



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Information overload ett problem för näringslivet och folkhälsan

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i informatik

Författare: Jacob Boström
 Marcus Morey
 Viktor Stenzelius

Handledare: Magnus Wärja

Rättande lärare: Björn Svensson
 Björn Johansson

Information overload: ett problem för näringslivet och folkhälsan

ENGELSK TITEL: Information Overload: A problem for Businesses and Public Health

FÖRFATTARE: Jacob Boström, Marcus Morey och Viktor Stenzelius

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Odd Steen, Docent, Fil Dr

FRAMLAGD: juni, 2019

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 83

NYCKELORD: Information overload, informationssystemsmiljö work/life balance, distraktion, informationskvalite

SAMMANFATTNING (MAX. 200 ORD):

Digitaliseringen har medfört en förändring av näringslivet och hur information sprids. Detta har medfört förändringar i informationssystemsmiljön som anställda arbetar i. Detta har i sin tur gjort information mer tillgänglig samt ökat mängden. Resultatet av detta har blivit att anställda har mer information som måste bearbetas, men förutsättningarna för det är densamma som tidigare. Mobila enheter har gjort att man inte behöver vara på arbetsplatsen för att ta åt sig denna informationen, samtidigt som det försvårar möjligheten att koppla sig därifrån. Därmed så utsätts anställda av ett ständigt informationsflöde som distraherar dem från det som sker runt dem. I samband med att det har blivit lättare att sprida information så har kvalitén minskat. Det blir av studien tydligt att anställda lägger mycket tid på att ta åt sig irrelevant information. Vidare identifieras information overload som ett tydligt problem på den digitaliserade arbetsplatsen där informationssystemsmiljön har en betydligt större påverkan än vad som tidigare har uppmärksamats. Detta informationskaos kostar näringslivet stora summor pengar, samtidigt som folkhälsan blir lidande.

Innehåll

1.0	Introduktion.....	- 4 -
1.1	Bakgrund.....	- 4 -
1.2	Problemformulering.....	- 5 -
1.3	Forskningsfråga.....	- 6 -
1.4	Syfte.....	- 6 -
1.5	Avgränsningar.....	- 6 -
2.0	Litteraturgenomgång.....	- 7 -
2.1	Val av teori.....	- 7 -
2.2	Information overload.....	- 7 -
2.2.1	Informationskvalité.....	- 9 -
2.2.2	Distraction.....	- 12 -
2.2.3	Work/Life balance.....	- 13 -
2.3	Teoretisk sammanfattning.....	- 15 -
2.3.1	Sammanfattning av berörda teman.....	- 15 -
2.3.2	Teoretisk sammanfattning.....	- 16 -
3.0	Metod.....	- 17 -
3.1	Metodval.....	- 17 -
3.2	Urval.....	- 18 -
3.2.1	Företagspresentation.....	- 19 -
3.3	Intervjuer.....	- 19 -
3.3.1	Mall på intervjufrågor.....	- 19 -
3.3.2	Genomförande av intervjuer.....	- 21 -
3.4	Bearbetning av Data.....	- 22 -
3.4	Validitet och reliabilitet.....	- 23 -
3.5	Etik.....	- 24 -
4.0	Resultat.....	- 26 -
4.1	Inledning.....	- 26 -
4.2	Informationskvalité.....	- 26 -
4.3	Distraction.....	- 28 -

4.4 Work/life balance.....	- 29 -
4.5 Informationssystemsmiljö.....	- 30 -
5.0 Diskussion.....	- 33 -
5.1 Informationskvalité.....	- 33 -
5.2 Distraction.....	- 34 -
5.3 Work/life balance.....	- 35 -
5.4 Samspelet mellan Informationssystemsmiljön & Information overload.....	- 36 -
6.0 Slutsatser.....	- 38 -
6.1 Förslag till vidare forskning.....	- 38 -
Bilaga 1 – Kontaktbrev.....	- 39 -
Bilaga 2 – Transkibering SKF.....	- 40 -
Bilaga 3 - Transkibering Philip Morris.....	- 45 -
Bilaga 4 – Transkibering Nordea.....	- 52 -
Bilaga 5 – Transkibering SKF.....	- 63 -
Bilaga 6 – Transkibering IKEA.....	- 69 -
8.0 Referenser.....	- 79 -

Figurer

Figur 1: Information overload as the inverted u-curve (Eppler & Mengis, 2010, s. 3)

Figur 2: Informationskvalitékuben (O'Brien & Marakas, 2006, s. 393)

Figur 3: Inflödet av sjukfall 2006 - 2016 fördelat på diagnos (Försäkringskassan, 2016)

Figur 4: Överblick av undersökningens omfång

Figur 5: Grader av strukturering av en intervju (Jacobsen 2002)

Tabeller

Tabell 1: Sammanfattning av teorier

Tabell 2: Företagsöversikt

Tabell 3: Intervjuguide utformning

Tabell 4: Översikt av informanter

1.0 Introduktion

I inledningen presenteras kortfattat hur digitaliseringen har påverkat organisationer i näringslivet följt av problemet kring informationssystem och dess relation till informationsoverload. Vidare beskrivs problematiseringen kring detta och syftet med undersökningen presenteras.

1.1 Bakgrund

Sverige har sedan 1990-talet utvecklats fort inom digitaliseringsområdet (Regeringens skrivelse 2017/18:47; SOU 2017:23). Denna utveckling kan dels ses utgå från regeringens avsiktsförklaring att "Sverige år 2025 ska vara bland de främsta länderna på att ta vara på digitaliseringens möjligheter." (Regeringens skrivelse 2017/18:47; SOU 2017:23).

Arbetsplatser idag nyttjar i en växande utsträckning digitala verktyg såsom smarttelefoner, datorer och surfplattor (Sandblad, et al., 2018). År 2015 sammanställde Arbetsmiljöverket statistik insamlad av Statistiska Centralbyrån rörande digitalisering på arbetsplatser (Arbetsmiljöverket, 2015). I åldrarna 16-64 arbetade 84 procent mot informationstekniska system (Arbetsmiljöverket, 2015). Av dessa arbetade 49 procent med datorer mer än hälften av sin arbetstid och 21 procent av dessa genomförde i princip allt sitt arbete i interaktion med digitala system (Arbetsmiljöverket, 2015).

Informationsteknik har sedan 1990-talet under "den första digitaliseringsvågen" i stor utsträckning påverkat organisationer och företag (Bowker et al., 1997). Dess förutsättningar, utformning, funktion och ledarskap har förändrats i takt med den tekniska utvecklingen (Bowker et al., 1997). Den första vågen präglades av datorisering och teknisk utveckling gentemot arbetslivet från ett ledningsperspektiv (Bowker et al., 1997). Det handlade då om ledningens behov att kunna styra och kontrollera organisationens arbete (Bowker et al., 1997). Under 2000-talet inleddes "den andra digitaliseringsvågen" och medförde nya metoder för spridning och behandling av information (Karlsson, 2017). Istället för att mestadels beröra ledningens arbetssätt digitaliserades hela arbetsplatsen och även anställda började i en växande omfattning arbeta med informationssystem (Karlsson, 2017). Begrepp såsom e-förvaltning, e-service, e-tjänster, e-administration, e-demokrati och e-handel infördes under denna tid. Således förändrades det dagliga arbetet för många anställda (Andréasson, 2015).

Skiftet ledde också till organisationsförändringar, tidigare följde många organisationer hierarkiska och byråkratiska strukturer vilket begränsade kommunikationen och samarbetet mellan anställda

(Dahlbom & Ljungberg, 1998). Idag är det betydligt vanligare med projekt-, matris- och teamstruktur, för att underlätta samarbete och effektivisera kommunikation (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Den nya informationstekniken gjorde det möjligt för anställda att kommunicera och sprida information inom organisationen, bland annat genom vidarebefordring av email samt möjligheten att lägga till fler mottagare (Dahlbom & Ljungberg, 1998; Sjöqvist, 2011).

Det finns många följder av nutidens digitaliserade arbetsplats och förändringen i hur information delas och kommuniceras. En av följderna är att mängden informationssystem som anställda arbetar med drastiskt har ökat (Arbetsmiljöverket, 2015). Tona & Carlsson (2013) härleder i sin studie att det finns stora framgångar att hämta hos de nya kommunikationsstrukturerna och tillgängligheten av data och information. När användarna får tillgång till detta via de nya informationssystemen ökar deras makt, inflytande och kontroll vilket kan förbättra deras inställning till arbete (Tona & Carlsson, 2013).

1.2 Problemformulering

Ett vanligt synsätt bland dagens organisationer är att nya tekniska lösningar per automatik kommer åtgärda problem (Avolio et al., 2000). Digitaliseringen har resulterat i en förändring av arbetslivet. Det som tidigare skedde manuellt, exempelvis post, sker numera utan ansträngning där man vet om att det som skickas på mail även har mottagits några sekunder senare. Trots att detta har resulterat i en smidigare transaktion av information finns det även risk att den tillgängligheten missbrukas (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Fortsättningsvis har Van Zoonen & Rice (2017) upptäckt att det nya kommunikationsmönstret kan innebära en befrielse men också en begränsning, i form av ökad självständighet men även i form av större arbetsbelastning och mer komplicerad kommunikationsform mellan anställda. Vidare menar Avolio et al., (2000) att den nya tekniken enbart kan höja effektiviteten och vara problemlösande om den implementeras med hänsyn till premisser som finns i organisationen. Tekniken är enbart ett hjälpmedel, med behov av att organisationen skapar en gynnsam kultur och normer kring hur den bör användas samt en strategi för hur den ska användas (Newell et al., 2009).

Karl & Peluchette (2011) och Sayahs (2013) studier visar på att ett digitaliserat arbetsliv leder till förändrade kommunikationsmönster vilket i sin tur leder till att gränser mellan privata och professionella identiteter blir otydliga eftersom det blir allt vanligare att den professionella kommunikationen sträcker sig utanför arbetstiden. Således kan de nya informationssystemen innebära en negativ påverkan för anställdas arbetsmoral, detta är något som därav sätter press på organisationer att utveckla en förståelse för sina anställdas inställning till work/life balance (Sarker et al., 2012). Det finns också andra problem kopplade till den effektiviserade kommunikationen. En undersökning bedriven av Intel visar att anställda anser att ett av tre mail de mottar i snitt är onödiga (Hemp, 2009).

Rosengren & Ottosson (2016) finner också problem hos individens ökade krav på tillgänglighet som tillkommit med mobila enheter både i arbetslivet och fritiden. Detta är något som Rosengren & Ottosson (2016) menar påverkar sociala normer och mönster samt kravet på att ständigt vara nåbar kan upplevas som påfrestande. Även Coker (2011) menar att digitaliseringen har lett till att den anställde lätt kan distraheras i sitt arbete, bland annat via sin telefon. När detta kombineras

med de många informationssystem de flesta anställda arbetar med, finns det många distraktionsmoment under en arbetsdag (Arbetsmiljöverket, 2015). En undersökning av Eurofound (2017) visar att 22% av arbetarna inom EU måste jobba under sin fritid för att möta förväntningarna på sin arbetsplats, exempelvis genom att besvara mail. Denna grupp löper större risk att deras hälsa påverkas av deras jobb (Eurofound, 2017).

I det numera digitaliserade arbetslivet där tillgängligheten och mängden information har blivit allt större kan man ställa sig frågan hur detta påverkar informationsflöden inom organisationer samt informationssystemens roll i detta. Termen information overload (IO) är ett samlingsbegrepp för när man mottager så pass mycket information att den inte längre går att bearbeta (Vollmann, 1991). Edmunds & Morris (2000) studie visar att IO bland annat leder till symptom i form av en mer stressfylld vardag samt att IO försvårar work/life balance och orsakar distraktion på arbetsplatsen.

Tidigare studier behandlar information overload under olika tidsepoker och sammanhang. Det finns däremot ett behov av att kartlägga bakomliggande orsaker till IO i dagens digitaliserade näringsliv. Denna studie har fokuserat på den förändrade informationssystemsmiljön och om det är en av de bakomliggande orsakerna till IO. Det finns ett existerande problem med IO och det bör det finnas en koppling mellan detta och informationssystemsmiljön. Detta eftersom dagens informationssystemsmiljö har gjort information allt mer tillgänglig i en större utsträckning och därmed bör den anställde påverkas av detta. Detta leder oss naturligt vidare till forskningsfrågan.

1.3 Forskningsfråga

Hur påverkar informationssystemsmiljön information overload på en digitaliserad arbetsplats?

1.4 Syfte

Syftet med denna studie är att identifiera hur informationssystemsmiljön påverkar information overload genom att undersöka hur tre av dess symptom påverkas.

1.5 Avgränsningar

Information overload kommer undersökas utifrån ett arbetsmiljöperspektiv. Således kommer symptom som inte är relaterade till arbetsmiljön behandlas. Studien är även avgränsad till tre arbetsmiljörelaterade symptom av information overload.

2.0 Litteraturgenomgång

Denna delen kommer den teori som ligger bakom undersökningen presenteras. Litteraturgenomgången börjar med att förklara information overload följt av de tre symptomen som har valts att vidare undersöka; informationskvalité, distraktion och work/life balance. Avslutningsvis presenteras den teoretiska sammanfattningen där undersökningsmodellen presenteras och förklaras.

2.1 Val av teori

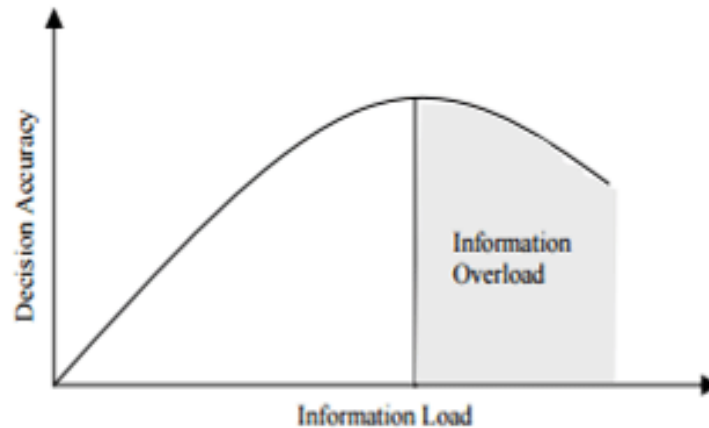
För att undersöka hur informationssystemsmiljön påverkar IO kommer studien att undersöka hur problem med IO kan yttra sig. IO kan liknas vid en sjukdom som en organisation lider av där studien kommer undersöka dess symtom. IO kan yttra sig på många sätt men de symtom som valts ut är; informationskvalité, distraktion och work/life balance. Vidare kommer kapitlet redogöra för begreppet IO mer genomgående än vad som tidigare gjorts för att sedan behandla de symtom som valts att undersöka. Symtomen har valts baserat på hur väl de kan undersökas utifrån en kvalitativ undersökning. Oavsett teknisk kompetens, roll eller nivå av ansvar hos respondenterna kommer de alla kunna relatera till och besvara frågor rörande dessa symtom.

2.2 Information overload

Information är i dagens digitala samhälle en av de högst värderade resurserna och idag är den ytterst lättillgänglig och näst intill oändlig (Hemp, 2009). Termen information overload är ett samlingsbegrepp för när man mottager så pass mycket information att den inte längre går att bearbeta (Vollmann, 1991). Internet gör det möjligt för information att spridas över hela världen på väldigt kort tid. Digitaliseringen har dramatiskt påverkat distributionskanalerna och dess format (Hemp, 2009). Forskning visar att en stor ökning av tillgänglig information har lett till störningar och avbrott i anställdas arbete (Hemp, 2009). Detta påverkar människors välmående men också deras beslutsförmåga, innovation och produktivitet (Hemp, 2009).

En undersökning där man frågade 2300 anställda hos Intel visar att en tredjedel av den information som mottas är onödig, vilket resulterade i oproduktivt arbete (Hemp, 2009). Några av konsekvenserna av IO för individer är bl.a. förvirring och en påverkan av individens förmåga att skapa prioriteringar (Hemp, 2009). Vidare påverkas personens förmåga att minnas tidigare mottagen information (Hemp, 2009). Grafen nedan ger en visuell bild över detta förlopp och är

refererad till som the inverted U-curve (Eppler & Mengis, 2010). Y-axeln representerar beslutprecision och x-axeln representerar informationsbelastning (Eppler & Mengis, 2010). Den jämför volymen av inkommande information med en individs kapacitet att bearbeta information. Information overload inträffar när tillförseln överstiger kapaciteten (Eppler & Mengis, 2010). I grafen nedan visar högsta punkten av the inverted U-curve var information övergår till IO (Eppler & Mengis, 2010).



Figur 1: Information overload as the inverted u-curve (Eppler & Mengis, 2010, s. 3)

Tushman & Nadler (1978) förklarar sitt resonemang angående IO genom en formel där: $\text{Krav för bearbetning av information} > \text{kapaciteten för bearbetning av information}$. Kapaciteten står för tillgänglig tid och krav för den information som måste bli bearbetad inom en särskild tidsram (Tushman & Nadler, 1978). Exempelvis, om kapaciteten hos en individ bara tillåter en del av informationen att bli bearbetad, är IO konsekvensen om mängden information är större än individens kapacitet (Tushman & Nadler, 1978). Tushman & Nadler (1978) tolkar bearbetning av information som insamling, översättning och sammanställning av information i kontexten av organisationers beslutsfattande.

Det finns olika faktorer som leder till IO. Schick et al (1990) anser att tidsaspekten är den största faktorn till problem rörande IO. Det vill säga den tid en individ har på sig att bearbeta en viss mängd information för att kunna utföra en uppgift (Schick et al, 1990). Även om tidsaspekten, mängden och individers förmåga är bidragande faktorer till IO menar Owen (1992) att typen och strukturen på information också har en påverkan, med andra ord är även karaktären av informationen en viktig faktor. Detta får stöd av Schneider (1987) som menar att det inte är mängden information som har störst inverkan på IO, utan de specifika egenskaperna hos informationen. Sådana egenskaper är nivån av osäkerhet i samband med information och nivån på otydlighet, komplexitet och intensitet (Schneider, 1987). En annan faktor är de uppgifter och processer som behöver utföras med hjälp av information (Schneider, 1987). Ju mindre en process är baserad på återkommande rutiner (Tushman & Nadler, 1978) och ju mer komplicerat den är (Bawden, 2001), desto högre är belastningen av informationen och desto större är tidspressen för individen (Schick et al., 1990).

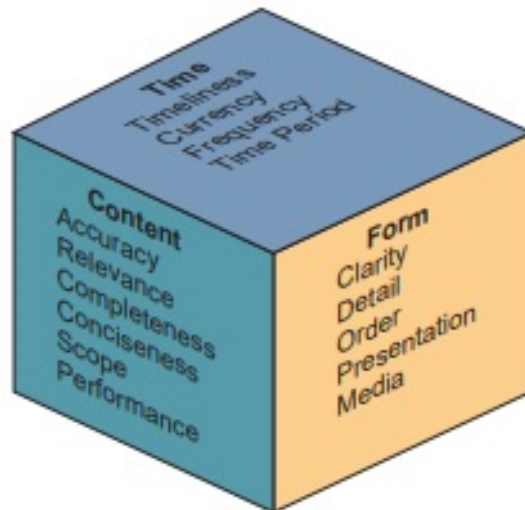
Slutligen är information technology, dess användning och missanvändning en viktig orsak till att IO blivit ett problem i många organisationer (Bawden, 2001). Utvecklingen och användningen av ny informations- och kommunikationsteknik, som internet, intranät och extranät, men särskilt e-post, är allmänt sett som en viktig orsak till IO (Bawden, 2001). Det är denna faktor som undersökningen kommer fokusera på.

2.2.1 Informationskvalité

Den nya informationstekniken har gjort det möjligt för anställda att snabbt och enkelt kommunicera och sprida information inom organisationen (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Det finns många följder av nutidens digitaliserade arbetsplats och förändringen i hur information delas och kommuniceras internt (Dahlbom & Ljungberg, 1998). En följd av den förenklade kommunikationen, exempelvis via mail, är att mängden information som delas ökar (Dahlbom & Ljungberg, 1998). En risk med detta är att irrelevant information delas eftersom det har blivit smidigare (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Detta kan i sin tur leda till problem med IO. När informationskvalitén blir sämre ökar risken för IO, exempelvis eftersom irrelevant information eller att samma information sprids på flera ställen (MacDonald et al., 2011). Samtidigt kan IO leda till sämre informationskvalité om kvantiteten på information blir för stor för att kvalitén ska kunna bibehållas (MacDonald et al., 2011).

Li & Lin (2006) har bedrivit en omfattande studie om informationsdelning och informationskvalités vikt inom supply chain management (SCM). Baserat på data från 196 organisationer har de tagit fram de viktigaste framgångsfaktorerna rörande informationsdelning och informationskvalité (Li & Lin, 2006). Li & Lin (2006) beskriver informationskvalité i fyra aspekter; exakthet, läglighet, lämplighet och trovärdighet där läglighet beskriver till vilken grad den kommer i rätt tid. De menar att informationsdelning är viktigt men att signifikansen av dess betydelse beror på vilken information som delas, när och hur samt med vem (Li & Lin, 2006). Att dela information i ett så pass storskaligt projekt som en supply chain kan skapa flexibilitet men detta kräver exakt och läglig information (Li & Lin, 2006).

O'Brien & Marakas (2008) har genomfört en djupare förklaring av informationskvalité där de visualiserar informationskvalité genom en kub med tre dimensioner. De tre dimensionerna är tid, innehåll och form (O'Brien & Marakas, 2006). Vidare innehåller varje dimension attributer som tillsammans utgör kvalitetsnivån. Nedan följer en förklaring av O'Briens & Marakas (2008) synsätt på informationskvalité.



Figur 2: Informationskvalitékuben (O'Brien & Marakas, 2006, s. 393)

Tidsdimension

Tidsmässigt

Information skall vara tillgänglig i rätt tid. Om den sänds ut för tidigt kan den vara inaktuell när den väl används (O'Brien & Marakas, 2006). Levereras den däremot för sent kan den istället bli oanvändbar på grund av att informationens användningstillfälle redan har passerat (O'Brien & Marakas, 2006).

Löptid/Gångbarhet

Detta syftar till att informationen bör behandla nuvarande förhållanden då den tillhandahålls (O'Brien & Marakas, 2006). Den skall även vara tydlig samt vara möjlig att uppdateras då användnings-tillfället inträffar (O'Brien & Marakas, 2006).

Förekomst

Förekomst innebär att informationen skall vara tillgänglig i rätt tid men även att den bör tillhandahållas i regelbundna intervaller, såsom dagligen, veckovis eller månadsvis (O'Brien & Marakas, 2006).

Tidsperiod

Det är av stor vikt att informationen behandlar rätt tidsperiod. Avsändaren av informationen bör således ta ansvar för att informationen täcker avsedd tidsperiod (O'Brien & Marakas, 2006).

Innehållsdimension

Noggrannhet

Noggrannhet avser till vilken grad informationen representerar sitt avsedda syfte (O'Brien & Marakas, 2006). Information som innehåller fel minskar i noggrannhet och därmed också i informationskvalité (O'Brien & Marakas, 2006).

Relevans

Levererad information bör innefatta relevans för den avsedda situationen och möta den som tar emot informationens behov för att förbli användbar (O'Brien & Marakas, 2006).

Fullständighet

Information som syftar till att möta informationsbehov för mottagare är viktigt att kunna tillhandahålla (O'Brien & Marakas, 2006). Det är dock ibland svårt att alltid tillhandahålla komplett information på grund av att andra faktorer behöver tillgodoses (O'Brien & Marakas, 2006). Exempelvis kan ett beslut behöva fattas fort, innan den fullständiga informationen har blivit tillgänglig (O'Brien & Marakas, 2006).

Koncis

Enbart information som är aktuell och relevant för mottagaren bör levereras. Information bör levereras i en kortfattad och koncis struktur som möjligt (O'Brien & Marakas, 2006). Försäljningssiffror visualiseras vanligtvis med hjälp av grafer eller tabeller, att istället leverera dessa i text hade inte varit koncist (O'Brien & Marakas, 2006).

Omfång

Informationens omfång bör anpassas efter mottagarens behov. Informationens omfång kan vara brett eller smalt, röra interna eller externa mottagare (O'Brien & Marakas, 2006). Endast den informationen som berör mottagaren bör levereras till denne (O'Brien & Marakas, 2006).

Formdimension**Tydlighet**

För att underlätta för den tänkta mottagaren bör informationen vara presenterad i den mest lämpliga formen (O'Brien & Marakas, 2006). Det skall vara lätt för mottagaren att snabbt hitta det den behöver i informationen samt att förstå dess innebörd (O'Brien & Marakas, 2006).

Detaljer

Informationens detaljgrad berör kvalitén på informationen. Det är viktigt att mottagaren mottar en lämplig mängd detaljer för att tillgodose dess behov (O'Brien & Marakas, 2006). I vissa fall behövs en mer detaljerad information för att återge budskapet och innebörden medans i andra fall kan en koncis sammanfattning vara tillräckligt (O'Brien & Marakas, 2006).

Ordning/Presentation

Ordningen och presentationen av informationen bör vara genomtänkt och upplagd på ett logiskt sätt för att mottagaren på ett effektivt sätt som möjligt kan tillgodogöra sig den (O'Brien & Marakas, 2006).

Media

Med media menas de olika typer av redskap information kan tas emot med, pappersform, video eller andra format (O'Brien & Marakas, 2006). Det tänkta mediet bör vara anpassat efter informationens syfte (O'Brien & Marakas, 2006).

Vidare menar MacDonald et al. (2011) att informationskvalité är något som bör finnas i åtanke både när man delar och mottar information, både för att motverka IO och för att förebygga att informationskvalitén minskar som en följd av IO. Informationskvalité tolkas som ett mått på hur lämplig och relevant informationen är för mottagaren. Nedan kommer nästa symtom av IO presenteras, distraktion.

2.2.2 Distraktion

Ett resultat av digitaliseringen är smarttelefoni. Smarttelefonen har resulterat i ett mer uppkopplat samhälle där information ständigt mottas och delas (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Det har lett till att anställda ständigt utsätts för notiser från olika sociala medier och nätverk som i sin tur distraherar dem från det som sker runt omkring oss (Albinsson & Arnesson, 2018). När detta kombineras med de informationssystem de flesta anställda arbetar med, finns det många distraktionsmoment under en arbetsdag (Arbetsmiljöverket, 2015). Således finns det en risk att den anställda blir avbruten från uppgiften den ursprungligen arbetade med (Albinsson & Arnesson, 2018). Avbrottet som sker är inte bara telefonens vibration i fickan eller notisen på skärmen, utan också den tid det tar att återhämta sig från avbrottet och fokusera om (Hemp, 2009). Microsoft genomförde en studie och spårade den tid det tog för att komma tillbaka till ett mail när en användare blev distraherad (Hemp, 2009). Resultatet av denna studie visade att det i genomsnitt tog 24 minuter för att återvända till den uppskjutna uppgiften (Hemp, 2009). Udey (2018) gjorde en liknande studie där de kom fram till att de tog ungefär en halvtimme innan individen kunde återkomma till sin ursprungliga uppgift. Resultaten av Hems (2009) studie visade att deltagarna under distraktionen passade på att svara på andra öppnade e-postmeddelanden eller göra andra orelaterade aktiviteter. Det visade sig att det också tog lång tid att återkomma till uppgiften, alltså att fokusera om till det man gjorde innan distraktionen (Hemp, 2009).

En annan undersökning som utfördes vid Michigan State University av Altman et al. (2014) visar på att människor överskattar deras förmåga att återfå fokus efter ett avbrott samt att ett avbrott leder till en ökad risk för att begå misstag när man tappar fokus från den ursprungliga uppgiften. Udey (2018) menar att det existerar ett problem med ålderskategoriseringen inom företag och korrelationen mellan dessa och distraktioner. Deras undersökning visar på att de som är födda under 90-talet och framåt är den grupp som mest beskriver sig själva som distraherade på sin arbetsplats (Udey, 2018). 74% av denna grupp rapporterar att de känner sig distraherade på jobbet, och 46% av dem säger att detta får dem att känna sig omotiverade och 41% menar att det leder till ökad stress (Udey, 2018). Altmans (2014) studie menar på att människor kompenserar för avbrott genom att arbeta snabbare. Nackdelen med detta är att man upplever mer stress, högre frustration, ökad tidspress och ansträngning (Altman, 2014).

Sociala medier har gjort det lättare att vara uppdaterad med vad som händer det privata livet (Przybylski et al., 2013). På många sätt är detta positivt där det lyfter fram möjligheter och skapar band mellan människor (Przybylski et al., 2013). Dock, eftersom alla har en begränsad tid som kan spenderas vid sociala medier, finns det också en risk att missa händelser vilket har lett till ett fenomen som vanligtvis refereras till som "Fear of missing out" (Przybylski et al., 2013). Detta sker även på arbetsplatser där ständigt utvecklande branscher, tillsammans med sociala nätverk, leder till en rädsla att missa nya trender eller ny teknologi som kan vara relevanta för en i sitt arbetsliv (Przybylski et al., 2013).

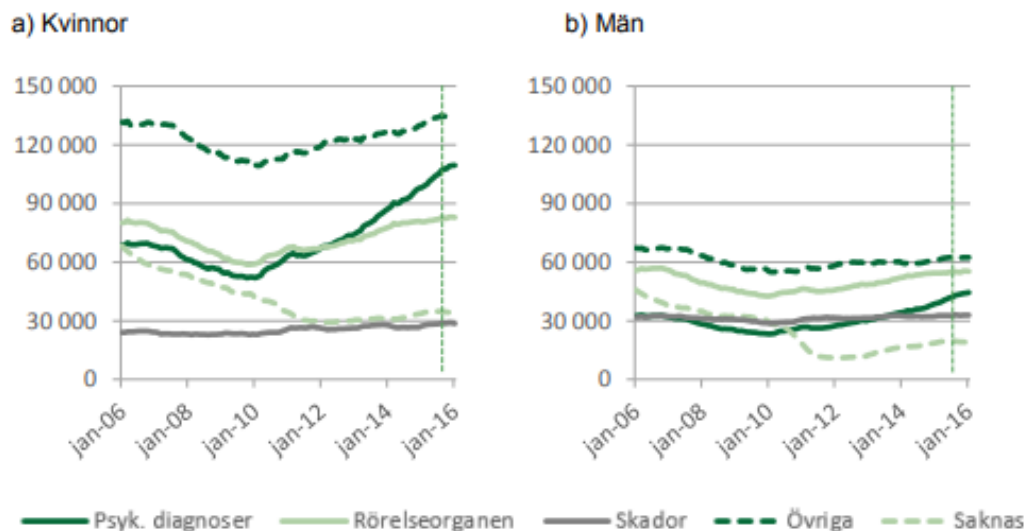
Albinsson & Arnessons (2018) menar på att tillgängligheten och de olika informationskanalerna har resulterat i att arbetssituationen upplevs som splittrad. Vidare menar Albinsson & Arnesson (2018) att den tillgänglighet har resulterat i en bristande förmåga att närvara i stunden. Istället planerar och deltar deltagarna i deras undersökning i andra aktiviteter, såsom att lösa problem i organisationen som bedömdes inte kunna vänta till efter mötet (Albinsson & Arnesson, 2018). Rapporten menar att det var återkommande i deltagarnas berättelser att de hade begränsade möjligheter att koncentrera sig på en arbetsuppgift (Albinsson & Arnesson, 2018). Undersökningen visar också att sms samt e-post läses och besvaras under möten (Albinsson & Arnesson, 2018). Således kan man dra kopplingar från IO till distraktion. Cheferna i just denna undersökningen mottar alltså en såpass stor mängd information att de blir distraherade från andra arbetsuppgifter, exempelvis möten (Albinsson & Arnesson, 2018). Det blir också tydligt av undersökningarna som nämns i detta kapitel att distraktion är tidskrävande för anställda och inte bara chefer (Albinsson & Arnesson, 2018). Vidare har de ökade kraven på tillgänglighet och den ökade informationsmängden påverkat anställdas work/life balance (Rosengren & Ottoson, 2016). Nästa kapitel behandlar detta symptom av IO.

2.2.3 Work/Life balance

Work/life balance är ytterligare ett symptom av IO som behandlas i denna undersökning (Eurofound, 2017). Albinsson & Arnesson (2018) visar i sin studie på hur chefer inom den kommunala sektorn befinner sig i ett ständigt flöde av informationsöverföring och informationshantering. I detta flöde är smarttelefoni, e-post och sms några digitala verktyg som har möjliggjort en effektivare tillgänglighet för cheferna både för intern och extern kommunikation (Albinsson & Arnesson, 2018). Därmed har digitaliseringen resulterat i att informationshantering, som enligt denna undersökning, var något som skedde "hela tiden" och det var även något som kunde skötas parallellt med ett annat ärende, såsom transport eller lunch (Albinsson & Arnesson, 2018).

De flesta av studiens chefer upplevde att de förväntades vara tillgängliga för kommunikation, inte bara under arbetstiden utan även under kvällar och helger (Albinsson & Arnesson, 2018). Därtill menar Rosengren & Ottoson (2016) att tillgängligheten som möjliggörs via smarttelefoni både på jobb och fritid har påverkat våra sociala normer vilket har resulterat i att individer upplever krav på att alltid vara nåbara och tillgängliga.

En undersökning från försäkringskassan (2016) visar att antalet sjukskrivningar med anledning av psykiatriska diagnoser, såsom stress, har ökat med 2% det senaste året. Detta beror dock inte på att stigmatiseringen har minskat (Vetenskaphalsa, 2014).



Figur 3: Inlödet av sjukfall 2006 - 2016 fördelat på diagnos (Försäkringskassan, 2016)

För männen ökar antalet startade sjukfall i psykiatriska diagnoser med 15 procent på årsbasis medan de andra diagnosgruppernas ökningstakt ligger runt 1–2 procent (Försäkringskassan, 2016). För kvinnor är psykiatriska diagnoser den vanligaste sjukskrivningsdiagnosen bland startade sjukfall och har varit det sedan 2012 (Försäkringskassan, 2016). Andelen har ökat med en procentenhet det senaste året och är nu uppe i 28 procent (Försäkringskassan, 2016). Arbetsmiljöverkets rapport (2015) härleder att det finns tydliga samband mellan antalet sjukskrivningar med psykisk diagnos och de nya kraven i arbetslivet, exempelvis de nya kraven på tillgänglighet och responsivitet (Rosengren & Ottosson, 2016).

Det finns många undersökningar som visar att digitaliseringen har förändrat arbetslivets kommunikationsmönster som resulterat i att gränsdragningen mellan det professionella livet och det privata blir allt mer otydlig (Albinsson & Arnesson, 2018). Detta kan exemplifieras med sociala medier där man på en icke-professionell nivå kan få kontakt med människor som man vanligtvis möter i fakultet eller jobb (Karl & Peluchette, 2011). Detta styrks ytterligare av situationen i Frankrike, där det har gått så långt att det har stiftats en lag, även kallad “The right to disconnect”. Den innebär att den anställda har rätten att ignorera arbetsrelaterade mail efter arbetstimmarna. Detta visar på hur stort problem work/life balance är i det digitaliserade samhället.

I den sjätte undersökningen angående Europeiska arbetsförhållanden uttrycker 22% att de måste arbeta under fritiden för att möta förväntningarna på arbetsplatsen (Eurofound, 2017). Undersökningen visar även att de som jobbar 35 timmar i veckan eller mer löper fyra gånger större risk att uppleva problem med “work/life-balance” (Eurofound, 2017). Därtill visar samma grupp en större sannolikhet att deras hälsa påverkas av deras jobb och att de är utmattade efter deras arbetsdag. (Eurofound, 2017). Chan (2001) härleder behovet av att ta med sig jobbet hem ofta beror på att den anställda inte hinner bearbeta all information som den anser att den borde och därav gör det när den kommer hem istället. Således kan man dra paralleller mellan IO och work/life balance och koppla problem med work/life balance till IO.

2.3 Teoretisk sammanfattning

2.3.1 Sammanfattning av berörda teman

De olika teoretiska huvudområden har sammanställts med hjälp av en tabell (tabell 1). Varje huvudområde innehåller ett kortfattat beskrivning kring ämnet samt en redogörelse för de referenser som behandlar ämnet.

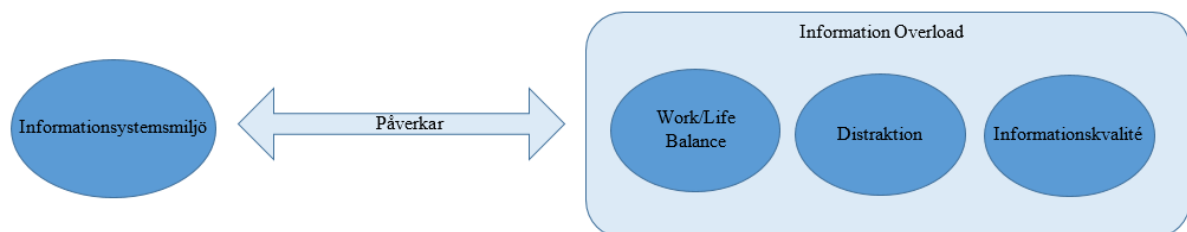
Tabell 1: Sammanfattning av Teorier

Huvudområde	Beskrivning	Referenser
Information overload	Information overload är huvudtemat i undersökningen och att skapa en grundläggande förståelse för vad IO är och hur det påverkar organisationer krävs för att kunna utföra en relevant analys. Genom framlagda teorier som påvisar problematiken kan symptom och orsaker som är bidragande till IO diskuteras.	(Hemp, 2009) (Vollmann, 1991) (Eppler & Mengis, 2010) (Tushman & Nadler, 1978) (Schick et al, 1990) (Owen, 1992) (Schneider, 1987) (Bawden, 2001)
Informationskvalité	Kvalitén på informationen som används och sprids inom organisationer. Exempelvis lämplighet, relevans och tydlighet. En risk med IO är att kvalitén på informationen sjunker. Samtidigt kan dålig informationskvalité leda till problem med IO om irrelevant eller redundant information sprids i för stor utsträckning.	(Dahlbom och Ljungberg, 1998) (MacDonald et al., 2011) (Li & Lin, 2006) (O'Brien & Marakas, 2006)
Distraction	Det har gjorts relativt många undersökningar på distraction och dess följder vilket tydligt visar på ämnets relevans. Exempelvis tar det lång tid att återhämta sig och fortsätta med det man gjorde innan man blev distraherad, det kan också leda till stress. Digitaliseringen och mängden informationssystem som används har gjort detta till ett problem på nutida arbetsplatser. IO är också en faktor som påverkar graden av distraction en anställd upplever.	(Arbetsmiljöverket, 2015) (Hemp, 2009) (Udemy, 2018) (Altman et al., 2014) (Przybylski et al., 2013) (Albinsson & Arnesson, 2018)
Work/life balance	Work/life balance är ett ämne som uppmärksammas mer på senare tid och har i flera undersökningar visats vara ett utbrett problem. Enligt en undersökning har 22% av arbetarna problem med balansen mellan	(Albinsson & Arnesson, 2018) (Rosengren & Ottosson, 2016) (Karl & Peluchette, 2011)

	<p>arbetsliv och privatlivet. Flera studier visar på att digitaliseringen är en bidragande faktor till att problematiken med work/life balance har blivit större eftersom gränsen mellan arbetsliv och privatliv har tunnats ut. Trots att sjukskrivningar ökar finns det ingen tydlig lösning på problemet.</p>	<p>(Eurofound, 2017) (Chan, 2001) (Vetenskaphalsa, 2014) (Försäkringskassan, 2016) (Arbetsmiljöverket, 2015)</p>
--	--	--

2.3.2 Teoretisk sammanfattning

Figur 4 nedan beskriver undersökningens omfång. Undersökning syftar som tidigare nämnt till att identifiera hur informationssystemsmiljön påverkar IO. Detta har genomförts genom att undersöka till hur informanterna upplever symtomen av IO för att på så vis besvara om organisationen lider av IO. Därefter undersöktes vilken påverkan informationssystemsmiljön har på symtomen för att identifiera hur samspelet mellan IS och IO ser ut. Figuren bör inte tolkas som ett resultat av undersökningen utan som en förklaring till vad som kommer undersökas och hur teorin används.



Figur 4: Överblick av undersökningens omfång

3.0 Metod

I detta kapitel beskrivs hur denna kvalitativa studien har genomförts. Det kommer även att framföras argument för metodvalet, en beskrivning av de företag som intervjuats samt hur intervjuerna har strukturerats. Därtill beskrivs analysfasen för att tydliggöra den tankebana som lett till slutsatsen.

3.1 Metodval

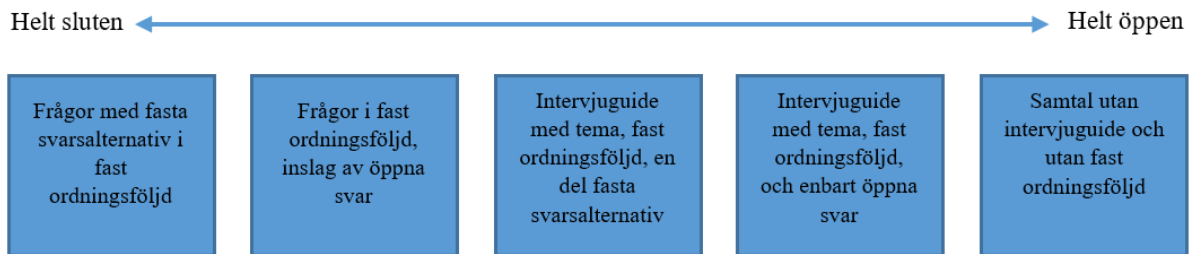
I början utfördes en grundläggande litteraturstudie för att undersöka olika områden kring en potentiell forskningsfråga där denna studien kan bidra till framtida forskning. Efter litteraturstudien observerades ett behov av att kartlägga bakomliggande orsaker till IO i dagens digitaliserade näringsliv. Utifrån litteraturstudien sammanställdes en teoretisk sammanfattning som ligger som grund till undersökningen.

För att kunna genomföra undersökningen och samla in den data som behövdes valdes en kvalitativ ansats. Då undersökningsfrågan erhåller en viss komplexitet ansågs det fördelaktigt att utföra en kvalitativ studie då har möjligheten ges att förse informanterna med en bakgrund kring ämnet samt ha möjligheten att ställa följdfrågor för att få den data som behövdes inför analysen. Enligt Jacobsen (2002) föredras en kvalitativ studie då fokuset läggs på ett mindre urval av informanter där helheten och sammanhanget har stor betydelse. Andra fördelar med en kvalitativ undersökning är att man går djupare in på ämnet och får med fler detaljer, kvalitativa undersökningar är också flexibla på det viset att man kan justera ordningsföljd och ställa följdfrågor (Jacobsen, 2002). Dessa fördelar är anledningen till att en kvantitativ undersökning är att föredra då det ger större möjlighet att besvara forskningsfrågan. Därtill får man också en personligare kontakt med informanten vilket kan uppskattas och leda till mer utvecklade svar än exempelvis enkäter (Oates, 2005).

För att skapa en djupare förståelse kring huruvida det finns ett samspel mellan informationssystemsmiljön och IO intervjuades personer med några års arbetserfarenhet från näringslivet. Detta gjordes för att kartlägga associationer mellan resultaten och den teoretiska sammanfattning som ligger till grund för undersökningen, något som troligtvis inte hade varit möjligt om informanterna saknade erfarenhet. Vidare understryker Jacobsen (2002) vikten av att hitta informanter som förstår sig på syftet med undersökningen.

Datainsamlingen sker på ett mer djupgående sätt då intervjuerna sker "face to face" (Jacobsen, 2002). På så vis kan man skapa sig en större förståelse av svaren, dels i form av svaren i sig, men

även i form av ansiktsuttryck och tonlägen (Jacobsen, 2002). Detta i sin tur leder oftast till bättre kvalitet på den insamlade datan (Jacobsen, 2002). Vidare beskriver Jacobsen (2002) olika intervjustrategier som kan användas i kvalitativa undersökningar som beskrivs mer ingående i tabellen nedan. Intervjuerna och intervjuguiden valdes att struktureras utifrån den fjärde boxen från vänster.



Figur 5: Grader av strukturering av en intervju (Jacobsen, 2002, s. 163)

Jacobsen (2002) skriver att det är betydelsefullt att utföra intervjuerna på ett likartat sätt för att resultaten lättare ska kunna jämföras. Oates (2005) styrker denna synpunkt samt uppmuntrar användandet av en intervjuguide för att säkerställa enhetliga intervjuer. För att säkerställa likartade intervjuer sammanställdes därför en intervjuguide som användes som hjälpmedel under de semistrukturerade intervjuerna. Intervjuguiden kopplades till den teoretiska sammanfattningen som sammanställer den teori som använts.

3.2 Urval

För filtrera bland det stora utbudet av företag som finns i Sverige, började urvalsprocessen med att använda en lista över stora företag i Sverige. Anledningen till att större företag valdes är att de rimligtvis bör hantera större mängder information och arbeta med fler informationssystem. Därmed kunde variationer i resultaten uteslutas med anledning av storleken av de undersökta företagen. Med hjälp av en redovisning som Veckans Affärer publicerade rörande de större företagen i Sverige kunde den organisationer av intresse identifieras (VA, 2017). Första steget i urvalsprocessen var att välja de företag som var nåbara geografiskt. Således sällades företag som inte hade ett kontor inom rimligt reseavstånd bort. En mångfald av olika branscher ville även uppnås. Detta för att skapa en bredare bild över hur olika branscher står i relation till forskningsområdet och potentiellt upptäcka skillnader, vilket kan leda till rekommendationer för framtida forskning.

Ett mail skickas ut till alla företag som var av intresse då det ansågs fördelaktigt att bjuda in till intervju över mail. Att använda mail gav möjligheten att komponera en färdig mall som kunde skickas ut i form av ett massutskick för att få en bättre spridning samt nå flera företag effektivare än exempelvis telefonsamtal. Genom att använda mail kunde en kort presentation av undersökningen bifogas med bl.a syfte och exempel på intervjufrågor. Mailet innehöll även en önskan om att hänvisa oss till en person med insikt i ämnet. Frågorna bifogades för att ge företagen ett idé om vad intervjun skulle handla om, detta för att säkerställa att en person med insikt i ämnet

blev intervjuad. Frågor av mer komplex karaktär valdes att skickas ut som exempelfrågor då det ansågs fördelaktigt att ge informanten extra tid att reflektera över dessa svar.

Av de 35 företag som kontaktades svarade fem företag inom en vecka att de var intresserade och ville medverka i undersökningen. De fem företagen som visade intresse kom från olika branscher och därav ansågs att ytterligare företag inte behövde kontaktas. Detta eftersom studien eftersträvade att genomföra kvalitativa intervjuer och därmed ansågs fem intervjuer räcka för att uppnå en tillräcklig grad av teoretisk mättnad. Efter att ha genomfört de fem planerade intervjuerna förändras inte denna åsikt.

3.2.1 Företagspresentation

I tabell tre nedan presenteras de fem företagen som deltog i undersökningen. Det som presenteras är branschen de arbetar inom, företagsnamnet, antal anställda samt vilken bilaga de tillhör. Samtliga informanter har relativt lång erfarenhet inom sitt företag och var intresserade av och kunniga om forskningsområdet.

Tabell 2: Företagsöversikt

Bransch	Företag	Anställda	Bilaga
IT-branschen	Capgemini	211 300	Bilaga 2
Produktion	SKF	43 508	Bilaga 5
Bank	Nordea	31 596	Bilaga 4
Tobaksindustrin	Philip Morris	80 600	Bilaga 3
Tillverkning	IKEA	208 000	Bilaga 6

3.3 Intervjuer

3.3.1 Mall på intervjufrågor

De frågor som används i undersökningen bygger primärt på den teoretiska sammanfattning som presenterades i litteraturgenomgången. Tabell fyra nedan, definierar de olika kategorierna från sammanfattningen och kopplas till de frågor som har ställts under intervjuerna.

Tabell 3: Intervjuguide utformning

Inledning	<ul style="list-style-type: none"> ● Hur länge har du jobbat på företaget? ● Beskriv din roll inom organisationen. ● Hur ser en vanlig dag ut för dig? ● Hur många informationssystem använder du på en vecka uppskattningsvis?
Spridning av information inom organisationen	<ul style="list-style-type: none"> ● Via vilka kanaler sprider ni information inom företaget? ● Finns det riktlinjer inom företaget på hur man ska sprida information? (policies and guides) ● Tycker du att spridningen av information är välfungerande inom organisationen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Var brister det? ● Tror du att spridningen av information kan förbättras genom att ta bort/lägga till kanaler? ● Hur sprider ni <u>generell</u> information som kan vara relevant för alla? Exempelvis nyhetsbrev. <ul style="list-style-type: none"> ○ Händer det att du inte läser denna typen av information? ● Läser du allt som skickas ut i nyhetsbrev eller postas på intranätet? ● Hade du velat att informations-spridning skedde på något annat sätt än det gör idag? <ul style="list-style-type: none"> ○ Om ja, hur då?
Hur sker kommunikationen	<ul style="list-style-type: none"> ● Hur sprider <u>du</u> information till dina medarbetare? ● Hur tar <u>du</u> emot information från dina medarbetare? ● Spelar vilket typ av information du vill förmedla en roll när du väljer kommunikationskanal? ● Händer det att du missar information som du hade velat ta del av? <ul style="list-style-type: none"> ○ Varför då? (potentiellt för att det finns för mycket information) ● Arbetar organisationen med att förbättra informationskanalerna? ● Har du reflekterat över huruvida det finns förbättringspotentialer?
Work/life balance	<ul style="list-style-type: none"> ● Vad tycker du om hur digitaliseringen har resulterat i ökad tillgänglighet & uppkoppling? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hur har det påverkat dig och din work/life balance? ○ Lämnar du jobbet på jobbet och går hem? ○ Varför känner du att du måste ta med jobbet hem? ○ Hur mycket tid lägger du på att ta åt dig information/informera kollegor?

Distraction	<ul style="list-style-type: none"> ● Upplever du att den konstanta tillgängligheten bidrar till att du distraheras från dina arbetsuppgifter? (T.ex. att någon svarar på mail under ett möte eller liknande.)
Informationskvalitet	<ul style="list-style-type: none"> ● Händer det att du får samma information på olika ställen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Om Ja - Hur påverkar det din syn på informationen? ○ Om Nej - Skulle du vilja se informationen på flera olika kanaler för att öka din angelägenhet att ta del av informationen? ● Upplever du att det händer att information du kommunicerar ut inte når fram? <ul style="list-style-type: none"> ○ Vad tror du det beror på? ● Tror du att kvalitén på intern information hade blivit bättre om mängden blev mindre?
Information overload	IO är ett övergripande tema där inga direkta frågor ställs eftersom sub-kategorierna tillsammans besvarar frågor om IO inom organisationen.
Avslutning	Vid slutet av intervjun nämndes kort om hur arbetet kommer gå vidare samt hur analysen av intervjumaterialet kommer genomföras. Informanten gavs möjlighet att ställa frågor för att få svar på eventuella funderingar kring de frågor som ställts. Möjlighet att få skicka kompletterande frågor via mail vid ett senare skede efterfrågades även ifall det skulle finnas ett behov av detta. Avslutningsvis erbjöds informanten att ta del av arbetet när det blir färdigställt.

3.3.2 Genomförande av intervjuer

Alla intervjuer genomfördes med en informant, en intervjuledare samt en som förde anteckningar och observerade. Detta för att säkerställa att ingen information misstolkades och att alla frågor fick ett konkret svar. Enligt Oates (2005) är det viktigt att inte vara alltför många i rummet eftersom det kan upplevas lite skrämmande för vissa individer. Därav ansågs två personer och informanten vara ett lämpligt antal.

Innan intervjutillfället hade informanten redan fått ta del av undersökningens syfte och exempel frågor, detta för att informanten skulle få en grundläggande förståelse för undersökningen och för att säkerställa att informanten var en lämplig person att intervjua. Vikten av att man informerar informanten om studiens syfte är något som också betonas i informationskravet (Vetenskapsrådet, 2002). Varje intervju inleddes med "mjukare" frågor såsom "Beskriv din roll inom organisationen?". Detta för att skapa en bekväm stämning i början av samtalet och få en bättre bild av vad informanten arbetar med på företaget. Ett par minuter in i intervjun när stämningen blev mer avslappnad gick intervjun vidare in på de frågor som var direkt kopplade till

undersökningen. Oates (2005) understryker vikten av att förhålla sig objektiv under intervjun. För att undvika vinklade frågor och för att förbli objektiva ställdes öppna frågor där informanten själv fick berätta om sina upplevelser och erfarenheter. Vid behov ställdes vägledande följdfrågor ifall svaret inte var konkret nog. Avslutningsvis frågades informanten om den hade några frågor och det berättades att det skulle ges möjlighet för informanten att ta del av det färdigställda materialet innan publicering. Detta för att ge informanten en möjlighet att invända ifall den känner att materialet har misstolkat eller presenterats felaktigt. Enligt Oates (2005) är det viktigt att informanten känner sig trygg både under intervjutillfället men också att den känner att det den delat med sig av används på ett rättvist sätt.

Ett sådant förtroende byggdes genom att fråga informanten om tillåtelse att spela in samtalet för att möjliggöra transkriberingsarbete och analys. Noggrannhet lades ner på att poängtera att informanten kommer att förbli anonym. Jacobsen (2002) understryker betydelsen av inspelning då det är en tillgång för oss att kunna gå tillbaka till materialet, lyssna på exakta formuleringar och riktning på samtalet, vilket är svårare när man bara för anteckningar. För att värna ytterligare om informantens trygghet under intervjun bedrevs intervjun på informantens arbetsplats, antingen i deras kontor eller i möteslokaler. Även Jacobsen (2002) anser att är det viktigt för informanten att känna sig bekväm under intervjun. Således är platsen för intervjun en faktor för att göra informanten bekväm.

3.4 Bearbetning av Data

Efter att ha fått godkännande av informanterna, spelades varje intervju in. Genom att spela in intervjun skriver Oates (2005) att det blir lättare att transkribera materialet vilket i sin tur leder till bättre analysmaterial. Vidare förklarar Oates (2005) hur intervjun kommer till liv igen när man transkriberar, att man får en andra chans att tänka och analysera datan. Data i sin tur blir lättare att analysera i textform än en i en inspelning (Oates, 2005). När man använder sig av transkriberade material blir det lättare att exempelvis hitta exakta citat, något som enligt Jacobsen (2002) är av stor vikt när man vill förmedla intervjuernas resultat. Delar av transkriberingen beskärdes och sådant som inte var relevant för undersökningen togs bort. Jacobsen (2002) rekommenderar att korta ner det transkriberade materialet och enbart ha med de delarna som bidrar till den empiriska datan, något som togs i åtanke vid renskrivningen av transkriberingen.

Den andra delen av bearbetningen av datan bestod av att analysera och jämföra datan från de olika intervjuerna, sammanställa de i kategorier som kopplas till den teoretiska sammanfattningen samt få en överblick hur personerna besvarade frågorna. Resultatet kommer att presenteras med en narrativ strukturering. Detta eftersom intervjufrågorna har resulterat i komplexa svar som inte hade gett kontexten som krävs om de istället hade presenterats i tabeller. Vidare har frågorna besvarats med monologer och historier vilket gör att en narrativ struktur är mer lämplig.

Delar av intervjuerna som är av större vikt för att besvara forskningsfrågan kommer att lyftas fram. Vidare ställs svar som skiljer sig åt mellan olika informanter mot varandra för att ge läsaren en förståelse för hur olika personer och organisationer ser på ämnet. Detta kommer i sin tur ställas i kontrast mot den forskning som presenterats i litteraturgenomgången.

Under bearbetningen av datan ansågs det att en kompletterande fråga var av intresse, frågan besvarades via mail till respektive informant.

3.4 Validitet och reliabilitet

Jacobsens (2002) understryker vikten av att förhålla sig objektiv när man ställer frågor för att minimera risken för påverkan. Det lades således ner mycket tanke på vilka frågor som skulle ställas för att de inte på något sätt skulle vägleda informanten till ett svar. Oates (2005) styrker detta och menar att det finns en skicklighet bakom att bedriva forskningsintervjuer på ett objektivt sätt. Som tidigare nämnt användes semistrukturerade intervjuer och öppna frågor för att låta personen själv utveckla sina svar och sedan ställa följdfrågor vid behov.

Jacobsen (2002) anser som tidigare nämnt att alla intervjuer bör genomföras på ett likartat sätt för att säkerställa validitet när man jämför svaren. Det bestämdes att alla intervjuer skulle ske personligen och att inga skulle göras via länk eller telefon för att alla skulle ha samma förutsättningar.

Ett hinder som stöttes på med två av företagen var förfrågan av att utföra intervjuerna på engelska för att kunna säkerställa bättre förståelse och svar hos informanterna. Däremot ansågs inte detta som ett problem utan snarare som en lärdom då tid fick spenderas med att översätta frågor för att de skulle ha samma betydelse på svenska som på engelska. En av forskarna till studien har engelska som modersmål och därmed ansågs det att översättningen var trovärdig, vilket håller sig till Jacobsens (2002) teori kring validitet.

Genom att genomföra förarbete och sätta upp mål för intervjuerna kunde Jacobsens (2002) krav på giltig, relevant och trovärdig empirisk data uppnås. Intervjuerna baserades på de regler och metoder som Jacobsen (2002) tar upp. Detta påverkade den teoretiska sammanfattningen och bidrog till ett mer trovärdigt genomförande av undersökningen.

En rättfärdig frågeställning är om urvalet av empirin är det rätta urvalet eller om ändringar borde ha gjorts. Jacobsen (2002) menar att man bör fråga sig om man har intervjuat de rätta enheterna och om dessa har förmedlat en sann information. För att säkerställa att studiens empiri, var ambitionen att få informanter från olika delar av näringslivet. Detta kan ge en mer rättvis bild över hur verkligheten ser ut, istället för att få ett vinklat resultat vilken hade varit en risk om man bara intervjuat en specifik bransch i näringslivet. Vidare menar Jacobsen (2002) att man kritiskt bör granska empirin för att undersöka om den kan anses som reell. Genom att ifrågasätta huruvida informanterna har en vinning i att vinkla sina svar kan man beakta svaren annorlunda. Däremot ansågs det inte finnas ett intresse av att vinkla svaren. Detta eftersom samtliga informanter efterfrågade att få ta del av studien när den blev färdigställd för att kunna ta del av resultatet och på så sätt kunna använda sig av det för att förbättra sättet de hanterar information inom sin verksamhet.

Jacobsen (2002) belyser även problematiken med huruvida ens informanter delar med sig av riktig information. ”Vanligen litar vi på en uppgiftslämnare som kan mycket om ett ämne än på en som är färsk på området” (Jacobsen, 2002, p.260). Som tidigare nämnt har studien valt att vända sig till

uppgiftslämnare som hade flera års arbetslivserfarenhet inom sin bransch. Vidare har informanterna även haft arbetsroller som antingen inneburit en ledarroll eller en roll där informationsspridning är en central del av deras arbetsuppgift. Detta har resulterat i intervjuer som kan ge riktig information och som grundar sig i erfarenhet. Avslutningsvis menar Jacobsen (2002) att det finns olika rangordningar av vilken typ av data man lägger störst vikt vid, där en punkt är *“källor utan klara motiv för att ljuga”* (Jacobsen, 2002, p.262). Samtliga informanter ansåg att de kunde få användning av resultatet av studien, därav ansågs risken att de skulle ljuga vid intervjuerna som väldigt låg.

3.5 Etik

Etik är något som tagits hänsyn till under undersökningens gång. Jacobsen (2002) nämner ett flertal krav som är väsentliga vid insamling av empirisk data. Insamlingen ska ske på ett korrekt sätt för att kunna vara giltig (Jacobsen, 2002). Den insamlade datan måste också tolkas korrekt (Jacobsen, 2002). Enligt Jacobsen (2002) bör man ta hänsyn till följande punkter för att bedriva en undersökning på ett etiskt korrekt sätt.

Informerat samtycke

För att följa de etiska regelverket ska informanten delta av fri vilja i undersökningen (Jacobsen, 2002). Vidare måste personen ha fullkomlig information om undersökningens syfte samt vara informerad om vilka för och nackdelar som undersökningen kan tillföra (Jacobsen, 2002). Det viktigaste är att personen inte bara har mottagit information men också förstått informationen (Jacobsen, 2002).

Rätt till privatliv

Lika viktigt som den tidigare nämnda punkten är det viktigt att personen som undersöks har rätt till ett privatliv (Jacobsen, 2002). Detta innebär att man inte ska presentera personliga saker om informanten som kommit fram under intervjun (Jacobsen, 2002). Det är enbart det som är relevant för undersökningen som bör presenteras (Jacobsen, 2002). I enlighet med Jacobsens (2002) rekommendationer har följande frågor rörande rätten till privatliv ställts:

- Hur känslig är den insamlade informationen?
- Hur privat är den information som samlas in?
- Hur stor är den möjligheten att identifiera individer utifrån datan som använts?

Det uttrycktes tydligt att informanternas personuppgifter inte skulle förekomma i undersökningen för att skydda personens integritet. Inspelningarna är inte med i rapporten och vid transkriberingen ströks eventuella namn på informanten. Enligt Jacobsen (2002) är det en bra kompensation att istället namnge företaget för att läsaren ska ha en bild på vilka typer av företag som blev intervjuade.

Krav på riktig presentation av data

För att minimera risken för misstolkning spelades intervjuerna in och transkriberades (Jacobsen, 2002). Informanterna fick frågan om det var okej att intervjun spelades in för att minimera denna risk. Genom att vara minst två personer på plats vid varje intervju minimeras risken för feltolkning.

Vidare, vid analysen av data analyserades citat innan de bröts ut de från dess sammanhang för att kunna säkerställa rätt tolkning. Detta är något som Jacobsen (2002) tar upp att det bör göras i hans kapitel om praktiska, etiska och politiska avvägningar.

Utöver de tre aspekterna som Jacobsen (2002) lyfter i etik kapitlet nämner Beauchamp & Childress (2009) rättvisepincipen som handlar om att alla ska behandlas med lika värde, oavsett etnisk bakgrund, funktion och förmågor samt kön.

4.0 Resultat

Denna del kommer att behandla informanternas svar kring de frågor som har ställts under intervjuerna. De frågor som har ställts kan hittas i tabell 3 och dess svar från de fem informanterna i bilaga 2 - 6.

4.1 Inledning

För att hålla alla informanterna anonyma byttes namnen på respektive intervjuperson ut, vidare presenteras även antalet informationssystem som varje företag använder sig av.

Tabell 4: Översikt av informanter

Bilaga	Företag	Tilltalsnamn	Antal informationssystem som används på en vecka
Bilaga 2	Capgemini	IP1	10
Bilaga 3	Philip Morris	IP2	5
Bilaga 4	Nordea	IP3	7
Bilaga 5	SKF	IP4	10
Bilaga 6	IKEA	IP5	4

4.2 Informationskvalité

Samtliga intervjupersoner menar på att det är omöjligt att hålla sig uppdaterad på all information som sprids inom organisationen. Detta då den stora mängden överträffar ens tillgängliga tid att läsa. "Du hinner inte med [att läsa allt] även om man ständigt är uppkopplad" (SKF, Bilaga 5, 69). En bidragande faktor till att organisationer uppkommer i en så pass stor mängd information kan vara att det sprids mycket redundant information, något som bekräftas av bland annat IP4. IP4 menar på att hen får samma information på flera ställen (SKF, Bilaga 5). Vidare menar andra att det publiceras information som det ligger mycket arbete bakom, men eftersom den riktas till en större publik är det svårt att få det relevant för individen. "[...]Second, it's not always read. So, it was a lot of effort with limited relevance." (Capgemini, Bilaga 2, 154). Däremot menar IP3 på att

ens geografiska plats är en faktor som avgör huruvida informationen är meningsfull eller inte. "Jag tycker att det är jättetrevligt att veta att det har varit ett event i stockholm, men sitter du i borlänge eller västervik så är det ganska orelevant. Man får då läsa en del innan man hittar det som är nyttigt för en själv" (Nordea, Bilaga 4, 163). På en digitaliserad arbetsplats finns det en förväntan om att information ska vara uppdaterad. När denna förväntan inte motsvarar verkligheten kan det påverka ens jobb och framförallt tiden det tar att utföra det. IP4 berättar: "En del information kan man hitta på olika ställen men när man tror att man har hittat den informationen som du behöver så ser du att den informationen inte är uppdaterad" (SKF, Bilaga 5, 87). Vidare betonar IP4 vikten av att valet av informationssystem bör anpassas beroende på komplexitetsgraden av informationen (SKF, Bilaga 5, 122). Fortsättningsvis, med det i åtanke kan man potentiellt minska mängden irrelevant information samtidigt som man gör informationen mer tillgänglig.

IP3 menar på att en aspekt som ofta glöms bort är att anställda är betalda och den tid de spenderar med olika uppgifter går att översätta till en kostnad. Exempelvis är det lätt tänkt att det är bara den tid man fakturerar en kund som genererar pengar, men den tid man spenderar i möten inom företaget kan värdesättas den med. IP3 menar på att det regelbundet händer att hen deltar i möten där hens närvaro inte fyller en större funktion. "Det kan säkert vara bra [att medverka] men jag kunde säkert lika gärna få fem rader på ett mail och få ut lika mycket av det. Man tänker alltså inte riktigt på kostnaden" (Nordea, Bilaga 4, 119). Om man värdesätter den tid som anställda spenderar på att ta åt sig information finns det därmed incitament för att sprida kunskap genom organisationen på hur man förbättrar informationskvalitén. Exempelvis kan man uppmana anställda till att vända sig till källan, det vill säga att man vänder sig till den personen som kan besvara frågan, istället för att kanske ta den enkla vägen och vända sig till närmast ansvarig som sedan tar reda på svaret åt en. "Why don't you go directly to the source instead of through me?" (Capgemini, Bilaga 2, 202). IP1 menar på att genom att uppmana sitt team till att kommunicera med varandra kan man minska mängden irrelevant information som uppstår då man på så vis kan få kollegor att prata med varandra istället för att fråga chefen.

IP1 menar på att genom att skippa den generella informationen och istället lägga tid på riktiga rätt information till rätt individer kan man öka kvalitén (Capgemini, Bilaga 2, 723). Genom att hitta individer kan man anpassa information genom att göra den mer relevant för läsaren. Detta skulle på så vis kunna minska tiden som läggs ner på att läsa information, eftersom den informationen som läses faktiskt genererar ett värde för individen. IP3 berättar hur hennes arbetsroll innebär att hen filtrerar den inkommande informationen inom organisationen innan hen vidarebefordrar den till kontorscheferna. IP3 själv menar på att det finns ett behov av flera personer med samma roll som henne själv. "Jag tycker att detta behövs på en högre nivå så man inte bara pumpar ut info" (Nordea, Bilaga 4, 188). SKF har en annan metod där IP4 beskriver att de som är projektledare ses var 14e dag och delar erfarenheter "Här kan vi få feedback för att förbättra informationsspridningen inom de olika projektgruppen" (SKF, Bilaga 5, 154-155).

Utöver Nordea, Capgemini och SKF har även de andra företagen pågående arbeten vars mål är att förbättra informationsspridning och kommunikationskanalerna, något som betonar vikten av problemet. Ett annat problem som har framkommit ur intervjuerna är att en stor del av informationen som sprids inom organisationen anses irrelevant för många anställda. IP1 menar på att information behöver riktas till individen för att öka effektiviteten och kvalitén på information

som skickas ut. "It's a lot more effective and it again shows personalized by the source and personalized in addressing information. It's a lot more effective." (Capgemini, Bilaga, 728).

4.3 Distraction

Informanterna beskriver hur deras organisationer har drabbats av en hög distractionsnivå som en effekt av digitaliseringen och IO. IP2 och IP3 nämner bland annat att problemet med mobila enheter såsom mobiltelefoner, laptops och smartwatches som är en bidragande faktor till distractionen under det dagliga arbetet (Philip Morris, Bilaga 3; Nordea, Bilaga 4). Vidare diskuterar de olika informanterna hur de bekämpar problemet hos respektive organisation. Alla informanter såg en viss problematik med den ökade tillgängligheten då kollegor ständigt känner ett behov av att hålla sig uppdaterad och därav har svårt att fokusera på det som sker runt sig, exempelvis under möten.

Ett problem som alla informanter nämner är distractionen mobila enheter skapar. Det visar sig att en stor andel anställda har svårt att fokusera på möten då de blir distraherade av mobila enheter såsom laptops mobiltelefoner och smartwatches. Det visar sig att dessa personer svarar på mail eller arbetar på uppgifter som inte berör mötet. Anställda kan sitta med i olika projekt samtidigt och känner ett behov av att vara tillgänglig för alla sina kollegor. Det blir då svårt att fokusera på ett projekt i taget. IP4 och IP2 förklarar hur meddelanden kan komma från andra projekt och stjäla fokus från mötet vilket skapar en distraction kopplat till att de vill hålla sig uppdaterade av problem som uppstår i andra grupper och projekt (Capgemini, Bilaga 2; Philip Morris, Bilaga 3). Vidare förklarar IP1 hur viktigt det är att hålla sig till en sak i taget för att undvika distraction. Hen berättar: "Connecting is so important, focus is so important. Work sequentially and doing things properly is so important. We can't multitask. We just can't. You do things half" (Capgemini, Bilaga 2, 637-640). IP1 lyfter vikten av att knyta personliga relationer under arbetet. Det är svårt att se vad som sker runtomkring när man själv är upptagen med mobilen. Däremot menar informanterna på att det inte är ett problem som dykt upp i samband med att en yngre generation har kommit in på arbetsmarknaden, snarare poängteras det att samtliga åldrar har problem med att de blir distraherade av deras mobila enheter. Däremot hanterar olika individer distractionen olika bra. "Det är nog person till person, jag tycker inte att de har med dem yngre att göra med alls. Jag tycker många äldre kan vara nog så jobbiga med sina telefoner." (Nordea, Bilaga 4, 236-237)

Alla informanter understryker vikten av att vara närvarande på möten då de få timmarna man har tillsammans är väldigt värdefullt. Vissa informanter nämner att organisationen som helhet försöker lösa problemet genom att implementera organisatoriska lösningar i form av "code of conducts" med regler och policys som exempelvis kan vara att endast den personen som presenterar får använda sig av tekniska hjälpmedel (SKF, Bilaga 5; Nordea, Bilaga 4; Philip Morris, Bilaga 3). De informanterna som inte hade organisatoriska lösningar är också medvetna om problemet och istället försöker de hantera problemet individuellt. IP1 berättar om sitt sätt att se på distraction: "I'm spending the time here to meet with you, so don't look on your phone all the time, don't pick up a call. I'm here, right? Let's make this worthwhile, and then I can spend time on those things that I missed [during the meeting] in the next hour." (Capgemini, Bilaga 2, 611-613). Då många informanternas dagar bestod av många möten, tyckte de att det var viktigt att närvara till 100 procent då det handlar om respekt mot kollegorna samt att faktiskt kunna genomföra ett effektivt

möte. IP5 säger till exempel: "I don't make the phone visible on the table." (IKEA, Bilaga 6, 262-263), där IP3 get ett snarlikt svar: "Jag har telefonen här men när jag är på möte lägger jag den upp och ner med ljudet av." (Nordea, Bilaga 4, 222-224). Då mycket information förmedlas på möten anser IP2 kan det bli jobbigt när vissa kollegor inte är helt närvarande under möten. Hen tycker att om en kollega inte kommer kunna fokusera på mötet på grund av att de har annat de behöver fokusera på, kan de lika väl låta bli att komma. Att de istället bör ta del av mötesprotokollet efteråt, eftersom det skapar irritation som drar fokus från mötet ifall de inte är närvarande under mötet (Philip Morris, Bilaga 3).

Notiser är en annan form av distraktion vilket har kommit som en följd av digitaliseringen. Mobila enheter skickar ut notiser för att hålla personer uppdaterade via de olika informationssystem som används. IP3 menar att det finns ett problem och tar sina kontorschefer som exempel. Hen menar att det är stressigt och att det tar uppmärksamhet från andra arbetsuppgifter när det konstant inkommer notiser från andra källor (Nordea, Bilaga 4).

IP5 uttrycker sig liknande och menar även hen att det kan vara stressigt för anställda när det hela tiden "[...] bing bing bing all the time with the emails" (IKEA, Bilaga 6, 250-252). Hen menar dock att hen har lärt sig att kontrollera och fungera i samklang med notiserna. IP2 beskriver problemet som: "Det blir att man "disablar" alla e-mail notiser [från olika informationssystem] men då uppdateras man inte alls och då måste man gå in själv och kolla för att hålla sig uppdaterad" (Philip Morris, Bilaga 3, 60-62). Hen menar på att det blir för stressigt att få alla notiser från alla olika system varje dag och att man istället bör använda sig av en rutin att kolla de olika systemen dagligen eller få en sammanfattning från varje system för att motverka den annars växande mailkorgen (Philip Morris, Bilaga 3). IP3 menar däremot på att det är upp till individen att hitta sin personliga preferens och delar med sig av sitt sätt att hantera de konstanta notiserna. Hen observerar mailkorgen för att ta del av informationen men agerar inte på informationen förrän hen har hittat tiden för att svara, vilket hen gör i en form av prioriteringsordning (Nordea, Bilaga 4).

4.4 Work/life balance

Precis som distraktion är work/life balance något som är kopplat till den ökade tillgängligheten och digitaliseringen. Nu har man ständigt tillgång till sin jobbmail, sitt intranät och andra jobbrelaterade informationssystem, dygnet runt, vart man än befinner sig. Något som var förvånande var att samtliga respondenter var väldigt positivt inställda till detta. Motiveringen varierade något från informant till informant men generellt sätt uppskattade de flexibiliteten och friheten som tillkommit med den ökade tillgängligheten. Exempelvis berättar IP2 att hen tycker det är skönt att kunna hämta barnen från dagis när hen vill och samtidigt vara tillgänglig för sina kollegor via sin telefon. Hen uttrycker att flexibiliteten gjort det lättare att kombinera arbete med privatliv (Nordea, Bilaga 4). IP4 uttrycker sig på ett liknande sätt och menar på att det är helt fantastiskt att kunna arbeta hemifrån eller "remote" och att man på så vis kan hitta en bra work/life balance (SKF, Bilaga 5). Däremot menar både IP2 och IP3 att det är ett stresspåslag att ständigt vara tillgänglig (Nordea, Bilaga 4; Philip Morris, Bilaga 3). IP2 utvecklar det med ett exempel: "Det har blivit att man alltid är småstressad och måste kolla telefonen på semestern. Det blir ett tillägg i stressfaktorn" (Philip Morris, Bilaga 3, 192-197). Vidare reflekterar IP3 över hälsa, hen uttrycker sig som att det gäller att hitta en synkning och en uppdelning mellan privatliv och arbete. Hen menar att man annars kan man nog springa in i väggen. "Jag tror att det har ett stresspåslag

att det ringer i mailen hela tiden. En del är duktiga på att öppna mailen efter 12 och så vidare. Men vi som inte är det och i princip svarar på mail mitt i natten så tror jag att det är väldigt bra att man kan känna en trygghet om man kunde få samlad information” (Nordea, Bilaga 4, 202-205).

Samtliga respondenter är eniga om att mestadels av det arbete man utför utanför arbetstid är informationsrelaterat. De läser och svarar på mail som antingen inkommer efter arbetstid eller inte hann bearbetas under arbetsdagen. Förutom mail och annan form av kommunikation, handlar det om att hålla sig uppdaterad. Det kan antingen vara att ta del av intern information eller att ta del av uppdateringar inom sin bransch, exempelvis nya trender eller regelverk. IP4 målar upp en talande bild för hur det kan se ut: “[...] händer alltid något dygnet runt. Man är alltid på spänn och går ner på 80% på kvällarna. Ligger kanske inte och kollar klockan 22 varje dag men brukar göra en check innan jag går och lägger mig. Det kan också ha och göra med att mängden information är så stor[...]” (SFK, Bilaga 5, 172-177). Även IKEA verkar ha en liknande situation. IP5 berättar att hennes kollegor ibland kan utbrista “I need to catch up on my emails!” för att sedan visa sin skärm med 100-200 olästa mail (IKEA, Bilaga 6). Både IP1 och IP3 svarar också att de lägger tid på kvällar eller helger för att bearbeta information. De anser båda två att det är någonting dem gillar att göra, att det är ett val som dem gör för att de gillar att känna att dem har koll och att dem är pålästa (Capgemini, Bilaga 2; Nordea, Bilaga 5).

Även om samtliga respondenter hade en väldigt positiv inställning mot flexibiliteten som tillkommit med digitaliseringen, blir det tydligt att dem känner ett visst krav eller förväntning från sin arbetsplats. Det är denna förväntning eller krav som verka ligga bakom deras motivering till att arbeta utöver arbetsdagen. De upplever olika typer av förväntningar men samtidigt är deras situationer väldigt lika. IP2 uttrycker sig såhär i svaret på frågan om varför hen känner att hen måste känna sig uppdaterad: “I och med man har egna projekt som man styr i och har hand om. Man har “ownership”. Man vill göra bra ifrån sig. Man vill nöja sina stakeholders.” (Philip Morris, Bilaga 3, 216-217). IP1 motiverar det istället med att hen känner ett ansvar över sitt team. Hen vill inte vara ledaren som leder sitt lag genom att bara ge dem arbetsuppgifter. Istället vill hen kunna guida och vägleda dem vilket leder till att hen vill läsa på utanför sin arbetsdag (Capgemini, Bilaga 2, 520-524). IP3 svarar väldigt likt men uttrycker istället att hen känner ett ansvar gentemot sitt kontor och sina kunder (Nordea, Bilaga 4, 326-338). Respondenten från SKF ansåg däremot att det var något som behövdes för att hinna bearbeta den stora mängden information (SKF, Bilaga 5). IP5 hanterar hens work/life balance på ett annorlunda sätt eftersom hen sammanlagt åkte tåg fyra timmar till och från jobbet varje dag, således gjorde hen istället det som blev över från arbetsdagen under sin resa (IKEA, Bilaga 6).

4.5 Informationssystemsmiljö

Digitaliseringen har resulterat i fler informationssystem och att det har påverkat dagens organisationer är något som påvisas i de intervjuer som utförts. Det uppkommer ständigt nya system som på olika sätt kan underlätta eller förändra arbetsmetoder. Exempelvis menar flera intervjupersoner att Skype är något som regelbundet används för att minska den barriär som distanser kan skapa. Vidare möjliggör även den kommunikationsformen att arbete sker på annan plats än kontoret. “Nu kan man ändå känna att man kan ta det där sista mötet på skype [hemma], som jag har gjort hela förmiddagen idag” (Nordea, Bilaga 4, 276-279). Däremot kan det uppstå

brister i samband med de informationssystem som tillkommer. En informant menade på att för att skapa en valfrihet på vilka kommunikationskanaler kunde användas inom organisationen hade flera stycken implementerats (Capgemini, Bilaga 2). Problemet med detta var att det inte fanns en tydlig struktur inom organisationen angående vilken informationskanal som borde användas (Capgemini, Bilaga 2). Vidare menar IP1 att det gjorde det mindre smidigt att arbeta i flera olika projektgrupper samtidigt då alla hade sina egna system för att kommunicera. "I'm not aware what they do with their teams.[...] How they communicate with their team members, I don't know" (Capgemini, Bilaga 255-359).

Därtill menar IP5 att en annan nackdel som glöms bort är att det visuella, exempelvis ansiktsuttryck och rörelser, som försvinner i och med att man inte ser varandra när man pratar via Skype. Vidare leder detta till att man missar det som sägs mellan raderna. Fortsättningsvis gör det även själva kontakten mindre personlig vilket kan påverka relationen mellan kollegorna (Ikea, Bilaga 6).

Ett förväntat resultat av intervjuerna är att samtliga företag använder sig av mail till en stor del av deras informationsspridning. Däremot menar flera av informanterna att mailen för med sig en del problem. IP2 var under ett år ansvarig för nyhetsbrevet i norden och visste att folk inte ens öppnade det mailet. Hen menar på att folk får mycket mail ändå (Philip Morris, Bilaga 3). Funktioner som kan ses som en fördel, exempelvis att det är enkelt att vidarebefordra information till nya kollegor, tenderar att missbrukas. Detta då "CC" funktionen, det vill säga vidarebefordringen, skapar en form av massmail där informationen inte är riktad till en specifik individ och därmed påverkar informationskvaliteten. I intervjun med IP3 bekräftas det att detta har varit ett stort problem med massmail och att man jobbar aktivt för att minska denna typen av informationsspridning (Nordea, Bilaga 4). "Det är viktigt att inte skicka massmail, inte bara för mailen i sig utan även för arbetsmiljö och stressnivå. Vi försöker vara noga med att rikta information [till rätt person]" (Nordea, Bilaga 4, 66). Även Capgemini betonar vikten av att sprida riktad och relevant information. IP1 menar att anställda annars undviker att läsa information, exempelvis nyhetsbrev, och därmed missar viktig information (Capgemini, Bilaga 2, 192).

Samtliga informanter använder sig av intranät där det laddas upp allmän information till organisationen. Något som däremot är gemensamt är att denna portal tenderar till att vara dåligt organiserad vilket leder till att det kan bli svårt att hitta den informationen man är ute efter. En av anledningarna till detta kan vara bristen på struktur eller riktlinjer. "I och med att det finns en enorm hub med olika plattformar för informationsspridning är det svårt att hitta den informationen man är ute efter." (SKF, Bilaga 5, 45). Detta bekräftas även av IP3 som menar på att storleken är en av faktorerna på att informationen kan vara svår att hitta (Nordea, Bilaga 4, 31).

Det sista informationssystemet som var gemensamt hos samtliga företag är "Yammer", en social plattform för företaget som påminner om Facebook. Företagen använder detta för att publicera mer informell information och att skapa en form av gemenskap inom organisationen. IP1 menar på att det har lett till att de anställda nätverkar mer med sina kollegor (Capgemini, Bilaga 2).

När informanterna blev frågade om de trodde kvalitén på informationsspridningen hade blivit bättre om något system lades till eller togs bort, var de relativt eniga i sina svar. IP4 anser att kvalitén hade blivit bättre om system hade tagits bort. "Då vi jobbar i olika projekt har det varit upp till varje enskild projekt att välja en strategi på hur informationen bör spridas.[...] Det blir en hel del system. Starta ett system och ha olika moduler inom samma system skulle jag vilja säga.

Jag tror att vi kan strypa eller stänga vissa kanaler” (SKF, Bilaga 5, 56-62, 81-83). Även IP5 håller med om att kvalitén hade blivit bättre om det hade tagits bort system. Hen uttrycker sig som att Yammer är ett bra samarbetsverktyg men att det inte blir väl använt. Hen anser att det beror på att anställda inte loggar in på Yammer eftersom det är ett extra, separat system med en till inloggning. I framtiden hade IP5 velat se en personlig “arbets-dashboard” där alla ens systemverktyg fanns samlade på ett system (IKEA, Bilaga 6). Precis som IP5 vill IP2 också ha en personlig dashboard. Hen menar att intranätet är för stort och innehåller alldeles för mycket information då Philip Morris är ett globalt företag där mycket ständigt händer. Således blir det svårt att hitta den informationen man är ute efter. Det hen hade velat ha är en möjlighet att lägga till personliga “widgets” efter att man loggar in på intranätet för att kunna skapa en personlig dashboard och genom detta kunna hitta informationen man är ute efter på ett effektivt sätt (Philip Morris, Bilaga 3). IP1s organisation hade också svårigheter med att hitta rätt information på grund av mängden information. Deras sätt att tackla problemet var att lägga till en social aspekt för att effektivare kunna få tag på den som lagt upp informationen för att kunna diskutera den eller få en tydligare förklaring. “We found out that if we have this great database with a wealth of knowledge, people don't find what they want and they rather Google.[...] So, we need a filter, which is the social networking layer, and we use Yammer for that” (Capgemini, Bilaga 2, 281-290). IP3 nämner också filter i hennes svar. Det som skiljer sig är att IP3 faktiskt är filtret, det är en del av hennes yrkesroll. “I vår kommunikation så är jag filtret och då skickas information till mig och så får jag bestämma om det ska gå ut idag eller om det kan vänta till senare. Och jag tycker att detta behövs på en högre nivå så man inte bara pumpar ut info” (Nordea, Bilaga 4, 189-191).

5.0 Diskussion

I detta kapitel analyseras den data som har samlats in under intervjuerna och därmed kopplar den med den presenterade teorin från kapitel 2. De tre nämnda symptomen kommer att analyseras följt av slutgiltig diskussion kring samspelet mellan informationssystemsmiljön och information overload.

5.1 Informationskvalité

Det är tydligt att informanterna upplever en problematik med informationskvalitén inom sina organisationer. Orsakerna kan skilja sig mellan organisationerna men problematiken kvarstår. Däremot visar intervjuerna att det finns en tydlig vilja att förbättra informationskvalitén. Vidare framkommer det i flera av intervjuerna att det görs arbete för att implementera förbättringsåtgärder, vilket styrker det faktum att det finns ett problem. Det som de flesta informanterna beskriver som problemet är att det sprids för mycket information som inte är relevant för mottagaren. Många beskriver även masskommunikation som något negativt. Ett av exemplen är generella nyhetsbrev som skickas antingen via intranät eller mail. Då mottagarna är många blir det näst intill omöjligt att anpassa denna typen av information att vara lämplig för alla. Detta leder till att anställda slutar läsa denna typen av information.

Problematiken tycks ligga i att mängden information en anställd dagligen bearbetar är så pass stor att när ytterligare, icke relevant information mottages, blir det svårt och tidskrävande att sälla mellan informationen som behövs eller inte behövs. Li & Lin (2006) beskriver i sin studie att lämplighet är en av de fyra mest kritiska aspekterna rörande informationskvalité och informationsspridning. Vilket även bekräftas av O'Brien & Marakas (2008) som har delat upp informationskvalité i tre dimensioner där innehållsdimensionen har attribut såsom relevans, omfång och koncis. Att organisationerna har problem med informationskvalité tycks böttna i att den nya informationstekniken har förenklat spridningen av information. Av informanterna tycks detta ha lett till att mindre tanke läggs bakom informationen som skickas. Detta stämmer överens med Dahlbom & Ljungbergs (1998) studie som menar att den förenklade kommunikationen har lett både till att mängden information ökat samt att mer irrelevant information sprids.

En intressant observering av Nordea är att stora delar av IP3s yrkesroll är att filtrera bort irrelevant information och bestämma när och vilken information som bör spridas. Man skulle kunna argumentera för att hens yrkesroll är en tillfällig lösning på ett stort problem. Däremot gör detta att kontorscheferna får ett kontinuerligt informationsflöde, samtidigt som den informationen som kommer till dem är relevant. Den irrelevanta informationen når aldrig fram till dem, eftersom IP3

filtrerar bort det. I en perfekt värld kan man påstå att IP3s roll är överflödigt, då bra informationskvalité och kvantitet hade haft samma effekt som IP3 själv har. Enligt MacDonald et al. (2011) är informationskvalité något som bör finnas i åtanke när man delar och mottar information, dels för att motverka IO och för att förebygga att informationskvaliteten minskar som en följd av IO. Det framkommer av intervjuerna att detta är något som behövs förbättras hos organisationerna. Utbildningar, möten mellan projektledare och att tillsätta yrkesroller är exempel på försök att förbättra situationen. Det är givetvis svårt att förändra stora organisationer där många anställda kan ha olika uppfattning om vad som är bra informationskvalité och vem som bör motta informationen. Som tidigare nämnt tycks informanterna vara emot masskommunikation och några föreslår att man istället bör rikta och anpassa information till en mindre grupp mottagare. Detta är något som stöds av O'Brien & Marakas (2008) syn på kvalitativ information. Både teorin och resultatet av undersökningen föreslår att informationskvalité är ett centralt symptom av IO där undersökningen tyder på att bättre informationskvalité hade motverkat IO.

5.2 Distraction

Mobila enheter har resulterat i ett mer uppkopplat samhälle då personer ständigt mottar och delar information. Det har lett till att personer ständigt utsätts för notiser från olika system och nätverk som i sin tur distraherar dem från det som sker runt omkring dem. Den ökade tillgängligheten kan i vissa avseenden ses som ett problem snarare än en lösning för anställda inom organisationer. Tillgängligheten och det ökande antal notiser är något som informanterna beskriver som en stressfaktor och en ökad distraction på arbetsplatsen.

Många av informanterna resonerade över varför sina kollegor blir distraherade där resultaten pekade främst på den ökade tillgängligheten. Då många kollegor kan sitta i ett flertal projekt samtidigt kan det bli svårt att fokusera på ett i taget. De inkommande notiserna från andra projekt kan distrahera från nuvarande arbetsuppgift, exempelvis möten. IP1 nämner att det är svårt att hantera två saker samtidigt som i sin tur leder till att arbetet utförs halvdant. Hen lägger stor vikt på att förklara att det är till fördel att jobba i sekvenser och att utföra arbetsuppgifter med fokus. För att kompensera för distractioner, skriver Udemy (2018) att anställda jobbar snabbare vilket leder till att anställda upplever mer stress, frustration och tidspress.

Udemy (2018) menar på att det finns en korrelation mellan ålderskategoriseringen och dess distractioner, där undersökningen belyser att de födda under 90-talet och framåt beskriver sig själva som mest distraherade på arbetsplatsen. Informanterna menade däremot att detta var ett problem på individnivå snarare än en generationsfråga. Därmed finns det tecken på att problematiken är relaterad till informationssystem snarare än den yngre generationen.

Vidare ansåg samtliga informanter att det var respektlöst när sina kollegor bevakar sina mailkorgar istället för att fokusera och närvara på mötet. Alla var uppmärksamma om problemet men organisationerna hade olika syn på problemet. En del av informanterna hade organisatoriska lösningar medan andra agerade på individnivå för att motverka distractionsproblemet. Resultaten visar på att det finns ett problem med IO inom organisationerna och ett symptom av detta är distraction. Hemp (2008) och Udemy (2018) belyser problematiken rörande distraction och den förvånansvärt långa tiden det tar att återgå till sitt arbete efter att man blivit distraherad. Detta var

något som informanterna inte reflekterade över i sina svar. Altman et al. (2014) menar på att personer överskattar sin förmåga att återfå sitt fokus efter en distraktion, vilket kan förklara att informanterna inte uppmärksammat sitt egna beteende. Albinsson & Arnesson (2018) lyfter fram att tillgängligheten och de olika informationskanalerna har resulterat i att arbetssituationen upplevs som splittrad, där deltagarna i deras undersökning prioriterade att lösa problem inom organisationen som bedömdes inte kunde vänta till efter möten. Detta överensstämmer med informanternas berättelser om kollegor som besvarar mail under möten. IP1 berörde temat där hen nämnde att det var viktigare att slutföra möten och samtal med kollegor där inkommande meddelanden bör besvaras efter mötet. Således kan man dra slutsatsen att den ökade tillgängligheten är en bidragande faktor till distraktion på arbetsplatser.

5.3 Work/life balance

Smarttelefoni, e-post och andra mobila enheter är verktyg som har möjliggjort större tillgänglighet samt effektiviserat intern och extern kommunikation (Albinsson & Arnesson, 2018). Detta var något som informanterna kunde känna igen sig i då de ständigt kunde vara tillgängliga tack vare bland annat smarttelefonen och mailen. Majoriteten av informanterna ansåg att de positiva aspekterna var många, där en flexibilitet var den främsta faktorn. IP3 menade på att möjligheten att kunna stanna hemma och ta några möten från distans via Skype var något som inte var möjligt tidigare. Med detta menade hen att det möjliggjorde en bättre balans, tidigare var hen tvungen att vara på jobbet 9-18 och hade svårare att exempelvis hämta barnen på dagis. Även de andra informanterna menar på att det finns liknande fördelar som gör att man kan anpassa sin arbetsdag efter sitt privatliv. Detta överensstämmer med Van Zoonen & Rice (2017) som däremot även poängterar att tillsammans med dessa fördelar, finns det nackdelar i form av större arbetsbelastning och mer komplicerad kommunikationsform mellan anställda.

Trots att informanterna poängterade en positivitet med den ökade flexibiliteten gavs intrycket av att den samtidigt resulterade i en ökad stress. Både IP2 och IP3 ansåg att det var ett stresspåslag med den ökade tillgängligheten. Vidare upplevde både IP3 och IP4 problematik med att koppla av, eftersom man upplevde svårigheter med att låta bli att läsa mail sent på kvällarna eftersom det alltid fanns risk för att det var något viktigt i mailet som man inte ville missa. Detta är något som även påvisats i Albinsson & Arnessons (2018) studie där flera chefer upplevde en förväntan att vara tillgänglig för kommunikation under kvällar och helger. Vidare menar Rosengren & Ottosson (2016) att det är smarttelefonen som har påverkat sociala normer och därmed resulterat i upplevda krav om att alltid vara tillgänglig. En annan anledning till att människor känner ett behov av att läsa mail på sin fritid kan vara att de upplever att de ligger efter. IP5 berättar om kollegor som har flera 100 olästa mail som de känner ett behov av att besvara. Vidare berättar IP4 att hen alltid var på spänn under kvällar och hade svårt att slappna av. Alla dessa berättelser från informanterna, som trots att det ville lyfta fram en ökad flexibilitet, gör försäkringskassans (2016) siffror om ökad sjukskrivning av psykiatriska diagnoser, såsom stress, mer förståelig. Detta stärks ytterligare av Arbetsmiljöverkets rapport (2015) som menar på att det finns tydliga samband mellan antalet sjukskrivningar med psykisk diagnos och de nya kraven i arbetslivet. Därmed finns det tecken på att den ökade flexibiliteten och tillgängligheten har ett pris i form av en högre stressnivåer. Utöver detta menar Karl & Peluchette (2011) att sociala medier, där man kan knyta icke-professionella

kontakter med personer man vanligtvis har en professionell kontakt med, kan bidra till att gränserna mellan arbetslivet och privatlivet suddas ut.

Ett gemensamt informationssystem hos informanterna var "Yammer" som användes som en social plattform för informell information inom företaget. IP5 berättar om hur hen anser det vara positivt snarare än stressande då det kan få hen att skratta att läsa vissa inlägg trots att det sker på fritiden. Det är detta Karl & Peluchette (2011) syftar på när de poängterar att gränserna mellan arbete och privatliv blir allt otydligare. I detta sammanhanget kan det anses vara harmlöst, men i ett långsiktigt perspektiv kan det få följder såsom att människor blir stressade då de aldrig lyckas koppla bort från arbetet. Detta kan även kopplas till Przybylski et al., (2013) teori angående "Fear of missing out", alltså att en bidragande faktor till att människor har svårt att koppla bort från arbetet är att det finns en risk att de missar något som är av betydelse.

Det här stärks av den sjätte undersökningen angående Europeiska arbetsförhållanden där 22% uttryckte att de var tvungna att arbeta under fritiden för att möta arbetsplatsens förväntningar (Eurofound, 2017). Detta, tillsammans med berättelser om 100-tals olästa mail, stödjer Chans (2001) forskning som menar på att anställda tar med sig jobbet hem då de inte hinner bearbeta all information som den anser att den borde under sin arbetstid.

5.4 Samspelet mellan Informationssystemsmiljön & Information overload

Informanterna delar med sig av hur dem tar del av information i sitt arbetsliv. De olika informanterna besitter olika roller inom sina organisationer och arbetar även med olika mängd informationssystem. Det blir via undersökningen tydligt att det finns problem med informationsflödet inom samtliga organisationer. De olika berättelserna innefattar problem såsom irrelevant information, masskommunikation, distraktioner och tidsbrist. Det finns även informanter som menar på att ta bort informationssystem hade förbättrat situationen, vilket tyder på att det finns en ett samspel mellan mängden informationssystem och informationsöverflödet. Fortsättningsvis menar Schick et al (1990) att tidsaspekten, mängden samt individers förmåga att bearbeta informationen är faktorer som påverkar IO. Därtill menar Owen (1992) att typ och struktur på information också har en påverkan. I undersökningen berättar informanterna hur de på olika vis är påverkade negativt av dessa faktorer. Exempelvis har alla problem med att ta åt sig all inkommande information, delvis på grund av mängd, men även på grund av tidsbrist. Vidare menar flera informanter på att irrelevant och ostrukturerad information är ett vanligt förekommande fenomen. Genom studien blir det tydligt att det inom samtliga organisation finns brister inom både struktur och organisering av information samt bristfälliga riktlinjer på hur informationen ska spridas då informanterna menar på att de får spendera en stor tid på att ta åt sig irrelevant information. IP3 nämnde kostnadsaspekten förknippad med att tillkalla anställda till möten där de inte hade behövt närvara då större delen av informationen inte berör dem. Däremot så visar studien på att detta problem inte bara berör möten. Kostnadsaspekten kan även appliceras på tiden som läggs ner på irrelevant information som sprids genom informationssystemsmiljön samt tiden det tar att återhämta sig från distraktioner under arbetsdagen. Således finns det indirekta kostnader kopplade till IO som kan reduceras genom en förbättrad informationssystemsmiljö. Vidare kan man argumentera för att en organisation, där struktur och organisering av information är bristfällig,

kommer addering av fler informationssystem inte nödvändigtvis förbättra situationen, snarare antyder undersökningen på motsatsen. Detta stärks ytterligare av Avolio et al (2000) som menar att ny teknik enbart kan höja effektiviteten och lösa problem om den tar hänsyn till befintliga premisser. Om dessa premisser är bristande informationskvalité och ett ostrukturerat informationsflöde kommer tekniken inte kunna höja effektiviteten.

6.0 Slutsatser

Studien visar på att informationssystemsmiljön har en betydligt större påverkan än vad som tidigare har uppmärksammat. Informationssystem har lett till en mycket större tillgänglighet av information. Detta har resulterat i en högre grad av IO och ett informationskaos som kostar näringslivet stora summor pengar i form av ineffektivitet genom distraktion och den tiden anställda förlorar när de bearbetar irrelevant information. Samtidigt blir folkhälsan lidande då den nya informationssystemsmiljön producerar stora mängder information som den anställda inte hinner bearbeta under arbetsveckan och istället bearbetar utanför arbetstiden. Detta i kombination med de nya upplevda kraven på tillgänglighet, som har resulterat i att gränsen mellan arbetslivet och privatlivet suddas ut, leder till problem med work/life balance. Studien visar även att implementering av nya informationssystem i en organisation som lider av IO riskerar symtomen att förvärras snarare än förbättras.

6.1 Förslag till vidare forskning

För vidare forskning hade det varit intressant genomföra en liknande studie men med betydligt större urval av respondenter, förslagsvis genom en kvantitativ studie. Detta för att undersöka om denna studiens resultat faktiskt representerar en ärlig bild av hela näringslivet. Det hade även varit intressant att undersöka om samma problem existerar i organisationer av mindre storlek än de som undersökts i denna studie. Vidare kan det vara av intresse att jämföra hur problematiken skiljer sig mellan den kommunala och privata sektorn. En kvantitativ studie hade också kunnat ta fram mätetal, något som inte var genomförbart i en kvalitativ studie.

Bilaga 1 – Kontaktbrev

Hej [Namn på företagsrepresentant]

Vi är tre studenter från det systemvetenskapliga kandidatprogrammet från Lunds Universitet. Vi sitter i dagsläget med vår kandidatuppsats och är väldigt intresserade av att intervjua er.

Vi undersöker huruvida den rådande digitaliseringen har resulterat i en mängd informationssystem vars syfte har varit att effektivisera spridningen av information samt kommunikation inom företaget men vars resultat i själva verket har skapat en ineffektivitet. Detta genom att information numera sprids i flera olika system vilket resulterar i att en anställd måste läsa mail, intranät, sms och eventuellt även ytterligare informationssystem för att ta del av den informationen som krävs för att denna ska kunna utföra sitt jobb. Bifogat i mailen finns ett par exempelfrågor för att ni ska få en känsla för vilket ämne vi undersöker och vilken typ av frågor vi kommer att ställa.

Vi skulle gärna vilja ta del av er erfarenhet i arbetslivet som vi tror kan ge oss nya perspektiv vilket leder till en mer kvalitativ undersökning och därmed ett bättre resultat. Vi uppskattar att intervjun kommer ta ungefär en timme. Vi skulle helst vilja framföra intervjun i person då det skänker ett rikare djup samt en mer komplett bild av arbetslivet.

Ni kommer givetvis få möjlighet att förbli anonyma och ta del av resultatet av vår undersökning vilket förhoppningsvis kommer ge er möjlighet att reflektera över och förbättra hur ni sprider information och kommunicerar internt via digitaliserade lösningar.

Vi hoppas på att ni finner tiden för att kunna hjälpa oss och kan ta del av vår undersökning. Om du själv inte har möjlighet så skulle vi uppskatta om du kunde hänvisa oss till någon annan inom organisation som besitter någon form av ledarroll.

Tack på förhand & ha en fin helg,

Mvh,

Marcus Morey, Viktor Stenzelius och Jacob Boström

Mail: xxxxxxxx@student.lu.se

Telefon: 0737 xx xx xx

Bilaga 2 – Transkivering SKF

- 1 Undersökare Hur länge har du jobbat på SKF?
2 Informant 30 år och 20 dagar. Jag anställdes den första april.
3
- 4 Undersökare Om du fick beskriva din roll inom organisationen vad skulle det vara?
5 Informant Idag är jag PL för globala projekt som kan handla om tillverkning av nya produkter
6 och även implementering av nya utvecklingsystem mätdata föra allt som har med
7 produkter och process att göra.
8
- 9 Undersökare Hur ser då en vanlig dag ut för dig?
10 Informant Man loggar in i sin email, kollar om det är något som brinner. Man kollar intranätet
11 då finns det något som heter YAMMER där vi får en flöde av kommunikation. Vi
12 har även, i och med jag jobbar med projektledning, har vi även en hemsida med bara
13 projektledning. Där uppdateringar av olika projekt och dess olika faser. Jag är också
14 tvungen att varje vecka uppdatera mina projekt i det här systemet. Man loggar in i
15 det officiella systemen och tittar på om det är något som brinner, är det inget som
16 brinner, så har jag min inbox som en todo list. Allt som jag gör färdigt stoppar jag
17 in.
18
- 19 Undersökare Hur många personer har du i din grupp?
20 Informant Jag diver 3-4 olika grupper som är olika projekt. I de projekten så är det olika
21 människor och konstellationer. Det kan vara kollegor från olika kontor runt om
22 världen. Varje projektgrupp har jag fyra som jag är direkt ansvarig för. Minst 16
23 människor om det inte är en överlapp. Ibland kan det vara att en inköpsansvarig
24 tillhör i två grupper. Min formella chef rapporterar jag inte direkt till utom till en
25 styrgrupp. Där ligger jag och informerar också.
26
- 27 Undersökare Vilka olika kanaler sprider ni information inom företaget?
28 Informant Det blir mycket mail och telefon används i den mån som det går. När man ibland
29 jobbar med olika tidszoner som kina kan det bli svårt att kommunicera. Man har
30 oftast en fönster på förmiddagen att kontakta kina och samma gäller på
31 eftermiddagen när dialoger med USA sker. Mail är det stora för mig. Sen har vi
32 också det som vi kallar för sharepoint. När vi skapar en ny aktivitet, då kan vi skicka
33 specifikationer, ritningar, bilder, filmer och mötesanteckningar. Intranät har vi också
34 men används mer för “nu lanserar vi det här” mer för mätdata och mer allmän
35 information som job postings och announcements.
36
- 37 Undersökare Har ni etablerade riktlinjer inom företaget för hur man bör sprida information?
38 (Policies och guides)
39 Informant Ja, jag tror att email bör besvaras inom 24 timmar. Sen finns mycket i code of
40 conduct på hur man ska kommunicera. Det har varit mycket snack om fraud. Man

- 41 bör kommunicera på ett vettigt sätt. Märker man att saker är dodgy bör man ta upp
42 det men närmsta chefen.
43
- 44 Undersökare Står det att ni måste använda er av sharepoint?
45 Informant Nä, det är mer ett fritt val att använda. I och med det finns en enorm hub med olika
46 plattformar för informationsspridning så är det svårt att hitta den informationen man
47 är ute efter. En form av guidelines skulle vara väldigt bra inom företaget.
48
- 49 Undersökare Tycker du att spridande av information är välfungerande inom organisationen?
50 Informant Det blir det ju aldrig riktigt då man är så stora så fragment, vi finns i 135 länder med
51 olika kulturer och olika tidszoner. Du vet inte riktigt hur och var folk sprider
52 information. Vi har olika affärsenheter samtidigt som regionalerstruktur, kina är
53 en affärsenhet samtidigt som vi har en affärsenhet som jobbar med wind turbines.
54 Det är fragmenterat.
55
- 56 Undersökare Tror du att om man skulle vilja lägga till eller plocka bort vissa kanaler, skulle
57 informationen förbättras?
58 Informant Aaa det tror jag. Då vi jobbar i olika projekt har det varit upp till varje enskild projekt
59 att välja en strategi på hur informationen bör spridas. Nu har vi bestämt att använda
60 oss av ett stort globalt verktyg. Och den information som finns där är den vi
61 använder. Då tror jag att det blir globalt koordinerat. Jag tror att vi kan strypa eller
62 stänga vissa kanaler.
63
- 64 Undersökare Hur sprider ni generell information som ska nås ut till alla?
65 Informant Det är då intranätet som vi kallar för spider. Den kommer döpas om till spider 365
66 om några dagar.
67
- 68 Undersökare Och händer det att du inte läser all den informationen som skickas ut?
69 Informant Absolut! Du hinner inte med även om man ständigt är uppkopplad. Man hittar
70 ungefär 80 procent av det som jag behöver sen kan man söka ytterligare. Oftast
71 fastnar man i samtal som tar längre tid än man förväntar sig, konferenstelefoner som
72 inte fungerar och så vidare.
73
- 74 Undersökare Hade du velat att informationsspridningen skulle ha skett på ett annat sätt än vad den
75 gör idag?
76 Informant Jag tror att den generella informationen som sprids till alla är bra och den kan man
77 ha i datorn och i mobilen. Sen skulle man nog vilja ha en portal för att följa olika
78 streams som du är ute efter. Den är nu under implementeringsfasen och jobbar med
79 förbättringar nu. Vi har ett annat system där vi ska rapportera våra tider, även om
80 man är en tjänsteman måste man ändå varje månad godkänna tider. Vi har ett annat
81 system som vi använder oss av att följa våra utvecklingsmål. Det blir en hel del
82 system. Starta ett system och ha olika moduler inom samma system skulle jag vilja
83 säga.
84
- 85 Undersökare Känner du ibland att du missar att gå in i de olika systemen då det finns så många
86 olika som man ska hålla koll på?

- 87 Informant Det är väldigt tidskrävande då det finns så många olika. En del information kan man
88 hitta på olika ställen men när man tror att man har hittat den informationen som du
89 behöver så ser du att den informationen inte är uppdaterad. Finns det information så
90 kan det i bästa fall finnas en länk då informationen oftast har flyttats, så blir det att
91 man får ringa en kollega och fråga om de vet var den informationen man söker finns.
92
- 93 Undersökare Men brukar det ofta ske att informationen flyttas?
94 Informant Den informationen jag söker efter ett par gånger i månaden brukar inte finnas på rätt
95 plats då vi jobbar just nu med en omstrukturering inom organisationen. Hela trädet
96 av information måste följa med under omstruktureringen.
97
- 98 Undersökare Hur sprider du information till dina medarbetare.
99 Informant Uppdaterar den information på de olika systemen som de har tillgång till. En gång i
100 veckan har vi pulse möten med varje av mina projekt. En timme stk. Varje
101 affärsområde får rapportera. Framst avvikelser från planen. Sen var 14de dag har jag
102 uppdateringar från min styrgrupp dvs min sponsor. Det är huvudkanalerna som jag
103 använder mig av. Email och telefonen är då också viktiga. Reser också oftast för att
104 fysiskt träffa mina projektgrupper. Jag försöker köra face to face. Det går inte att ha
105 konstruktiva möten på telefon med olika tidszoner och då oftast brukas små
106 lösningar tas upp.
107
- 108 Undersökare Hur tar du emot information från dina medarbetare?
109 Informant Dels den informationen. Om jag ser en avvikelse i en av pulsmöten ringer jag upp
110 den individ efter mötet för att inte slösa på tiden och diskutera vad det är som händer
111 på ett mer detaljerat nivå och gör en plan för att lösa. Jag bestämmer också face to
112 face möten att förtydliga eller för att ta upp känslig artig information.
113
- 114 Undersökare Vilka tekniska hjälpmedel använder du dig för att ta emot information från dina
115 medarbetare?
116 Informant Mail och sharepoint. Då jag har varit på organisationen länge vet jag var jag ska hitta
117 den rätta informationen som jag eller mina kollegor söker.
118
- 119 Undersökare Spelar vilken typ av information som du vill förmedla roll när du väljer
120 kommunikationskanal?
121 Informant Ja det tror jag. Viss information lämpar sig till olika sorters information. Tror att på
122 något sätt får man ranka komplexitetsgraden av information och anpassa till rätt
123 kanal. Generell information i intranät och för min del email för officiell och generell
124 information och känslig kanske samtal eller face to face.
125
- 126 Undersökare Är det något som du har satt själv?
127 Informant Det är mer en princip. Man gör en rimlig bedömning på vad som ska förmedlas
128 genom vilka kanaler. Det blir ganska naturligt i flesta fallen. Händer ibland att man
129 väljer fel kanaler. Flesta fall löser det sig med logik och sund förnuft.
130
- 131 Undersökare Händer det ibland att du missar information som du skulle vilja ta del av?

- 132 Informant Absolut! När man är ute och reser är det lätt att glömma bort, Så kan det finnas
133 organisations meddelanden som man missar. I vissa fall kan det vara information
134 som är direkt kopplat till mig. Och det kan leda till konsekvenser och att jag får agera
135 på ett annorlunda sätt. Det finns vissa som sitter med telefonen under helgerna men
136 jag själv ligger lågt under helgen. Det är sällan att jag känner mig icke uppdaterad.
137
- 138 Undersökare Arbetar organisationen aktivt med att förbättra kommunikationskanalerna?
139 Informant Det tror jag att dom gör. Men det finns inget aktivt. Det bör arbetas på policier som
140 tydligare understryker hur information ska spridas. Det finns en massa aktiviteter
141 men frågan är om de är synkade till att uppnå ett gemensamt mål.
142
- 143 Undersökare Har du funderat över olika förbättringspotentialer?
144 Informant A det har jag definitivt gjort. Istället för att skicka mail ska man vara tydlig inom
145 projekt laget att denna typ av mötet skickar vi inga minnesanteckningar till exempel
146 de pulsmöten som jag har, därför jag ett excel ark med aktiviteter med vem som ska
147 göra det och till när. Sen flaggar jag det i rött eller grönt beroende på hur aktiviteten
148 ligger till. Det är ett bra verktyg som förberedelse inför nästa möte.
149
- 150 Undersökare De spridnings metoderna som du använder dig av i dina projektgrupper, är det något
151 som du delar med dig med andra PL inom organisationen?
152 Informant Absolut! Vi är en konstellation av PL som har lite gemensamt då vi driver olika
153 projekt men vi träffar var 14de dag där vi delar med erfarenheter och uppdaterar om
154 projekten samt diskuterar informationsspridningen. Här kan vi få feedback för att
155 förbättra informationsspridningen inom de olika projektgruppen.
156
- 157 Undersökare Vad tycker du om hur digitaliseringen har resulterat i en ökad tillgänglighet och
158 uppkoppling?
159 Informant Det har varit till det bättre. Det beror på personligheten man har. Hur pass
160 uppkopplad man klarar av att vara. Vissa måste vara ständigt uppkopplade och får
161 panik om de missar något. Och det passar de. För min del tittar jag då och då lite på
162 helgen men generellt sätt är det inte mycket trafik på helgen. Man stänger av vid
163 fredag 5/6 och sen tar man vid på söndag morgon. Jag försöker boka möten med
164 mig själv så jag inte lägger in saker på måndag morgon man har en period att gå
165 igenom allt som har hänt i specifikt olika tidszoner. Så betar man av det. Tycker
166 ändå att man kan jobba hemifrån eller remote att det är helt fantastiskt. På så vis
167 hittar en god WLB.
168
- 169 Undersökare På vardagar känner du att du kan lämna jobbet vis 17 och komma hem utan att ta
170 med jobbet hem?
171 Informant Nä det funkar inte. Där finns alltid något att göra. Slutar ibland senare. Och Börjar
172 tidigare. Händer alltid något dygnet runt. Man är alltid på spänn och går ner på 80
173 på kvällarna. Ligger kanske inte kolla kl 22 varje dag men brukar göra en check
174 innan jag går och lägger mig. Det har mycket att göra med tidszoner men finns
175 många inom samma tidszon som hanterar deras WLB på ett annorlunda sätt pga
176 familjer och har endast möjlighet att jobba resterande timmar på kvällarna. Det kan
177 också ha och göra med att mängden informationsflödet är så stort så glömmar man

- 178 vissa delar inför stora möten kvällen innan. Sorry jag måste ha denna informationen
179 innan imorgon kl 8. Det händer ibland också. Jag har inte problem med detta då det
180 händer mig med men sålänge det inte allt för stora arbetsuppgifter så kan jag lösa
181 det mesta av de sena förfrågningarna. Det är min personlighet kring mitt liv.
182
- 183 Undersökare Hur mycket tid lägger du att ta åt dig den informationen som kollegor skickar samt
184 den information som du skickar dina kollegor?
- 185 Informant Hela min tid. Det är det allt handlar om. Inhämta information, göra något med det
186 och sen skicka vidare.
187
- 188 Undersökare Upplever du att den konstanta tillgängligheten bidrar till att du distraheras från dina
189 arbetsuppgifter? (ex. Andra svarar på mail under möten)
- 190 Informant Aa det kan jag tycker är väldigt frustrerande och störande som kollega eller chef i
191 rummet att folk inte har "full attention" med den lilla tid man har tillsammans. Det
192 är respektlöst för den som håller i mötet samtidigt är det vissa fall att en person jobbar
193 med i olika projekt och då kan det komma "urgent" meddelanden som bör
194 prioriteras. Det vi brukar göra är en typ of code of conduct. Endast den personen
195 som presenterar får ha tekniska hjälpmedel. Det tillför en viss respekt men också att
196 man blir mer aktiv i mötet och kan komma med konstruktiva ideer och förslag.
197
- 198 Undersökare Känner du att det funkar?
- 199 Informant Ja i det flesta fallen tycker jag att det gör det.
200
- 201 Undersökare Händer det att du får samma information på olika ställen?
- 202 Informant Absolut!
203
- 204 Undersökare Hur påverkar det då synen på informationen?
- 205 Informant Man blir tveksam och ringer upp och kontrollerar vad det är som gäller. Det kan vara
206 att man hittar en typ av information på sharepoint och en annan på intranätet. Det
207 gäller att kolla på datumet av informationen för att säkerställa. Det kan vara att en
208 del av informationen har ändrats och sedan uppdaterats. Kan hända att en sida är
209 gammal och inte har ändrats efter organisationsstrukturen har ändrats.
210
- 211 Undersökare Upplever du att det händer att informationen som du förmedlar inte når fram?
- 212 Informant Absolut! Det händer ofta. Jag tror det handlar om bruset av informationen att folk är
213 mer belagda än bra. Det är också en sak vi tittar på. Beläggningen av personal för
214 olika aktiviteter. Man märker att en del är belagda 2 procent där 3 procent där och
215 då blir det hackigt tillslut. Då märker man att folk inte svarar på den informationen
216 man behöver eller missuppfattar.
217
- 218 Undersökare Tror du att kvaliteten på den interna kommunikationen hade blivit bättre om
219 mängden informationen minskar?
- 220 Informant Det tror jag. Det skulle göra så att kvaliteten av informationen blir bättre. Jag tror att
221 styra informationen är nyckeln. Genom att ha någon som vägleder och se till att rätt
222 information hamnar rätt. Det skulle bli av med mycket waste både internt och
223 externt.

Bilaga 3 - Transkibering Philip Morris

- 1 Undersökare Hur länge har du jobbat på Phillip Morris?
2 Informant Snart i två år.
3
- 4 Undersökare Vill du beskriva lite din roll inom organisationen?
5 Informant Sitter på marketing avdelningen i svenska delen av organisationen. Vi håller på med
6 produktlansering och brand management för nya produkter.
7
- 8 Undersökare Hur ser en vanlig arbetsdag ut för dig?
9 Informant Jag går till jobbet och kollar min kalender då främsta kanalerna vi jobbar med är
10 mycket telefonmöten med olika "agencies" som vi jobbar med tillsammans. Just nu
11 jobbar vi väldigt mycket i en startup period så alla dagar ser annorlunda ut.
12
- 13 Undersökare Via vilka kanaler sprider ni information inom Phillip Morris idag?
14 Informant Vi har ett intranät som vi använder på en global nivå. Där kan man då välja att
15 antingen navigera igenom de globala nyheterna eller de lokala nyheterna. Så om jag
16 väljer lokala nyheter så dyker bara upp grejer som händer i nordens. Den globala är
17 för alla Phillip Morris anställda runtom hela världen. Där finns det information om
18 andra länder snabbt och enkelt men kan också innehålla information om tjänster eller
19 siffror som kvartalsrapporter eller periodrapporter. Det är då intranät som vi
20 använder oss av. Om man går in och kollar bara på nordens sida, så ser det lite
21 annorlunda ut. Vi har en annan sida som ser mer likt ut en Facebook grupp från
22 någon leverantör som wordpress eller liknande, som vi har när vi lägger upp
23 information som bara träffar oss i den nordiska regionen. Men det finns en nackdel
24 med denna sida. För att komma åt sidan måste man klicka in sig en bit genom
25 intranätet för att kunna komma till den nordiska sidan. Så det blir oftast att när man
26 vill någon sprida information snabbt och enkelt så blir det ett blast-mail till hela
27 kontoret.
28
- 29 Undersökare Använder ni er av andra informationskanaler än de två som du nämnde?
30 Informant Nä det är då intranätet och den Facebook liknande sidan för nordens. Jag vet inte
31 riktigt hur de andra länderna har men vi använder oss av den Facebook liknande
32 tjänsten. Det är typ en Wall som man kan posta saker och kommentera trådar. (Vi
33 kan kalla denna sida för den nordiska sidan för sakens skull). Annars är det mail
34 eller linken(linkedin) som används, och sen om man går ner till de olika avdelningar
35 i nordens, då vet jag att vi har en newsletter som kom ut varje kvartal. Då jag var
36 ansvarig för den förra året, var det kul att göra den men jag vet att inte många tog
37 sig tiden att läsa den. Olika teams har olika whatsapp grupper för att sprida
38 information snabbt men det är individuellt för de olika teams eller avdelningarna.
39 Undersökare Finns det riktlinjer inom företaget på hur man sprider information? T.ex. policies
40 eller guides?

- 41 Informant Det beror på vad det är för information man vill sprida, speciellt konfidentiell
42 information och planer så får vi inte använda oss av online-tjänster. I dessa fall får
43 vi bara använda oss av offline-tjänster. Jag gjorde newsletter i PowerPoint då det var
44 det enda programmet som inte var en onlinetjänst tillgänglig hos oss. Om vi sprider
45 information kring kvartalssiffror eller liknande får vi såklart använda oss av
46 onlinetjänster då de ändå blir offentliga handlingar men det är upp till oss att hålla
47 koll på om informationen är offentlig eller för att göra denna bedömning. Det finns
48 mycket regler och policys så kan man inte dem eller gör något fel, då ser du illa ut.
49 Det lärde vi oss i upplärningsfasen.
50
- 51 Undersökare Inom din grupp som du jobbar med finns det policys och guides på hur man bör
52 sprida information? T.ex. med användningen av Whatsapp som du tidigare nämnde.
- 53 Informant Facebook får vi inte använda då vi jobbar med tobak, men whatsapp använder vi
54 inom vårt team. Det är bara för att snabbt och smidig kommunikation då
55 kommunikation också är en form av information. Man kan säga att vi använder
56 whatsapp för snabb kommunikation eller om det är någon artikel eller något som
57 kan vara intressant för teamet så delas det i vår whatsapp grupp. Detta tycker jag är
58 väldigt bra då det är enkelt. Det här med nordens sidan som finns på intranätet kan
59 bli väldigt jobbigt då varje gång någon kommenterar, lägger upp något eller liknande
60 får man ett mail vilket är jobbigt. Så det blir att man "disablar" alla e-mail notiser
61 och då uppdateras man inte alls och då måste man gå in själv och kolla för att hålla
62 sig uppdaterad.
63
- 64 Undersökare Tycker du att spridningen av information är välfungerande inom organisationen?
- 65 Informant Både ja och nej. Det har varit en stor fråga bland chefer att de vill göra en förbättring
66 på informationsspridningen då det har inte varit bra innan och det är någonting som
67 faktiskt vi jobbar med idag. Innan behövde man vara på rätt ställe och rätt plats när
68 de delade informationen över en kaffe tex. Då fick man ta del av informationen. Men
69 nu har det blivit bättre, de olika cheferna inom de olika avdelningarna skickar
70 numera ut blast mails till anställda för att "keep alla in the loop".
71
- 72 Undersökare Tror du att spridningen av information kan förbättras genom att ta bort eller lägga
73 till diverse olika informationskanaler?
- 74 Informant Ja! Jag tror att man ska ha en kanal som alla ska veta om och det är den folk ska
75 använda sig av. Vill jag ha information på något så ska jag antingen aktivera mail
76 notiserna så man blir påmind varje vecka eller markera sidan som en bookmark så
77 att man enkelt kan gå in varje dag på systemet. Jag tycker inte man bör lägga till fler
78 system då det blir onödigt, man ska hålla sig strängt till en och det är det systemet
79 som man ska lära sig hur man använder. Det är som att lära ett barn. Vill jag få
80 tag på information kring något, då går man på en sida och kan finna informationen
81 där.
82
- 83 Undersökare Hur sprider ni generell information som kan vara relevant till alla inom
84 organisationen?

- 85 Informant Via mail då det kommer direkt till mig i min inkorg. Den nordiska sidan får man
86 tillgång till via intranätet. Det är flera steg för att komma åt den sidan. Om det är
87 information som alla ska tillgång till och nyheter skickas det ut via blast mail.
88
- 89 Undersökare Händer det att du inte läser denna typen av informationen?
90 Informant Det beror på vad det är för titel på mailen. Jag brukar läsa mailen som kommer i och
91 med då är det något man ska veta om, typ en "announcement". Men när det kommer
92 mail från att det är någon kollega som har skrivit något på den nordiska sidan går
93 jag bara in och kollar om det är något som intresserar mig.
94
- 95 Undersökare Läser du allt som skickas ut i Nyhetsbrevet eller postas på intranätet?
96 Informant Läser absolut inte allt som finns på intranätet. Det var jag som hade nyhetsbrevet så
97 det läste jag men det blir så mycket ibland. Det blir ett överflöd och alla ska tycka
98 till och kommentera och alla är välkomna att skriva kommentarer men ibland blir
99 det för mycket. Men nyhetsbrevet är komprimerad så varje avdelning får en del för
100 att "shine" och där kan man plocka lite vad man vill läsa. Det är bara en A4 sida.
101
- 102 Undersökare Så man kan säga att nyhetsbrevet är det man ska läsa och intranätet är om man är
103 lite extra intresserad.
104 Informant Precis.
105
- 106 Undersökare Hade du velat att informationsspridningen sker på ett annat sätt än vad det görs idag?
107 Om Ja Hur då?
108 Informant Jag hade velat att på vårt intranät att man kan lägga till på första sidan (öppnas när
109 browsern öppnas) olika widgets som man också kan ha på sin lås skärm på mobilen.
110 Då hade jag velat att hålla till den nordiska sidan. Till exempel ha det som en widget
111 så man blir närmre den sidan så man inte blir så många klick ifrån. Och att den på
112 något sätt kan hanteras så det inte blir så mycket fluff. Där är det information som
113 ska läggas upp. Att ha en administratör till sidan skulle vara optimalt. För det finns
114 alltid de kollegor som helst lägger till en monolog i kommentarerna och sen taggar
115 alla för att tycka till men det är inte relevant. Inget fluff!
116
- 117 Undersökare Hur sprider du information till dina medarbetare?
118 Informant Jag mailar. Eller linkar (Skype for business).
119
- 120 Undersökare Hur tar du in information från dina medarbetare?
121 Informant Samma. Det är mail eller Link. Vi sitter också en meter ifrån alla så det kan först
122 vara att vi diskuterar saker för att själva få informationen om det. Och då är det den
123 personen som mailar och komponerar en sammanfattning via mail.
124
- 125 Undersökare Önskar du att det kunde finnas något annat än mail som skulle kunna funka bättre?
126 Informant Mailen funkar bra. Men man skulle gärna vilja ha en uppdatering på mail databasen.
127
- 128 Undersökare Spelar vilken typ av information du vill förmedla roll när du väljer
129 kommunikationskanal?
130 Informant Aa.

- 131
- 132 Undersökare På vilka sätt?
- 133 Informant Vi har ju vår till exempel en whatsapp grupp där vi snackar om lättare grejer eller
134 ger varandra förvarningar om det kommer ett mail om något viktigt. Men med
135 mailen är det mycket fakta, överlämningar eller om man vill ha hjälp med något.
136 “Stamp of approval” från någon som är högre uppsatt sker alltid via mail.
137
- 138 Undersökare Vet alla om det här med vilken kommunikationskanal man bör använda?
- 139 Informant Nä, många använder sig av Linken för snabb informationsdelning då de är lata
140 istället för att komponera ett mail. Och sen försvinner det när man har stängt av
141 datorn så det är inget som sparas. Den stör mig väldigt mycket.
142
- 143 Undersökare Vet alla om det här med vilken kommunikationskanal man bör använda?
- 144 Informant Ja det blir mer då jag inte är så aktiv på att kolla den nordiska sidan. Och man blir
145 nyfiken på vad som händer inom andra avdelningar. Jag sitter själv i den svenska
146 organisationen och det finns många avdelningar som marketing, finance, external
147 affairs, norska och finska teamet. Kan då vara väldigt kul på vad som händer
148 runtomkring men jag vet var informationen finns men tycker inte att informationen
149 når mig så lätt.
150
- 151 Undersökare Varför?
- 152 Informant För att det är för många klick in och krångligt att ta sig ni på FB likande sidan.
153
- 154 Undersökare Tycker du att det finns för mycket information?
- 155 Informant Nja på den gör det de
156
- 157 Undersökare På vilka sätt?
- 158 Informant Mycket fluff runt omkring det är inte fakta och information det är mer en blog för
159 många anställda att ventilerar om allt höger och vänster om marknadsföringsplaner
160 eller om ett plan är försenad. Det intresserar inte mig. Om jag är intresserad av det
161 skulle jag ta kaffe med personen eller linkat med de under deras flygresa men tycker
162 att den nordiska sidan bör innehålla denna typen av information. Där ska endast fakta
163 postas som ger ett värde till andra inom organisationen och kan faktiskt tillföra något
164 till deras arbete.
165
- 166 Undersökare Det har då med andra ord blivit mer av en blogg?
- 167 Informant Ja. Det är bara vissa kollegor som tycker om det.
168
- 169 Undersökare Arbetar organisationen med att förbättra informationskanalerna?
- 170 Informant Aa det gör de. En av årets mål är att förbättra de.
171
- 172 Undersökare Är det ett team som arbetar med detta ständigt?
- 173 Informant De håller på att hitta “pinpoints” nu och kommer vara klart i slutet av april. Sen efter
174 kommer de att göra förbättringsområden och dela med hur vi ska dela information.
175
- 176 Undersökare Har du reflekterat huruvida det finns förbättringspotentialer?

- 177 Informant Inte så mycket fluff bara.
178
- 179 Undersökare Får alla en utbildning på hur man bör kommunicera inom organisationen? Hur får
180 man reda på hur och vilken typ av information man får sprida?
181 Informant Utbildningen i början.
182
- 183 Undersökare Vad tycker du om hur digitaliseringen har resulterat i ökad tillgänglighet och
184 uppkoppling?
185 Informant Det är positivt. Man får snabbt tag på folk och grejer kan bli gjort snabbt och man
186 känner sig att man är jätte hindrad även om man är iväg eller på andra sidan jorden.
187 Dock så är det också negativt att man aldrig har riktig semester då man alltid är
188 tillgänglig. Det är då om man stänger av telefonen när man är på semester och
189 informera kollegorna. Så det är både bra och dåligt att vara tillgänglig.
190
- 191 Undersökare Hur har det påverkat dig och din work life balance?
192 Informant Det har blivit att man alltid är småstressad och måste kolla telefonen på semestern.
193
- 194 Undersökare Något annat?
195 Informant Man tar alltid med sig datorn oavsett man ska på semester eller om man sitter kvar
196 extra timmar på jobbet fast man inte behöver det eller ska göra det för att få klart allt
197 så klart som möjligt för att se till att man inte får ett samtal kl 8 dagen efter. Det blir
198 en tillägg i stressfaktorn. Jag vet att många väljer att ha två telefoner en från jobbet
199 och en privat. Då kl 17 när de går hem så lämnar de eller stänger av jobbmobilerna så
200 man vet att de får man inte tag på och kaoset kan vänta till dagen efter.
201
- 202 Undersökare Brukar du lämna jobbet på jobbet och gå hem när det är dags att gå hem? Dvs efter
203 dina 8 timmar.
204 Informant Det är periodvis. När jag väl går hem tar jag inte med mig datorn. Det är inte ofta att
205 jag tar med mig den när jag går hem. Men det blir ju då istället att man sitter några
206 extra timmar istället att ta med jobbet hem. Så jag vill ändå säga att när jag har
207 lämnat jobbet för dagen oavsett hur många timmar jag har varit, då känner jag att
208 jag inte behöver jobba mer till dagen därpå.
209
- 210 Undersökare Då använder du inte mobilen när du kommer hem?
211 Informant Nope
212
- 213 Undersökare Varför känner du att du måste ibland hålla dig uppdaterad med jobbet när du är på
214 bla semester?
215 Informant I och med man har egna projekt som man styr i och har hand om. Man har
216 "ownership". Man vill göra bra ifrån sig. Man vill nöja sina stakeholders. Så när
217 man gör en överlämning av de eller att man har en backup för de vill man bara se
218 till att allting går med timeline som det ska. Det är mycket jobb med externa företag
219 och det ska skrivas ut och det ska produkter och all marknadsföring som ska in och
220 om man missar några dagar så är det en "chinese new year" som en backup kollega
221 inte visste om som de måste räkna med och då är allting försent några dagar.
222

- 223 Undersökare Hur mycket tid lägger du på att ta åt dig information och informera kollegor?
224 Informant Min chef är väldigt bra med att vi har team möte en gång i veckan. Varje tisdag. Och
225 där går vi igenom allting från punkt noll till hundra. Den är väldigt bra, där får alla
226 vara med och tala lika mycket. Vi gör round table och allt. I och med man sitter så
227 nära så har min chef gjort så att han sitter nära oss, men har också gjort att två timmar
228 om dagen då är han blockad i sin kalender vad det står tillgänglighet för mitt team.
229 Då sätter han sig ute med oss. Då är vi lite mer avslappnad. Det blir inte ett möte
230 men han är där och stöttar oss, delar info och vill veta info. Och se till att alla får sin
231 röst hörd.
232
- 233 Undersökare Upplever du att den konstanta tillgängligheten bidrar till att du distraheras av dina
234 arbetsuppgifter? (ex. Om du sitter på möte och någon sitter och svarar på mail under
235 mötet. eller liknande)
236 Informant Företaget har olika regler men den ända som får ha med sig datorer på större möten
237 om vi tex har någon extern på besök då den som tar anteckningar, och resten av
238 gänget ska ha datorn nedstängd. Med det är klart att på vissa möten så sitter någon
239 enbart med då de blev kallade till möte men sitter och håller på med 100 andra grejer
240 samtidigt på datorn. Det är klart att det blir en frustrations punkt. Då tycker jag att
241 man får sålla ut sin tid bättre och se till att antingen vara närvarande på mötet eller
242 så inte gå på mötet och ta del av minuterna efter mötet när de skickas ut.
243
- 244 Undersökare Ett annat exempel. När du sitter vid ditt skrivbord, brukar du bli distraherad av andra
245 it?
246 Informant Telefonen, så det jag försöker göra är att ha privata telefonen i väskan, och
247 jobbtelefon på bordet. Och det är inte så många som kontaktar mig på jobbtelefonen.
248 Jag har inga andra notiser på den då det distraherar mig. Så det kan vara ganska
249 skönt. Men jag har min klocka kopplat till min privata telefon då känner jag till när
250 den brummar till.
251
- 252 Undersökare Händer det då att du får samma typ av information på många olika ställen?
253 Informant Ja på mailen eller på FB intranätet. Kan absolut vara samma information för att folk
254 mailar om man verkligen vill att alla ska läsa den men sen för att det ska ligga på
255 den interna sidan då läggs det upp då den också.
256
- 257 Undersökare Hur påverkar detta din syn på information när det dyker upp på olika ställen.
258 Informant Blir tjatigt.
259
- 260 Undersökare Upplever du att det händer att informationen som du kommunicerar ut inte når fram?
261 Informant Ja min newsletter visste jag att folk inte ens öppnade mailet.
262
- 263 Undersökare Vad tror du att det beror på?
264 Informant Folk får så mycket mail ändå. Man får typ 100 mail om dagen. Egentligen skulle
265 man vilja ha typ om man är intresserad av information eller nyhet då går man in själv
266 och kollar. Man vill inte bli tvingad till att läsa det. Så att alla vet att det finns en
267 nordics sida och där kan man gå in och läsa den informationen man vill läsa. Där

- 268 lades till och med newsletters upp. Men då skulle det ändå mailas ut till alla och då
269 blir det nästan påtvingad information och då tänker jag att folk skiter i det helt enkelt.
270
- 271 Undersökare Så du vill då helt enkelt de som vill gå in och läsa vet var det ligger och resterande
272 inte bör bli påmind?
- 273 Informant Precis. Och de som inte vet kommer att fråga sig själv fram men alla vet hur man
274 kommer åt informationen. Det är bara att ta sig tiden att göra det. Samma som att
275 man går in på sydsvenskan varje morgon.
276
- 277 Undersökare Tror du att kvaliteten på intern information skulle bli bättre om mängden information
278 blir mindre?
- 279 Informant Ja
280
- 281 Undersökare På vilka sätt?
- 282 Informant Om det är mindre fluff.... Blir det mer fokus på fakta och mer intressanta grejer man
283 lägger upp och där blir det en större intresse att gå in och kolla själv.
284
- 285 Undersökare Hur skulle då vara den optimala informationsflödet inom organisationen?
- 286 Informant Jag tänker mig att fredagar alltid är en dag där man har väldigt mycket hopp med
287 jobbet. Det är en härlig stämning på fredagar. Då tänker jag att på fredag morgon
288 läggs det upp för veckan. Då kan man anmäla eller skicka in. Så man har på fredagar
289 inom helgen lägger man upp ett stort inlägg på denna Interna
290 kommunikationssystemet. På fredagar läggs det upp. Då vet man att på fredagar
291 kommer det upp ny kontext. Då kan man läsa vad som kommer att ske nästa vecka
292 och sen igen på fredag därpå kommer det ny information. Jag tycker inte att det bör
293 läggas upp en men att man kan lägga upp till exempel 5 artiklar. Då vet man att på
294 fredagar läggs det upp. Då har man tills torsdag att läsa den informationen.
295 Schemalagt.

Bilaga 4 – Transkribering Nordea

- 1 Undersökare Om du kan börja med att beskriva lite kort vem du är och kanske dina tidigare
2 erfarenheter, om du har pluggat något, hur du kom till Nordea samt vad du gör här?
- 3 Informant Jag jobbar som management partner i sydsverige vilket innebär att jag sitter och
4 jobbar med regionledningen och regionledningsarbete egentligen. Jag har varit på
5 Nordea sen 2006. Tidigare har jag pluggat i jönköping, ekonomi, bland annat
6 ekonomi iallafall. Innan denna rollen så har jag jobbat med alla möjliga roller inom
7 Nordea, jag började som timmis i kundtjänst, jag har jobbat som rådgivare om än ett
8 kort tag och även som kontorschef på tre olika kontor. Jag har jobbat med risk och
9 compliance frågor en kort tid, sen nu med detta. Så jag har nog haft en 6 olika roller
10 inom Nordea kanske.
- 11
- 12 Undersökare Kan du beskriva din arbetsroll lite mer?
- 13 Informant Jag jobbar ganska mycket med dels att producera material eller redovisning,
14 resultatbearbetning, dvs när vi får resultatet där jag gör benchmarks om hur det går
15 osv. Jag jobbar även med kommunikation till alla våra kontorschefer, dvs att jag
16 samordnar information som kommer in så att dem inte missar info. Det är som ni
17 pratar om att det är ett stort informationsflöde, det kan vara saker på intranätet, det
18 kan vara saker som ska rulla ut i organisationer, saker som ska implementeras och
19 uppdateras osv. Det är jag som kanske koordinerar den informationen och ser till att
20 göra reminderlistor - glöm inte ditt och datt etc. Jag jobbar även med chefsdagar,
21 utbildning, senaste tiden har vi gjort säljträningsutbildningar. En partners roll blir
22 lite vad man gör det till, men det är mycket projekt som jag driver. Var det lite
23 tydligare? jag vet att det är mycket jag jobbar med.
- 24
- 25 Undersökare Absolut, vi förstår att det kan vara svårt att sätta ord på allt också. Men om vi då går
26 in på information som vi vill fokusera på, vilka informationskanaler använder ni
27 inom företaget för att sprida generell information?
- 28 Informant Nordea i stort har ett intranät där det publiceras information, såsom driftstörningar,
29 men även löpande information som kvartalsrapporter presenteras där. Det finns även
30 info om processer och procedurer, sopa kallar vi det, där man kan hitta guider för
31 hur man tar bort ett konto. Det är såklart ett väldigt stort intranät, det finns hur
32 mycket info som helst, det kan vara lite klurigt att hitta ibland. Det kommer såklart
33 även mycket annan info till oss ibland. I vår region jobbar vi så att jag har ett
34 fredagsmöte varje fredag med alla kontorschefer där jag tar upp det som har hänt i
35 veckan. Ibland har vi såklart gäster med som berättar “nu är detta aktuellt” osv. Detta
36 för att förhindra att vi skickar mail, du vet man får mail och vidarebefodrar det, det
37 försöker vi att inte göra. Jag skickar inte alls många mail till kontorscheferna. Jag
38 skulle säga att jag försöker att inte alls skicka mail men det går såklart inte helt att
39 undvika, men så sällan som möjligt skickar jag massmail. För att stoppa detta så
40 skickar vi samlad information istället. Vi har som mål då i vår region att om man

- 41 har lyssnat in och kollat på fredagsmaterialet så har man fått den viktigaste
42 informationen. Sen jobbar vi även med Jammer, microsoft tror jag det är som äger
43 det, där vi har en intern facebook där vi publicerar saker som händer. Exempelvis
44 lite roligare saker, typ kul på jobbet, kundträffar, mer informella saker.
45
- 46 Undersökare Du är inne på det här med att ni undviker att skicka mail, är det något ni alltid haft i
47 åtanke eller är det en ny grej?
- 48 Informant Nej det är nytt. Vi har haft det sen vi startade här när vi slogs ihop två regioner till
49 en. Då satte vi upp en strategi för vår region, hur vi ska jobba med kommunikation.
50 där i så låg bland annat jammer som vi startade upp som inte fanns hos oss innan,
51 eller åtminstone inte användes, och var relativt nytt också ska jag säga. Så det var
52 en del, sen hade vi dessa fredagsmötena som är en typ av kommunikationsform och
53 att vi ska undvika att skicka dessa massmailen till varandra.
54
- 55 Undersökare Var det ett problem ni hade tidigare, att det var mycket av den typen av massmail?
56 Informant Ja men jag skulle påstå att det var ett problem. Speciellt för våra kontorschefer, det
57 är så lätt att missa en deadline eller något annat som ska göras. Om man då får ett
58 mail med 8 punkter så är det lättare att ha det mailet och bocka av från det. Bockar
59 man av de 8 punkterna så vet man att man är på god väg och att de måste göras. Vi
60 kör lite "Need to know, nice to know".
61
- 62 Undersökare Du nämner att ni kom fram till lite nya riktlinjer och policies när ni slog ihop två
63 regioner. Hade du kunnat gå in lite mer på vilka andra riktlinjer ni har inom hela
64 Nordea, eller din region om du känner dig mer bekväm att prata om det.
- 65 Informant Vår region blir lättast att prata om då vi bestämmer mer själva där. Men det ända vi
66 har gått ut med och sagt är inte bara för mailen i sig utan för arbetsmiljö och
67 stressnivå för våra medarbetare så är det viktigt att inte skicka massmail. Vi försöker
68 också vara noga med att rikta information. Om det är någon info som bara vissa
69 kontor behöver så är det viktigt att den infon bara går till de kontoren. Jag fick ett
70 mail idag där någon hade uppmärksammat att bankföreningen som har en hemsida
71 där ett av våra kontor som flyttat men att den gamla adressen låg kvar på hemsidan,
72 därmed bad personen om att byta adressen på hemsidan till den nya. Detta är ett
73 typiskt mail som enkelt hade kunnat trycka ut till alla kontorschefer och be att alla
74 gör samma sak, men det skapar mycket onödigt arbete att alla ska leta upp den
75 personen som faktiskt gör det jobbet. Viss sån info försöker vi att "nej", sån info ska
76 vi inte gå ut med utan då letar vi upp den personen som faktiskt löser det. det finns
77 många arbetsuppgifter som kommer i mail, gör bara den lilla grejen osv. det kan
78 vara så att alla ska gå in i och i och göra vissa saker, men vi försöker vara noggranna
79 med vad vi pumpar ut och inte. Kanske en person sitter med en hand ledig och kan
80 hjälpa kontorscheferna istället för att det mailas till dem. För det är sån information
81 som kan lösas på flera olika sätt. Det är relevant såklart att det ligger rätt adresser på
82 hemsidan men att fixa det kan lösas på flera olika sätt. Jag tror att mail är en sån
83 kommunikationsform där det är väldigt lätt att trycka ner arbetsuppgifter eller att
84 trycka ut arbetsuppgifter.
85
- 86 Undersökare Det gör en stor skillnad när man personanpassar information.

- 87 Informant Ja jag tror att det är så lätt att skicka en uppgift på mail. Man får akta sig för det själv
88 också för man vill inte heller att andra ska skicka ut arbetsuppgifter på det viset till
89 en själv heller, det kan lösas mer effektivt än så.
90
- 91 Undersökare Tror du att det finns en risk om man inte personanpassar information utan istället
92 riktar information till en bredare publik. dvs att det finns ett risk att man inte tar åt
93 sig information om den inte är riktad specifikt åt en själv.
- 94 Informant Jag tolkar det som att du menar att information som går till alla blir lite “det där är
95 nice to know, mer än need to know”, och ja. Jag tror att det är viktigt att belysa vad
96 som är check och bock på. Och det är just därför vi försöker samla mailen. för om
97 det finns vissa artiklar på intranätet som jag tycker att det här måste alla läsa, då
98 länkar jag in det i mailen. Men då har jag ett syfte med det, exempelvis att vi kan
99 diskutera innehållet veckan efter på ett möte eller så. Men det händer inte så ofta.
100 Men så tänker jag att man måste jobba lite i det här informationsflödet för att få folk
101 att slappna av lite grann. Sen tror jag att det första man gör på morgonen är att kolla
102 av intranätet, vad är den senaste artikeln och så läser man kanske det eller lyssnar på
103 det klippet. Vi jobbar ganska mycket mer nu än för ett år sen med videoklipp på
104 nordeas intra. det ligger mer filmer och filmklipp vilket jag tror känns lite lättare för
105 folk att ta del av informationen på det viset.
106
- 107 Undersökare Att man slipper läsa?
- 108 Informant Ja precis. innan låg mycket långa intervjuer och det kan vara trevligt ibland men kan
109 du veta att filmen är 3 minuter så är det lättare att avgöra om man kan titta på den
110 nu eller ska jag skjuta på det. Men får man upp en lång sida att läsa och är lite trött
111 på morgonen så är det större motstånd att göra det, tror jag iallafall.
112
- 113 Undersökare Det verkar som att du har en ganska bra bild av hur viktigt det är att rikta information.
114 Känner du att det tänket är generellt inom Nordea eller är det bara du?
- 115 Informant Nä det finns säkert många som funderar på det men det är i en stor organisation
116 iallafall en utmaning. Vi pratade om det precis när jag nämnde att vi skulle ha den
117 här intervjun och då nämnde någon att vi ska kalla på möte kring en grej. Jag tror vi
118 är 15 personer som ska dit för det är en typ av startmöte och då kan man fundera på
119 om det är nödvändig information för alla 15 personer. Man tänker alltså inte riktigt
120 på dels kostnaden för att kalla så otroligt många på ett och samma möte när jag som
121 sitter på sidlinjen och inte vet vad jag ska göra där. Det kan säkert vara bra men jag
122 kunde säkert lika gärna få 5 rader på ett mail och få ut lika mycket av det. Jag var på
123 ett möte precis innan också där det var samma sak, jag hade lika gärna kunna få ett
124 kort mail som kunnat ge mig lika mycket. Det tog alltså 20 minuter men det hade
125 kunnat ta 4. Så det är klart att viss information är jättebra och diskussionsforum kan
126 vara bra. Men det är nog många som inte tänker på kostnaden och vem som
127 egentligen behöver vilken information. Istället gör man det smidigt för sig, om alla
128 kan bjudas in till ett möte så har man åtminstone inte missat någon. Det är en sån
129 smidighets grej, jättebra att vi kallar alla för då har inte jag gjort något fel. Ni har
130 säkert gjort det själva och jag med så det är inte så konstigt.
131
- 132 Undersökare Det blir alltså lite “Du kan säkert ha nytta av detta” -tänk.

- 133 Informant Ja men precis, men det är trots allt en timmes arbetstid när man egentligen bara
134 behöver veta 3 saker från det mötet.
135
- 136 Undersökare Om du kan ge lite exempel, du nämnde att du sitter i projekt ibland. Om du ska
137 sprida information, du sa att du försöker undvika mail, hur går du då tillväga?
- 138 Informant Det beror lite på vad det är för typ av projekt eller event. Men vi ska ha ett event om
139 någon vecka. När det är ett event så tycker jag att jag kan använda mig av jammer
140 t.ex. Och de som är intresserade att vara med på lite såna saker så kan man hålla
141 sig uppdaterad där. Är det projekt som är t.ex. implementering av något nytt
142 arbetssätt eller liknande så försöker jag hitta en drive för det på varje kontor. Och då
143 håller man den gruppen samlad om man ska ha ut någon typ av information så är det
144 klart att det kommer gå något mail men man försöker ändå samla all information till
145 ett och samma ställe. Sen försöker jag också att inte lägga folk på CC på mailen. Det
146 är så otroligt lätt. Sen jobbar vi också ganska mycket på regionledningen men
147 "OneNote", känner ni till det? Där kan man ju lägga in inför möten om man vill ha
148 med någon punkt osv. Och jag vet att våra vice regionschefer jobbar tillsammans
149 med sina kontorschefer som dom har rapportering till sig, de delar var sin Onenote
150 sida där de kan lägga in saker löpande som ska tas upp för att slippa maila om
151 småsaker hela tiden. Istället så vet dem att de har månadsmöte eller veckomöten så
152 kan de lägga in punkter där så har man agendan klar. Det är ett sätt att undvika mail,
153 och det gör vi ibland in projektgrupper. Jag jobbar med en tjej som heter Sara och
154 då jobbar vi mycket med Onenote för då kan man läsa där istället.
155
- 156 Undersökare Det är lättare att samla där då istället för att behöva leta igenom mail hela tiden?
- 157 Informant Ja precis. Så så tänker vi.
158
- 159 Undersökare Händer det att du missar mycket information som hade velat ta del av? Till Exempel
160 så nämner du att ert intranät är väldigt stort. Upplever du att det kan vara svårt att
161 hålla sig uppdaterad på allt där? Eller att du går på ett månadsmöte där något tas upp
162 som du känner att du velat ta del av tidigare men du har missat det.
- 163 Informant Jag tycker att ganska mycket information publiceras till allt för många, ja. Jag tycker
164 att det är jättetrevligt att veta att det har varit ett event i stockholm, men sitter du i
165 borlänge eller västervik så är det ganska orelevant. Man får då läsa en del innan man
166 hittar det som är nyttigt för en själv. Jag tycker att man kan jobbar mer med var
167 informationen sprids. Vi har ett pågående event där vi åker runt och träffar nya
168 företag på olika mässor på olika mässor, startup and growth kallar vi det. Det tycker
169 jag är jättebra att vi gör den grejen och där tycker jag att vi kan ha den informationen
170 på jammer om det inte är något att vi vill ha ut en lista när vi kommer till din stad
171 och gör detta eller den här turnén. Så jag tror att man hade kunnat bli ännu bättre på
172 att särskilja vilka kanaler som används till vilken typ av information.
173
- 174 Undersökare Att man kan sortera upp beroende på geografisk plats typ?
- 175 Informant Ja precis. Men nu har vi ett event där man kan anmäla sig för att luncha med en del
176 av våra väldigt höga chefer som kommer turnera runt i landet. Då gör man det via
177 intranätet, anmäler sig alltså, men det kan man göra på 3 olika platser. Men samtidigt
178 så jobbar en stor del av våra medarbetare inte nära dessa platser och måste därmed

- 179 ta sig väldigt långt för en lunch om de vill vara med. Och det hade man kanske
180 kunnat skicka ut på en annan kanal, ex jammer istället. Eller i lokala grupper istället.
181 Samtidigt så ska jag säga att i en sån grej så förstår jag att man vill att folk ska veta
182 att det erbjuds överhuvudtaget alltså “ooh va trevligt, det ger ett mervärde för många,
183 men då ska det finnas möjlighet att delta på skype eller en skype lunch och göra det
184 mer tillgängligt om det ska ut så brett. Det tar trots allt uppmärksamhet från annat.
185
- 186 Undersökare En av frågorna vi har också är om du ser några förbättringsmöjligheter och vilka
187 förändringar du hade gjort om du hade haft möjlighet?
- 188 Informant Jag ska tänka lite.. Det jag har som vi har framfört att vi velat ha är någon form av
189 filter. I vår kommunikation så är jag filtret och då skickas information till mig och
190 så får jag bestämma om det ska gå ut idag eller om det kan vänta till senare. Och jag
191 tycker att detta behövs på en högre nivå så man inte bara pumpar ut info. Jag
192 skickade ut info till mina kollegor i de andra regionerna som har samma roll som jag
193 som jag då ville skulle gå ut till deras kontorschefer, inget brådslande men ändå info
194 som behövs till cheferna. Då fick jag tillbaka ganska omgående att “nu har jag
195 skickat ut det”. De har då gjort en sån klassisk grej att de tryckte på forward och bara
196 skickade ut det. Det innebär att deras kontorschefer får ett ganska oregelbundet flöde
197 av information som också kan vara stressande.
198
- 199 Undersökare Okej. Känner du ett behov av att skapa en större förståelse eller kunskap inom
200 organisationen om hur information bör spridas?
- 201 Informant Jag tror att det behövs en tydligare strategi, ja. Jag vill bara säga att med bakgrund
202 av hälsa. Jag tror att det har ett stresspåslag, att det ringer i mailen hela tiden. En del
203 är duktiga på att öppna mailen efter 12 osv. Men vi som inte är det och i princip
204 svarar på mail mitt i natten så tror jag att det är väldigt bra att man kan känna en
205 trygghet om man kunde få samlad information.
206
- 207 Undersökare Ni har jobbtelefoner antar jag? Med mailen på?
- 208 Informant Ja.
209
- 210 Undersökare Får ni då notiser då hela dagen med mail osv? och det blir därmed ett stressmoment?
- 211 Informant Jag får ju hela tiden notiser och mail. Nu har inte jag, jag kan se skillnad mot när
212 man jobbar som kontorschef när man har sina medarbetare ganska tätt inpå. När det
213 drar uppmärksamhet från andra saker och då stressar nog mailen mer. Jag tror nog
214 att det stressar en kontorschef mycket om det ringer och plingar. Men jag själv har
215 ett sånt liv och sånt jobb så jag tittar hela tiden och läser och tänker att det ska jag
216 svara på sen. Har jag något annat jag gör så har jag inte några problem med att vänta
217 med att svara på mailen.
218
- 219 Undersökare Du upplever inte att det blir distraherande?
- 220 Informant Jo det mest störande är dessa apple-watches, jag har ingen själv, men det finns ingen
221 mer störande än folk som sitter tittandes på det hela tiden när det ringer i mailen.
222 Har någon på er? borde kanske kollat det innan haha. Jag har telefonen här, när jag
223 är på möte så lägger jag den upp & ner och stänger av ljudet vi möten osv. Så jag
224 tycker inte det stör så mycket.

- 225
226 Undersökare Upplever du att det är ett problem på möten osv att folk blir påverkade av telefoner
227 och sånt?
- 228 Informant I vår regionledning så har vi en policy att vi inte har mobilerna på. Isåfall om det är
229 något man ska kolla under dagen eller om man väntar på ett samtal så berättar man
230 det i början på mötet, "jag väntar på ett samtal så jag har på min mobil idag" och då
231 är det okej såklart. Men jag kan väl tycka att en del digitala , exempelvis apple-
232 watch, som folk sitter och tittar på hela tiden, det kan vara lite störande.
233
- 234 Undersökare Märker du någon skillnad i generation, att kanske den yngre generationen blir mer
235 påverkade av detta?
- 236 Informant Nej det är nog person till person, jag tycker inte att de har med dem yngre att göra
237 med alls. Jag tycker många äldre kan vara nog så jobbiga med sina telefoner. Då
238 refererar man ofta till släkt och vänner men också när man går ut och äter och ser
239 folk som sitter med var sin mobil istället för att umgås med varandra?
240
- 241 Undersökare Ja men ser det ofta på kaféer där folk sitter med mobilerna och pratar med folk på
242 telefonen istället för den som sitter bredvid en.
- 243 Informant Ja precis. Sen tror jag det är en sån sak som har varit ganska accepterad att folk får
244 mobiler och man visar varandra klipp osv. Jag personligen tycker det känns som att
245 det är en trend som gått över lite. Lite som att "Nu har jag mobilen och nu är jag
246 här", att man skiljer på det. Man har liksom blivit bättre, och mycket den yngre
247 generationen, att nu lägger jag undan mobilen för annars kan jag inte koncentrera
248 mig.
249
- 250 Undersökare Ja det tog ett tag innan man insåg hur mycket tid det tar.
- 251 Informant Ja och nu när man får notiser om screen time så kan det vara lite skrämmande ibland.
252 Men jag tror att det håller på att bli bättre.
253
- 254 Undersökare Vi nuddade lite vid det innan, men det här att man öppnar mailen 12 på natten och
255 liknande. Upplever du att det finns svårigheter med att balansera arbetsliv med att
256 man hela tiden har jobbtelefonen med sig på fritiden och liknande?
- 257 Informant Ja det är det ju. Jag har ju levt innan och jobbat innan mobilen var ett arbetsredskap
258 och även nu. Jag tycker att det finns för och nackdelar. Fördelarna med att ha
259 mobilen är att man kan åka och hämta på dagis i lugn och ro och ändå veta att man
260 är tillgänglig för sina kollegor, för mig som har småbarn. Innan när man åkte ifrån
261 sitt kontor, innan mobil och mail fanns i telefonen, så fick man alltid sitta kvar på
262 kontoret och göra klart allting. Nu har man en flexibilitet som är lättare att kombinera
263 med ett privatliv kan jag tycka. Och det tror jag gäller ganska många, behöver man
264 gå att klippa sig eller liknande så kan man göra det och fixa de två sista
265 jobbtimmarna hemma när det passar sig själv istället, exempelvis 19-21. Så visst
266 man kan säga att det är ett stresspåslag att man alltid är tillgänglig och att det är
267 jobbigt, men man ska komma ihåg att tiden innan var iallafall för mig själv att jag
268 var tvungen att sitta på kontoret 8-18 för jag kände aldrig att jag blev färdig och jag
269 var alltid tvungen att vara tillgänglig och det fanns ju alltid en medarbetare som
270 jobbade sent som man ville backa upp. Sen var ju fördelen att man var fri när man

- 271 var fri. Men samtidigt kunde man inte känna att man hade kontroll när man inte var
272 där. Det kan man ju när man kan läsa mail när som.
273
- 274 Undersökare Man glömmer alltså det positiva glöms bort lite?
275 Informant Ja jag tycker att man ska minnas hur det var innan mobilen fanns. Då fanns det en
276 annan typ av stress, man hann aldrig hämta på dagis i tid. Nu kan man ändå känna
277 att man kan ta det där sista mötet på skype, som jag har gjort hela förmiddagen idag
278 hemma och kunnat ta flera möten där eftersom jag hade en sak som gjorde att jag va
279 tvungen att vara hemma. Detta var ju bara möjligt för digitaliseringen. Innan så var
280 jag tvungen att vara på kontoret på förmiddagen, sen stressa hem och fixa det jag
281 skulle, sen tillbaka och det tog mycket mer av min tid. Så idag kan jag vara mycket
282 mer effektiv.
283
- 284 Undersökare Det är ju intressant. Jag tror det var Frankrike som införde en lag runt 2017 att man
285 enligt lag "right to disconnect" kallas den, att man inte behöver vara tillgänglig efter
286 jobbet. Nu är det inte straffbart där men det skapas kanske incitament för företag att
287 skapa policys för att anställda ska koppla ifrån sig. Men du tycker inte att detta är
288 nödvändigt?
289 Informant Nä jag tror att man ska prata mycket mer om att ha arbete som livsstil, det låter
290 kanske konstigt. Men man ska prata om individens situation, både privat och
291 kombinerat med jobb. dvs, det är ju lätt om man har barn så har man det. Men oavsett
292 civilstatus så kanske man har en grej som passar sig väldigt bra. Om man för sin
293 hälsa exempelvis behöver yoga varje morgon för att komma igång, om det är viktigt
294 för den personen, hur kan man då anpassa jobbet efter det? Jag menar inte att alla
295 ska ha yoga mellan 8-9, det är inte det jag menar men för att känna att det fungerar
296 detta med en planerad vardag på både jobb & privat så måste man ha en stabilitet
297 och ett ordnat liv på båda ställen. Annars kan man nog springa in i väggen. Det sägs
298 att de som springer in i väggen eller kör slut på sig så är en stor del privat. Det är
299 sällan som att det är jobben som är hela grejen, snarare är det synkningen och
300 kommunikationen däremellan.
301
- 302 Undersökare Du menar den här jobb/livspusslet?
303 Informant Precis och har man en uppdelning eller bra dialog hemma som gör att det funkar,
304 typ att nu måste jag jobba lite mer och hunden ska vaccineras. Det kanske man inte
305 gör så ofta men ni fattar vad jag menar, man kan pussla ihop det på ett annat vis idag
306 jämfört med 10 år sen. Innan pratade man inte hur fungerar ditt liv hemma? Idag
307 pratar vi om det hela tiden.
308
- 309 Undersökare Det säger man väl mycket, speciellt inom skandinavien, att vi är duktiga på att prata
310 om livet och att man har ett liv utanför jobbet.
311 Informant Ja och det är ju det work/life balance handlar om. Att man ska ha den dialogen och
312 känna den tryggheten. Att man inte kan gå fullt ut idag men det kan jag göra
313 imorgon, och det är okej för då blir man gladare på jobbet och mer produktiv när
314 man väl är där tänker jag.
315

- 316 Undersökare Men om vi säger att du har en 40-timmars arbetsvecka, känner du att du måste
317 spendera tid utöver dessa 40-timmar för att vara tillräckligt påläst på ditt jobb. t.ex
318 att läsa mail och intranät.
- 319 Informant Nu gör jag ju det, jag kanske är fel person att fråga. Men jag gillar att på morgonen
320 läsa lite vad som så jag har koll osv. Och om jag gör det innan jag kliver ur sängen
321 eller på jobbet spelar mig mindre roll. Jag brukar såklart scrolla lite dagens industri
322 och intranät, och om jag ser något jag tycker är intressant så kanske jag lägger det
323 på minnet och läser senare. Säg frågan igen om det var något jag missade.
324
- 325 Undersökare Om du känner att du behöver lägga tid utöver din arbetstid för att hinna att läsa på.
326 Informant Jag har absolut inga 40-timmars vecka. Jag kan ha en dubbelt så lång vecka och jag
327 kan ha en 20-timmars vecka. Jag har såklart en arbetstid men det är inte så att någon
328 saknar mig. För någon vecka sen så åkte jag 5 hemifrån på morgonen och så var vi
329 i Kalmar hela dagen och så kom jag hem runt 21 på kvällen och det är ju bra mycket
330 mer än 8 timmar, så skulle man kunna tänka att det nästan är 3 arbetsdagar. så har
331 vi ibland men å andra sidan så går jag och klipper mig när jag vill. Och så jobbar vi
332 lite grann. Och den geografin vi jobbar över också. Jag skulle tippa att en
333 kontorschef, dem är också tillgängliga lite om det är någon som är sjuk eller
334 liknande. så är det deras uppgift att lösa det. Men det är ingen som tittar om du
335 kommer 8 och går halv 5. Men däremot så har man det i sin telefon. Om någon
336 mailar klockan 21 en söndag så är det inget tvång men man har ett ansvar över sitt
337 kontor och sina kunder tänker jag. Det finns inget självändamål att ligga och kolla
338 mailen dygnet runt, det finns det ingen som gör, eller jag hoppas inte det iallafall.
339
- 340 Undersökare Man vet aldrig!
341 Informant Men det är sånt där som är ganska svårt, men det är väldigt intressant. Man kan
342 aldrig veta och man kan inte förbjuda någon att göra det. däremot kan man rådgiva
343 att försöka ha lite distans. Vi gör undersökningar en gång i kvartalet hur balansen
344 är. På vissa håll är det en utmaning och då försöker vi ta tag i det och diskutera om
345 var det mest tynger.
346
- 347 Undersökare Det vi är inne lite på är, säg att man jobbar inom bilindustrin så händer det ganska
348 mycket utveckling. Är man då intresserad så gör det kanske inte så mycket att man
349 på sin fritid sitter och läser artiklar om det då det genuint är väldigt kul. Men det
350 finns en balansgång menar vi där det kanske finns människor som känner tvingade
351 att läsa på för att känna sig relevanta inom sitt yrke till en nivå där det inte längre
352 går inom arbetslivet utan snarare ut över sin fritid. Det är den balansgången vi är
353 inne på och när den inte fungerar längre utan när den går ut över något annat.
- 354 Informant Ja vad ska man säga om det. Jag tror att inom bank så såklart det du måste hålla dig
355 uppdaterad inom, det finns mycket utbildningar och det finns hela tiden ny info och
356 nya regelverk och alla regelverk kräver en e-learning håller jag på att säga. Men allt
357 sånt går inom din arbetstid och många kontor samkör det, klockan 8-9 kör vi denna
358 utbildningen osv så man inte ska behöva ta av sin fritid. Och de flesta av våra
359 medarbetare har inte mailen i mobilen utan det är ju ledarna som besitter det. Sen
360 kan det vara till exempel, nu kanske jag går över någon annans arbetsuppgift, men
361 om man är en rådgivare och träffar mycket kunder och rådgiver så kan det hända att

- 362 de känner “nu missade jag dagen industri” så träffar de en kund som frågar och
363 förväntar att de ska vara up to date med det, och så kan det ju va. Men samtidigt så
364 tror jag att det finns ett visst intresse av det där och då kanske man plockar fram den
365 där tidningen när man kommer till jobbet och läser framsidan och kanske har en
366 diskussion i fikarummet och då löser sig det där, vill jag tro iallafall.
367
- 368 Undersökare Om vi kan gå tillbaka lite så pratade vi tidigare om informationskvalité. Du var inne
369 på intranätet tidigare och att all information inte alltid var särskilt relevant. Något
370 som är vanligt på andra organisationer är nyhetsbrev som skickas både på mail och
371 på intranätet. Har ni också mycket redundant information, dvs att samma
372 information skickas på flera ställen. Så att ni i princip på påtrycka information?
- 373 Informant Nä det upplever nog inte jag. Det kommer mycket information från många olika håll
374 men min uppgift är att samla ihop det och inte trycka ut det i samma form och så har
375 vi bestämt att vi ska göra här nere. Men jag upplever inte att jag får samma
376 information från olika håll, snarare att det är mycket olika information. Så jag kan
377 tänka mig att det här filtret som jag är för vår organisation hade kunnat sitta en nivå
378 upp. Alltså att den information som ska skickas ut till regionerna ska gå via mig.
379 Detta för att filtrera. Sen kan det ibland vara så att information blir ganska rörig. Vi
380 är ju uppdelade i organisationer inom organisationen så att säga. Och det kan bli
381 rörigt om jag får min info på måndag men andra organisationer får den på torsdagen
382 och så börjar jag dra i det direkt från mitt håll och förväntar mig att alla redan har
383 fått den informationen, så vem är egentligen ansvarig för vad i flödet, det kan ju bli
384 rörigt. Men att jag får dubbel information upplever jag inte.
385
- 386 Undersökare Men tror du att det kan finnas en poäng med att få dubbel information?
- 387 Informant Ja det skulle isåfall vara att man inte skulle missa någonting, men nej. Ibland tänker
388 jag såhär: Det får man kanske inte säga högt, men det är ju ingen som har dött av att
389 missa lite information mellan varven, det är klart man önskar att man kunde vara
390 uppdaterad hela tiden men ingen är perfekt. Och då kanske man snarare ska ha ett
391 arbetsklimat som tillåter en att göra lite fel. Inte för att man ska hoppas på att göra
392 fel hela dagarna men när vi har så mycket information så måste det också vara tillåtet
393 att missa information. Och jag tror att alla missar information och då blir man lite
394 ödmjuk om att kollegorna missar information ibland.’
395
- 396 Undersökare Alltså att man skapar en arbetsmiljö där man tillåter lite misstag.
- 397 Informant Ja att det är okej att man missa någonting. Oftast är det såhär att om det är något
398 väldigt viktigt, typ en utbildning som du måste gå för att din licens ska hållas
399 uppdaterad så kommer det ut påminnelser kontinuerligt tills du gjort den. Det finns
400 system som känner av att du inte har gått igenom det här materialet än, du måste läsa
401 igenom och godkänna, det finns säkerhetssystem för det här. Och då vet man att det
402 kommer en reminders som hjälper en med sånt om det är någon sån typ av
403 information.
404
- 405 Undersökare Jag tror att vi har täckt det mesta som vi har tänkt på faktiskt. Men tror du att det
406 finns en problematik med informationsöverflöde idag?

- 407 Informant Jag tycker att det finns en problematik med organiseringen av information. Sen tror
408 jag att all information säkert är bra för någon men tycker att det kanske finns ett
409 problem i vilken kanal trycker man ut vilken information. Och hur man skiljer “Need
410 to know, nice to know”. Det är en ganska bra grej att ha så man kan särskilja
411 information. Ibland har man inte tid och då är det bra att bara läsa de där “need to
412 know” grejerna, och då kan man ta “nice to know” när det passar. Överflöd vet jag
413 inte, men det gör det säkert, inte vet jag . Jag vet faktiskt inte.
414
- 415 Antecknare Jag kom på två frågor. Det här med att vara en filterperson, anser du att det är en bra
416 grej och att det bör implementeras i andra organisationer?
- 417 Informant Ja, och egentligen av den anledningen av att våra kontorschefer anser att det är en
418 skön grej. När vi införde filter, eller mig då, att: “de vet att jag har koll på det som
419 kommer där och sen lyssnar jag in på mina fredagsmöten och då har jag gjort det jag
420 måste ha gjort. Då har jag koll på det viktigaste”. Det tror jag är en viktig grej. För
421 det kommer mycket runtomkring som är trevligt och det kan ju vara så att du är på
422 semester osv. Jag tror att alla behöver någon form av filterfunktion.
423
- 424 Antecknare Jag tror att jag missade detta, men på intranätet postas det saker varje dag eller har
425 ni bestämda dagar?
- 426 Informant Nä det kommer löpande.
427
- 428 Antecknare Så det är lätt att missa?
- 429 Informant Ja det är det ju, för det är någon spallt med it-störningar och det kan vara system för
430 vad som helst som någon liten avdelning jobbar med. Och den uppdateras med tiden
431 om det löser sig exempelvis. Sen kommer det större reportage och det kommer
432 dagligen uppdateringen.
433
- 434 Antecknare Tycker du att det fungerar bra att det kommer dagligen eller skulle du hellre se att
435 det kommer typ på fredagar så man har en vecka på sig och att nästa batch info skulle
436 komma en vecka senare.
- 437 Informant Bra fråga. Det skulle nog finnas en poäng med att strukturera upp det, ja. Eller
438 iallafall så här, denna veckan har dessa artiklarna postats. ex: Här är 5 nya artiklar,
439 eller idag är det 3 nya artiklar. Så man kan veta om man har koll på alla saker. Sen
440 kanske jag bara behöver läsa rubrikerna, men så man kan veta att man kan checka
441 av vissa saker tycker jag är ganska skönt. Jag tror att det är ganska många människor
442 som jobbar med en checklista, och även med information. Det kanske inte är sånt
443 som jag måste läsa men då vet jag att idag har det postats 5 artiklar så kan jag läsa
444 rubrikerna och bestämma om jag ska läsa 2 av dem. Och då vet jag också om det har
445 kommit något nytt under dagen. Så jag tror att det är bra om det finns någon form
446 av struktur.
447
- 448 Antecknare Så man slipper gå igenom “har jag läst detta, och detta, och detta..”
- 449 Informant Precis. Så en flash som visar “på måndag kom 5 artiklar, på tisdag kom 2”. Det hade
450 nog varit till nytta, för mig iallafall.
451

452 Antecknare En sista fråga, det här med utbildningen. Du sa att du är med på många utbildningar
453 och att de sker mycket utbildningar, tar ni med dessa med andra kontor inom
454 Nordea?

455 Informant Ja i form av min roll så var det en regional grej vi gjorde med utbildningar för våra
456 rådgivare, det var en typ av utbildning och den skedde på 4 olika platser och det var
457 ett visst upplagd på den. Sen har vi nationella utbildningar som ofta sker via skype
458 eller e-learning eller något sånt som är för alla. Sen får man välja, en del är frivilligt,
459 en del är inte frivilligt.

Bilaga 5 – Transkivering SKF

- 1 Undersökare Hur länge har du jobbat på SKF?
2 Informant 30 år och 20 dagar. Jag anställdes den första april.
3
- 4 Undersökare Om du fick beskriva din roll inom organisationen vad skulle det vara?
5 Informant Idag är jag PL för globala projekt som kan handla om tillverkning av nya produkter
6 och även implementering av nya utvecklingsystem mätdata föra allt som har med
7 produkter och process att göra.
8
- 9 Undersökare Hur ser då en vanlig dag ut för dig?
10 Informant Man loggar in i sin email, kollar om det är något som brinner. Man kollar intranätet
11 då finns det något som heter YAMMER där vi får en flöde av kommunikation. Vi
12 har även, i och med jag jobbar med projektledning, har vi även en hemsida med bara
13 projektledning. Där uppdateringar av olika projekt och dess olika faser. Jag är också
14 tvungen att varje vecka uppdatera mina projekt i det här systemet. Man loggar in i
15 det officiella systemen och tittar på om det är något som brinner, är det inget som
16 brinner, så har jag min inbox som en todo list. Allt som jag gör färdigt stoppar jag
17 in.
18
- 19 Undersökare Hur många personer har du i din grupp?
20 Informant Jag diver 3-4 olika grupper som är olika projekt. I de projekten så är det olika
21 människor och konstellationer. Det kan vara kollegor från olika kontor runt om
22 världen. Varje projektgrupp har jag fyra som jag är direkt ansvarig för. Minst 16
23 människor om det inte är en överlapp. Ibland kan det vara att en inköpsansvarig
24 tillhör i två grupper. Min formella chef rapporterar jag inte direkt till utom till en
25 styrgrupp. Där ligger jag och informerar också.
26
- 27 Undersökare Vilka olika kanaler sprider ni information inom företaget?
28 Informant Det blir mycket mail och telefon används i den mån som det går. När man ibland
29 jobbar med olika tidszoner som kina kan det bli svårt att kommunicera. Man har
30 oftast en fönster på förmiddagen att kontakta kina och samma gäller på
31 eftermiddagen när dialoger med USA sker. Mail är det stora för mig. Sen har vi
32 också det som vi kallar för sharepoint. När vi skapar en ny aktivitet, då kan vi skicka
33 specifikationer, ritningar, bilder, filmer och mötesanteckningar. Intranät har vi också
34 men används mer för “nu lanserar vi det här” mer för mätdata och mer allmän
35 information som job postings och announcements.
36
- 37 Undersökare Har ni etablerade riktlinjer inom företaget för hur man bör sprida information?
38 (Policies och guides)

- 39 Informant Ja, jag tror att email bör besvaras inom 24 timmar. Sen finns mycket i code of
40 conduct på hur man ska kommunicera. Det har varit mycket snack om fraud. Man
41 bör kommunicera på ett vettigt sätt. Märker man att saker är dodgy bör man ta upp
42 det men närmsta chefen.
43
- 44 Undersökare Står det att ni måste använda er av sharepoint?
45 Informant Nä, det är mer ett fritt val att använda. I och med det finns en enorm hub med olika
46 plattformar för informationsspridning så är det svårt att hitta den informationen man
47 är ute efter. En form av guidelines skulle vara väldigt bra inom företaget.
48
- 49 Undersökare Tycker du att spridande av information är välfungerande inom organisationen?
50 Informant Det blir det ju aldrig riktigt då man är så stora så fragment, vi finns i 135 länder med
51 olika kulturer och olika tidszoner. Du vet inte riktigt hur och var folk sprider
52 information. Vi har olika affärsenheter samtidigt som regionalerstrukturer, kina är
53 en affärsenhet samtidigt som vi har en affärsenhet som jobbar med wind turbines.
54 Det är fragmenterat.
55
- 56 Undersökare Tror du att om man skulle vilja lägga till eller plocka bort vissa kanaler, skulle
57 informationen förbättras?
58 Informant Aaa det tror jag. Då vi jobbar i olika projekt har det varit upp till varje enskild projekt
59 att välja en strategi på hur informationen bör spridas. Nu har vi bestämt att använda
60 oss av ett stort globalt verktyg. Och den information som finns där är den vi
61 använder. Då tror jag att det blir globalt koordinerat. Jag tror att vi kan strypa eller
62 stänga vissa kanaler.
63
- 64 Undersökare Hur sprider ni generell information som ska nås ut till alla?
65 Informant Det är då intranätet som vi kallar för spider. Den kommer döpas om till spider 365
66 om några dagar.
67
- 68 Undersökare Och händer det att du inte läser all den informationen som skickas ut?
69 Informant Absolut! Du hinner inte med även om man ständigt är uppkopplad. Man hittar
70 ungefär 80 procent av det som jag behöver sen kan man söka ytterligare. Oftast
71 fastnar man i samtal som tar längre tid än man förväntar sig, konferenstelefoner som
72 inte fungerar och så vidare.
73
- 74 Undersökare Hade du velat att informationsspridningen skulle ha skett på ett annat sätt än vad den
75 gör idag?
76 Informant Jag tror att den generella informationen som sprids till alla är bra och den kan man
77 ha i datorn och i mobilen. Sen skulle man nog vilja ha en portal för att följa olika
78 streams som du är ute efter. Den är nu under implementeringsfasen och jobbar med
79 förbättringar nu. Vi har ett annat system där vi ska rapportera våra tider, även om
80 man är en tjänsteman måste man ändå varje månad godkänna tider. Vi har ett annat
81 system som vi använder oss av att följa våra utvecklingsmål. Det blir en hel del
82 system. Starta ett system och ha olika moduler inom samma system skulle jag vilja
83 säga.
84

- 85 Undersökare Känner du ibland att du missar att gå in i de olika systemen då det finns så många
86 olika som man ska hålla koll på?
- 87 Informant Det är väldigt tidskrävande då det finns så många olika. En del information kan man
88 hitta på olika ställen men när man tror att man har hittat den informationen som du
89 behöver så ser du att den informationen inte är uppdaterad. Finns det information så
90 kan det i bästa fall finnas en länk då informationen oftast har flyttats, så blir det att
91 man får ringa en kollega och fråga om de vet var den informationen man söker finns.
92
- 93 Undersökare Men brukar det ofta ske att informationen flyttas?
- 94 Informant Den informationen jag söker efter ett par gånger i månaden brukar inte finnas på rätt
95 plats då vi jobbar just nu med en omstrukturering inom organisationen. Hela trädet
96 av information måste följa med under omstruktureringen.
97
- 98 Undersökare Hur sprider du information till dina medarbetare.
- 99 Informant Uppdaterar den information på de olika systemen som de har tillgång till. En gång i
100 veckan har vi pulse möten med varje av mina projekt. En timme stk. Varje
101 affärsområde får rapportera. Främst avvikelser från planen. Sen var 14de dag har jag
102 uppdateringar från min styrgrupp dvs min sponsor. Det är huvudkanalerna som jag
103 använder mig av. Email och telefonen är då också viktiga. Reser också oftast för att
104 fysiskt träffa mina projektgrupper. Jag försöker köra face to face. Det går inte att ha
105 konstruktiva möten på telefon med olika tidszoner och då oftast brukas små
106 lösningar tas upp.
107
- 108 Undersökare Hur tar du emot information från dina medarbetare?
- 109 Informant Dels den informationen. Om jag ser en avvikelse i en av pulsmöten ringer jag upp
110 den individ efter mötet för att inte slösa på tiden och diskutera vad det är som händer
111 på ett mer detaljerat nivå och gör en plan för att lösa. Jag bestämmer också face to
112 face möten att förtydliga eller för att ta upp känslig artig information.
113
- 114 Undersökare Vilka tekniska hjälpmedel använder du dig för att ta emot information från dina
115 medarbetare?
- 116 Informant Mail och sharepoint. Då jag har varit på organisationen länge vet jag var jag ska hitta
117 den rätta informationen som jag eller mina kollegor söker.
118
- 119 Undersökare Spelar vilken typ av information som du vill förmedla roll när du väljer
120 kommunikationskanal?
- 121 Informant Ja det tror jag. Viss information lämpar sig till olika sorters information. Tror att på
122 något sätt får man ranka komplexitetsgraden av information och anpassa till rätt
123 kanal. Generell information i intranät och för min del email för officiell och generell
124 information och känslig kanske samtal eller face to face.
125
- 126 Undersökare Är det något som du har satt själv?
- 127 Informant Det är mer en princip. Man gör en rimlig bedömning på vad som ska förmedlas
128 genom vilka kanaler. Det blir ganska naturligt i flesta fallen. Händer ibland att man
129 väljer fel kanaler. Flesta fall löser det sig med logik och sund förnuft.
130

- 131 Undersökare Händer det ibland att du missar information som du skulle vilja ta del av?
132 Informant Absolut! När man är ute och reser är det lätt att glömma bort, Så kan det finnas
133 organisations meddelanden som man missar. I vissa fall kan det vara information
134 som är direkt kopplat till mig. Och det kan leda till konsekvenser och att jag får agera
135 på ett annorlunda sätt. Det finns vissa som sitter med telefonen under helgerna men
136 jag själv ligger lågt under helgen. Det är sällan att jag känner mig icke uppdaterad.
137
- 138 Undersökare Arbetar organisationen aktivt med att förbättra kommunikationskanalerna?
139 Informant Det tror jag att dom gör. Men det finns inget aktivt. Det bör arbetas på policier som
140 tydligare understryker hur information ska spridas. Det finns en massa aktiviteter
141 men frågan är om de är synkade till att uppnå ett gemensamt mål.
142
- 143 Undersökare Har du funderat över olika förbättringspotentialer?
144 Informant A det har jag definitivt gjort. Istället för att skicka mail ska man vara tydlig inom
145 projekt laget att denna typ av mötet skickar vi inga minnesanteckningar till exempel
146 de pulsmöten som jag har, därför jag ett excel ark med aktiviteter med vem som ska
147 göra det och till när. Sen flaggar jag det i rött eller grönt beroende på hur aktiviteten
148 ligger till. Det är ett bra verktyg som förberedelse inför nästa möte.
149
- 150 Undersökare De spridnings metoderna som du använder dig av i dina projektgrupper, är det något
151 som du delar med dig med andra PL inom organisationen?
152 Informant Absolut! Vi är en konstellation av PL som har lite gemensamt då vi driver olika
153 projekt men vi träffar var 14de dag där vi delar med erfarenheter och uppdaterar om
154 projekten samt diskuterar informationsspridningen. Här kan vi få feedback för att
155 förbättra informationsspridningen inom de olika projektgruppen.
156
- 157 Undersökare Vad tycker du om hur digitaliseringen har resulterat i en ökad tillgänglighet och
158 uppkoppling?
159 Informant Det har varit till det bättre. Det beror på personligheten man har. Hur pass
160 uppkopplad man klarar av att vara. Vissa måste vara ständigt uppkopplade och får
161 panik om de missar något. Och det passar de. För min del tittar jag då och då lite på
162 helgen men generellt sätt är det inte mycket trafik på helgen. Man stänger av vid
163 fredag 5/6 och sen tar man vid på söndag morgon. Jag försöker boka möten med
164 mig själv så jag inte lägger in saker på måndag morgon man har en period att gå
165 igenom allt som har hänt i specifikt olika tidszoner. Så betar man av det. Tycker
166 ändå att man kan jobba hemifrån eller remote att det är helt fantastiskt. På så vis
167 hittar en god WLB.
168
- 169 Undersökare På vardagar känner du att du kan lämna jobbet vis 17 och komma hem utan att ta
170 med jobbet hem?
171 Informant Nä det funkar inte. Där finns alltid något att göra. Slutar ibland senare. Och Börjar
172 tidigare. Händer alltid något dygnet runt. Man är alltid på spänn och går ner på 80
173 på kvällarna. Ligger kanske inte kolla kl 22 varje dag men brukar göra en check
174 innan jag går och lägger mig. Det har mycket att göra med tidszoner men finns
175 många inom samma tidszon som hanterar deras WLB på ett annorlunda sätt pga
176 familjer och har endast möjlighet att jobba resterande timmar på kvällarna. Det kan

- 177 också ha och göra med att mängden informationsflödet är så stort så glömmer man
178 vissa delar inför stora möten kvällen innan. Sorry jag måste ha denna informationen
179 innan imorgon kl 8. Det händer ibland också. Jag har inte problem med detta då det
180 händer mig med men sålänge det inte allt för stora arbetsuppgifter så kan jag lösa
181 det mesta av de sena förfrågningarna. Det är min personlighet kring mitt liv.
182
- 183 Undersökare Hur mycket tid lägger du att ta åt dig den informationen som kollegor skickar samt
184 den information som du skickar dina kollegor?
- 185 Informant Hela min tid. Det är det allt handlar om. Inhämta information, göra något med det
186 och sen skicka vidare.
187
- 188 Undersökare Upplever du att den konstanta tillgängligheten bidrar till att du distraheras från dina
189 arbetsuppgifter? (ex. Andra svarar på mail under möten)
- 190 Informant Aa det kan jag tycker är väldigt frustrerande och störande som kollega eller chef i
191 rummet att folk inte har "full attention" med den lilla tid man har tillsammans. Det
192 är respektlöst för den som håller i mötet samtidigt är det vissa fall att en person jobbar
193 med i olika projekt och då kan det komma "urgent" meddelanden som bör
194 prioriteras. Det vi brukar göra är en typ of code of conduct. Endast den personen
195 som presenterar får ha tekniska hjälpmedel. Det tillför en viss respekt men också att
196 man blir mer aktiv i mötet och kan komma med konstruktiva ideer och förslag.
197
- 198 Undersökare Känner du att det funkar?
- 199 Informant Ja i det flesta fallen tycker jag att det gör det.
200
- 201 Undersökare Händer det att du får samma information på olika ställen?
- 202 Informant Absolut!
203
- 204 Undersökare Hur påverkar det då synen på informationen?
- 205 Informant Man blir tveksam och ringer upp och kontrollerar vad det är som gäller. Det kan vara
206 att man hittar en typ av information på sharepoint och en annan på intranätet. Det
207 gäller att kolla på datumet av informationen för att säkerställa. Det kan vara att en
208 del av informationen har ändrats och sedan uppdaterats. Kan hända att en sida är
209 gammal och inte har ändrats efter organisationsstrukturen har ändrats.
210
- 211 Undersökare Upplever du att det händer att informationen som du förmedlar inte når fram?
- 212 Informant Absolut! Det händer ofta. Jag tror det handlar om bruset av informationen att folk är
213 mer belagda än bra. Det är också en sak vi tittar på. Beläggningen av personal för
214 olika aktiviteter. Man märker att en del är belagda 2 procent där 3 procent där och
215 då blir det hackigt tillslut. Då märker man att folk inte svarar på den informationen
216 man behöver eller missuppfattar.
217
- 218 Undersökare Tror du att kvaliteten på den interna kommunikationen hade blivit bättre om
219 mängden informationen minskar?
- 220 Informant Det tror jag. Det skulle göra så att kvaliteten av informationen blir bättre. Jag tror att
221 styra informationen är nyckeln. Genom att ha någon som vägleder och se till att rätt

222 information hamnar rätt. Det skulle bli av med mycket waste både internt och
223 externt.

Bilaga 6 – Transkibering IKEA

- 1 Informant It would be great if you guys took like 5 minutes to give me a little more
2 background about your study.
- 3 Undersökare There have been many studies about information overload and the issue
4 companies face related to it. Especially for larger companies. And there's been
5 several studies on how this affect companies. For example an issue that comes
6 along with the information overload is that it affect work life balance because of
7 stress and distractions. So what we are trying to do is to see if there is a
8 connection between information overload and the amount of information
9 systems that companies use. To give you a definition what we mean with
10 information system, it's not only the means of communications, for example
11 email and skype. That's two information systems in our definition and also
12 intranet and systems such as SAP and economic systems. So basically the tools
13 you use in your daily work life to gain the information you need to perform for
14 work. So did that give you a clearer picture on what we are trying to do here?
15
- 16 Undersökare But if you could if you could start with like describing what your role is and how
17 history what you studied and how you got to work at IKEA.
- 18 Informant I come from China about 11 years ago. I studied information and finance, before
19 I came to Sweden I worked in China for a couple of years. Due to family reason
20 I went to Sweden then I found IKEA and that is about 11 years ago. My picture
21 of IKEA is that I really work with communication that is the first year, I work
22 with communication. And the other ten years I worked with change management,
23 which is about having different methods for processes and getting people to
24 change and to translate into a more concrete that means communication and
25 engage with the stakeholders. I work with different projects, mainly with our IT
26 sometimes about purchasing processes. Right now I'm working with HR and
27 how they deal with personal Information.
28
- 29 Undersökare Ok that's great. Can you describe what a normal day when you come to office is?
30 How do you start your day?
- 31 Informant I start with email first. That's the best way for me to get an idea of what's
32 happening today. What issues I need to take care of. My job are most
33 international projects. So that means my colleagues sit around the world. That's
34 pretty much the majority of communication (email), to see issues and understand
35 situations. We have another small channel we can use, Skype chat, because
36 sometimes you want to have just a quick check with someone. So you can see if
37 the person is available. Sometimes, as a team, we need to care about each other.
38 Just a simple hello and how are you. So in that way the platform is very useful.
39 Just share some jokes and inspire each other. So kind of like a more informal
40 way of communication. I have colleagues from India for example so it's good to
41 be able to just say "how are you". Yeah it's pretty much my job. I would say you
42 should see five working days at least one meeting per day for me. Probably for

- 43 most people it would be two or three, depending on the role. But for me, at least,
44 I would say probably four of the five days I would have one or two Skype
45 meeting.
46
- 47 Undersökare Is there benefits of using the Skype meeting that you can work at a distance?
48 Instead of doing it face to face in a conference room.
- 49 Informant Oh because that is really we have to because for example most of the colleagues
50 in sit different countries. It's just impractical for us to meet face to face. Okay, so
51 we have some colleagues in the Netherlands, just talking about the current one,
52 and then even, sometimes people are traveling so it's really the quickest way to
53 connect, saving and cost and time. Because when the time everybody is busy you
54 can't find the time to talk face to face each day. You have to wait for very long.
55 So that is the first thing he depending on these subjects because most of the time
56 the meeting is more like a quick catch up. Where we are now wants to issues and
57 so on. And I think that's sufficient to use Skype. However what is come to
58 presenting for example what's different to project what he's about or a complex
59 topic and or you need people to ask questions to engage. I think the most effective
60 way would be face to face. That is very challenging especially when it is common
61 to project international project. Normally you start to reach the management
62 different stakeholder and it's impossible to have face to face meeting. Online
63 meetings is effective but then you lost the message. You don't know how they
64 react. You don't seem them. That's the downside of it.
65
- 66 Undersökare Have you thought about using some kind of conference calls where you can
67 actually see each other faces? Maybe that could solve the issue.
- 68 Informant I think that that's a very good question. First of all we should use more. Today,
69 if I look around the office it's not it's not super easy to find such a facility because
70 when you have a conference you need to have a TV. You need to have the right
71 speaker. And even though we are equipped like probably one facility with one to
72 two meeting room you have to fiddling around first. If you can't book the room
73 second you have to fiddling around to make it work and lots of hustle is not very
74 easy to motivate me to do it. And today I have a second thing is that I have come
75 to this job. Her job is fairly new. I think they have some small room like a little
76 single person you can sit in with a proper TV and easy camera. You just basically
77 go in, plug in. So it's quite convenient. That is that is possible to use the video.
78 My previous job. It's not easy to book. It's a hassle to fiddling around. Not easy
79 to motivate. Today we have some small more easy to use small rooms. It is also
80 about a little bit about mindset. Once you start it you look at your own face. You
81 don't know where to look. You need to get used to it. So this is also at the second
82 hurdle for people to use. Takes a bit of time to get used to it.
- 83 Informant When you talk without showing your face. Something you can do is "hide". I
84 don't mean you can't hide, but you feel comfortable. Suddenly when people see
85 your face – For many people they don't feel very comfortable.
- 86 Informant Also however I would say that the thing you're missing out on is for example
87 facial expressions and gesture with your hands. I would say that those kind of
88 expressions kind of tells a bit, you know between the lines what the person are
89 saying.
- 90 Informant You can't catch that as well, but I would say looking into the future I think the
91 face to face comforts you can see each other. I think that is really effective for
92 good because it's to connect to people. That's what we're lacking today.

- 93
- 94 Undersökare So you say that you use Skype to connect your conference and to better planning
- 95 projects besides that. How do you generally spread information? How do you
- 96 normally spread information within the project group except for Skype?
- 97 Informant How do I spread the information you to your project members or the project
- 98 team? Maybe I can give you a concrete example. So when it comes to the project
- 99 a typical size it could be like a 20 you know or 10 like that they can be sitting in
- 100 some Swedish or in some international. We normally use if most of us don't meet
- 101 or work in the same location. We probably like a once a week we would have
- 102 the project update. That's what we know what's going on. At least once a week
- 103 for the project members. Probably some of the management team like a PMO
- 104 project management team would have more meetings. So that is the frequency
- 105 and what is come to the receiver if I say the project is about implementing a
- 106 system and then the receivers could be sitting around the world. How we reach
- 107 them. We typically we call it change management that is about let's say this is
- 108 about a very heavy system. It's not a super complex it's not a very heavy. What
- 109 would you is that I take it for example for example right now the program we're
- 110 doing we are kind of covering seven thousand seven hundred people as a
- 111 receiver. Yes that's pretty largest group and then probably about 60 70 percent
- 112 of them are co-workers and they are fairly using the system in the future in a mild
- 113 way. So we don't need to have a lot of trading and so on. What we inform them
- 114 is going to be when you told them about six months in advance before we roll
- 115 out the system. Give a quick awareness. What is it about the channel would be.
- 116 We use web site because everybody can quickly see that it's quite increased
- 117 visibility but many of them don't read a Web site and we will still use some
- 118 management like e mails and small team meetings to give them a quick update
- 119 on what's going on. And also these target group they sit in different countries
- 120 they normally have a big office meeting we will use some time slot there to
- 121 introduce that's pretty much how we do it. And then about two months three
- 122 months in advance because you can't be too early they will forget two to three
- 123 months have some online meetings as this sort of training or emails or my-
- 124 learning, sort of a learning system gave them the information. That's pretty much
- 125 how we do it.
- 126
- 127 Undersökare So you mentioned the web site as a way to spread information. Is that how that
- 128 organization that general is spread you know updates within the company like
- 129 General information on what's going on at IKEA or how do you spread general
- 130 information?
- 131 Informant I would say do you mean whether the web site is a general tool to spread
- 132 information? I would say yes. For example in China you need some good
- 133 supplier you do some practice saving you know cost and so on. Yeah you would
- 134 publish on IKEA home but that is part of information you don't expect me in
- 135 Sweden to remember it. Sort of "if I like I can get inspired" but if I don't read it
- 136 it's OK. These kind of thing they use the Web. For example, We suddenly got
- 137 spammed by some virus on our email. What will happen is that first we will get
- 138 an mail with a very short clarify what's happening. What shall we do? Go to the
- 139 Web site if you want more information. at the meantime on IKEA home, IKEA
- 140 home is our internal Web site, on the top of the section we'll publish on this with
- 141 a clearer information. What is happening and so on. So that is how kind of where
- 142 this kind of information will be informed. Yeah. And sometime if it is super

- 143 urgent for example like GDPR this is a critical topic how we had a private
144 information and these means up to the team leader or team manager level. They
145 have extra e-mail or meetings to clarify. This is just some example really
146 depending on the information. Yes. But I would say if something is so critical.
147 We would not only publish on the home as a single source because we know
148 people are not always checking the Web site very often, you know some people
149 are travelling and so on.
150
- 151 Undersökare So that's the general and news that you mentioned that are mostly on the Web
152 sites. Would you say that you'd normally read it and keeps it keep yourself up to
153 date to that kind of information.
- 154 Informant I would say I will open the web site every day because I need looking for tools
155 materials since I work with communication. And if I spent time to read a whole
156 Web site that is not every day. I would say probably every third day or if
157 something pops up. But that is for me as an individual, it doesn't represent
158 everybody. And I think for a co-worker who does not work with communication
159 they probably look at less. One of the interesting thing is that we also recently
160 launched a news app in which we can see on the mobile. I think maybe some
161 people will start to pick up. It's very good but I think many people do have to get
162 used to it. Even I haven't checked it but whenever I have a chance, I think it's a
163 very good way to keep informed about what's happening.
164
- 165 Undersökare Would you say that idea have any general guidelines or policies on how you are
166 supposed to share information. For example do you have any guidelines on how
167 you share classified information and how you share just normal projects
168 information? For example when it comes to the general communication, how you
169 communicate to a Co-worker?
- 170 Informant We have a guidelines which is very good. It's called a clear and simple. It's really
171 connected with how we at IKEA use our culture and value how we communicate.
172 It's about more humble more personal with simple so that we have a clear
173 guideline. We also have "see it, say it visually". Try to use you know a guideline
174 about how to say things in a visual way to help people understand. Quick and
175 easy. So that we do. And also one where it comes to the external communication,
176 for example supplier communication, we have guidelines and policies we have.
177 We have a proper PR office to help us to handle difficult or special questions like
178 how we should communicate. And also we have a code of conduct even though
179 it's about employee. Our commitment towards company but is also about how
180 we should communicate. So I think in that sense we have yeah. But if you ask
181 for example how you could classify top information. We don't have a visible
182 guidelines like that. But I would say all the organizations have internal
183 communication people and we are the filter. The first the gate, to secure, it goes
184 through the right channel.
185
- 186 Undersökare Would you say that the organization is actively trying to improve the flow of
187 information on how you communicate? And the information channels you use?
188 There's two organizations that merged into one. So they had a meeting on how
189 they should structure or improve their Means of computations. So one way they
190 so to do that was to try at all costs to avoid mass email. So that was like. A way
191 that they are trying to figure out how to avoid mass e-mailing.

- 192 Informant We this thing called digital workspace organization and a team that works on
193 that. And also this news app developed that I think catch the moment of what is
194 really going on and I think that was needed. So that I would judge as actively.
195 But nobody say "let's cut down on emails", because that won't work. At my
196 previous job as a communication person we list down our meeting structure and
197 how we communicate. Quite often that was our focus. How could we increase
198 the result by communicate more effectively. So I think both good and still a lot
199 of things we haven't done.
200
- 201 Undersökare If you were to start like a task force today and you were assigned to improve the
202 means of communication with IKEA or to change something with how you
203 communicate within the organization would you? Do you have any specific thing
204 that you would change or would like to change?
- 205 Informant It's like a train station. It's so many trains incoming and outgoing. We really have
206 to be aware, even fighting for you know working as a communication tool to get
207 messages through. So that is I can't change. That's the nature of this. But if I
208 narrowed down one of the smaller topics or interesting area which I see the need
209 is that to become great. It's like a typical international team. No matter if it's a
210 project or a function. We often need to discuss how we work. And this you can't
211 have a conference call because not everybody's available. And the moment when
212 you need an idea to organize a meeting it's impossible. And then today we have
213 a Yammer but Yammer has not been well used. Yammer is sort of a chatting
214 group. I think there are a lot of good things but also people don't log into Yammer
215 separately to look for answers. It's not part of our habit and it's not easy to get
216 instant answers. So what we need is a really collaborative communication
217 platform without separate logins. It's just writing - people are there. And they
218 don't have to actively answer questions, it should be just like a meeting place.
219 And if somebody happen to be there they can answer your question. For example
220 if I have a spontaneous or quick question how have we done with a union across
221 26 countries? Now imagine I send emails to 26 countries. They have to either
222 update an Excel or they email me back. This is a lot of discussion but if I quickly
223 pop into this forum or digital workplace and they don't need to answer email they
224 will be quick and save energy and be more efficient. There I see a need we can
225 improve. Because the more we work internationally the better we need to be at
226 collaborate instantly. Without this it means we have to delay. Arrange meetings,
227 complicated discussion. Or we have to bundle the task together in one email to
228 be able to get a more consolidated answers. But that's neither efficient.
229
- 230 Undersökare I'm going to change the subject a little bit. We talked a little bit on how
231 digitalization has changed the way we work in a way of availability and
232 connectivity. For example you mentioned you can Skype with their colleagues
233 across the world. How would you say that the increased connection has impacted
234 your work life balance? So for example let's say you always have your work
235 phone with you. Would you say that that affects your work life balance?
- 236 Informant Not for me. I think this is because I'm not a high level busy managers. I don't
237 have tons of meetings and emails. I still can manage consciously. So it's not a
238 big impact. And one of the thing I can share with you is that in my previous team
239 we have using a small interesting app and because of our team are sitting in eight
240 different countries 33 people we are lacking of team spirit but with this app we
241 start to share either a fun picture for example before the weekend comes or you

- 242 know I'm stuck in this meeting or some fun thing. This is an app that everybody
243 could like, comment, adding all. Even though I sometimes got off work five
244 o'clock I got it. But click on that. Get a laugh get some inspiration. So it doesn't
245 stress me. Actually it's brings more closeness. So I think this is something
246 interesting. That is actually good but not yet causing more stress. In fact I think
247 mobile phone could bring a lot of things for today. If you have a mobile phone
248 you can read, use easier and maybe that would also enable the training and the
249 learning in the future much more quick and effective to the point where people
250 need. Rather than waiting for the computer or go to a learning space. That this
251 could motivate to learn something.
252
- 253 Undersökare So you wouldn't say that you have to bring work home with you unless you do it
254 by choice?
- 255 Informant Yeah. And also another thing is I commute I live close to I live close to Lund
256 and then commute to Älmhult every day. That's a three and a half hours journey.
257 We need a mobile and a computer to be wireless working. But I can imagine it
258 could be quite stressful for some people. You know bing bing bing all the time
259 with the emails. But for me I can still try to control them.
260
- 261 Undersökare Would say that maybe it has something to do with the role you have within the
262 company?
- 263 Informant Yeah.
264
- 265 Undersökare All right. Would you say that always having a mobile phone affects your work
266 in a way that it can be distracted? For example you sitting in the meeting and you
267 still get mail on the phone while in your meeting would you say?
- 268 Informant Yes. But if you talk about that I would just say I was inspired by the video
269 because if I go into a meeting I do respect people I don't make my phone even
270 visible on the top of the table. I would silent it. I would close my laptop. I'm not
271 saying I can do it. You know all the time. But I'm trying to do that because you
272 found there. I might just give 100 percent. Otherwise I don't need to join this
273 meeting. Yeah. And I think this is needed because so many people today just
274 have opened their laptop even just constantly. It's like a touching you know even
275 though there is no more email coming up. You just feel like you're after one
276 minute you need to touch it. I think in general I wouldn't say there's no
277 distraction. Yes there is a distraction but also I believe that it is we as a human
278 that we respect people. And we make it being silent and not visible.
279
- 280 Undersökare Would you say that it's a question of generation? With the respect you mentioned.
281 Would you say that the younger generation lack this kind of respect and the older
282 generation has more of it? Or would you say that it's more of a person to person
283 thing?
- 284 Informant It's very hard because I haven't worked with 22 if that's your kind of generation.
285 I have not. So I think I shouldn't judge them. But in general I think these
286 generations they probably get used to more about mobile. There will be more
287 easy to just you know look at it. But for the people I've seen so far most of them.
288 I work with probably 30 up to 55 fairly to say not many people constantly touch
289 their mobile but open their laptop. It's quite often you go into the meeting and
290 they open their laptop.
291

- 292 Undersökare Would you say that you experience that information that you try to communicate
293 to your colleagues doesn't always reach the targeted user? For example that
294 people don't read the emails that you sent them or haven't read up on the news
295 that they're supposed to?
- 296 Informant I think you I would say for my project within the project. We have typical the
297 size between 10 to 20. And I think people read it. And people read it because we
298 work very closely and I'm very clear with the messages so they read it. For
299 example if we reach even further outside of the project what is come to our target
300 group office system. For example co-workers for example managers there may
301 be hard to reach them simply because if their work with lot of daily business is
302 to have so many emails. If they don't know if they don't know the project that
303 much they could simply delete it or "read it later", then that forget it. Okay. So I
304 would say no matter if its email or other. When it comes to the project
305 communication we have to make a huge effort to get people's attention. It's not
306 people's fault because simply that they have received so e-mails.
307
- 308 Undersökare Would you say that way to fix this is to personalize information so instead of
309 giving out tons of information to the broad company you try to target specific
310 groups with information?
- 311 Informant Yeah I think that is where the answer lies. Whoever creating this content that we
312 first really need to know where our target group what they are struggling every
313 day. And we keep our message as short but effective. It's not about a simple
314 email. It's about relevant short. The challenge is that when you dealing with the
315 scale of 1000 2000 this kind of email which means they share your emails with
316 their share your communication package. How could you make it relevant to
317 individual level? That's very hard but you can make a fairly relevant but not very
318 individual. And different people working with different priority. Even you have
319 the most relevant content. The best content. But if there's not on their priority
320 they probably would have made it. So I'm not sure you can find the medicine to
321 solve this challenge.
- 322 Informant You know you would say that it's hard to find the interests of the target group
323 how to..? (Audio playback disconnected) - Really what if I say maybe this is not
324 correct but this is my firm. It's like the whole society. You want to make the
325 whole society. How could we have much efficient information? There were so
326 many elements to control that. But if I would say at IKEA I would say to keep it
327 sharp and simple that it would be a general cure for. So that we could solve some
328 of the emails or some of the communication.
329
- 330 Undersökare Would you say that your experience sometimes the for example you're in the
331 meeting and they bring up something, some information that you wish you knew
332 before the meeting. But you haven't seen that kind of information before the
333 meeting?
- 334 Informant For me, no not very often.
335
- 336 Undersökare Okay. And do you experience that with colleagues?
- 337 Informant I think so. Yes definitely. It happens to me but it's not like I would say it's not
338 like 50 60
- 339 Informant 70 percent kind of a feeling like 10 20 percent I think to be fair.
340

- 341 Undersökare What would you say would be the reason for that? What would the reason be that
342 you misinformation sometimes?
- 343 Informant For example like this. What happened is like yesterday during the lunch I
344 checked with my colleague have lunch together we talk about specific topic.
345 What is the issue? So out of curiosity. What's the problem that I try to
346 understand? So after the lunch we have a project update meeting and then they
347 talk about this topic. So if I don't talk during the lunch with my colleagues I
348 probably didn't know the background. I will have a lot of confusion. So that's
349 happened like yesterday and however this topic is not closely connected to my
350 work in terms on my role in the project. So people do not me to inform me
351 because I don't need to work on that. They are working on that. Now it's coming
352 to the point they can't solve. They need my help. So they start to involve me. So
353 I think it's a very natural that they do need to tell me at the beginning but later on
354 things happen. You know typically involve communication. So this is a simple
355 case like that. Sometimes people forget. I mean everybody have different
356 priorities. They forget to inform me. Yes. That's happened. Sometimes I feel
357 frustrated why people just don't tell me in advance. It also happens. But most of
358 the time I think quite calm because these people don't tell me. It is not. Leave or
359 die. I mean it's OK.
360
- 361 Undersökare If you this might be a tricky question but if you would estimate a number and
362 how many information systems would you say that you work with on a weekly
363 basis?
- 364 Informant I think this is for me as a communication person. I have an IKEA home as a Web
365 site. I have e Bill I have this online conference call. This is a weekly basis. I go
366 to project place which is a common place. These is at least 10 times a week or
367 something like a place where you collect documents and put documents and
368 share. This is probably the four main thing. I deal with on a weekly basis.
369
- 370 Undersökare Would you say that would you say that you believe that information overload is
371 an issue today?
- 372 Informant Yes definitely.
373
- 374 Undersökare Could you elaborate a little bit on why do you believe so? What do you believe
375 is the main cause?
- 376 Informant I think one thing is that I quite often hear and see colleagues say that "I need to
377 catch up on my emails!" Especially after the holidays and you can't also see their
378 emails. Sometimes they share a screen it's like you know two hundred unread
379 one hundred unread and I would have an interesting question I don't know
380 whether you would get this answer for IKEA, on average, every manager, how
381 many emails they receive. Average co-worker: how many emails they received.
382 If you can get these questions I would be happy to get this answer as well. So I
383 think it's from what I see and hear people have quite often so many emails. It's
384 overloaded.
385
- 386 Undersökare Would you say that you sometimes struggle to find all the information you're
387 looking for?
- 388 Informant Oh yes. I can take it example at IKEA home. The company internal website. We
389 have been you know keep upgrading and keep improving. That's should be
390 recognized. However it is due when you want to find some documents, if you

- 391 search it's not easy to instantly get the result. And that's actually part of the reason
392 is that while we don't often have a common way of working or common sort of
393 this consciousness. You can't document you don't have the conscious to come
394 and share in a structured way. So that is one thing. The. IKEA is exciting like a
395 pot different organization different area. They have a lot of new things
396 happening. So it's not always easy to quick get a search result to get information.
397
- 398 Undersökare So maybe a solution that would be a more effective search engine on the Web
399 site?
- 400 Informant Yes more effective search. Yeah. And also I think if I have reached if I have a
401 little bit of vision about the future outlook, email how it would look like. It will
402 not look like today where you have on the left side you have the quantity on the
403 right side. You have to read an email panel. I imagine there is in the future like a
404 dashboard. Every day you come to the office, you open this there's your own
405 working dashboard. Which is quite often we have realized today for many
406 business people because we are implementing different system like the previous
407 project about from purchasers to have a whole dashboard where is my suppliers,
408 how many quotation, what I need today. So sort of a combination of all the
409 system tools, email, outlook with privates for example with the call a private
410 phone conversations. It's a simple dashboard for you. That is my vision of how
411 the future would work like and if I'd be more ridiculous. You come to office and
412 have this Siri or whatever, and then you say good morning Google and Google
413 will tell you that Sarah in the past week your top to do list which repetitively you
414 haven't finished is this and this. And you said you need to do this and this is sort
415 of a reminder. So instead of I have to check my to-do list Siri or Google have
416 jumped out. And also when I open my computer it's a clear simple dashboard
417 with inspiring information. What I want to learn to do to try and also a reminder
418 about certain things and maybe in the part of the middle they also filter the
419 sender, the priorities and keywords to pump me with the information, that's what
420 technology can solve.
421
- 422 Undersökare So if you were to use AI?
- 423 Informant Oh yes. I can't wait for AI, I'm an AI fan. I know nothing about AI. But I'm an
424 AI fan.
425
- 426 Undersökare Really great answer I must say, really fascinating. To see how your vision for the
427 future
- 428 Informant Oh don't laugh at me. But I'm a vision person. And also I believe information is
429 connected with the leadership. Today part of the leadership is related to
430 information, because you are the one with the information. But in the future the
431 information will be even more available to everyone. And maybe someday our
432 manager would be half robot. And also we need this sort of strategic leader. We
433 do not need managers. I have a lot of vision what is come to how we work. But
434 information will be part of transforming how we lead people, how company
435 works. It's more than just email and information because without information is
436 like living without air, we cannot organize. We cannot work. So I think you
437 tackle on something which is very meaningful, complex but meaningful as well.
- 438 Informant You know we found those very complicated. So the subject is we have something
439 to talk with the people that work with information and have these struggles in
440 their life. So we really appreciate you taking the time to participate.

- 441 Informant I really enjoyed this interview. You're very good at asking questions, listening
442 and anchor your questions. So thank you. At the beginning I was worried about
443 the PR and so on but here seems the questions are very general very safe and.
444 You just ask me more on email because I want to help you guys.
445
- 446 Undersökare Thank you.
- 447 Informant Yes. So very interesting topic.
- 448 Informant Like I don't know where you are. I told my friend Yong who introduced you to
449 me that I also know a colleague. His name is. I forgot. He worked with our IKEA
450 communication channel. He is the overall. So and also I recommend you what
451 we have talked today is purely from a normal communication perspective
452 information. What is a really big area to tackle. Is the distance information. And
453 I tell any example in IKEA for example the supply purchasing is a very big.
454 Business structure in terms of IKEA. We have product design we call the range
455 and then supply. These are the top two. And if I focus these top to one of them
456 quote supply and the general of the co-worker we're talking about at least using
457 from the Daily Registering their time keeping emails different business tools
458 we're talking about probably 20 to 25 to even 30 different systems. They're using
459 some tools. So if you want to dig into more in the future you can also tackle that.
460 We have IP architecting you have much more fact based information. And there
461 are definitely our co-worker are overwhelmed and also double entry information
462 because we have so many different system and a system I call make like lasagna
463 because the system we have introduced from the 80s and 90s combined with
464 today overall, just for one of them is called Business Solution area. This you
465 should familiar with. We're dealing with over 200 different system the in the
466 whole supply chain. Now imagine the complexity of a new integration so called
467 worker absolutely suffer from information not over overload but also double
468 entry.
469
- 470 Undersökare That's really interesting to hear. Thank you for your time.

8.0 Referenser

- Albinsson G., & Arnesson K. (2018): Kommunala chefers kommunikation via digitala verktyg–betydelse för arbetssituation och chefskap. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 24(3-4), 26-44.
- Altmann, E. M., Trafton, J. G., & Hambrick, D. Z. (2014). Momentary interruptions can derail the train of thought. *Journal of Experimental Psychology: General*, 143(1), 215-226.
- Andréasson E. (2015): Digitalisering i den offentliga förvaltningen: IT, värden och legitimitet. Doktorsavhandling, Linköping University. Linköping: Linköpings universitet.
- Arbetsmiljöverket (2015): Digital arbetsmiljö. Rapport 2015:17. Stockholm: Arbetsmiljöverket
- Avolio B. J., Kahai S. & Dodge G. E. (2000): E-leadership: Implications for theory, research, and practice. *Leadership Quarterly*, 11, 615–668.
- Bawden D. (2001): Information and digital literacies: a review of concepts. *Journal of documentation*, 57(2), 218-259.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2001). *Principles of biomedical ethics*. Oxford University Press, USA.
- Bowker C., Star L. S., Turner W. & Gasser L. (1997): *Social science, technical systems, and cooperative work: Beyond the great divide*. Hove: Psychology Press.
- Chan S. U. (2001): The use of graphs as decision aids in relation to information overload and managerial decision quality. *Journal of Information Science*, 27, 417-425.
- Chewning Jr, E. G. & Harrell A. M. (1990): The effect of information load on decision makers' cue utilization levels and decision quality in a financial distress decision task. *Accounting, Organizations and Society*, 15(6), 527-542.
- Coker B. L. (2011): Freedom to surf: The positive effects of workplace internet leisure browsing. *New Technology, Work and Employment* 26(3) 238-247.
- Dahlbom B. & Ljungberg F. (1998): Mobile Informatics. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 10(1&2): 228-229.
- Edmunds A. & Morris A. (2000): The problems of information overload in business organizations: A review on the literature. *International Journal of information Management* 20.
- Eppler M. J. & Mengis J. (2010): The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *The information society*, 20(5), 325-344.
- Eurofound (2017): Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update), Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Försäkringskassan (2016): Sjukfrånvarons utveckling 2016, Socialförsäkringsrapport 2016:7. Stockholm: Försäkringskassan Analys och Prognos.
- Hansdotter Å. (2014): Stigmatisering och psykisk ohälsa. *Vetenskap & Hälsa*
Tillgänglig: <http://www.vetenskaphalsa.se/stigmatisering-och-psykisk-ohalsa/> [2019-05-03]
- Hemp P. (2009): Death by information overload. *Harvard business review*, 87(9), 82-9.
- Jacobsen D. M. (2002): Building Different Bridges Two: A Case Study of Transformative Professional Development for Student Learning With Technology. Paper presented at AERA 2002: Validity and Value in Educational Research, the 83rd Annual Meeting of the American Educational Research Association, New Orleans, LA: April 1 - 5.

- Karl K. A. & Peluchette J. V. (2011): "Friending" professors, parents and bosses: A facebook connection conundrum. *Journal of Education for Business* 86(4) 214–222.
- Karlsson T. (2017): *New Public Management. Ett nyliberalt 90-talsfenomen*. Lund: Studentlitteratur.
- Li S. & Lin B. (2006): *Decision Support Systems* 42(3) 1641-1656.
- MacDonald J., Bath P. & Booth A. (2011): Information overload and information poverty: challenges for healthcare services managers? *Journal of Documentation*, Vol. 67 Issue: 2, pp.238-263
- Newell S., Robertson M., Scarbrough H. & Swan J. (2009): *Managing Knowledge Work and Innovation* (Palgrave Macmillan, Basingstoke, UK).
- Oates B. (2005): *Researching Information Systems and Computing*, Sage Publications Ltd.
- O'Brien J. & Marakas G. (2006): *Management Information systems*. New York: McGraw-Hill.
- Owen A.B. (1992): Orthogonal arrays for computer experiments, integration and visualization. *Statistica Sinica*, 439-452.
- Przybylksi A. K., Murayama K., Dehaan C. R. & Gladwell V. (2013). Motivational, emotional and behavioral correlates of fear of missing out. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1841-1848.
- Regeringens skrivelse (2017/18:47): Hur Sverige blir bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter - en skrivelse om politikens inriktning. Regeringen: Näringsdepartementet.
- Rosengren C. & Ottosson M. (2016): Employee monitoring in a digital context. In Daniels J., Gregory K. & McMillan Cottom T. (eds): *Digital Sociologies*. 181-194. Bristol. Policy Press.
- Rutkowski A.F. & Saunders C.S. (2010): Growing pains with information overload. *Computer*, 6, 94–96.
- Sandblad B., Gullikse J., Lantz A., Walldius Å. & Åborg C. (2018): *Digitaliseringen och arbetsmiljön*. Lund: Studentlitteratur.
- Sarker S., Xiao X. & Ahuja M. (2012): Managing Employees' Use of Mobile Technologies to Minimize Work-Life Balance Impacts. *MIS Quarterly Executive*, 11(4): 154-155.
- Sayah S. (2013): Managing work-life boundaries with information and communication technologies: The case of independent contractors. *New Technology, Work and Employment*. 28(3) 179–196.
- Schick A. G., Gordon L. A. & Haka S. (1990): Information overload: A temporal approach. *Accounting, Organizations and Society*, 15(3), 199-220.
- Schneider B. (1987): The people make the place. *Personnel psychology*, 40(3), 437-453.
- Sjöqvist E. (2011): *Gränslös kommunikation – val av media i organisationen*. Forskningsrapport Högskolan Gotland. Visby: Högskolan Gotland.
- Tona O. & Carlsson S. A. (2013): The Organizing Vision Of Mobile Business Intelligence. ECIS 2013 Completed Research. Paper 114: 11.
- Tushman M. L. & Nadler D. A. (1978): Information processing as an integrating concept in organizational design. *Academy of management review*, 3(3), 613-624.
- Udemy (2018): *Udemy In Depth: 2018 Workplace Distraction Report*. Udemy
- Veckans Affärer (2017). Sveriges största företag 2017 efter antal anställda. *Bonnier Business Media Sweden AB*. Tillgänglig: <https://www.va.se/nyheter/2017/12/04/va500-sveriges-storsta-foretag-2017-efter-antal-anstallda/> [2019-04-23]
- Van Zoonen W. & Rice R. E. (2017): Paradoxical implications of personal social media use for work. *New Technology Work*. 32(3)228-246.
- Vetenskapsrådet, S. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Vollmann T. E. (1991): Cutting the Gordian knot of misguided performance measurement. *Industrial Management & Data Systems*, 91(1), 24-26.