vilket gör att anställda kan uppleva stress. Detta inverkar i sin tur negativt på den interna kommunikationen, då verktygen inte används på rätt sätt. Det finns dock en positiv aspekt i allt detta, vilket är att IKT-verktygen är tids- och rumsberoende, vilket gör att det är lättare att sitta hemma och arbeta vid behov samtidigt som det gör det möjligt att tidskompensera och därmed motverka stressen.

Efter avslutad studie kan vi alltså fastslå att användningen av IKT-verktygen trots vissa positiva aspekter leder till stress hos de anställda, och att stressen inverkar negativt på den interna kommunikationen. För att organisationer och deras anställda ska få ut något av den interna kommunikationen, behöver det läggas ner mer kraft på *hur* och till *vad* IKT-verktygen används. Detta skulle kunna bidra till att minska filteringen av information via IKT-verktyg, som i nuläget kan ses som en källa till stressen då det leder till ett ökat informationsöverflöd. Genom att göra

detta, tror vi att det kan finnas en chans för anställda att uppleva mindre stress, vilket i sin tur även kan leda till en mer effektiv internkommunikation. Vi ser även att anställdas deltagande och engagemang kan vara till fördel för hur organisationen marknadsför IKT-verktygen och undervisar anställda i tillämpningen av dessa. Våra resultat tyder på att en negativ trend, där IKT-verktygen som internkommunikationens ”frälsare” snarare givit den motsatta effekten. Vi anser att det är viktigt att utvärdera verktygen, och arbeta mer för att motverka den trend som redskapen medför; att ständigt vara tillgänglig. Om organisationer fortsätter i samma bana, kan samhället komma att behöva lägga ner större resurser på sjukvård relaterad till stress, då kravet på tillgänglighet och jobb utanför arbetstid kan leda till utbrändhet.

För vidare forskning skulle en kvantitativ forskningsansats vara intressant, där man undersöker anställdas attityd till IKT-verktyg, hur dessa attityder kan påverka användandet av verktygen samt dess påverkan på internkommunikationsprocessen. Att göra en fortsatt studie på detta fokus behövs för att exempelvis kunna göra förändringar på en mer strukturell nivå.

Det är även intressant att undersöka hur medarbetarnas privatliv påverkas av en allt vidare utsträckt IKT-användning, samt göra en jämförelse mellan hur IKT-stressen skiljer sig åt mellan äldre och yngre medarbetare inom en eller olika organisationer.

6. Referensförteckning

- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G. & Lundberg, U. (2006). *Gränslöst arbete - Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber AB.
- Bélangier, F. & Watson-Manheim, M.B. (2006). Virtual Teams and Multiple Media: Structuring Media Use to Attain Strategic Goals. *Group Decision and Negotiation*, 15: 299–321, 2006.
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. (4. ed.) Oxford: Oxford University-Press.
- Burns, C & Bossaller (2012), Communication overload: a phenomenological inquiry into academic reference librarianship. *Journal of Documentation*. Vol. 68 No. 5, 2012. pp. 597-617.
- Castells, M. (1996) *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell.
- Cornelissen, J. (2011) *Corporate communication – A guide to theory and practice*. London: Sage Publications Ltd.
- Bakka, J. F., Fivelsdal, E. & Lindkvist, L. (2006) *Organisationsteori: Struktur, Kultur, Processer*. Malmö: Liber AB.
- Daniels, T. D., Spiker, B. K. & Papa, M. J. (1997) *Perspectives on Organizational Communication*. Boston, Mass: Times Mirror Higher Education Group Inc.
- Edmunds, A. & Morris, A. (2000) The problem of information overload in business organisations: a review of the literature i *International Journal of Information Management*, 20: 17-28, 2000.
- Erikson, W. P. (1998) *Planerad kommunikation: Strategiskt ledningsstöd i företag och organisationer*. Malmö: Liber AB.
- Falkheimer, J. (2001) *Medier och kommunikation – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Goldhaber, G. M. (1993) *Organizational Communication*. Dubuque, IA: Brown & Benchmark Publishers

- Grant-Vallone, E. J & Donaldson, S. I. (2001) *Consequences of work-family conflict on employee well-being over time. Work & Stress*. Vol. 15, no. 3, 2001. pp. 214-226.
- Graziano, A. och Raulin, M. (1989) *Research methods. A process of Inquiry*. Printer and binder: R.R Donnelly & Sons Company, New York
- Heide, M., Johansson, C. & Simonsson, C. (2005) *Kommunikation & Organisation*. Malmö: Liber AB.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1997) *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Häger, B. (2007) *Intervjuteknik*. Stockholm: Liber AB.
- Jacobsen, D. & Thorsvik, J. (2002) *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Jacobsen, D. & Thorsvik, J. (1998) *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur AB
- Klapp, O. E. (1986). *Essays on the quality of life in the information society*. New York: Greenwood Press. p.2
- Kleven, T. (1995) *Reliabilitet som pedagogiskt problem*. Rapport Nr 9, 1995. Universitet i Oslo, Pedagogisk forskningsinstitut, Oslo.
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2005) *Psykologi i organisation och ledning*. (2., rev. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, I. & Rosengren, K. E. (1995) *Kommunikationens villkor*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Lewis, P. V. (1987) *Organizational Communication: The Essence of Effective Management*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Mark, G., Gudith, D. and Klocke, U. (2008) The cost of interrupted work: more speed and stress. *CHI '08 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. 2008, pp. 107-110.
- Merriam, S. B. (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Nilsson, B. & Waldemarson, A-K. (1990) *Kommunikation: Samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur AB.

- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M. & Ragu-Nathan, B. S. (2008) *The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation*. *Information Systems Research*. Vol. 19, No. 4, December 2008, pp. 417–433.
- Sparks, K., Faragher, B. & Cooper, C. L. (2001) *Well-being and occupational health in the 21st century workplace*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 74, 2001. pp. 489-509.
- Strid, J. (1999) *Internkommunikation inom organisationer, företag och myndigheter*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Tarafdar, M., Tu, Q. & Ragu-Nathan, T.S. (2011) *Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance*. *Journal of Management Information System*. Vol. 27, No. 3, 2010, pp. 303-334.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T.S. & Ragu-Nathan, B.S. (2011) *Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress*. *Communications of the ACM*. Vol. 54, No. 9, 2011. pp. 113-120.
- Thunberg, A-M., Nowak, K., Rosengren, K. & Sigurd, B. (1978) *Samverkansspiralen: människan i informations- och kommunikationssamhället*. Stockholm: Liber Förlag.
- Widerberg, K. (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur AB.

7. Bilagor

7.1 Intervjuguide

Hur upplever anställda det att arbeta med IKT? Hur hanterar de anställda stress i internkommunikationsprocessen?

Bakgrundsfrågor

Berätta lite om dig själv. Vad har du för roll, arbetsuppgifter etc?

Hur länge har du använt/varit i kontakt med IKT-verktyg?

Hur skulle du beskriva din IKT-vana? (Datorvana, smartphone, surfplatta osv.)

IKTs inverkan på arbete och internkommunikation

Hur har användandet av IKT-verktyg påverkat dina arbetsuppgifter?

Upplever du att du fått omfördela din arbetstid och dina arbetsuppgifter på grund av användandet av kommunikationskanaler? På vilket sätt?

Har användandet av IKT-verktyg inverkat positivt/negativt på din interna kommunikation? Förklara gärna hur/på vilket sätt.

IKT inverkan på arbete och fritid

Förställ dig att du sitter och arbetar fokuserat med en arbetsuppgift;

Hur känner du att ditt/dina arbete/arbetsuppgifter påverkas av att till exempel få ett telefonsamtal?

Hur känner du att ditt/dina arbete/arbetsuppgifter påverkas av att till exempel få ett chattmeddelande?

Hur känner du att ditt/dina arbete/arbetsuppgifter/stressnivå påverkas av att till exempel få ett e-postmeddelande?

Hur känner du att ditt/dina arbete/arbetsuppgifter påverkas av att till exempel få en fråga av en kollega?

Brukas du ta med dig jobbet hem? Hur känner du att detta påverkar ditt arbetsliv och din förmåga att kommunicera?

Personlig hantering av IKT

Upplever du att du fått vara med och påverka utveckling och införande av nya kommunikationsverktyg? Förklara på vilket sätt.

Upplever du att du har fått uppmuntran till att experimentera och komma på nya sätt att arbeta med nya och existerande kommunikationsverktyg?

Hur hanterar du din personliga inläring av nya kommunikationsverktyg?

På vilket sätt påverkar detta dina möjligheter till att kommunicera på jobbet?

Hur påverkar dina kunskaper om verktygen dina förutsättningar för att kommunicera?

Komplikationer med användningen av IKT

Känner du någon oro när någon annan visar upp en bättre förståelse för kommunikationsverktygen än vad du besitter? Utveckla gärna.

Leder detta till att du anstränger dig mer eller mindre för att förstå och använda verktygen? På vilket sätt uttrycker sig detta?

IKT, användning och internkommunikation

Hur upplever du att införandet av nya teknologier och verktyg påverkar ditt arbete/din förmåga att kommunicera?

Upplever du att det finns tydliga riktlinjer för hur man skall kommunicera och vad verktygen/kanalerna skall användas till och hur? Följer du dessa? Till hur stor grad?

Upplever du några problem med ditt eller andras sätt att använda verktygen/kanalerna? Utveckla gärna.

Hur påverkas ditt sätt att kommunicera av att nya kanaler introduceras?

Övriga frågor

Har du något som du skulle vilja tillägga?

7.2 Schema över intervjupersoner

Respondenter	Titel	Kommun	Intervju
Intervjuperson 1	Utvecklingsledare	Varberg	Telefonintervju
Intervjuperson 2	IT-ansvarig	Malmö	Personlig intervju
Intervjuperson 3	Projektledare	Lund	Personlig intervju
Intervjuperson 4	Projektledare inom roller och behörigheter till IT-verktyg	Stockholm	Personlig intervju
Intervjuperson 5	Kommunikationsstrateg	Varberg	Telefonintervju
Intervjuperson 6	Projektledare inom organisering och planering	Stockholm	Personlig intervju
Intervjuperson 7	Projektledare - elektroniska säkerhetssystem	Varberg	Telefonintervju
Intervjuperson 8	IT-utvecklare	Varberg	Telefonintervju