



# LUNDS UNIVERSITET

## Ekonomihögskolan

*Institutionen för informatik*

---

# Kommunicera smartare genom att kommunicera mindre

En studie om datormedierade kommunikationstekniker och  
dess effekter på den interna kommunikationen

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informationssystem

Författare:     Josefin Boström  
                  Metanat Mansouri  
                  Ebba Rantzén

Handledare:    **Markus Lahtinen**

Rättande lärare: Nicklas Holmberg, Umberto Fiaccadori

# Kommunicera smartare genom att kommunicera mindre - en studie om datormedierade kommunikationstekniker och dess effekter på den interna kommunikationen

ENGELSK TITEL: Communicate smarter by communicating less – a study about computer-mediated communication tools and its impact on the internal communication

FÖRFATTARE: Boström, Mansouri och Rantzen

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Christina Keller, Professor

FRAMLAGD: maj, 2020

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 95

NYCKELORD: datormedierad kommunikation, kommunikation, intern kommunikation, kommunikationskanaler, kommunikationstekniker

SAMMANFATTNING (MAX. 200 ORD):

Det finns olika sätt att kommunicera på och beroende på vem man frågar så kan valet av teknik variera. En stor del av vår kommunikation sker fysiskt, men allt fler företag har under de senaste decennierna börjat använda sig av datormedierade kommunikationstekniker. Idag är dessa väl etablerade i den interna kommunikationen och har bland annat förbättrat och förenklat sätten man utbyter meningar och information på. E-mail och intranät är två exempel på kommunikationstekniker som är förknippade med ett företags interna kommunikation. Men är datormedierade kommunikationstekniker lämpliga på en arbetsplats? Resultatet av denna studie menar att datormedierade kommunikationstekniker har både en positiv och

negativ inverkan på den interna kommunikationen. För att undvika att kommunicera i onödan handlar det om att välja rätt kanal, beroende på vilket syfte man har och vad som ska förmedlas. En viktig del handlar även om att företaget anpassar användningen av datormedierade kommunikationstekniker så att det passar just deras organisation.

## Innehåll

1	Introduktion.....	8
1.1	Problemområde.....	9
1.2	Forskningsfråga.....	9
1.3	Syfte.....	9
1.4	Avgränsningar.....	10
2	Litteraturgenomgång.....	11
2.1	Kommunikation.....	11
2.1.1	Bakgrund.....	11
2.1.2	Shannon och Weavers kommunikationsmodell.....	12
2.1.3	Andersson och Furbergs modell över en talsituation.....	13
2.1.4	Sammanfattning.....	14
2.2	Datormedierad kommunikation.....	15
2.2.1	Bakgrund.....	15
2.2.2	Datormedierad kommunikation på arbetsplatsen.....	15
2.2.3	Datormedierad kommunikation vid samarbeten.....	16
2.2.4	Negativ inverkan.....	16
2.2.5	Datormedierad kommunikation vid undervisning.....	17
2.2.6	Datormedierade kommunikationskanaler.....	17
2.2.7	Social Identity Model of Deindividuation Effect.....	18
2.2.8	Social Information Processing Theory.....	18
2.2.9	Sammanfattning.....	19
2.3	Kommunikationskanaler.....	20
2.3.1	Media Richness Theory.....	20
2.3.2	E-mail.....	21
2.3.3	Intranät.....	22
2.3.4	Sammanfattning.....	23
2.4	Intern kommunikation.....	24
2.4.1	Sammanfattning.....	25
2.5	Litteratursammanfattning.....	26
3	Metod.....	27

---

3.1	Metodval.....	27
3.2	Datainsamling .....	27
3.3	Val av respondenter .....	27
3.4	Respondenter.....	28
3.5	Intervjuguide .....	29
3.6	Anonymitet och etiska aspekter .....	32
3.7	Validitet och reliabilitet .....	32
3.8	Bearbetning av data .....	33
4	Empiri.....	34
4.1	Identifierade fördelar med datormedierad kommunikation .....	34
4.2	Identifierade utmaningar med datormedierade kommunikation.....	35
4.2.1	Överföring av kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck.....	35
4.2.2	Olika kommunikationskanaler.....	36
4.3	Utmaningar med intern kommunikation .....	37
4.3.1	Informationsöverföringen .....	37
4.3.2	Missförstånd .....	38
4.3.3	Tekniska problem.....	39
4.4	Fysisk kommunikation .....	39
4.5	Identifierade utmaningar med datormedierade kommunikationskanaler .....	40
4.5.1	E-mail.....	41
4.5.2	Intranät .....	41
4.6	Identifierade förbättringsmöjligheter.....	43
5	Analys.....	44
5.1	Identifierade förbättringsmöjligheter med datormedierad kommunikation .....	44
5.2	Utmaningar med datormedierad kommunikation .....	45
5.2.1	Informationsöverföring.....	45
5.2.2	Exkludering av personer .....	46
5.2.3	Överföringen av kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck.....	46
5.3	Skillnader mellan datormedierad och fysisk kommunikation.....	47
5.4	E-mail som datormedierad kommunikationskanal .....	48
5.5	Intranät som datormedierad kommunikationskanal.....	49
5.6	Övrig utmaning .....	50
5.6.1	Anpassning till ny kommunikationskanal .....	50

---

6. Diskussion .....	51
6.1 Datormedierade kommunikationsteknikers effekter på intern kommunikation .....	51
6.1.1 Positiv inverkan på intern kommunikation.....	51
6.1.2 Negativ inverkan på intern kommunikation.....	52
6.2 E-mail .....	53
6.3 Intranät.....	54
6.4 Skillnader mellan datormedierad och fysisk kommunikation.....	55
7. Slutsats .....	57
8. Bilagor .....	60
8.1 Intervjufrågor .....	60
8.2 Transkribering .....	61
9. Referenser.....	91

## Figurer

Figur 1: Shannon och Weavers kommunikationsmodell .....	12
Figur 2: Andersson och Furbergs modell över en talsituation.....	14
Figur 3: Social Identity Model of Deindividuation Effect .....	18
Figur 4 Media Richness Theory .....	20
Figur 5: <u>Relaterade begränsningar och möjligheter till intranät</u> .....	23

## Tabeller

<b>Tabell 1:</b> <u>Fördelar och nackdelar med datormedierad kommunikation</u> .....	19
<b>Tabell 2:</b> <u>Litteratursammanfattning</u> .....	26
<b>Tabell 3:</b> Respondenter .....	28
<b>Tabell 4:</b> Intervjuguide.....	29

# 1 Introduktion

Om du hade fått en fråga om vad som kännetecknar kommunikation, vad hade du svarat då? Inom forskning beskrivs begreppet kommunikation som en form av meningsutbyte och informationsöverföring, men kan även ses som ett verktyg som används med avsikt att påverka någon i en viss riktning (Dolphin, 2007; Andersson & Furberg, 1984). Trots att det redan finns en formell förklaring av begreppet har de flesta personer sin egen uppfattning om vad kommunikation är och hur den kan användas på bästa sätt.

Eftersom individer vanligtvis skapar sina egna uppfattningar betyder det att synen på kommunikation är individuell, men även deras inställning till användningen av den (Braf, 2014). En andel kan föredra att kommunicera med hjälp av kommunikationskanaler såsom e-mail eller videosamtal, medan en annan del föredrar att föra fysiska dialoger. Det här kan innebära att det i vissa situationer uppstår utmaningar hos oliktankande, men att det även kan förena individer som tycker lika.

Ett exempel på en situation där metoden man väljer att kommunicera på spelar en väsentlig roll är på arbetsplatsen (Farrant, 2003). Kommunikationen som sker inom ett företag mellan chefer och dess anställda kallas för intern kommunikation. Denna typ av kommunikation är betydelsefull för att inkludera de anställda, men även för att skapa en god arbetsmiljö och plats för utveckling. Upplever anställda att den interna kommunikationen inte är effektiv kan deras arbete riskera att bli odugligt och därmed påverka företaget negativt (Farrant, 2003).

Ett fall som presenterar vilken avgörande roll den interna kommunikationen har på ett företag är Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). På grund av en kommunikationsmiss som skedde internt så gav MSB felaktig information gällande ett högre pris än tidigare på helikoptrar, inför eventuella skogsbränder. Som ett resultat av de nya villkoren krävde justitiedepartementet en ny upphandling för att undvika olagliga aktiviteter. Dock insåg MSB sitt misstag och förklarade att det gamla priset skulle gälla. MSBs kommunikationsdirektör Morgan Olofsson förklarade att detta missförstånd berodde på en kommunikationsmiss internt som lett till att flera olika tjänstemän spridit felaktig information (Pettersson, 2019).

Eftersom det i många fall förekommer utmaningar med den interna kommunikationen försöker man ständigt hitta nya sätt att kommunicera på. Som ett resultat av detta har datormedierad kommunikation under det senaste årtiondet blivit en del av företags infrastruktur, vilket har påverkat informationsflödet mellan företaget, dess anställda och kunder (Ean, 2010). Med hjälp av datormedierade kommunikationstekniker kan man exempelvis via e-mail och intranät enklare nå ut till en bredare publik än vad som skulle vara möjligt att förmedla i person (Elgevi, 2011). Tack vare datormedierad kommunikation så har det skapats flera alternativa tekniker och kommunikationskanaler som kan förse oss människor med information.

För flera år sedan var datormedierad kommunikation ett relativt nytt begrepp. År 1994 hade vi stationära och klumpiga datorer och trodde att e-mail var ett avancerat sätt att kommunicera på, men nu används Internet flitigt och flera miljoner är uppkopplade via mobila enheter (Yao & Ling, 2020). Idag sker i princip all kommunikation via datormedierade kommunikationstekniker, förutom den som sker fysiskt. Trots att datormedierad kommunikation har löst många problem kvarstår fortfarande en del, samtidigt som nya



utmaningar uppstår. Den här uppsatsen kommer därför att undersöka vilka effekter datormedierade kommunikationstekniker har på IT-företags interna kommunikation.

## 1.1 Problemområde

Kommunikationen på arbetsplatsen kan förekomma på olika sätt och med hjälp av olika medel och verktyg. Ett sätt att kommunicera på är genom e-mail, chatt, videosamtal eller andra elektroniska enheter, med andra ord datormedierad kommunikation. I många fall sker den interna kommunikationen på företag med hjälp av just datormedierade kommunikationstekniker. Det finns dock vissa undantagsfall där denna typ av kommunikation inte är lämplig, utan att kommunicera fysiskt kan istället vara att föredra. En fysisk dialog kan bland annat minimera risken för missförstånd i kommunikationen, men även upplevas som mer effektiv, särskilt vid känsliga samtal. En del forskning talar om att det kan vara lättare för människor att höra negativa nyheter personligen, vilket datormedierade kommunikationsplattformar inte möjliggör (Andersson & Berglund, 2013). Å andra sidan kan datormedierade kommunikationstekniker vara ett mer effektivt sätt att enklare nå ut till en större grupp individer som annars inte hade varit möjligt, både i person och på distans (Elgevi, 2011). Trots att datormedierad kommunikation inte är helt felfri kan det dock anses som ett smidigt sätt att få individer att engagera sig mer i kommunikationen.

Eftersom det blir allt mer vanligt att företag går över till datormedierad kommunikation kommer den här uppsatsen att undersöka om individer som arbetar inom IT-branschen upplever utmaningar eller svårigheter med intern kommunikation som är datormedierad.

## 1.2 Forskningsfråga

Vilka effekter har datormedierade kommunikationstekniker på IT-företags interna kommunikation?

## 1.3 Syfte

Uppsatsens syfte är att undersöka vilka effekter datormedierade kommunikationstekniker har på IT-företags interna kommunikation. Termen effekt syftar i detta sammanhang på vilka svårigheter och möjligheter som finns vid användandet av datormedierade kommunikationstekniker. Genom att utföra en kvalitativ intervjustudie med anställda som arbetar inom IT-branschen vill vi belysa vad datormedierad kommunikation är, vilka nackdelar respektive fördelar som kan finnas vid användningen av den, möjliga skillnader gentemot fysisk kommunikation, samt hur man kan undvika potentiella problem i förebyggande syfte. Uppsatsen kommer även gå in mer djupgående på två

kommunikationskanaler, intranät och e-mail, för att på så sätt konkretisera några av de svårigheter som finns med datormedierade kommunikationstekniker.

## 1.4 Avgränsningar

Uppsatsen avgränsas till att belysa svårigheter ur anställdas perspektiv gällande kommunikationskanaler som används på arbetsplatsen och därav utelämna de kommunikationskanaler som används privat. Studien kommer att fokusera på den interna kommunikationen mellan anställda på svenska IT-företag. Denna avgränsning tillämpas för att få en bättre inblick i hur just de företagen arbetar med datormedierade kommunikationstekniker, däremot förväntas det inte vara annorlunda för andra företag. Utöver detta kommer även e-mail och intranät ha en central roll genom hela studien. Den här uppsatsen kommer även att avgränsas till att fokusera på kommunikationsdrivna informationssystem, och inte inkludera andra informationssystem.

## 2 Litteraturgenomgång

Det här kapitlet kommer att presentera begreppet kommunikation, vilka utmaningar som kommunikation ställs inför, samt tillhörande modeller. Sedan följer en presentation av datormedierad kommunikation, vilka utmaningar och fördelar som existerar med denna typ av kommunikation. Därefter följer en presentation av kommunikationskanaler och tillhörande modeller. Avslutningsvis presenteras även begreppet intern kommunikation och vilka svårigheter som ofta förekommer i samband med den.

### 2.1 Kommunikation

#### 2.1.1 Bakgrund

Begreppet kommunikation kan referera till olika ting, med tanke på att det finns olika sätt att kommunicera på i dagsläget. Enligt NE (2020) härstammar begreppet från det latinska ordet “commu´nico” som betyder “göra gemensamt” och definieras som “överföringen av information mellan människor, djur, växter eller apparater”.

Kommunikation är något som inträffar dagligen och brukar delas upp i en formell och informell del. Den formella delen syftar på regler, principer eller riktlinjer, medan den informella är mer spontan och oplanerad (Marnon, 2012). När man talar om kommunikation brukar man även nämna verbal och icke verbal kommunikation. Verbal kommunikation beskrivs som något som kommuniceras muntligt (Hellman et al, 2020). Icke verbal kommunikation beskrivs av NE (2020) som “kommunikativa signaler som inte förmedlas genom tal, skrift och andra sekundärt språkbärande”.

Vid kommunikation kan det även förekomma situationer där information som är riktad mot en antingen kan besvaras eller enbart tas emot. Prochazka (2014) talar om envägskommunikation och tvåvägskommunikation som används vid kommunikation och representerar dessa två situationer. Envägskommunikation innebär att endast sändaren (en person eller ett företag som utformar informationen) kan föra över information till mottagaren (personen som informationen är riktad till) utan att mottagaren kan ge någon återkoppling, och detta förekommer exempelvis i radio eller tv. Tvåvägskommunikation syftar på att både sändaren och mottagaren kan ge återkoppling till varandra, vilket sker när man exempelvis har en konversation (Prochazka, 2014). Vanligaste sättet information förs över är genom fysiska möten, där man kommunicerar i person, men som ett resultat av den digitala utvecklingen har vi även möjligheten att välja mellan olika digitala tekniker för att föra över information (Andersson & Tedefors, 2017).

Trots att kommunikation är en del av vår vardagliga rutin finns det vissa bekymmer med hur den tillämpas och uppmärksammas, särskilt på arbetsplatsen. Om kommunikation inte förmedlas på ett bra eller lämpligt sätt finns det en risk att innehållet upplevs som missvisande. Enligt Snyman och van Deventer (2004) är kommunikation förknippad med ett företags ledning och utveckling. Författarna menar att det därför är viktigt att både stilen och innehållet i kommunikationen förmedlas på rätt sätt då det kan influera relationer mellan

anställda, men även påverka deras engagemang och motivation till arbetet (Snyman & van Deventer, 2004). Spence (2009) överensstämmer med ovanstående författare och menar att det är viktigt att chefer har de färdigheter som krävs för att kunna kommunicera och förmedla information för att anställda på organisationer ska kunna arbeta effektivt (Spence, 2009).

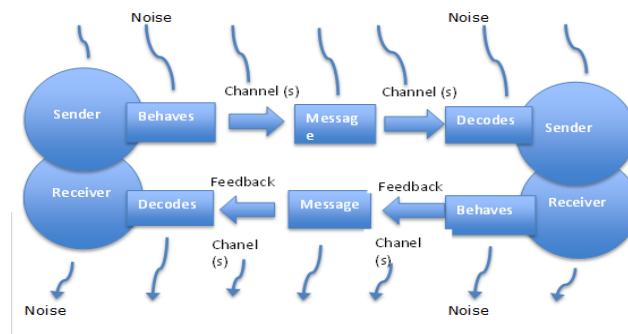
I likhet med tidigare nämnda författare förklarar Doorley et al (2020) att datormedierad kommunikation kan vara ett mer fördelaktigt sätt att kommunicera på, i jämförelse med fysisk kommunikation. Enligt en studie av Doorley et al (2020) presenteras det att digital kommunikation kan uppfattas som ett mer säkert sätt att kommunicera på, särskilt för individer med social ångest, jämfört med fysiska interaktioner. Enligt författarnas studie redogörs det att individer har ett större förtroende för digitala kanaler då det skapar en större känsla av bekvämlighet och självexponering (Doorley et al, 2020).

Det finns däremot vissa situationer där fysiska samtal är att föredra eller klassas som mer lämpliga i jämförelse med datormedierad kommunikation. Rains et al (2019) menar att interaktioner som sker via datormedierade kommunikationstekniker saknar de sociala signalerna som fysiska kommunikationer gör. Då datormedierad kommunikation saknar förmågan att observera individers kroppsspråk och icke verbala beteenden blir konsekvenserna att stötta nästintill obefintliga (Rains et al, 2019). Som ett resultat av detta leder det till att den mottagande parten överdriver meddelandet eller informationen som presenteras. Författarna menar även att faktorer som blick, ansiktsuttryck och gester är värdefulla vid interaktioner och när man tolkar meddelanden, vilket inte alltid presenteras vid datormedierad kommunikation (Rains et al, 2019).

När man interagerar med en annan part finns det vissa aspekter att ta hänsyn till. Shannon och Weavers kommunikationsmodell är ett exempel som presenterar olika steg som kan förekomma vid kommunikationen, men även vissa faktorer som kan påverka att kommunikationen brister. Modellen visas nedan.

### 2.1.2 Shannon och Weavers kommunikationsmodell

Enligt Hansson (u.å) undersökte Shannon och Weaver varför kommunikationen mellan de amerikanska enheterna inom militären brast och detta resulterade i en kommunikationsmodell som blev döpt efter författarna. Shannon och Weavers kommunikationsmodell visar processen från att en person skickar iväg ett meddelande till att meddelandet mottas av personen eller personerna som meddelandet var ämnat för (Hansson, u.å). Varje steg förklaras mer i detalj nedan.



Figur 1: Shannon och Weavers kommunikationsmodell (Mayfield, 2011)

Modellen i Figur 1 visar alla steg från att en sändare (som exempelvis kan representeras av en person eller ett företag som vill få fram ett budskap eller information) skickar ett meddelande till en mottagare (den som meddelandet är riktat till) och hur responsen blir. Processen börjar med att sändaren formulerar och anpassar sitt meddelande (behaves), eftersom dess tanke eller avsikt inte kan läsas av direkt. Därefter väljer sändaren genom vilken kanal (channel) meddelandet ska skickas genom. På detta steg kan meddelandet antingen föras över i person eller genom telefon, e-mail, TV m.m., och beroende på vem meddelandet skickas till kan kanalen ha olika effekt. Nästa fas kallas för avkodning (decode) och handlar om mottagandet. Detta steg fokuserar på om meddelandet kom fram till rätt person och hur mottagaren tolkar meddelandet. Därefter följer en återkopplingsprocess, där mottagaren skickar tillbaka feedback om hur meddelandet togs emot, och vid detta steg får man även reda på om meddelandet var framgångsrikt eller inte. Under hela processen finns det även störningsmoment (noise) som kan påverka hur meddelandet tas emot, exempelvis om man byter kanal eller missuppfattar en signal (Bakka et al, 2006).

Modellen är från början baserad på en process som kallas för envägskommunikation, som innebär att endast sändaren kan föra ett budskap till mottagaren utan att mottagaren kan ge återkoppling (Bakka et al, 2006). Däremot visade det sig att denna typ av kommunikation var problematisk på grund av att man inte kan kontrollera hur mottagaren tolkar meddelandet. Därför infördes steget ”återkoppling” i modellen. Återkopplingsprocessen i modellen är dock inte helt felfri, eftersom den innefattar samma process som när sändaren skickar ett meddelande till mottagare, fast nu är det ombytta roller där mottagaren blir sändaren och vice versa. Återkopplingen kan bland annat innehålla medvetna förvanskningar, till exempel att sändaren svarar undvikande på en fråga eller att informations döljs. I vissa organisationer har det införts som fast regel att mottagaren i vissa bestämda situationer ska upprepa meddelandet, men detta garanterar inte att budskapet blir förstått korrekt (Bakka et al, 2006).

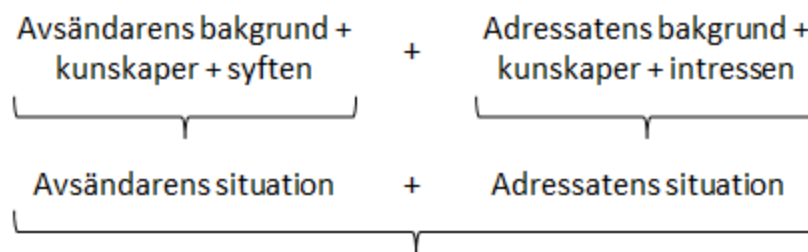
### 2.1.3 Andersson och Furbergs modell över en talsituation

Tidigare forskning har undersökt varför kommunikation sker och vad som ligger till grund för att man är kontaktsökande. Enligt Andersson och Furberg (1984) är ett svar på denna fråga att man känner sig ensam eller vill ha sällskap. Däremot är den vanligaste anledningen till att vi tar kontakt med en person, enligt författarna, för att påverka personen i en bestämd riktning i form av att tänka, känna eller agera. Författarna menar att vi kommunicerar för att ge eller få bredare upplysning om ett praktiskt eller teoretiskt problem som finns, men även för att ge råd om en potentiell lösning, uppmuntra eller trösta när det är svårt. Författarna anser att syftet med kommunikation är att påverka en person i en viss riktning och har som ett resultat av detta tagit fram en modell som visar viktiga faktorer som kan påverka en talsituation (Andersson och Furberg (1984). När författarna talar om en talsituation menar dem utbytet av information mellan avsändare och mottagare.

Andersson och Furbergs modell över en talsituation är baserad på två deltagare, en person som yttrar sig, även kallad avsändaren, och en person som yttrandet riktar sig till, adressaten. När avsändaren ska meddela eller informera något är bakgrund, kunskap och syfte faktorer som är viktiga att ha i åtanke från avsändarens sida. Likaså, när adressaten ska ta emot ett meddelande så är bakgrund, kunskap och intresse viktiga att ha i åtanke. Det är dessa faktorer som kan påverka hur talsituationen utspelar sig (Andersson och Furberg, 1984).

För att en talsituation ska kunna uppstå krävs det att avsändaren framför sitt meddelande till adressaten och att denne förstår vad som yttras. I denna situation kan adressaten antingen reagera så som avsändaren önskar eller inte. Om avsändaren och adressaten saknar eller inte har lika mycket kunskap inom det som framförs kan det vara en avgörande faktor till att det uppstår problem i kommunikationen. Bakgrund nämns exempelvis som en faktor som påverkar hur adressaten reagerar på talsituationen. Om det uppstår en situation där adressaten inte har samma kännedom inom bakgrunden som sändaren kan det resultera i missförstånd. Därför är det viktigt att kontrollera att båda parterna är på samma plan när man kommunicerar med varandra (Andersson och Furberg, 1984).

Nedan visas de faktorer som spelas in från avsändarens och adressatens sida och som är avgörande för att en talsituation utspelar sig (Andersson & Furberg, 1984).



Figur 2: Modell över en talsituation (Andersson & Furberg, 1984)

#### 2.1.4 Sammanfattning

Kommunikation sker dagligen i olika former och kan i många fall ses som ett brett och komplext ämne. Den största delen av all kommunikation sker genom envägs- eller tvåvägskommunikation och kan föras vidare med hjälp av olika kommunikationstekniker. Trots att kommunikation är en stor del av vår vardagliga rutin kan det uppstå problem. Bakka et al (2006) presenterar Shannon och Weavers kommunikationsmodell som visar att det är lätt att missförstånd uppstår eftersom flera faktorer spelar in och kan påverka utfallet när sändaren skickar ett meddelande eller budskap till mottagaren. Även Andersson och Furberg (1984) presenterar en modell som pekar på vilka faktorer som kan vara bakomliggande orsaker till att problem uppstår i en talsituation. Båda dessa modeller finns till för att öka förståelsen och göra det möjligt att identifiera var, när och hur problem inom kommunikationen uppstår. När sedan bristerna är identifierade är det enklare att vidta åtgärder för att förebygga att liknande problem inte uppstår igen.

## 2.2 Datormedierad kommunikation

### 2.2.1 Bakgrund

Datormedierad kommunikation handlar om kommunikation som utförs genom ett elektroniskt verktyg, och kan ske synkront eller asynkront. I en synkron kommunikation är båda parter närvarande och deltar i kommunikationen samtidigt, detta kan till exempel utspela sig vid ett telefon- eller videosamtal. Asynkron kommunikation är den kommunikationen som inte sker i realtid och som i vissa fall kan innebära att det tar tid att få svar från mottagaren. (Chin, 2016)

Forskningen inom datormedierad kommunikation har pågått sedan 1980-talet och hade från början ett fokus på textbaserade plattformar, såsom e-mail, som saknade överföringen av kroppsspråk och vokala signaler via en nätverksuppkoppling (Walther, 2018). När forskare inom socialpsykologi undersökte denna typ av kommunikation kom de fram till slutsatsen att det fanns ett bekymmer med detta sätt att kommunicera på. De beskrev att ansiktsuttryck och fysisk kommunikation var avgörande faktorer för att bättre kunna uppfatta andra människors egenskaper och känslor. Av denna anledning påstod de att datormedierad kommunikation har brister som kan leda till kommunikationssvårigheter (Walther, 2018).

Utvecklingen av datormedierad kommunikation har idag resulterat i tekniker, såsom chattar, videosamtal, telefonsamtal och andra sociala nätverkstjänster som tillåter överföring av ansiktsuttryck. I dagens samhälle kan man enkelt utbyta information med hjälp av olika kommunikationstekniker och interagera med individer över hela världen (Snyman & van Deventer, 2004).

### 2.2.2 Datormedierad kommunikation på arbetsplatsen

Många företag väljer att implementera kommunikationstekniker för att underlätta kommunikationen internt. Däremot kan det ifrågasättas om de verkligen gynnar kommunikationen. I artikeln "Vi måste börja prata om hur vi kommunicerar" undersökte Elgevi (2011) om kommunikationskanaler, inklusive datormedierade kommunikationstekniker, kan påverka den interna kommunikationen på ett företag. Vid granskningen av datormedierad kommunikation presenterades det vissa utmaningar med denna typ av kommunikation. Författaren tar bland annat upp e-post som ett exempel på en datormedierad kommunikationskanal som enligt undersökningen upplevdes som opersonlig. Som en följd av detta riskeras information att gå förlorad, dels på grund av tidsbrist då anställda inte upplever denna information som viktig. En annan kanal som granskades var intranätet. Författaren nämner att i detta fall hade anställda tillgång till denna kanal i den mån att de hade möjligheten att söka efter information bland annat, men om de anställda saknade ett intresse för företaget i kombination med brist på motivation användes denna kanal inte flitigt (Elgevi, 2011).

Soucek & Moser (2010) talar i enlighet med ovanstående författare och menar att kommunikationsverktyget e-mail kan påverka arbetet negativt. I deras studie "Coping with information overload in email communication" talar författarna om att överbelastning av information kan resultera i ineffektivt arbete och otillräcklig kvalitet på kommunikationen (Soucek & Moser, 2010).



Att kommunicera via elektroniska enheter på arbetsplatsen har blivit allt mer vanligt och många individer har en positiv inställning till detta. Heide (2002) nämner att det finns flera fördelar med att använda sig av datormedierad kommunikation, exempelvis för att enklare nå ut till en bredare publik än vad som skulle vara möjligt att förmedla i person. Å andra sidan menar Elgevi (2011) att information som delges på detta vis kan uppfattas som opersonlig, vilket betyder att den emotionella biten går förlorad, i jämförelse med ett fysiskt samtal. Ett annat bekymmer är att informationen kan kännas överflödig. Många företag vill underrätta sina anställda så att de hålls uppdaterade, får kännedom om viktig information och besked om företaget, samt skapar en känsla av delaktighet. Däremot kan för mycket information resultera i att information gå förlorad om anställda inte anser att informationen är viktig (Elgevi, 2011).

### 2.2.3 Datormedierad kommunikation vid samarbeten

Trots att datormedierad kommunikation, till viss del, har en negativ inverkan på olika områden har den fastställts som ett bra hjälpmedel för att förbättra samarbete och kollaborationer. Andersson och Berglund (2013) tar upp ett begrepp som kallas för computer-supported cooperative work, vilket innebär att man använder sig av mjukvaruverktyg och andra tekniker som har sitt främsta syfte att stötta grupper eller team som arbetar på samma projekt från olika geografiska håll. Idén med denna metod är att samarbeten och aktiviteter stötts genom datorsystem och på så vis minskar den geografiska klyftan. Författarna nämner att det exempelvis kan handla om ett företag som samarbetar med ett annat företag från ett annat land. Genom att använda sig av denna metod kan man göra det möjligt för individer att hålla kontakten med varandra även om de befinner sig i olika länder (Andersson & Berglund, 2013).

### 2.2.4 Negativ inverkan

Det finns även de fall där datormedierad kommunikation inte är lämplig, utan att kommunicera fysiskt kan istället vara att föredra. Fysisk kommunikation kan minska felaktiga tolkningar i kommunikationen, men även upplevas som mer effektiv. Exempelvis talar viss forskning för att det kan vara lättare för människor att höra negativa nyheter personligen, vilket datormedierade kommunikationsplattformar inte möjliggör. Trots att datormedierad kommunikation inte är helt felfri är det ett bra sätt för att bedriva kommunikation på distans vilket är ett effektivt sätt att nå ut till fler människor. Baserat på detta är det viktigt att veta när man ska använda datormedierad kommunikation och till vilket ändamål för att på så sätt uppnå bästa möjliga resultat (Andersson & Berglund, 2013).

Enligt en undersökning av Flodin (2019) kan anställda ha en negativ inställning till användning av digital kommunikation på arbetsplatsen. I artikeln "Digital kommunikation inom byggsektorn" blev responsen av anställda vid frågor om datormedierade stöd negativ på grund av risken för misskommunikation. Som ett resultat av denna misskommunikation talar författaren om vissa hinder som riskerar att uppstå och påverka kommunikation. Exempel på faktorer som låg till grund för detta är att kroppsspråk, tonfall och ansiktsuttryck försvinner, information kan anses vara överskådlig och missförstånd som kan uppstå som ett resultat av stress och tidsbrist. Andra påverkande faktorer beror på anställdas ovilja att lära sig något nytt, brist på kunskap samt oregelbunden och otillförlitlig teknisk utrustning (Flodin, 2019).



Utöver detta så kan även den muntliga kommunikationen få en negativ påverkan som en följd av att datormedierad kommunikation blir mer aktuell. Elgevi (2011) menar att den muntliga kommunikationen minskar som ett resultat av att nya tekniker att kommunicera på uppkommer. Ytterligare ett bekymmer som förekommer vid kommunikation som sker via datormedierade kommunikationstekniker är risken för missförstånd. Elgevi (2011) menar att när man kommunicerar via kommunikationskanaler finns det risk för missuppfattningar till skillnad från en fysisk dialog.

### *2.2.5 Datormedierad kommunikation vid undervisning*

Det är dock inte bara på arbetsplatsen som utmaningar med användningen av datormedierad kommunikation uppstår. Enligt en studie av Sherblom (2010) valde författaren att undersöka vilken påverkan olika typer av program som är datormedierade kan ha på elever i ett klassrum. Resultatet av studien var att datormedierad kommunikation ansågs vara invecklad. Författaren presenterade i sin studie att det var av stor betydelse på hur användarvänligt programmet var och användarnas förmåga att navigera som påverkade hur det datormedierade programmet upplevdes. Vidare, förklarades det att datormedierade program kan leda till frustration vid komplikationer, vilket i sin tur kan påverka studenters motivation, och samtidigt innebära att sannolikheten för vidare ansträngning för användning av programmet minimeras. För att undvika detta menar författaren att det kan krävas kognitiv ansträngning och att användaren har viss flexibilitet och kan anpassa sig för att enklare kunna använda datormedierade program (Sherblom, 2010).

### *2.2.6 Datormedierade kommunikationskanaler*

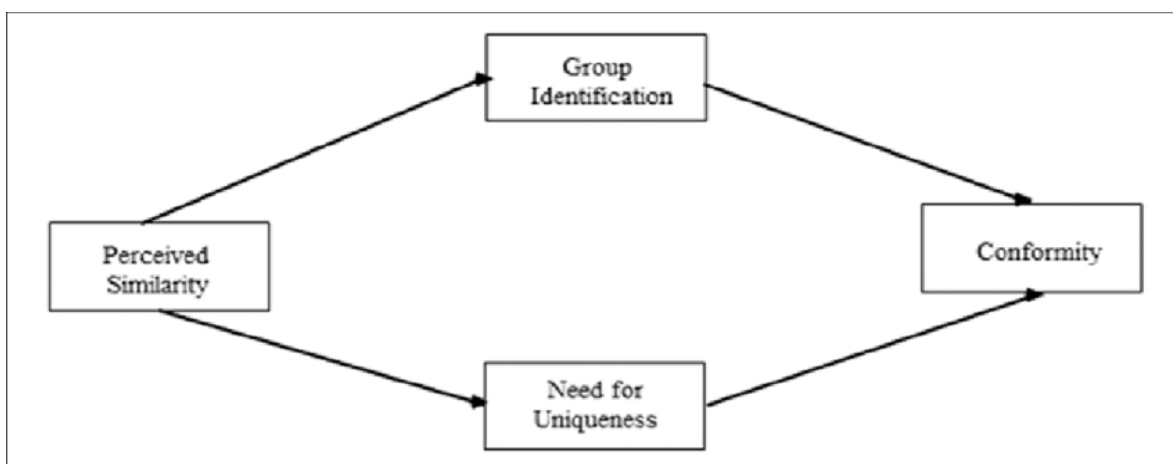
När man kommunicerar med andra så har även val av kommunikationskanal en betydelse. Enligt Bubas (2001) handlar det om att välja det mest lämpliga verktyget eller tekniken när man ska framföra ett meddelande för att det ska bli så effektivt som möjligt. Författaren kritiserar datormedierad kommunikation för att bland annat inte vara effektiv i form av social känslighet, vid intellektuellt utmanade information likväl för att skapa samförstånd eller eniga beslut. Istället föreslår författaren att sådana dialoger ska föras fysiskt (Bubas, 2001).

Rodestrand och Åberg (2019) är eniga med tidigare nämnda författare och menar att val av kommunikationskanal är av betydelse. Enligt en studie av Rodestrand och Åberg (2019) presenteras det att olika generationer är intresserade av att få information på olika sätt. De nämner exempelvis "Generation Y", det vill säga individer födda på tidigt 1980-tal till mitten av 1990-talet, föredrar att kommunicera fysiskt, då "kommunikationen får en personlig prägel" (Rodestrand & Åberg, 2019, s.48). Vidare, talar författarna om att "Generation X", det vill säga individer födda på 1961-talet till 1980-talet, är eniga med Generation Y, med enda skillnaden att de föredrar fysisk kommunikation för att den kanalen är "enklare att uttrycka sig med" (Rodestrand & Åberg, 2019, s.44).

Trots dessa utmaningar talar viss forskning för att det finns vissa positiva följder, utöver det som nämnts tidigare, som datormedierad kommunikation kan tillföra. Nedan presenteras två teorier som belyser styrkor och möjligheter som datormedierade kommunikationstekniker kan medföra.

### 2.2.7 Social Identity Model of Deindividuation Effect

Walther (2018) talar om en modell som kallas för Social Identity Model of Deindividuation Effect. Teorin innebär redogör för vilken betydelse som frånvaron av fysisk presentation har när det kommer till datormedierad kommunikation. Genom att föra en muntlig konversation utan att se de andra personerna kan detta påverka relationen mellan parterna på ett positivt sätt. När den fysiska aspekten tas bort ur ekvationen skapar man en mer öppen inställning där alla parter är lika relevanta och betydande och där fokus istället hamnar på själva kommunikationen och delaktigheten i gruppen. Teorin talar om att istället för att se sig själv och varandra som individuella personer ses man snarare som en grupp och agerar därefter (Walther, 2018). Nedan presenteras en figur över teorin.



Figur 3: Social Identity Model of Deindividuation Effect (Jung-Hyun, 2013)

### 2.2.8 Social Information Processing Theory

En annan teori som överensstämmer med tidigare nämnda teori är Social Information Processing-teorin. Denna teori talar om att datormedierad kommunikation har påverkat sätten vi kommunicerar på positivt och menar att det finns vissa fördelar med att använda sig av datormedierad kommunikation. Teorin förespråkar den kommunikation som sker utan att man ser en bild eller video av de andra parterna man kommunicerar med, i vilken själva kommunikationen sätts i fokus. Det här innebär att språkets innehåll och stil hamnar får en mer central roll. Som ett resultat av detta skapar man en egen bild av personen eller personerna man kommunicerar med, istället för att fokusera på det visuella som visas genom bild eller video (Walther, 2018).

Dock finns det ett bekymmer med denna teori. Enligt Walther (2018) kan Social Information Processing-teorin anses vara ogynnsam då överföringen av information tar längre tid i datormedierad kommunikation än vad den gör vid en fysisk kommunikation. Å andra sidan menar författaren att icke-verbala konversationer kan på sikt förbättra språkets förmåga att utbyta information, uttryck och skapa en relation med den andra parten i samtalet (Walther, 2018).

### 2.2.9 Sammanfattning

Datormedierad kommunikation har vuxit fram som en förbättrad och nyanserad version av fysisk kommunikation. Med hjälp av denna teknik kan man enklare nå ut med information och inkludera individer i meningsutbyte, gruppsamtal och samarbeten, inklusive de deltagare som inte befinner sig på samma geografiska plats. Genom att exempelvis använda sig av Social Identity Model of Deindividuation Effect eller följa Social Information Processing-teorin kan man även skapa en mer likvärdig miljö när man kommunicerar med andra. Men elektroniska och digitala enheter är dock inte helt felfria. Datormedierad kommunikation kan riskera att påverka meningsutbytet negativt eftersom tekniken inte alltid har samma funktionaliteter som ett fysiskt samtal. Bland annat kan användning av datormedierad kommunikation innebära missförstånd, vara ineffektivt och uppfattas opersonlig och oduglig. På grund av detta kan fysisk kommunikation framstå som mer gynnsam och ett mer praktiskt sätt att kommunicera på. Fördelar och nackdelar med datormedierad kommunikation presenteras nedan.

**Tabell 1:** Fördelar och nackdelar med datormedierad kommunikation

Fördelar	Nackdelar
Gör det möjligt att enklare nå ut till en bredare publik än vad som skulle vara möjligt att förmedla i person (Heide, 2002).	Kroppsspråk, tonfall och ansiktsuttryck försvinner, information kan anses vara oöverskådlig och missförstånd kan uppstå som ett resultat av stress och tidsbrist (Flodin, 2019).
Förbättrar samarbete och kollaborationer (Heide, 2002).	Kan leda till överbelastning av information som kan resultera i ineffektivt arbete och otillräcklig kvalitet på kommunikationen (Soucek & Moser, 2010).
Minskar den geografiska klyftan och gör det möjligt för individer att hålla kontakten med varandra även om de befinner sig i olika länder (Andersson & Berglund, 2013).	Inte effektiv i form av social känslighet, vid intellektuellt utmanade information likväl för att skapa samförstånd eller eniga beslut (Bubas, 2001).
Icke-verbala konversationer kan på sikt förbättra språkets förmåga att utbyta information, uttryck och skapa en relation med den andra parten i samtalet (Walther, 2018)	Äldre generationen föredrar fysisk kommunikation för att den kanalen är enklare att uttrycka sig med (Rodestrand & Åberg, 2019, s.44).
Genom att föra samtal utan att presentera en fysisk kontakt, och istället föra en muntlig konversation så påverkas relationen mellan parterna i kommunikationen på ett positivt sätt, då det kan resultera i att man ser sig själv och de andra delaktiga parterna som en grupp (Walther, 2018)	När man kommunicerar via datormedierade kommunikationskanaler finns det risk för missuppfattningar till skillnad från en fysisk dialog (Elgevi, 2011).

<p>Kommunikation som sker utan att man ser en bild eller video av de andra parterna man kommunicerar med, kan komma att innebära att man istället fokuserar på själva kommunikationen som exempelvis språkets innehåll och stil. Detta leder i sin tur till att man skapar en egen bild av personen eller personerna man kommunicerar med (Walther, 2018).</p>	<p>Kan leda till frustration vid komplikationer, vilket i sin tur kan påverka användarens motivation, och samtidigt innebära att sannolikheten för vidare ansträngning för användning av programmet minimeras (Sherblom, 2010).</p>
	<p>Överföringen av information kan ta längre tid än vad den gör vid en fysisk kommunikation (Walther, 2018)</p>

## 2.3 Kommunikationskanaler

Enligt Lidemar och Persson (2005) beskrivs kommunikationskanaler som ett “verktyg för att förmedla information”, och kan exempelvis föras över från elektroniska enheter, såsom telefon och e-mail, eller förmedlas fysiskt. Som ett resultat av digitaliseringen har vi idag tillgång till ett flertal kommunikationskanaler. Jansson (2012) nämner att tack vare uppfinningar, i egenskap av exempelvis telefon, radio, tv, dator och Internet, kan vi kommunicera bättre (Jansson, 2012).

Det finns olika sätt att kommunicera på och framförallt är det relaterat till individens preferens. Rodestrand och Åberg (2019) undersökte i sin studie hur en ledares val av interna kommunikationskanal kan anpassas efter vilken generationstillhörighet anställda har och om det således skulle resultera i en mer effektiv kommunikation mellan chef och anställd. Undersökningen av studien resulterade i att olika generationer använder kommunikationskanaler av olika anledningar. I denna studie presenterades det att “Generation Y” föredrog fysisk kommunikation, som tillåter att man kan se ansiktsuttryck, för att det då skapar en personlig prägel, medan “Generation X” var mer intresserade av en fysisk kommunikation av anledningen att det sättet underlättar kommunikation och enklare att uttrycka sig på, vilket i sin tur minimerar missförstånd (Rodestrand och Åberg, 2019).

Nedan presenteras en modell som förklarar betydelsen av att man väljer rätt typ av kommunikationskanal, eftersom olika kanaler kan få olika respons. Därefter presenteras några exempel på kommunikationskanaler i mer detalj och eventuella brister som de kan medföra.

### 2.3.1 Media Richness Theory

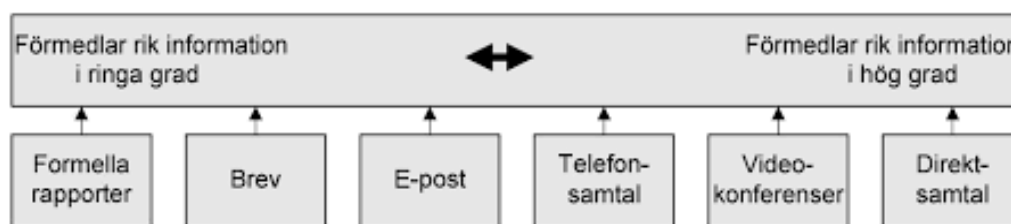
Media Richness Theory beskriver hur och i vilken grad olika kommunikationskanaler kan förmedla rik information. Rik information i detta fall syftar till hur väl punkterna nedan uppfylls, desto fler punkter som uppfylls desto mer rik är informationen. Daft och Lengel (1984) introducerade denna teori som en följd av att människor ofta hamnar i situationer där de upplever osäkerhet eller otydlighet när de kommunicerar med varandra. Om informationen uppfattas som osäker eller otydlig betyder det att det är ännu viktigare att

kommunikationskanalen är tydlig och säker. Punkterna nedan finns till för att man på ett enkelt sätt ska kunna mäta hur tydlig och säker en kommunikationskanal är. Ju fler av punkterna som uppfylls, desto mer säker och tydlig är den (Heide, 2002):

De följande punkterna som tillgodoser en säkrare och tydligare kommunikation är:

- Kan överföra många signaler samtidigt. Exempel på signaler är kroppsspråk, tonfall och röstläge.
- Ger möjlighet till direkt återkoppling.
- Sändare och mottagare kan vara personliga och anpassa budskapet till varandra.
- Ger möjlighet till användning av så naturligt språk som möjligt, snarare än siffror.

Nedan följer en modell som representerar teorin, olika kommunikationskanaler och deras egenskaper att förmedla rik information. Till vänster visas de som förmedlar information i måttlig grad, och till höger de som förmedlar information i hög grad.



**Figur 4:** Olika kanalers egenskaper att förmedla rik information (Thorsvik och Jacobsen, 2002)

### 2.3.2 E-mail

E-mail är en av de vanligaste kommunikationskanalerna som används när ett företag vill kommunicera internt med dess anställda. Enligt Whittaker och Sidner (1996) var e-mail ursprungligen designad som en kommunikationsapplikation, men idag används det till andra funktioner som bland annat uppgiftshantering och personlig arkivering. På grund av denna utveckling har det lett till att en slags överbelastning skett, något som författarna kallar för “e-mail overload”, som på svenska översätts till “överbelastning av e-mail”. Whittaker och Sidner (1996) menar att överbelastning av e-mail resulterar i röriga inkorgar som innehåller flera hundra meddelanden, varav vissa är olästa, andra lästa och resterande meddelanden är delar av olika konversationstrådar. Vidare, konstaterar författarna att det finns en risk att viktig information förbises och går därav förlorad (Whittaker & Sidner, 1996).

Fisher et al (2006) genomförde tio år senare en liknande undersökning kring e-mail overload som baseras på Whittaker och Sidners (1996) studie för att på så sätt se om något förändrats. Studien som utfördes av Fisher et al (2006) visade att vissa aspekter av överbelastningen av e-

mail har förändrats drastiskt, som exempelvis idag kan presentera arkivens storlek och antal mappar. Övriga studier visade att den genomsnittliga storleken på en anställds inkorg fortfarande är densamma vilket resulterar i att e-mail overflow eller överbelastning av e-postmeddelande fortfarande är ett faktum (Fisher et al, 2006).

E-mail är en viktig komponent för många anställdas dagliga arbete och detta beror främst på att denna kommunikationskanal möjliggör att de snabbt och enkelt kan utbyta information med varandra (Soucek & Moser, 2010). Trots att det finns väldigt många fördelar med e-mail så finns det även vissa nackdelar. Hemp (2009) påpekar att den enorma mängden e-postmeddelande som skickas kan leda till att de anställda ständigt blir avbrutna i sina arbetsuppgifter för att de behöver läsa eller svara på e-postmeddelanden. Även Dabbish och Kraut (2006) beskriver att det finns vissa konsekvenser som kan uppstå när anställda ständigt blir avbrutna i sitt arbete på grund av överbelastning av e-postmeddelanden. I deras studie kom de fram till att många anställda känner en stor stress över alla e-postmeddelanden som skickas och tas emot (Dabbish & Kraut, 2006). Hälsan är en således stor faktor som riskerar att äventyras. Enligt Arbetsmiljöverket (2016) kan en anställd som upplever stress drabbas av 38 % förlust av produktivitet i sitt arbete. Detta motsvarar totalt sett cirka 15 arbetstimmar på en vecka (Arbetsmiljöverket, 2016).

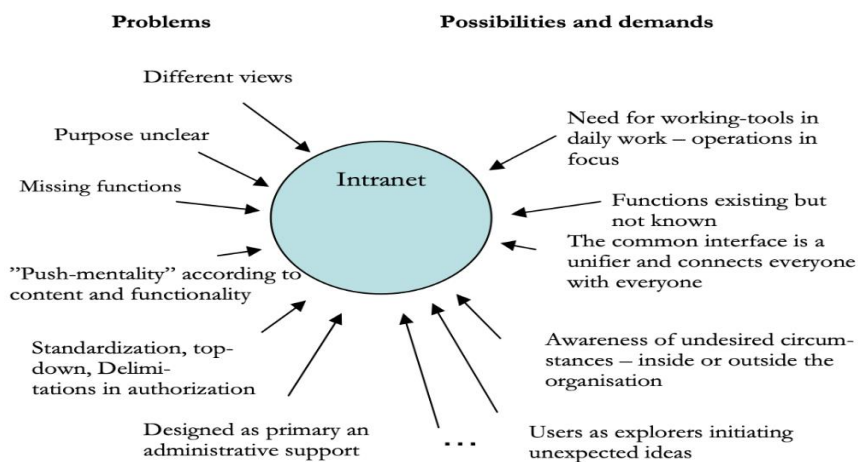
### 2.3.3 Intranät

En avgörande faktor för att organisationer ska kunna vara konkurrenskraftiga är att ha ett effektivt sätt för informationsutbyte mellan de anställda (Nyström, 2006). I mitten av 1990-talet började organisationer att inse vikten av att integrera informationssystem och började därför införa och använda intranät (Nyström, 2006). Intranät är en informations- och kommunikationsteknik som är baserad på internetteknologi. Med hjälp av denna teknologi kan organisationer ha ett privat system för att integrera alla datorer och databaser, samt all information som behöver delas mellan anställda (Boersma & Kingma, 2005). Utöver denna förklaring beskriver Stoney (2003) ett intranät som ett nätverk som tillåter användare att hitta, använda och dela dokument och hemsidor. Intranätet används av ett företags anställda för att tillåta dem att kommunicera med varandra, samtidigt som det innehåller olika interna behov och mål (Stoney, 2003).

Användningen av intranät kan vara fördelaktigt och upplevas som gynnsam för de anställda på företaget om man är medveten om vilka funktioner som fungerar bra respektive mindre bra (Nyström, 2006). Författaren menar att om man är medveten om hur viktiga olika funktioner är och kan vara för företagets utveckling så kan anställdas delaktighet öka, vilket kan leda till en bättre kommunikation mellan anställda, som i sin tur kan resultera i en bättre arbetsplats (Nyström, 2006).

Men trots att systemet kan vara fördelaktigt menar Nyström (2006) att precis som andra teknologier är intranät inte problemfritt. För att organisationer ska kunna nyttja intranätet på ett effektivt sätt behöver de att få en tydlig bild av vilka problem och möjligheter som kan uppstå när denna teknologi används. Med hjälp av denna kunskap kan företagets förväntningar av intranätet bli mer realistiska vilket kan leda till att användningssättet av denna teknologi blir bättre. Precis som Nyström (2006) talar Stoney (2003) om att intranätet kan vara fördelaktigt, men då krävs det att systemet är designat på rätt sätt så att intranätet gör det möjligt för anställda att hantera ett överflöd av information.





**Figur 5:** Relaterade begränsningar och möjligheter till intranät (Nyström, 2006)

Ett intranät har, som tidigare nämnts, en del problem, men även en del fördelaktiga funktioner och möjligheter. Ovan visas en figur som till vänster listar problem med intranät som kan existera på ett företag, respektive möjligheter som visas till höger. Nyström (2006) beskriver att det finns olika sätt att lösa dessa problem. En av de viktigaste lösningarna är bland annat att hitta gemensamma intressen i relation till intranätet, utbilda sina anställda och inse den potentialen som finns hos medarbetarna som har begränsad tillgång till intranät (Nyström, 2006).

### 2.3.4 Sammanfattning

Som ett resultat av att datormedierad kommunikation används flitigt har sätten och teknikerna man utbyter information på nyanserats. Kommunikationskanaler är ett exempel och samlingsord för verktyg att kommunicera på. Kommunikationskanaler kan representeras av elektroniska enheter såsom telefoner, datorer, men även andra verktyg som e-mail och intranät. Den här sektionen talar om hur värdefulla e-mail och intranät är vid den interna kommunikationen på ett företag vid informationsutbyte. Dock har dessa två kommunikationskanaler vissa brister. Exempelvis kan e-mail resultera i ett överflöd av information, och ett intranäts funktioner kan ifrågasättas. Däremot finns det lösningar på hur de på bästa tänkbara sätt kan nyttjas för att de ska vara effektiva.

## 2.4 Intern kommunikation

För att skapa en god arbetsmiljö och uppmuntra sina anställda så att de känner sig motiverade handlar det om att ha en bra intern kommunikation. Den interna kommunikationen definieras enligt Dolphin (2007) som "en transaktion mellan individer och grupper på olika nivåer och specialiseringsområden" (Dolphin, 2007).

Vikten av att inkludera de anställda i den interna kommunikationen kan vara avgörande för ett företag. Farrant (2003) talar om att intern kommunikation har en avgörande roll för organisationer och är en viktig del som kan förbättra medarbetarnas prestationsförmåga. I framgångsrika företag anses intern kommunikation vara en del av verksamhetens kultur och inte något som ska ses separat från företaget (Farrant, 2003). Genom att implementera en bra intern kommunikation kan det resultera i ökade organisatoriska resultat och förbättra hur ledarskapet av de anställda sker. Som en följd av att inkludera de anställda i den interna kommunikationen kan man påverka deras motivation, då de får en möjlighet att bygga bättre relationer med varandra, som i sin tur leder till en viss tillfredsställelse, vilket eventuellt kan leda till kundnöjdhet och därmed organisatoriska vinster. I ett företag där medarbetarna får möjlighet att engagera sig, delta i möten och utnyttja intranätet kan de anställdas inställning till arbetet uppfattas som mer positivt och skapa en framåtanda, till skillnad från ett som inte erbjuder samma förmåner (Farrant, 2003)

Enligt tidigare forskning har det konstaterats att anställda är nödvändiga resurser för ett företag. Dolphin (2007) valde därför att undersöka hur intern kommunikation genomförs i Storbritannien. Författaren definierar intern kommunikation som "en transaktion mellan individer och grupper på olika nivåer och specialiseringsområden" (Dolphin, 2007). För att besvara sin frågeställning kontaktade författaren 24 olika företag och utförde intervjuer på respektive företag. Resultatet av undersökningen talade om att intern kommunikation kännetecknas som kritisk, väldigt viktigt likväl som den representerade en idé som möjliggjorde att anställda identifierade sig med företaget och hade en stöttande attityd mot den interna kommunikationen (Dolphin, 2007).

Forskning talar således om att den interna kommunikation är vital, men är det verkligen så att alla företag har implementerat en bra kommunikation som är felfri? Andra författare är inte lika övertygade.

Smith (2005) tar upp ett problem med överföringen av informationen. Författaren anser att ett problem med intern kommunikation är när företagsledningen använder intern kommunikationen som en envägskommunikation för att förmedla information. Genom att nyttja den på det sättet är det bara ledningen som får yttra sig, exempelvis för att vägleda medarbetarna och upplysa anställda om deras uppfattning av organisationens mål och inriktningar (Smith, 2005). Som ett resultat av detta exkluderas de anställda från att dela med sig av sina tankar. För att undvika detta föreslår Smith (2005) att ledningen ska använda den interna kommunikationen för att skapa en miljö där alla medarbetarna känner sig delaktiga och få möjlighet att kunna redogöra sina åsikter, samt bidra till att bygga organisationens kultur och målbild tillsammans med alla delarna i företaget.

Farrant (2003) talar om ett annat problem med användning av intern kommunikation i de situationer när den interna kommunikationen används som den enda kommunikationskanalen på företaget. Författaren menar att anställda inte bara ska fokusera på vad som sker i internt på



arbetsplatsen, utan de ska också vara medvetna och uppdaterade om vad som sker i omvärlden, allmänna nyheter och ha nära relationer till kollegor som har en annan geografisk plats för att få viktig information om deras företag. Författaren talar om vikten av att skapa en medvetenhet utanför arbetsplatsen för att anställda ska kunna utvecklas mer och bli mer engagerade i sitt arbete (Farrant, 2003).

#### *2.4.1 Sammanfattning*

Den interna kommunikationen har en avgörande roll för att organisationer ska kunna vara konkurrenskraftiga i affärsvärlden. Genom att använda den interna kommunikationen i organisationen på ”rätt sätt” så kan det leda till en effektiv kommunikation, en bättre relation mellan anställda och därmed ett bättre utförande av arbetet. För att kunna åstadkomma detta uppmanas ledningen skapa en miljö där anställda får möjligheten att redogöra sina idéer och förväntningar av organisationen. Däremot vill man inte att det ska vara för stort fokus på den interna kommunikationen för att undvika att medarbetarna ignorerar vad som sker i omvärlden och underskattar extern kommunikation. Det borde alltså upprättas en god balans så båda delarna bekräftas.

## 2.5 Litteratursammanfattning

**Tabell 2:** Litteratursammanfattning

Kategori	Undersökningsområde	Huvudsaklig litteratur
Kommunikation	Missförstånd Överföring av information	Prochazka (2014); Andersson och Furberg (1984)
Datormedierad kommunikation	Textbaserade plattformar Överföring av information  Ansiktsuttryck  Fysisk kommunikation  Videosamtal  Missförstånd  Kroppsspråk & tonfall  Val av kommunikationskanal  Förbättra samarbeten	Walther (2018); Snyman & van Deventer (2004); Elgevi (2011); Flodin (2019); Rodestrand & Åberg (2019)
Datormedierade kommunikationskanaler, e-mail och intranät	Överföring av information Generationstillhörighet  Överbelastning av e-mail  Begränsad användning	Rodestrand och Åberg (2019); Fisher et al (2006); Nyström (2006)
Intern kommunikation	Överföring av information  Transaktioner mellan individer och grupper  Delaktighet  Effektiv kommunikation  Utmaningar	Dolphin (2007); Smith (2005);

Aspekterna i tabellen ovan är baserade på huvudrubrikerna i litteraturgenomgången och undersökningsområdena är faktorer som tas upp under respektive huvudrubrik och de vi valt att granska mer i detalj. Dessa undersökningsområden är sedan kopplade till de kategorier som presenteras i intervjuguiden.

## 3 Metod

### 3.1 Metodval

Den här uppsatsen ämnar undersöka vilka effekter datormedierade kommunikationstekniker har på IT-företags interna kommunikation. För att genomföra undersökningen med syftet att besvara vår frågeställning och samla in data till vår studie valde vi att genomföra intervjuer. Vi valde denna typ av kvalitativa metod för att få en förståelse över anställdas uppfattning om utmaningar som de upplever med deras företags interna kommunikation och vilka effekter datormedierade kommunikationstekniker har på deras respektive företag inom IT-branschen. Jacobsen och Sandin (2002) menar att en kvalitativ metod är lämplig om man vill få en djupare och mer detaljerad förståelse för ämnet, samtidigt som den samlar in data i form av ord, vilket är något som en kvantitativ metod inte kan förse. Vi ansåg därför att intervju som kvalitativ metod var passande då det tillåter intervjupersonerna tala fritt och därmed få fram så mycket information som möjligt.

Vi valde att undersöka detta då vi upplevt att konsultyrket inom IT-branschen är efterfrågat, när marknaden förstås tillåter, samtidigt som vi är intresserade av att fördjupa oss mer i hur anställda inom denna bransch ser på denna fråga. Dessutom tror vi att personer som arbetar inom IT-branschen innehar den information som är av största intresse för denna studie.

### 3.2 Datainsamling

För att genomföra undersökningen med syftet att besvara vår frågeställning använde vi oss av befintlig data. Denna data var i form av böcker, artiklar och Internetkällor med syftet att analysera existerande och relevant data och undersökningar för att få en helhetsbild av datormedierad kommunikation, samt kunna ta reda på vilka effekter datormedierade kommunikationstekniker kan ha på ett företags interna kommunikation. Datainsamlingen skedde med hjälp av sökmotorn Google Scholar och LUBSearch och sökord såsom "datormedierad kommunikation", "kommunikationskanaler", "intern kommunikation", "kommunikation", "computer mediated communication", "e-mail overload".

### 3.3 Val av respondenter

För att kunna identifiera utmaningar med datormedierade kommunikationstekniker och dess effekt på intern kommunikation på IT-företag valde vi att intervjua anställda som arbetar inom IT-branschen. Anledningen till detta val var att anställda inom IT-branschen kan arbeta på olika projekt och därmed kan ge en bredare synvinkel på fördelar och nackdelar som finns vid användning av datormedierade kommunikationstekniker vid intern kommunikation. Genom att intervjua personer med olika yrkesroller inom IT-branschen hoppades vi även på att få en bättre uppfattning om hur olika medlemmar i ett projektteam reflekterar om de utmaningar som de står inför på arbetsplatsen. Något som är värt att notera är att endast män deltog i intervjuerna. Vår önskan var att respondenterna skulle vara hälften kvinnor och hälften män

för att på så sätt få en bred inblick i ämnet och samtidigt få varierande svar. Samtliga respondenter presenteras nedan.

### 3.4 Respondenter

Efter ett godkännande av respondenterna i fråga om de kunde ställa upp på intervju kunde undersökningen påbörjas. Vår ursprungliga idé var att träffa intervjupersonerna i person för att genomföra intervjuerna. Men på grund av rådande omständigheter, det vill säga Covid-19, genomfördes alla sex intervjuer via Zoom istället. Zoom är en kommunikationskanal som möjliggör bild-, video- och ljudöverföring, där man antingen kan välja att kommunicera med eller utan video samtidigt som du kan se och/eller höra de andra deltagarna. Trots att vissa respondenter aldrig använt Zoom blev resultatet av intervjuerna bra. Nedan presenteras data om intervjupersonerna.

Tabell 3: Respondenter

Intervjuperson	Kön	Ålder	Yrkestitel	Typ av företag	Storlek på företaget	Intervjutyp	Längd intervju
1	Man	35 år	Mjukvaruutvecklare	IT	Stort	Zoom	16 min
2	Man	33 år	Interaktionsdesigner	IT	Stort	Zoom	44 min
3	Man	37 år	Mjukvaruutvecklare	IT	Stort	Zoom	43 min
4	Man	37 år	Team Leader / Rådgivningsingenjör	IT	Stort	Zoom	22 min
5	Man	32 år	Senior Engineer	IT	Stort	Zoom	36 min
6	Man	55 år	Senior mjukvaruutvecklare	IT	Medelstort	Zoom	17 min

Det som kan tolkas utifrån tabellen ovan är att samtliga respondenter var män, mellan åldrarna 32–55, varav tre arbetar inom mjukvaruutveckling, två har en mer ingenjörsinriktad roll och en inom interaktionsdesign. Eftersom inga kvinnor hade möjligheten att ställa upp får vi bara en ensidig bild av mäns uppfattning av att arbeta inom IT-branschen, men eftersom de tillhörde olika företag och hade, till viss del, olika yrkestitlar fick vi en omfattande bild av

datormedierade kommunikationstekniker på respektive arbetsplats.

Något som är intressant är att längden på intervjuerna varierade beroende på vem av respondenterna man talade med. Trots att majoriteten ligger runt en halvtimmes tid på intervjuerna så hade intervjuperson 1 och 6 hälften av den tiden. Vi tror att längden på intervju 2–5 ökade då vi blev mer bekväma i rollen som de som ställer intervjufrågorna, samt att vi kunde föra ett mer naturligt samtal och ställa följdfrågor som dök upp mer spontant. Under den första intervjun var vi inte lika övertygade eller beredda på eventuella frågor som kan dyka upp, utan höll oss enbart till manus, det vill säga intervjuguiden (se punkt 3.5 Intervjuguide). Vi tror även att intervju 4 och 6 hölls relativt korta då vi antingen fick svar och information som var av intresse på direkten, vilket innebar att vi inte behövde ställa några extra frågor, eller var ett resultat av att intervjupersonen inte kunde utveckla sina svar mer än nödvändigt.

Om intervjuerna istället hade skett i person tror vi eventuellt att längden hade varit längre, eventuellt nått en timme, eftersom personer brukar vara mer bekväma och benägna att öppna upp sig på en arbetsplats eller fysisk plats. Men eftersom de skedde via Zoom så tror vi att det kan ha påskyndat processen, vilket även kan förklara varför vissa intervjuer varade runt en halvtimmes tid, medan andra var betydligt kortare. Dessutom var användningen av Zoom relativt ny för majoriteten av respondenterna, vilket kan vara en bakomliggande orsak. En annan förklaring kan vara hur väl förberedda intervjupersonerna var inför intervjun. Men överlag gick intervjuerna bra och vi fick svar på samtliga frågor.

I tabellen har vi valt att definiera storleken av företaget enligt Skatteverkets (2020) definitioner. Skatteverket (2020) definierar ett företag som större om det uppfyller mer än ett av följande krav: (1) “medelantalet anställda har under vart och ett av de två senaste åren uppgått till mer än 50”, (2) “balansomslutningen har för vart och ett av de två senaste räkenskapsåren uppgått till mer än 40 miljoner kronor”, (3) nettoomsättningen har för vart och ett av de två senaste räkenskapsåren uppgått till mer än 80 miljoner kronor”. Enligt paragraf 3 definieras mindre företag som “företag som inte är större företag” (Skatteverket, 2020).

### 3.5 Intervjuguide

När intervjufrågorna sammanställdes valde vi att hålla de öppna för att minimera risken för enbart ja/nej svar. Vid genomförandet höll vi oss till en semistrukturerad intervju för att hålla en så naturlig kommunikation mellan båda parterna. Med hjälp av intervjuguiden blev intervjuerna mer strukturerade, samtidigt som nya frågor kunde följas upp beroende på respondentens svar. Nedan visas några av frågorna som ställdes vid intervjuerna.

**Tabell 4:** Intervjuguide

Kategori	Undersökningsområde	Exempelfrågor
Överföring av information	Vilka kanaler används  Jämförelse mellan fysisk och datormedierad kommunikation	När man talar om intern kommunikation så finns det olika sätt att kommunicera på.  a) Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?  b) Vilket sätt föredrar du? Varför?
Utmaningar med intern kommunikation	Anställdas delaktighet  Tvåvägskommunikation  Tillgänglig information	Forskning visar på att det finns en del utmaningar med intern kommunikation.  a) Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?
Val av kanal	Personlig preferens  Generationsfråga  Syfte	Enligt forskning är det svårt att standardisera kommunikationskanaler eftersom varje person har olika preferenser.  a) Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?  b) Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?
Missförstånd	Informationsöverföring via datormedierade kommunikstekniker, exempelvis textbaserade plattformar	Enligt forskning föredrar många att kommunicera ansikte mot ansikte, eftersom det finns risk för missförstånd när man använder andra sätt att kommunicera på, tex e-mail.  a) Vad gör du för att kunna minska risken för att missförstånd ska uppstå när du använder kommunikationskanaler som inte möjliggör att du kan se den andra personen?

Överföring av kroppsspråk	<p>Jämförelse med fysisk kommunikation</p> <p>Jämförelse med textbaserade plattformar</p>	<p>Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck.</p> <p>a) Är dessa kanaler något du brukar använda i ditt arbete?</p> <p>b) Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?</p> <p>c) Vilka skillnader tror du att den har gentemot fysiska samtal?</p>
Utmaningar med intranät	<p>Tillgänglig information</p> <p>Användarvänlighet</p>	<p>Även intranätet har kritiserats, som ett resultat av att anställda saknar ett intresse för att använda sig av det.</p> <p>a) Är det något du kan relatera till? Varför tror du att det är så?</p>
Utmaningar med e-mail	Överbelastning av e-mail	<p>Enligt tidigare undersökning, har medarbetare upplevt att e-post är en opersonlig digital kanal. Eftersom det skickas väldigt mycket mail riskerar en del information att gå förlorad eftersom mailet kan försvinna eller glömmas bort i mängden.</p> <p>a) Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom mail?</p> <p>b) Hur försäkrar du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?</p>
Fördelar med datormedierad kommunikation	<p>Större fokus på kommunikationen</p> <p>Gruppkänsla</p> <p>Underlättar samarbete</p> <p>Tillgänglig information</p>	<p>Enligt tidigare forskning finns det flera fördelar med datormedierad kommunikation och det kan exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen.</p> <p>a) Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?</p>

### 3.6 Anonymitet och etiska aspekter

Innan genomförande av intervjuerna hade vi bestämt att en del information om intervjupersonerna varken är relevant eller intressant för undersökningen eller i övrig kontext. Därför har vi enbart tagit med information gällande kön, ålder, yrkestitel, typ av företag, storlek på företaget, typ av intervju och längden på intervjun för att tydligt kunna presentera om personer som arbetar inom liknande arbetsområden tänker lika eller olika. Vi ansåg att varken namn på intervjupersoner eller företag ger något mervärde till studien, och behålls därför anonym. Vi kommer därför att referera till intervjupersonerna som "intervjuperson" och en tilldelad siffra, exempelvis "intervjuperson 1".

Under genomförandet av intervjuerna frågade vi om samtycke för att spela in intervjun och ta med ovanstående information. Samtliga intervjupersoner var bekväma med att ha sin videokamera igång under intervjun, vilket uppskattades eftersom det möjliggjorde att kroppsspråk och ansiktsuttryck kunde förstärka svaren på intervjufrågorna.

Innan, under och efter genomförandet av samtliga intervjuer var vi måna om att vara så transparenta med intervjupersonerna. Vi presenterade därför all nödvändig information innan intervjuerna, såsom syftet med uppsatsen, vår frågeställning och hur lång tid intervjun beräknades att ta, för att underlätta intervjuprocessen för båda parter skull.

### 3.7 Validitet och reliabilitet

Enligt Jacobsen och Sandin (2002) är validitet och reliabilitet viktiga kriterier i utförandet av kvalitativa studier för att de ska vara trovärdiga. Intervjupersonerna valdes därför noggrant ut i den omfattning att samtliga arbetar inom IT-branschen och har relativt lång erfarenhet och expertis inom olika områden. Vi valde att rikta oss till dessa personer då vår frågeställning handlar om att undersöka datormedierade kommunikationstekniker och dess påverkan på den interna kommunikationen, och de är dem som, mest sannolikt, besitter den kunskapen som vi är intresserade av. Baserat på detta anses intervjupersonerna vara relevanta och ha kännedom kring ämnet, vilket gör att de kan bidra med kunskap till vår studie och hjälpa oss att besvara vår forskningsfråga.

I vår studie har vi vid varje intervju tydligt förklarat uppsatsens syfte på ett identiskt sätt. Genom att förbereda ett dokument med intervjufrågor har varje intervjuperson fått samma information kring studiens syfte. Vi har även följt en intervjuguide som en utgångspunkt, vilket har gjort att alla intervjuer har utgått ifrån samma frågor. Alla intervjuer har spelats in och transkriberats ordagrant. Samtliga uppsatsförfattare läste igenom alla transkriberingarna från intervjuerna som genomförts, dels för att analysarbetet genomfördes tillsammans, dels för att säkerställa att informationen från intervjuerna tolkades korrekt.

Enligt Jacobsen och Sandin (2002) är val av intervjumiljö en viktig aspekt att ha i åtanke eftersom det kan ge en kontexteffekt på intervjun. Eftersom intervjuerna genomfördes på distans kunde intervjupersonerna själv bestämma vilken miljö de skulle befinna sig i vilket förhoppningsvis gjorde att de kände sig trygga och bekväma under intervjuens gång.

Intervjuerna genomfördes med hjälp av Zoom, vilket vi ansåg som en pålitlig



kommunikationskanal, då den tillåter video- och ljudöverföring, likväl som den har en funktion som spelar in samtal mellan samtliga parter. För att undvika eventuella tekniska problem med Zoom använde vi oss även av en iPhone XS för att försäkra oss om att informationen fångas upp och inte går förlorad. Zoom var det närmaste vi kunde komma en fysisk intervju och på grund av dess goda tekniska egenskaper tillför den reliabilitet till uppsatsen.

### 3.8 Bearbetning av data

När intervjufrågorna framställdes var vi intresserade av och måna om att få så stor förståelse om hur den interna kommunikationen såg ut på arbetsplatsen hos de tillfrågade, om de upplevde några utmaningar med deras interna kommunikation, samt om de använde sig av datormedierade kommunikationstekniker för att kommunicera internt. Vi var även intresserade för att se om de föredrar att kommunicera fysiskt eller med hjälp av digitala tekniker, för att i sin tur kunna få en förståelse över eventuella utmaningar med datormedierade kommunikationstekniker. Då vi även granskat två datormedierade kommunikationstekniker fanns även ett intresse om intervjupersonerna hade samma erfarenhet med e-mail och intranät som tidigare forskning nämnt.

Under intervjun försökte vi att hålla samtalet i riktning med intervjuguiden, men vi fick inte specifika svar från alla intervjupersoner. Detta innebar att vi fick ställa följdfrågor för att få fram den information som var av intresse. Efter varje intervju transkriberade vi de inspelade intervjuerna och fetmarkerade delarna som var relevanta för studien. Utöver detta markerade vi även nyckelord med röd färg för att förtydliga och lättare hitta de viktigaste delarna. För att få struktur på den empiriska datan kategoriserade vi de viktigaste delarna enligt vår intervjuguide. Därefter undersökte vi om svaren stämde överens med tidigare forskningen genom att jämföra intervjusvaren med det som presenteras i litteraturgenomgången.

## 4 Empiri

Det här kapitlet kommer att redogöra för den data som framgick från intervjuerna. Empirin kommer att presenteras och baseras på ramverken från intervjuguiden och litteratursammanfattningen. Kapitlet kommer redovisa generella fördelar och utmaningar som respondenterna upplevde med datormedierade kommunikationstekniker. Sedan följer en redovisning för utmaningar med intern kommunikation, hur fysisk kommunikation bedöms vara, samt utmaningar med datormedierade kommunikationskanalerna e-mail och intranät. Avslutningsvis presenteras även möjliga förbättringsmöjligheter och fördelar med datormedierad kommunikation.

### 4.1 Identifierade fördelar med datormedierad kommunikation

Det har tidigare presenterats flera fördelar med datormedierad kommunikation. Denna typ av kommunikation kan vara effektiv på arbetsplatsen och exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda, men även vara tidseffektiv och påskynda ett samtal som hade tagit längre tid i person. Under intervjuerna ställdes frågan: ”Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?” för att se vad hur de tillfrågade upplevde datormedierad kommunikation på arbetsplatsen, och om de tyckte den erhöll några fördelar och i sådana fall vilka dessa fördelar är.

Intervjuperson 1 ansåg att en fördel med datormedierad kommunikation var att *“man alltid kan nå folk”* och snabbt få respons. Med snabb respons menar respondenten att man inte behöver förflytta sig från en plats till en annan. Respondenten tog även upp Slack som ett exempel där han såg en fördel med att man alltid kan gå tillbaka i historiken av en chatt för att lösa ett problem som tidigare tagits upp. Intervjuperson 4 delade samma mening med intervjuperson 1 om att Slack är en effektiv kanal. Respondenten berättade i sin tur att med hjälp av Slack kan anställda som tillhör samma projekt enkelt dela med sig av information som bara är intressant för dem, och chatta, vilket kan effektivisera deras arbete. Med hjälp av Slack kan man även kategorisera olika arbeten, vilket intervjuperson 4 såg som något gynnsamt i sitt arbete.

Intervjuperson 2 talade om hur betydelsefullt det är att datormedierad kommunikation är platsoberoende. Respondenten beskrev mer i detalj att *“om min kollega sitter på andra sidan byggnaden eller två trappor ned, så är det snabbt och lätt för mig att bara kontakta personen”*, istället för att riskera att förflytta sig till personen och upptäcka att hen inte är på plats. Intervjuperson 4 hade ett liknande tankesätt och berättade att datormedierad kommunikation underlättar informationsutbyte om *“man inte har möjligheten att träffas fysiskt”*. Även intervjuperson 3 höll med ovanstående respondenter och berättade att man kan använda sig av datormedierade kommunikationstekniker som Microsoft Teams vid möten istället för att ha fysiska möten. Intervjuperson 5 hade också samma åsikter som intervjuperson 2, 3 och 4 och berättade att det är en fördel att man kan arbeta hemifrån, särskilt vid de tillfällen man inte nödvändigtvis behöver vara på plats.

De kommunikationskanaler som erbjuder bild-, ljud- och videoöverföring ses också medbringa fördelar. Intervjuperson 1 berättade att han tycker att en fördel med dessa typer av

kommunikationskanaler är att man enkelt kan nå de personer man vill prata med. Vidare berättade intervjuperson 2 att en fördel med videosamtal är att de förstärker intrycket, vilket innebär att bättre kan skapa en förståelse för vad den andra personen menar.

Övriga fördelar som presenterades med datormedierad kommunikation är att den kan avlasta en persons arbete. Intervjuperson 4 beskrev även att datormedierad kommunikation hjälpa anställda att hitta relevant information. Respondenten ansåg att denna typ av kommunikation var fördelaktig då man har en samlad plats där informationen befinner sig. En annan fördel som presenterades av intervjuperson 6 i relation till datormedierad kommunikation är att information och handlingar kan sparas och dokumenteras på ett effektivt sätt. Respondenten nämner exempelvis att möten bland annat kan spelas in.

## 4.2 Identifierade utmaningar med datormedierade kommunikation

Efter genomförda kvalitativa intervjuer presenterades det en iteration av några utmaningar som datormedierade kommunikationstekniker möter på arbetsplatsen. Dessa utmaningar kommer att beskrivas mer i detalj nedan.

### 4.2.1 Överföring av kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck

Med hjälp av nya datormedierade kommunikationstekniker så är det möjligt att använda sig av funktioner som tillåter kommunikation med bild-, ljud- och videoöverföring. Men i vissa fall kan denna överföring av kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck upplevas som en utmaning fastän dessa tillägg ofta förekommer när man kommunicerar.

När följande fråga ställdes “Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck. Är dessa kanaler något du brukar använda i ditt arbete?” svarade alla intervjupersonerna att de använder någon av dessa kanaler på sin arbetsplats. Den vanligaste kommunikationskanalen som användes var Microsoft Teams och intervjuperson 5 berättade att denna kommunikationskanal blivit standardiserad på deras arbetsplats.

Trots att användningen av tekniker som tillåter video- och ljudöverföring är något som används på arbetsplatsen så finns det en viss problematik med dessa tekniker. På frågan “Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?” svarade intervjuperson 1 att kanalen kan “hänga efter”, eftersom man kanske inte alltid har bra internetuppkoppling och därför kan det uppstå ett så kallat “*tekniskt strul*”, vilket kan leda till att det blir störningar i videosamtalet. Även intervjuperson 6 beskrev att det kan uppstå problem när man kommunicerar med personer i andra länder som inte har lika bra internetuppkoppling. Intervjuperson 5 berättade att den tekniska biten kan vara ett hinder när det kommer till videosamtal. Respondenten tog exempelvis upp att deras konferensrum endast är utrustade med mikrofon vilket gör att det inte går att genomföra videomöte därifrån.

En annan nackdel som intervjuperson 1 talade om är att videosamtal inte riktigt ger samma känsla eller effekt som när man träffas fysiskt, eftersom det kan vara svårare att se hela kroppsspråket eller ansiktsuttrycket när man använder datormedierade

kommunikationskanaler. Även intervjuperson 3 och 6 kunde instämna med detta. Intervjuperson 3 menade att personer inte beter sig likadant framför en kamera eller bakom en dator som de gör när man träffas fysiskt. Vidare förklarade respondenten att videosamtal endast gör det möjligt att visa överkroppen eller ansiktet och menade att det krävs mer än så för att kunna läsa av en person. Respondenten fortsatte med att berätta att i ett fysiskt möte så sker det flera saker runt omkring i rummet vilket gör det lättare att läsa av omgivningen och situationen. Ett exempel på en situation som visar att kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck är en utmaning tas upp av intervjuperson 1. Respondenten refererade till ett scenario som utspelar sig när en person *“sitter och tänker”*. Om man befinner sig på samma plats fysiskt så är det lättare att förstå och uppfatta vad som sker, eftersom man kan se hela människan. När man kommunicerar med datormedierade kommunikationskanaler, å andra sidan, kan man bara se överkroppen och ansiktet och därför kan det vara svårt att bilda sig en uppfattning om vad personen gör. Intervjuperson 5 berättade dessutom att de flesta som ringer in hemifrån är lite tveksamma kring att använda video och använder oftast endast ljud när de kommunicerar trots att företaget uppmanar de anställda till att använda video.

En annan aspekt som togs upp i intervjuerna är att videosamtal i vissa sammanhang kan vara distraherande. Intervjuperson 2 menade att om man har ett videomöte med flera personer kan det vara svårt att fokusera och lyssna på personen som pratar om andra personer rör sig i sina webbkameror. Även intervjuperson 4 instämde med detta och berättade att det krävs lite övning till en början när det är många personer som deltar i ett videomöte. Vidare förklarar respondenten att man vänjer sig vid att endast prata när det verkligen behövs och att man lär sig stänga av sin mick när man inte pratar för att på så sätt inte störa de andra som är delaktiga i mötet.

Intervjuperson 4 tog upp att om man kommunicerar via exempelvis e-mail finns risken att det uppstår missförstånd eftersom kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck försvinner. Även intervjuperson 2 kunde intyga att kroppsspråket förstärker intrycket och gör att man får en enklare och bättre förståelse om vad den andra parten menar.

#### 4.2.2 Olika kommunikationskanaler

Tidigare forskning har diskuterat om att olika generationer kan föredra olika sätt att kommunicera på. Men den kommunikationskanal som man själv anser är bättre kanske inte är den som prioriteras av någon annan. Som ett resultat av det här kan det tänkas att man anpassar sitt sätt att kommunicera på efter den man talar med.

På frågan *“Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?”* svarade alla förutom två respondenter att de inte anpassar val av kanal. Intervjuperson 1 berättade att utifrån hans erfarenhet föredrar den äldre generationen att använda kommunikationskanaler såsom e-mail, medan den yngre generationen föredrar Slack. Respondenten berättade att detta kan påverka hans val av kommunikationskanaler om han ska kommunicera med olika personer på arbetsplatsen. Intervjuperson 5 menade att det i vissa fall kan vara lättare att förklara sina tankar och idéer eller förtydliga något om man träffas fysiskt. Intervjuperson 2, å andra sidan, upplevde att olika kommunikationskanaler kan vara ett problem i privatlivet. Men på arbetsplatsen berättade han att alla anställda använder sig av samma kommunikationskanaler, och att det inte skiljer sig åt mellan olika generationer. Intervjuperson 3 var också enig med intervjuperson 2, och beskrev att på grund av att det

finns riktlinjer på företaget så använder sig samtliga anställda av samma kanaler. Respondenten förklarade att på grund av detta så finns det inte ett behov av att anpassa val av kommunikationskanal beroende på generationstillhörighet. Även intervjuperson 4 förklarade att han inte ser någon anledning till att prioritera någon kommunikationskanal beroende på personen som han ska kommunicera med. Intervjuperson 6 menade likaså att han inte heller anpassar sitt val av kommunikationskanaler.

### 4.3 Utmaningar med intern kommunikation

Enligt tidigare forskning talas det om att intern kommunikation är en viktig del av vad som sker internt på ett företag mellan anställda. Denna typ av kommunikation kan skapa ett utrymme som möjliggör för anställda att diskutera arbetsuppgifter som ska genomföras, men även hålla de anställda informerade. Vid intervjuerna ställdes frågan “Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?” för att undersöka hur respektive intervjuperson kommunicerar med sina kollegor och chefer. Enligt respondenterna kan den interna kommunikationen på företaget framföras både fysiskt och digitalt. Det visade sig att finns många olika kanaler som används för intern kommunikation och beroende på vilket syfte man har för kommunikationen väljer man den kanalen som är lämpligast.

I fråga om vilka datormedierade kommunikationskanaler som respondenterna använder sig av nämndes e-mail, telefon, Slack, Microsoft Teams, digitala whiteboards, Zoom och Skype. E-mail var den datormedierade kommunikationskanal som förekom flest gånger hos alla respondenter, men det framkom även att användning av andra kanaler kan skilja sig på olika företag och respektive projekt. Utöver e-mail var alla respondenter även överens om att Microsoft Teams och Slack är de två kanaler som används mest för den interna kommunikationen. I fråga om fysisk kommunikation nämndes kommunikation i form av möten och när kollegor eller andra anställda på plats på kontoret tillfrågades. Samtliga respondenter berättade att deras interna kommunikation sker genom datormedierade kommunikationstekniker, men att den fysiska kommunikationen inte helt exkluderas.

Den interna kommunikationen kan alltså ske antingen genom datormedierade kommunikationstekniker, såsom Slack eller Microsoft Teams, alternativt fysiskt, det vill säga i person. Då samtliga respondenter förklarade att en del av deras interna kommunikation genomförs med hjälp av datormedierade kommunikationskanaler så kommer utmaningar som respondenterna upplevde med deras interna kommunikation att presenteras i mer detalj nedan.

#### 4.3.1 Informationsöverföringen

Vid utbyte av information som sker via datormedierade kommunikationskanaler finns det en risk att viss information går förlorad om den inte uppfattas eller överförs på rätt sätt. Vid intervjuerna presenterades det att samtliga respondenter blir informerade och kommunicerar med datormedierade kommunikationstekniker som ett verktyg för deras interna kommunikation. Trots att en del forskning talar om att detta är ett effektivt sätt att kommunicera på så är det inte helt felfritt enligt de tillfrågade intervjupersonerna.

När frågan om “Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?” ställdes pekade intervjuperson 1 på ett flertal utmaningar med Slack. Slack tillhandahåller bland annat

en funktion där flera kanaler kan skapas som tillåter personer att följa konversationstrådar i kanalen. Slack är tänkt att kunna användas som ett sätt för att nå ut till flera, däremot upplevde intervjuperson 1 *“att det kan vara svårt att följa de olika kanalerna och veta vad som är relevant information”*. Respondenten nämnde även att det kan vara problematiskt att använda sig av datormedierade kommunikationskanaler om man är för många delaktiga. Respondenten beskrev i detalj att *“när flera personer skriver samtidigt och talar om olika saker kan det vara svårt att följa vad som sker”*, och samtidigt leda till ett så kallat informationsöverflöd.

Ett annat problem som presenterades genom en av intervjuerna är att information inte alltid befinner sig där man förväntar eller önskar sig hitta den. Enligt intervjuperson 2 kan användning av datormedierad kommunikation inom ett företag vara utmanande när information som de anställda behöver saknas eller är dåligt placerad. Respondenten menade att det kan vara tidskrävande för anställda att hitta informationen om de söker på fel ställe, upptäcker att informationen inte finns eller om de måste leta reda på rätt person för att kunna ta del av informationen.

Intervjuperson 6 beskrev att ett annat problem är att på vissa av kommunikationskanalerna, såsom Microsoft Teams och Slack, så får man inte några notiser. Därför kan det bli det svårt att veta när ny information är tillgänglig. Saknas liknande funktion så kan det leda till att man kontrollerar kanalerna flera gånger om dagen för att få reda på om ny information är tillgänglig. Intervjuperson 5 berättade att det ibland kan vara svårt att veta hur man ska söka efter den informationen som man behöver. Respondenten menade att det finns en osäkerhet för att veta vilken kanal som ska användas för detta.

Ett annat problem som tas upp är när man byter från en kommunikationskanal till en annan. Intervjuperson 2 beskrev att de brukade använda sig av Slack för sin interna kommunikation, precis som intervjuperson 1, innan det ersattes av Microsoft Teams. Denna förändring ledde till missnöjdhet hos de anställda, eftersom de var vana vid Slack och tyckte att det sättet fungerade bra. En stor del av de anställda var nöjda med Slacks funktionalitet och såg ingen rimlig anledning till att det skulle ersättas med Microsoft Teams. Detta ledde därför till att en stor motvilja byggdes upp hos de anställda. Dessutom förlorades det en mängd viktig information, som inte kunde överföras till den nya kanalen, på grund av Slack blev utbytt.

#### 4.3.2 Missförstånd

När man kommunicerar med andra finns det en risk att informationen inte mottas som planerat eller uppfattas på rätt sätt, precis som Shannon och Weavers kommunikationsmodell förklarar. Det kan handla om olika störningsmoment som kan hindra information från att bli förstådd, samtidigt som personer kan vara mindre bra på att göra sig förstådda. Enligt intervjuerna kan datormedierade kommunikationskanaler inte alltid leverera ett meddelande på samma sätt som vid fysisk kommunikation.

Vid en intervju riktade sig en fråga in på vilka nackdelar som kan finnas med datormedierad kommunikation, varav intervjuperson 2 nämnde att datormedierade kommunikationstekniker som är chattbaserade kan innebära problem då det kan vara svårt att tolka meddelanden. Personen i fråga berättade att *“eftersom alla människor uttrycker sig på olika sätt på skrift och om ansiktsuttryck och tonfall saknas så kan risken för missuppfattningar öka”*. Respondenten



beskrev att det kan vara svårare och även tidskrävande att förklara saker i de chattbaserade kanalerna, såsom Teams och Slack likväl med e-mail.

Intervjuperson 4 förklarade att den utmaningen som han har upplevt med deras interna kommunikation är att man "*enkelt glömmer bort eller exkluderar folk*", från bland annat e-mailtrådar, chattar eller mötesinbjudningar. Respondenten menade att många personer tar för givet att informationen når ut till de personer som ska få den utan att lägga någon större eftertanke i hur det ska gå till.

Intervjuperson 5 beskrev som ett exempel att det är lättare att göra en presentation i person, då det kan ske missförstånd när man använder chattbaserade kanaler. Däremot såg han inte detta som en stor utmaning. På tal om missförstånd talade även respondenten om att man alltid kan ringa och fråga eller föra ett videosamtal för att minska misskommunikation. Trots dessa svårigheter, var han säker på att det inte finns några större utmaningar vid användningen av datormedierade kommunikationstekniker för den interna kommunikationen.

### 4.3.3 Tekniska problem

När man använder sig av datormedierade kommunikationstekniker som är uppkopplade till en internetanslutning, strömkälla eller annan utrustning så kan det påverka hur väl ett samtal kommer gå beroende på var man befinner sig, vilka verktyg man har eller hur stabil uppkopplingen är. Vid en intervju när datormedierade kommunikationsteknikers egenskaper diskuterades berättade intervjuperson 3 att de kan medföra tekniska problem som kan få negativa konsekvenser. Intervjuperson 3 talade om att intern kommunikation som är datormedierad kan leda till så kallat "*tekniskt strul*". Respondenten beskrev till exempel att internethastigheten inte nödvändigtvis är inte lika hög hemma som den är på arbetsplatsen, vilket kan påverka kommunikationen negativt. Personen i fråga förklarade att det kan handla om att något avbryts, en störning uppkommer, ljudet hackar eller att samtalet försvinner.

## 4.4 Fysisk kommunikation

Som tidigare nämnt kan man antingen kommunicera fysiskt, det vill säga i person, eller med hjälp av digitala och elektroniska enheter, till exempel genom telefon- och videosamtal, e-mail och intranät. Men frågan är vilken som är mest lämplig och vilken som är att föredra.

Vid intervjuerna ställdes frågan: "Vilket sätt att kommunicera på föredrar du?" där frågan ämnade undersöka om respondenterna tycker det är mer lämpligt att kommunicera fysiskt eller digitalt. Svaren varierade från person till person. Intervjuperson 1 svarade att han föredrar att kommunicera fysiskt, då det är "*lättare att diskutera saker när man pratar i person*". Respondenten nämnde att han tycker att det går snabbare att ta kontakt och få svar på en fråga med någon som befinner sig i samma rum eller på samma kontor. Personen i fråga menade också att det kan vara svårare att läsa vad en person skriver i ett mail eller en chattediskussion, och förklarar att det då är enklare att träffa personen. Utöver detta menade respondenten att kommunikation som sker med datormedierade kommunikationskanaler gör det "*svårare att läsa kroppsspråk*" likväl som det gör det svårare att se alla deltagare.

Intervjuperson 2 talade om att han föredrar digitala kommunikationskanaler, såsom Slack, men menade också att han inte vill utesluta den fysiska kommunikationen heller. Respondenten menade att den fysiska kommunikationen är “*ett [bra] komplement*” till den digitala kommunikationen. Vidare, berättade han att fysisk kommunikation enklare kan tillåta en att uttrycka sig och göra sig förstådd, medan digital kommunikation kan leda till missförstånd eftersom “*alla människor har olika sätt att uttrycka sig på skrift*”.

Intervjuperson 3 var enig med intervjuperson 1 och berättade att han föredrar “*personlig kontakt*”, det vill säga fysisk kommunikation. Respondenten menade att det är lättare att diskutera olika ämnen fysiskt, särskilt vid uppstarten av ett projekt. Personen i fråga menade att kommunikation som sker med datormedierade kommunikationstekniker kan innebära en del tekniska problem, såsom “*dålig förbindelse, att bilden eller videon försvinner eller problem med uppkoppling*”. Vidare, beskrev även intervjuperson 3 att “*personer inte betar sig likadant framför en kamera eller bakom en dator som när man träffas fysiskt*”, och nämner som exempel att “*det kan vara svårare att läsa av vad en person tänker genom en webbkamera jämfört med i verkligheten*”.

Även intervjuperson 4 ansåg sig föredra att kommunicera fysiskt. Respondenten berättade att fysisk kommunikation är ett “*snabbare*” sätt att kommunicera på, samt att “*man får en helt annan bild av situationen*” om man för fysiska dialoger. Vidare, beskrev han att man kan “*gå miste om information*” om man exempelvis kommunicerar via e-mail, och att digitala kanaler kan leda till misskommunikation. Å andra sidan, menade intervjuperson 4 att sättet man kommunicerar på däremot kan variera beroende på situationen. På respondentens företag använde de sig av Microsoft Teams, vilken han tyckte kunde underlätta kommunikation, särskilt när man håller möten.

Precis som intervjuperson 1, 3 och 4 menade intervjuperson 5 att fysisk kommunikation är det sättet som är att föredra. Respondenten talade om att fysisk kommunikation är mindre sannolikt att orsaka missförstånd i större utsträckning.

Vid intervjun med intervjuperson 6 förklarade även han att fysisk kommunikation var hans preferens. Respondenten beskrev fysisk kommunikation som “*outstanding*”, eftersom man kan se hela kroppsspråk och flera personer. Däremot nämnde respondenten att det fungerar att kommunicera via digitala kommunikationstekniker, som Zoom, men att det blir en helt annan interaktion. Med datormedierad kommunikation kan man välja att stänga av kameran, vilket innebär att ansiktsuttryck försvinner, samtidigt som respondenten menade att se på en bild inte är detsamma som en fysisk interaktion.

## 4.5 Identifierade utmaningar med datormedierade kommunikationskanaler

Datormedierade kommunikationstekniker har tidigare förklarats vara effektiva, till exempel att man enklare kan nå ut till fler personer, samtidigt som de kan hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen. Däremot är de inte helt felfria, även om de är utformade för att vara funktionella. Nedan presenteras två av de vanligaste kommunikationskanalerna som används vid intern kommunikation och deras utmaningar.



### 4.5.1 E-mail

E-mail är en mycket förekommande datormedierad kommunikationskanal som används internt på företag, men även utanför arbetsplatsen. Trots att e-mail används flitigt av både företag och privatpersoner så finns det studier som visar på att viss information kan gå förlorad som en följd av att det skickas mycket mail. Detta är något som intervjupersonerna kunde intyga. Enligt intervjuperson 1 har det hänt ett antal gånger att information försvunnit eller glömts bort i mängden. Även intervjuperson 2, 4, 5 och 6 instämde och berättade att de har upplevt att information gått förlorad, trots att de är noga med att läsa sina mail och sortera upp dem. Det var enbart intervjuperson 3 som inte har upplevt att han missat information som skickats via e-mail. Anledningen till detta trodde han berodde på att deras kommunikationskanal, Outlook, har filter som gör det är svårt att förbise mail.

När frågan "Hur försäkras du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?" ställdes svarade intervjuperson 1, 2, 3, 5 och 6 att de använder sig av filter eller mappar för att strukturera upp mailen och minimera risken för att information försvinner. Intervjuperson 4 berättade att han försöker att lista ut mailet det ska prioriteras eller inte genom att läsa rubriken. Intervjuperson 6 berättade att han brukar använda sig av läskvitto för att försäkra sig om att mottagaren får mailet och att informationen kommer fram. Intervjuperson 5, å andra sidan, försöker att svara på mailet direkt för att minska risken att det glöms bort.

En utmaning som identifierats med e-mail handlar om att avgöra i vilka situationer det är lämpligt att skicka ett mail och i vilka situationer det är mer lämpligt att använda sig av en annan kommunikationskanal. Intervjuperson 4 berättade att det är "*en svår balansgång*" att avgöra när det är lämpligt att skicka ett mail, ringa ett telefonsamtal eller i vissa fall träffas fysiskt. På grund av detta tror han att det skickas väldigt mycket mail. Vidare berättade intervjuperson 4 att det lätt kan bli fördröjningar av svar eftersom det tar tid att gå igenom alla mail som skickas till inkorgen.

På tal om utmaningar, berättade en av respondenterna att det finns en risk för att information går förlorad om det är fler mottagare inkluderade i ett mail. Intervjuperson 2 menade att det vara svårt att hitta originalmailet som skickades från början om andra parter fortsätter konversationen. När en person svarar på det ursprungliga mailet så bildas det nya "trådar" eller "kanaler" som mailen sedan skickas genom, vilket gör det svårare att hitta det ursprungliga mailet i inkorgen. Även intervjuperson 1 berättade att han endast får push-notiser när han står som den enda mottagaren av mailet.

### 4.5.2 Intranät

Intranät har sedan tidigare konstaterats som ett verktyg inom intern kommunikation som inte används särskilt effektivt. Trots att intranätet innehåller viktig information om företaget, nyhetsuppdateringar och policys har många anställda en negativ inställning till, och saknar ett intresse för, användningen av intranätet. Enligt intervjuperson 2 kunde han relatera till att man saknar ett intresse för att använda sig av intranätet. Anledningen till detta beror på att informationen inte är lättillgänglig, "*ligger undangömd*" och förbiser användarnas (i det här fallet anställdas) behov. Respondenten berättade vidare att trots att det skett flera förbättringar och uppdateringar på deras intranät blev det inte någon förändring, varken för anställdas

inställning till användningen eller intranätets funktionalitet. Intervjuperson 2 beskrev den nya versionen av intranätet som *“samma sak, bara i ny förpackning”*. Förklaringen till varför ett företag inte implementerar ett *“perfekt”* intranät tror intervjuperson 2 är en kostnadsmissig orsak.

Precis som intervjuperson 2, var intervjuperson 3 enig med att det saknas ett intresse för att använda sig av intranätet. Intervjuperson 3 menade att han inte använder intranätet eftersom det inte erhåller något intressant, och förklarade att *“det finns bättre alternativ till intranätet”*. Respondenten föreslog att e-mail är mer lämpligt, på grund av att människor är mer insatta i hur det fungerar, gentemot intranätet. Intervjuperson 3 förklarade vidare att genom att använda sig av e-mail, som en kommunikationskanal, kan man enklare uppfatta om viss information är riktad mot en själv eller inte, vilket intranät inte kan tillgodose. Vidare, berättade respondenten att han aldrig hade *“hört om att man skulle använda intranätet som en kommunikationskanal”* och att det skulle vara gynnsamt.

Som tidigare nämnts av respondenterna i ovanstående stycken, nämnde intervjuperson 4 att intranätet inte är lätthanterligt i den grad att man inte vet var man ska hitta information. Likaså förklarade intervjuperson 5 att deras företag hade flera intranät, varav alla förutom ett upplevdes som klumpiga. På grund av intranäten är bristfälliga berättade respondenten att det enbart är ett fåtal anställda som *“har tålamodet och tiden att sätta sig in i hur man använder de”*.

Intervjuperson 6 berättade att han kunde förstå varför intranät kritiserat, eftersom han själv upplevt att *“det är svårt att hitta information”*. Respondenten berättade även att deras intranät inte uppdateras särskilt ofta.

Till skillnad från övriga respondenter var det en respondent som använde sitt företags intranät. Intervjuperson 1 förklarade att de anställda, inklusive respondenten, på hans företag använder sitt intranät för att dela med sig av olika artiklar och annan dokumentation. Respondenten talade om att deras intranät har en så kallad *“konferenslösning”* som de anställda använder frekvent, bland annat för att ta del av hur olika *“uppgifter”* fungerar. Däremot upplevde han att intranätet *“inte uppdateras så ofta som det borde”*, vilket kan resultera i att man hittar gammal information.

När följdfrågorna om *“varför tror du att det kan vara så att anställda inte är intresserade av att använda sig av intranätet”* och *“varför företaget inte har ett perfekt intranät”* ställdes hade respondenterna olika tankar om vad som låg till grund för detta. Intervjuperson 1 menade att det kräver arbete för att underhålla ett intranät. Respondenten berättade mer i detalj om vikten av att ta hänsyn till alla delar av intranäten vid förändringar och sade: *“när ett system ändras kräver det att man uppdaterar alla sidor [och dokumentation], och det kanske man inte alltid tänker på när man uppdaterar ett system”*. Personen i fråga beskrev vidare att *“det är även viktigt att rutiner ändras eftersom det inte är säkert att det är samma person som gör uppdateringen av systemet”* som skrev dokumentationen som finns där.

Intervjuperson 2 berättade att han tror att det handlar om en kostnadsfråga till varför intranät inte är kompletta. Respondenten berättade att flera anställda är medvetna om att informationen på intranätet är något malplacerad, men att ingen gör något för att lösa detta. Intervjuperson 2 följde även upp sin förklaring med ett förslag om att höra med anställda, inklusive utvecklare, för att få information om deras krav på ett intranät för att skapa ett

intranät med mervärde. Intervjuperson 5 var inne på samma spår och berättade att han tror anledningen till att anställda inte använder intranätet är på grund av *“dålig användarvänlighet”*. Respondenten presenterade dock, likt intervjuperson 2, att hans kollega *“har jobbat på att lösa det här med att skapa en sökmotor som söker i alla intranät”*.

Enligt intervjuperson 3 så nyttjas inte intranätet då det finns bättre kanaler att använda sig av. Respondenten var övertygad om att anställda inte tar till sig eller tar del av information om den inte är riktad mot en. Personen i fråga trodde att det är anledningen till att intranätet inte används, eftersom deras system inte tillgodosgör detta för anställda, inklusive respondenten.

Intervjuperson 4 refererade till intranätet som en *“djungel där man inte riktigt vet var man ska hitta information”*. Respondenten menade att om man ska använda intranätet på ett effektivt borde man gå in där regelbundet, och att det då handlar om en rutinfråga. Å andra sidan menade han att anställda kanske inte har möjligheten att använda intranätet om man är upptagen med arbete, vilket han menade att i princip alla anställda är. Trots detta är respondenten övertygad om att intranätet har bra information som anställda bör känna till. Personen i fråga drog även en parallell mellan intranät och e-mail och menade att om man överöser personer med information som inte är specifik kommer de sluta att använda kanalen, och tror att det är därför intranät inte används så flitigt som andra kanaler.

## 4.6 Identifierade förbättringsmöjligheter

Trots att det finns ett flertal identifierade utmaningar med intern kommunikation som sker med hjälp av datormedierade kommunikationstekniker är majoriteten av intervjupersonerna säkra på att det finns flera möjligheter och idéer kring hur datormedierade kommunikationstekniker kan bli ännu bättre. När frågan *“om du hade fått önska eller drömma fritt kring datormedierade kommunikationskanaler, vad hade du velat förbättra eller förändra då?”* ställdes hade intervjupersonerna en positiv attityd till att framtiden kommer utgöras av allt fler digitala verktyg och förbättrade versioner av vad vi har idag. Samtidigt som de var nöjda med de befintliga kanalerna som redan existerar. Respondenterna föreslog idéer som handlade om allt från att kombinera Slack med artificiell intelligens för att känna av när ett samtalsämne byts och därmed kunna skapa en ny kanal per automatik, till AR (augmented reality) varianter till möten.

## 5 Analys

I detta kapitel kommer resultaten från empirin att analyseras och datan från litteraturgenomgången jämföras.

### 5.1 Identifierade förbättringsmöjligheter med datormedierad kommunikation

Det har tidigare diskuterats att datormedierad kommunikation är ett smidigt sätt att kommunicera på. Efter genomförandet av intervjuerna presenterades det att samtliga respondenter kunde nämna åtminstone en fördel med datormedierad kommunikation. Intervjuperson 1 talade om att datormedierade kommunikationstekniker underlättar kommunikation i den mån att man alltid kan nå människor. Respondenten tog upp Slack som ett bra alternativ för den interna kommunikationen. Intervjuperson 4 nämnde också Slack som ett bra alternativ för att underlätta arbete och samarbeten mellan anställda. Slack presenteras som en kommunikationskanal som är effektiv för individer som arbetar inom samma projekt eller när arbetsuppgifter ska kategoriseras. Responsen från intervjuerna visar på en korrelation med Heides (2002) idé om att datormedierad kommunikation kan förbättra samarbete och kollaborationer.

Datormedierade kommunikationstekniker är även fördelaktiga i den mån att de kan förtydliga och underlätta kommunikationen. Flera tillfrågade lyfte fram att datormedierade kommunikationstekniker kan påverka deras arbete på ett positivt sätt. Intervjuperson 1 berättade att när man skickar ett mail får man en tydlig bild av vem det är ifrån, vad det handlar om och en uppfattning om "precis vad som händer" i meddelandet. Intervjuperson 2 menade att dator-medierad kommunikation kan innebära snabb överföring av information, liksom snabb respons.

Heide (2002) talar om att datormedierade kommunikationstekniker gör det enklare att förmedla meddelanden, vilket till viss del kan stämma överens med respondenternas tanke om att datormedierade kommunikationstekniker kan förmedla ett meddelande på ett tydligt sätt.

En annan fördel med datormedierad kommunikation är att man kan arbeta hemifrån, men fortfarande vara delaktig på möten även om man inte kan närvara fysiskt. Intervjuperson 2 talade om att datormedierad kommunikation är platsoberoende, vilket innebär att man inte tvunget behöver befinna sig på samma fysiska plats, utan man kommunicera från olika håll. Intervjuperson 4 talade om att datormedierad kommunikation är fördelaktig i den mån att man kan kommunicera med hjälp av olika tekniker om man inte har möjlighet att träffas fysiskt. Intervjuperson 1 talade även om att de använder sig av datormedierade kommunikationstekniker, som Zoom, när de kontakter sina kollegor anställda i USA. Responsen från intervjupersonerna stämmer överens med och styrker Andersson & Berglund (2013) tanke som menade att datormedierad kommunikation kan minska den geografiska klyftan och samtidigt möjligt för individer att hålla kontakten med varandra även om de befinner sig i olika länder.

## 5.2 Utmaningar med datormedierad kommunikation

Efter genomförda intervjuer presenterades det att det finns flera olika datormedierade kommunikationstekniker och kanaler som kan användas för den interna kommunikationen. Beroende på vilken anställd man frågar så varierar val av kanal på respektive företag. Men det är inte bara valet som varierar, utan även frågan om datormedierade kommunikationskanaler är felfria eller innebär utmaningar för den interna kommunikationen på företaget.

### 5.2.1 Informationsöverföring

Som ett resultat av att personer föredrar olika sätt att kommunicera på och formulerar sig på olika sätt så finns det en risk för att missförstånd uppstår. Intervjuperson 2 talade om att eftersom alla människor uttrycker sig på olika sätt i skrift, där ansiktsuttryck och tonfall saknas så finns det risk för missuppfattningar, särskilt i chattbaserade kommunikationskanaler. Respondenten tog upp Slack och Microsoft Teams som exempel och menade att det kan vara tidskrävande att förklara saker i de kanalerna. Detta stämmer överens med Flodin (2019) som talade om att “när kroppsspråk, tonfall och ansiktsuttryck försvinner så kan missförstånd uppstå”. Respondents svar även går i linje med Elgevis (2011) förklaring som påpekar att det kan förekomma bekymmer vid datormedierad kommunikation och därmed ökar risken för missförstånd.

Intervjuperson 2 tog även upp en annan utmaning gällande information som är gömd eller svårtillgänglig. Respondenten förklarade att i vissa fall kan information saknas eller vara dåligt placerad vilket kan innebära att det tar längre tid att hitta den eller ta reda på att det är rätt information. Walther (2018) nämner att en nackdel med datormedierad kommunikation är att överföringen av information kan ta längre tid än vid fysisk kommunikation, vilket kan ses som en korrelation till respondentens svar.

När man använder sig av datormedierade kommunikationstekniker vid kommunikation så finns även risken för missförstånd. Intervjuperson 2 talade till exempel om att kommunikation via digitala enheter kan leda till missförstånd då det kan vara svårtolkat vad någon menar då man kan uttrycka sig olika sätt på skrift, något som talar i enlighet med Rains et al (2019) som menar att “interaktion som sker via datormedierade kommunikationstekniker saknar de sociala signalerna som fysiska kommunikationer gör”.

Respondenterna nämnde dessutom att om det är för många delaktiga i en konversation så kan det bli problematiskt. Bland annat kan fokus försvinna om det finns för många distraktioner, till exempel om personer rör sig i webbkameran. Enligt Walther (2018) så kan själva kommunikationen hamna i fokus när den fysiska aspekten inte längre är en central del. Det här visar på en korrelation mellan responsen och tidigare forskning. Om man fokuserar på informationen som överförs och inte på visuella distraktioner kan man eventuellt undvika denna utmaning.

## 5.2.2 Exkludering av personer

När man använder sig av datormedierade kommunikationskanaler finns risken att gå miste om att inkludera personer i olika forum. I intervjun tog intervjuperson 4 upp att han upplever att det finns ett problem med att man lätt glömmer bort eller exkluderar personer från bland annat e-mailtrådar, chattar eller mötesinbjudningar. Respondenten menade att det är lätt att glömma bort att lägga till eller bjuda in relevanta personer, samt att de flesta bara tar för givet att budskapet når ut till de personer som ska få informationen. Att individer exkluderas är något som överensstämmer med tidigare forskning. Smith (2005) talar om att det finns en risk att anställda exkluderas och bland annat inte får dela med sig av sina tankar om den interna kommunikationen inte hanteras på ett bra sätt.

På tal om exkludering så finns även risken att om individer blir bortglömda så kan de känna sig utanför på sin arbetsplats vilket kan påverka deras hälsa och få negativa konsekvenser. Enligt Arbetsmiljöverket (2016) kan en anställd som upplever stress eller mår allmänt dåligt drabbas av 38% förlust av produktivitet i sitt arbete (Arbetsmiljöverket, 2016). Baserat på detta så finns det en tydlig koppling mellan det intervjuperson 4 beskrev och de effekter som Arbetsmiljöverket (2016) tar upp. Som ett exempel på detta nämnde intervjuperson 1 att de använder sig av e-mail, intranät och Slack för att överföra information. Genom att få möjligheten att använda sig av olika kommunikationskanaler så kan anställda välja den mest lämpliga kanalen, beroende på vilket syfte de har. Exempelvis så menade respondenten att om man arbetar med utveckling så kan chattbaserade kanaler vara att föredra. Intervjuperson 1 tog även upp e-mail som en kanal och förklarade att det sättet att kommunicera på är effektivt, då den tillåter en att skriva exakt vad man menar.

Intervjuperson 2 berättade att det är enklare att använda sig av ett telefonsamtal eller skicka bilder när man ska förklara saker. Intervjuperson 4 förklarade också att han väljer att använda sig av Zoom eller liknande kanaler när viktig information ska överföras. Respondenternas svar går i linje med Bubas (2001) som förklarade att det är viktigt att välja det mest lämpliga verktyget när man ska framföra ett meddelande för att det ska bli så effektivt som möjligt, men även Rodestrand och Åberg (2019) som poängterade att val av kommunikationskanal är av betydelse.

## 5.2.3 Överföringen av kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck

Kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck är viktiga redskap för att på ett enkelt sätt kunna läsa av och förstärka en persons budskap när man kommunicerar med varandra. Det har utvecklats allt fler kommunikationskanaler som möjliggör bild-, ljud- och videoöverföring vilket minskat skillnaderna mellan fysisk kommunikation och datormedierad kommunikation. Trots detta menar Rains et al (2019) att interaktionen som sker via datormedierade kommunikationskanaler saknar de sociala signalerna som fysisk kommunikation möjliggör. Rains et al (2019) menar även att faktorer som blick, ansiktsuttryck och gester är en värdefull del av interaktionen som hjälper till att tolka meddelandet. Intervjuperson 1 tog upp att videosamtal inte riktigt ger samma känsla eller effekt som när man träffas fysiskt. Vidare berättade respondenten att det även kan vara svårare att se hela kroppsspråket eller ansiktsuttryck när man använder sig av datormedierade kommunikationskanaler. Intervjuperson 3 instämde och



förklarade att i videosamtal kan man endast se överkroppen och ansiktet och menade att det krävs mer än så för att kunna läsa av en person. Intervjupersonen fortsatte med att förklara att personer inte betar sig likadant framför en kamera eller bakom en dator som de gör när man träffas fysiskt. Respondenten berättade vidare att det är lättare att läsa av en omgivning eller situation om man deltar i ett fysiskt möte, då ett datormedierad möte inte kan fånga upp vad som sker omkring i rummet.

Baserat på detta så kan man konstatera att Rains et al (2019) studier stämmer överens med respondenternas svar, vilket innebär både forskning och verkligheten är eniga om att det finns en del utmaningar med kroppsspråk, gester och ansiktsuttryck när man kommunicerar med datormedierade kommunikationstekniker.

### 5.3 Skillnader mellan datormedierad och fysisk kommunikation

I forskning har det tidigare diskuterats om datormedierad kommunikation är ett mer lämpligt eller effektivt sätt att kommunicera på, jämfört med fysisk kommunikation. Efter genomförda intervjuer visade det sig att 5 av 6 tillfrågade personer föredrar att kommunicera fysiskt. Intervjuperson 1 talade om att det är *“enklare att diskutera saker i person”*. Respondenten berättade mer i detalj att det går snabbare att fråga någon på samma kontor och få direkt respons, än vad det gör med datormedierade kommunikationstekniker. Intervjuperson 3 talade om vilka negativa konsekvenser som datormedierad kommunikation kan innebära, och nämnde bland annat att en del tekniska problem som kan uppstå. På grund av det finns en del risker menade respondenten att personlig kontakt är att föredra. Intervjuperson 4 var enig med intervjuperson 1 i fråga om att fysisk kommunikation är ett *“snabbare”* sätt att kommunicera på. Respondenten nämnde även att information kan riskera att gå förlorad med datormedierade kommunikationstekniker. Även intervjuperson 5 och 6 berättade att fysisk kommunikation var att föredra. Intervjuperson 5 berättade att det finns ett större förtroende för fysisk kommunikation, då datormedierade kommunikationstekniker kan innebära missförstånd. Intervjuperson 6 refererade till fysisk kommunikation som utmärkt, och menade att det blir en helt annan interaktion via digitala tekniker. Dessa fem respondenternas respons går i linje med Elgevi (2011) som talar om att *“när man kommunicerar via datormedierade kommunikationskanaler finns det risk för missuppfattningar till skillnad från en fysisk dialog”*. Det stämmer även överens med Rodestrand och Åbergs (2019) tankar om att den *“äldre generationen föredrar fysisk kommunikation för att den kanalen är enklare att uttrycka sig med”*. I detta fall refererar den äldre generationen till Generation X, vilket är den generation dessa fem respondenter tillhör.

Intervjuperson 2 var undantaget som föredrog datormedierad kommunikation. Respondenten menade att det är lätt att få kontakt och respons med datormedierade kommunikationskanaler, och berättade att han uppskattade att föra dialoger med kanaler som Slack. Dock ville han inte utesluta fysisk kommunikation, då han menade att det är ett bra komplement till datormedierad kommunikation. Trots att han upplevde att datormedierad kommunikation var den mest lämpliga typen av kommunikation, menade respondenten att det finns vissa svårigheter. Bland annat nämnde respondenten att digital kommunikation kan leda till missförstånd, eftersom meddelanden kan vara mer svårtolkade med digitala kanaler än fysisk. Utifrån intervjun med denna respondent kan man på ett sätt tolka det som att intervjuperson 2

talade i enlighet med Doorley et al (2020). Författarna menar att personer “vänder sig till digital kommunikation” då den kan upplevas “som ett mer säkert sätt att kommunicera på”, samtidigt som digitala kanaler “skapar en större känsla av bekvämlighet och självexponering”. Å andra sidan, talade intervjuperson 2 om att han även har ett förtroende för fysisk kommunikation. Det här kan ses som att respondenten resonerar likt Rains et al (2019), Elgevi (2011), Andersson och Berglund (2019) och Flodin (2019) som alla ifrågasätter om datormedierad kommunikation verkligen är lämplig, gynnar kommunikation eller i verkliga fallet orsakar missförstånd.

Trots att majoriteten av respondenter berättade att de föredrar fysisk kommunikation, upplevde de även att det finns flera fördelar med datormedierad kommunikation som inte fysisk kommunikation kan möjliggöra. Bland annat nämnde intervjuperson 1 Slack som ett exempel på en god datormedierad kommunikationskanal där man enkelt kan nå personer och få snabb respons. Intervjuperson 2 tyckte att det är fördelaktigt att det är platsoberoende, vilket stämmer med Andersson och Berglunds (2013) idé om att datormedierad kommunikation kan “minska den geografiska klyftan och gör det möjligt för individer att hålla kontakten med varandra” oavsett var de befinner sig. Det finns alltså vissa egenskaper som gör datormedierad kommunikation mer fördelaktig som inte fysisk kommunikation kan tillgodose.

## 5.4 E-mail som datormedierad kommunikationskanal

E-mail är en omtalad kommunikationskanal som det forskats mycket om. Ett vanligt begrepp som nämns i samband med denna kommunikationskanal är e-mail overload. Whittaker och Sidner (1996) är två av många forskare som studerat e-mail overload och i deras studie konstaterades det att risken för att information går förlorad. Även Fisher et al (2006) har genomfört en liknande undersökning där slutsatsen berättade att vissa aspekter av överbelastningen har förändrats drastiskt, men att e-mail overload fortfarande är ett faktum eftersom mycket information går förlorad. Trots att det är ett antal år sedan dessa studier genomfördes kan det konstateras att detta fenomen fortfarande är ett problem. Vid intervjuerna ställdes frågan “Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom e-mail? ”, varav alla förutom en respondent kunde intyga att de någon gång gått miste om information via e-mail. Intervjuperson 2 beskrev att risken är större att mail går förlorade när det finns mer än en mottagare eftersom man då inte får notiser på samma sätt som när mailet endast skickas till en person. Även intervjuperson 1 kunde intyga att det är vanligt att man missar information som skickas via e-mail. Respondenten drog en parallell mellan Slack och e-mail och berättade att han aldrig har gått miste om meddelanden som skickas via Slack, och att det är lättare hänt med e-mail. Det kan även dras en korrelation till Elgevi (2011) som talade om att på många företag vill man hålla sina anställda uppdaterade och därmed skickar viktig information, dock kan för mycket information resultera i att den går förlorad om den inte uppfattas som viktig.

Intervjuperson 3 var undantaget som berättade att han aldrig har upplevt att mail har gått förlorad. Vidare, berättade han att de använder sig av Outlook på företaget, som har olika funktioner och filter som gör det svårare att missa e-mail. Respondenten hade dock förståelse för varför det är ett förekommande problem. Då intervjuperson 3 menade att han inte förbisett



mail talar det emot både Whittaker och Sidner (1996) och Fisher et al (2006) idéer om överbelastning av e-mail.

## 5.5 Intranät som datormedierad kommunikationskanal

Trots att tidigare forskning nämner att intranät kan vara fördelaktigt för ett företags anställda så presenterar data från intervjuerna att det finns flera utmaningar med denna kommunikationskanal. Alla respondenter förutom en delade endast med sig av negativa åsikter när det kommer till deras företags intranät. Intervjuperson 1 talade om att intranätet är svårt att navigera i, på grund av att det inte uppdateras tillräckligt ofta. Men, trots detta använde respondenten intranätet till en viss grad. Intervjuperson 2 tyckte att det saknades intressant innehåll, som respondenten trodde var ett resultat av att företaget varken lyssnar på anställdas krav eller är villiga att spendera pengar på ett bättre intranät. Intervjuperson 3 ansåg att det finns bättre alternativ som borde prioriteras före intranätet, och valde därför att inte använda sig av det. Intervjuperson 4 hade svårt att föreställa sig varför anställda skulle använda sig intranätet. Intervjuperson 5 beskrev deras intranät som klumpiga, då man inte vet hur de fungerar eller hur man ska navigera för att få fram information. Intervjuperson 6 upplevde också att det var svårt att hitta information på deras intranät, samt att den inte uppdateras särskilt frekvent.

Intervjuperson 1 var undantaget som berättade att han använder sitt intranät, och då främst deras "konferenslösning" vilket möjliggör för anställda att dela idéer och uppgifter med varandra. Resterande respondenter menade dock att de saknar ett intresse för att använda sig av intranätet. Det här är väldigt intressant, eftersom Boersma & Kingma (2005) menar att intranätet innehåller "all information som behöver delas mellan anställda". De tillfrågade personerna beskriver även att intranätet innehåller information som "*rör anställda*", har "*generell information som anställda bör känna till*", "*nyheter*", "*dokumentation om hur något fungerar*", och "*är fylld med service och support som man kan ta del av*". Utifrån deras beskrivningar verkar intranätet ha värdefullt innehåll, men trots detta använder man inte det.

Å andra sidan, talade Nyström (2006) om att intranätet inte är problemfritt. Så till en viss grad överensstämmer responsen med Nyströms (2006) tankar, men inte helt och hållet på grund av respondenternas kritik. Man kan till en viss del förstå varför anställda inte har ett intresse av att använda sig av sitt intranät, på grund av deras förklaringar, men det kan också vara så att de missar viktig information som berör dem som presenteras på intranätet.

Under intervjun med intervjuperson 2 togs en intressant aspekt upp. Respondenten, som arbetar som interaktionsdesigner, föreslog att man ska lyssna på de anställdas krav på vad ett intranät ska ha, och sedan implementera ett nytt intranät. Intervjuperson 2 förklarade att det finns resurser på företaget, inklusive respondenten själv, vilket hade kunnat möjliggöra denna lösning. Däremot var det även tydligt i intervjun att företaget inte var villiga att "*tillgodose varje användares behov*" för att det är kostnadskrävande, vilket kan förklara varför det inte skett någon förändring med deras intranät.

Som ett resultat av att majoriteten inte använder sig av intranätet så betyder det att responsen

varken styrker Nyströms (2006) eller Stoneys (2003) tankar om att intranätet kan bringa fördelar till anställda på arbetsplatsen. Däremot, nämnde Stoney (2003) att det är viktigt att intranätet är designat rätt för att kunna förmedla fördelar till ett företags anställda. Det här är däremot något som kunde styrkas av alla respondenter, särskilt av intervjuperson 2 som hävdade att intranätet inte används av de anställda på grund av svagt innehåll då deras åsikter inte räknas med vid skapandet av intranät.

## 5.6 Övrig utmaning

Under intervjuerna framkom det också utmaningar som inte identifierades i tidigare forskning som uppfattades som relevanta och av betydelse vid undersökningen av datormedierade kommunikationstekniker.

### 5.6.1 Anpassning till ny kommunikationskanal

Då det uppkommit ett flertal olika kommunikationskanaler har det ifrågasatts om olika generationer har sina preferenser och är mindre benägna att använda nya, utforskade tekniker. Rodestrand och Åberg (2019) talar om att det finns en skillnad mellan generationer när det handlar om att välja sätt att kommunicera på. Författarna menar att "Generation Y" föredrar att kommunicera fysiskt, då "kommunikationen får en personlig prägel". "Generation X", å andra sidan, är eniga med Generation Y, med enda skillnaden att de föredrar fysisk kommunikation för man "enklare kan uttrycka sig" på det sättet. När frågorna "Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?" och "Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?" ställdes, förklarade samtliga respondenter att ålder inte har någon större betydelse för val av kommunikationskanal på arbetsplatsen, utan det är andra faktorer som kan påverka dessa valen. Bland annat nämnde intervjuperson 3 att "*företaget ger riktlinjer*" på kommunikationskanal, vilket innebär att de anställda inte kan påverka valet. Intervjuperson 1 upplevde detsamma på sin arbetsplats och menade att anställda "*bara hoppar på det som redan används i teamet, vilket gör det lättare för alla inblandade*". Det här kan då ses som att respondenterna varken överensstämmer eller styrker författarnas idé om att kanaler ska anpassas efter olika generation när det kommer till val av kanal. Genom att ta hänsyn till detta, kan det istället handla om vana av tekniken som man använder sig av och vilket syfte avsändaren har. Enligt Bubas (2001) handlar det om att välja det mest lämpliga verktyget eller tekniken när man ska framföra ett meddelande för att det ska bli så effektivt som möjligt, vilket betyder att syftet och bakgrunden till meddelandet är av betydelse och inte mottagarens ålder.

## 6. Diskussion

### 6.1 Datormedierade kommunikationsteknikers effekter på intern kommunikation

Efter en granskning av undersökningen och tidigare forskning så visar det att datormedierade kommunikationstekniker kan påverka den interna kommunikationen på flera olika sätt, och ha både positiva och negativa konsekvenser.

#### 6.1.1 Positiv inverkan på intern kommunikation

Det finns ett flertal fördelar med datormedierade kommunikationstekniker, vilka har tagits upp i både tidigare forskning och efter våra genomförda intervjuer. En av de viktigaste fördelarna med datormedierad kommunikation är att de möjliggör för en kommunikation som blir platsoberoende. Detta betyder att man nödvändigtvis inte behöver befinna sig eller vara bunden på en särskild plats, till exempel arbetsplatsen, för att ta del av kommunikationen eller få reda på vad sker på företaget. Utöver detta får man som anställd en möjlighet att jobba hemifrån, vid olika tidpunkter, men ändå ta del av kommunikationen. En platsoberoende kommunikation kan också resultera till att den interna kommunikationen sker på ett mer flexibelt sätt, där man inte behöver träffas fysiskt, vilket i sin tur leder till en större tillgänglighet hos anställda, åtkomlig informationen samt tidseffektivitet som kan leda till en mer effektiv intern kommunikation inom företaget. Däremot ger en datormedierad kommunikation inte samma effekt som ett fysiskt samtal, då den emotionella biten, inklusive kroppsspråk, ansiktsuttryck och gester kan försvinna eller gå förlorad.

En annan fördel handlar om att datormedierade kommunikationstekniker kan tillåta en att arbeta mer effektivt. Om en anställd exempelvis har en fundering över något kan hen enkelt skicka iväg ett mail eller meddelande på annan kommunikationskanal, och därefter återgå till sitt arbete. Jämför man detta med fysisk kommunikation, där man eventuellt måste leta upp en eller flera personer så riskerar man att förlora värdefull tid som hade kunnat läggas ned på arbetet. Å andra sidan, är det inte nödvändigtvis så att datormedierad kommunikation gör det möjligt att arbetet blir mer tidseffektivt. Till exempel i de situationer där arbetet inte kan fullföljas eller om det inte finns någon annan lösning än att fråga någon i person så stämmer inte detta påstående. Vid användningen av flera kanaler kan man däremot bli distraherad om man plötsligt börjar använda en annan kanal vid sidan av arbetet, vilket då kan innebära att arbetet inte nödvändigtvis blir mer effektivt.

Med hjälp av datormedierade kommunikationstekniker kan man, i de flesta fall, även få tillgång till information eller lösningar som är lagrade och sparade sedan tidigare. Genom att exempelvis granska historik på ett problem som lösts tidigare kan det underlätta enormt för arbetet, det vill säga om liknande uppgift dyker upp igen. Problemet med information som finns lagrad i historiken är att den kan vara för gammal och därför kan det vara svårt att veta om informationen är relevant eller aktuell. I de fallen får man vara säker på att informationen är acceptabel eller undvika att använda den. Lagrad information som är felaktig eller

missförstådd kan även bli problematisk i de fall där denna felaktiga information återanvänds.

En positiv aspekt med datormedierade kommunikationstekniker är att det möjliggör att mer information kan överföras, till skillnad från fysisk kommunikation. Genom att kunna föra över meddelanden via flera kanaler kan man enklare och snabbare nå ut till en större andel individer, och eventuellt få snabb respons. Däremot kan användningen av flera kanaler resultera i ett informationsöverflöd, vilket kan innebära att det blir svårt att sortera ut den information som är viktigt respektive mindre viktig.

Med hjälp av datormedierade kommunikationstekniker kan anställda ta reda på mycket information om företaget och arbetsuppgifter. Å andra sidan, kan information i vissa fall saknas eller vara dåligt placerad. Detta problem kan i sin tur leda till att det spenderas längre tid för att hitta den informationen. Att hitta rätt information inom kort tid kan vara avgörande för att kunna utföra arbetsuppgifter, speciellt i slutet av projektet när anställda vill uppnå sina deadlines. Med hänsyn till att datormedierade kommunikationskanaler används för att information ska kunna överföras på ett effektivt sätt inom företaget, så kan brist av information eller föråldrad information minska motivationen och intresset hos anställda och därmed minimera användningen av kanalerna.

### *6.1.2 Negativ inverkan på intern kommunikation*

Det finns några nackdelar med datormedierade kommunikationstekniker och hur de påverkar den interna kommunikationen. I de fall där flera kommunikationstekniker används så kan ett så kallat informationsöverflöd uppstå. Vid dessa tillfällen kan information glömmas bort eller gå förlorad. Om viktig information försvinner kan detta påverka de anställda eftersom informationen kan ha en stor betydelse i de anställdas arbete. Om informationen förbises skulle det även kunna innebära att de anställda inte kan utföra sitt arbete på bästa möjliga sätt. Å andra sidan, föreslås det av både tidigare forskning och intervjupersonerna att detta kan undvikas genom att till exempel kategorisera och filtrera e-mail. Genom att införa liknande funktioner och tillägg i de datormedierade kommunikationsteknikerna kan man eventuellt undvika denna utmaning.

Tekniska besvär är en annan utmaning med datormedierad kommunikation som kan skapa störningar vid den interna kommunikationen. Saknas en god internetuppkoppling eller annan teknisk utrustning kan störningar uppkomma och göra det svårare att kommunicera med datormedierade kommunikationstekniker. Jämför man olika länder så kan det vara särskilt problematiskt att kommunicera med en person som befinner sig i ett land med mindre utvecklad infrastruktur eller låg internetuppkoppling. Då denna kommunikation är beroende av teknisk utrustning kan det verka bristfällig i jämförelse med fysisk kommunikation som inte kräver något hjälpmedel. För att undvika denna utmaning kan en idé vara att säkerställa att man har en god uppkoppling, att alla enheter fungerar, till exempel hörlurar och videokamera, samt att det finns extra utrustning vid behov.

Datormedierade kommunikationstekniker som inte möjliggör bild-, ljud- och videoöverföring kan också ha en negativ inverkan och leda till missförstånd om man inte förstår vad den andra parten menar eller syftar på. Eftersom alla personer har sitt eget unika sätt att uttrycka sig på i skrift kan detta försvåra kommunikationen, framförallt i chattbaserade kanaler, så som Slack.

Om den ena parten inte förstår vad den andra parten menar så finns risken att man behöver spendera extra tid på att ringa till personen i fråga för att förklara eller få något förklarat. Eftersom tid är värdefull bör man tänka över val av kanal innan man börjar kommunicera för att minska risken att dessa situationer uppstår. Däremot är textbaserade plattformar de kanaler som används mest frekvent på arbetsplatsen, vilket talar för att de är effektiva trots att de kan ha en negativ inverkan. Om denna utmaning uppstår kan man antingen föra ett telefonsamtal, ha fysisk kommunikation eller använda sig av en annan kanal.

En annan utmaning som finns med datormedierade kommunikationstekniker är att det kan uppstå grupperingar eller konflikter mellan de anställda om någon exkluderas. Vid kommunikation med datormedierade kommunikationstekniker ökar risken för att anställda exkluderas ur ett sammanhang då det är lättare att glömma bort personer när man inte kan se dem fysiskt framför sig. Om det uppstår grupperingar eller konflikter mellan de anställda påverkar detta indirekt den interna kommunikationen eftersom de anställda kanske inte vill kommunicera med varandra. Denna utmaning kan också under längre tid kan leda till konflikter mellan medarbetarna, vilket kan leda till förlorad effektivitet. Även antalet delaktiga personer i kommunikationen kan påverka och försvåra situationer. Vid exempelvis videosamtal är det svårare att se samtliga personer samtidigt, vilket kan göra det svårare att läsa av omgivningen och situationen när man kommunicerar. Detta kan leda till att folk avbryter eller distraherar varandra. Antalet delaktiga kan även vara problematiskt vid användningen av e-mail. Enligt intervjuerna kan man konstatera att ju fler mottagare som är inblandade i mailet, desto större är risken för att information försvinner eller glöms bort. För att undvika dessa två utmaningar kan man förslagsvis införa färdiga listor eller grupper med de personer som ska inkluderas, och generellt vara extra noggrann.

## 6.2 E-mail

E-mail är en kanal som används frekvent på både arbetsplatsen och privat, och möjliggör kommunikation både internt och externt. I analysen presenteras det att studierna som gjorts stämmer överens med vad intervjupersonerna upplevde, vilket innebär att det fortfarande finns en viss problematik med att information försvinner eller glöms bort. En intressant aspekt som togs upp i intervjuerna är att risken för att informationen försvinner eller glöms bort ökar när ett mail har flera mottagare. En bra lösning på detta hade varit om det hade gått att filtrera dessa mail på ett effektivt sätt för att på så sätt inte gå miste om viktig information som skickas. En annan utmaning är när ett mail skickas till mer än en mottagare så kan det upplevas som opersonligt. Då finns risken att mottagaren omedvetet inte tar till sig informationen eller bortprioriterar mailet. När mailet endast har en mottagare ökar chansen att den personen känner sig viktig och speciell och därför känner ett större ansvar att ta del av informationen till skillnad från när mailet skickas till flera mottagare.

En annan intressant aspekt som nämns är att endast en av sex intervjupersoner inte upplevt att han missat mail som skickats till honom. Respondenten berättade att han kunde förstå varför det är lätt hänt, men från hans erfarenhet med e-mail så har det inte skett under den tiden som han använt sig kommunikationskanalen. Däremot togs det upp att respondenten använder sig av Outlook som har inbyggda filter som gör det svårare att missa e-mail. De andra

respondenterna, å andra sidan, nämnde inte denna typ av kommunikationskanal, vilket kan vara den avgörande faktorn. För att undvika mail kan det då vara av betydelse att införa liknande funktioner eller kategorisera, skapa mappar eller byta till Outlook för att undvika att mail och information går förlorad.

### 6.3 Intranät

En intressant aspekt som presenteras i analysen är användningen av intranätet. Enligt tidigare forskning talas det om att intranät är en viktig del av företagets interna kommunikation. Intranätet innehåller information som gäller företaget, dess anställda och dokumentation som kan vara nyttig och fördelaktig om anställda ställs inför en utmaning eller svårighet. Däremot, presenterar data från intervjuerna att 5 av 6 personer inte använder sitt intranät på grund av ett flertal orsaker. Bland annat upplevs innehållet på intranätet vara ointressant, ha felplacerad och missriktad information, samtidigt som systemet upplevs vara svårhanterligt eller oorganiserat.

En aspekt som lyfts fram av en respondent i empirin och analysen är att när företaget introducerar ett nytt intranät är det i princip samma intranät, med liknande funktioner, bara att det är några justeringar som gör att informationen exempelvis är två steg längre ned än vad den var innan. Det här skulle kunna ses som en onödig kostnad för företag, om det nya intranätet inte är en bättre version än det gamla. Om företaget istället skulle implementera ett nytt intranät och räkna med de anställdas krav hade företaget bara behövt spendera en summa vid ett tillfälle för att få systemet komplett, istället för att slösa flera summor på ett intranät som ser ut som det gamla, och inte medför något nytt.

En annan orsak som en respondent lyfte fram är att företaget missar att ta hänsyn till de anställdas krav på intranätet, och som ett resultat av detta är intranätet inte intressant att använda sig av. Denna respondent föreslår att den som är ansvarig för intranätet ska lyssna på de anställdas krav och att dessa räknas in vid designen av intranätet. En annan respondent är inne på samma spår och berättade att intranätet inte används på grund av en dålig användarvänlighet. Denna respondent berättade däremot att en anställd arbetar med att lösa detta problem, med hjälp av en sökmotor. Det här skulle eventuellt kunna vara ett förslag på att förbättra intranätet och minimera risken att användare inte använder sig av det.

Tidigare erfarenhet talar om att i princip alla tillfrågade kritiserar sitt intranät, och väljer att inte använda det på grund av respektive anledningar. I relation till tidigare forskning kan en förklaring på varför det är så besvaras av Stoney (2003). Stoney (2003) nämner att det finns en risk att föreställda och planerade fördelar som intranätet är tänkt att medföra inte kan tas del av om intranätet inte designas rätt. Att inte skapa ett användarvänligt intranät kan ses som ett misstag av företag, eftersom information riskerar att gå förlorad och kan samtidigt påverka företaget negativt om anställda inte är medvetna eller informerade om något som enbart publiceras där. Vi föreslår därför att företag lägger ner resurser på att skapa ett intranät utifrån anställdas krav för att undvika att det inte används eller upplevs som ineffektivt. Genom att ta hänsyn till de tillfrågades erfarenhet med användningen av intranätet och kombinera det med deras krav på intranät, för att sedan implementera det hos företaget, tror vi skulle kunna vara



en lösning som kan leda till att användningen av systemet ökar. Det hade även varit smart att inkludera en funktion med sökmotor, som introducerades i intervjun med respondenten. Vi tror att om man tar hänsyn till dessa faktorer kan det eventuellt minimera risken till att ingen använder intranätet och göra det mer aktuellt igen.

## 6.4 Skillnader mellan datormedierad och fysisk kommunikation

I analysen presenterades det att finns flera olika sätt att kommunicera på, varav de två som diskuterades i mest frekvent i relation till den interna kommunikationen var datormedierad och fysisk kommunikation. Nedan kommer det att diskuteras om vilken som ansågs passande, varför den var att föredra och skillnaderna mellan dessa två typer.

Efter genomförda intervjuer var det tydligt att fysisk kommunikation var överrepresenterad, då alla förutom en respondent berättade att fysisk kommunikation var sättet de föredrog och såg som det mest lämpliga sättet att använda vid den interna kommunikationen. De ansåg att det är enklare att diskutera saker i person, samt att det inte löper lika stor risk för missförstånd vid fysiska samtal. Däremot visade det sig att samtliga respondenter använder någon form av datormedierad kommunikationsteknik, vilket visserligen kan styrka att datormedierad kommunikation är gynnsam med vissa undantag. Datormedierad kommunikation förklarades, av respondenterna, vara fördelaktig i situationer när man vill få snabb respons, exempelvis med hjälp av chattbaserade kanaler. Datormedierade kommunikationstekniker hindrar inte heller en från att befinna sig eller vara bunden på en särskild plats, vilket innebär att användningen av tekniken låter en vara väldigt flexibel.

Genom att använda sig av datormedierade kommunikationstekniker så slösar man heller ingen tid på att leta upp en person till exempel, då man enkelt kan höra av sig med ett snabbt meddelande eller samtal. Jämför man detta med fysisk kommunikation i ett scenario där man behöver hjälp av en annan person kan tid gå åt på att leta reda på personen, som istället hade kunnat läggas ner på arbetet. I likhet med detta kan man även säga att datormedierad kommunikation kan vara mer tidseffektiv och tillåta en att multi-taska vid sidan av den ursprungliga kommunikationen. Med hjälp av dessa tekniker kan man samtidigt som man exempelvis mailar någon genomföra annat arbete vid sidan om. Dock, finns det en risk att man kan bli distraherad.

En annan fördel är att datormedierade kommunikationstekniker kan agera som ett bra hjälpmedel för att hitta information, istället för att leta fram en bok, ett dokument eller person som har koll på vad man söker efter. Datormedierad kommunikation tillåter även en att få svar på något som blivit hanterat och löst tidigare, genom att se historik på ett ärende eller uppgift, vilket inte är möjligt att göra fysiskt. Genom ett enkelt knapptryck kan information dyka upp, vilket inte är möjligt med fysiska samtal.

Genom att ta hänsyn till att det finns både för- och nackdelar med respektive sätt att kommunicera på, tror vi att en kombination av båda två kan vara förmånlig för den interna kommunikationen på arbetsplatsen. Det ena sättet behöver inte utesluta det andra. Vi tror även

att en kombination är bra, då vissa situationer eller personer kräver det ena sättet att kommunicera på, medan andra situationer kräver det andra.



## 7. Slutsats

Datormedierade kommunikationstekniker har blivit en oskiljaktig del av den interna kommunikationen som används flitigt på arbetsplatsen. Som ett resultat av datormedierad kommunikation kan vi kommunicera på olika sätt, vilket innebär att olika företag kan ha sina respektive kommunikationstekniker och därmed sin egen uppfattning om vilka tekniker som är mest lämpliga för deras interna kommunikation.

Utifrån studien visar det sig att de effekter datormedierade kommunikationstekniker har på IT-företags interna kommunikationen är både positiv och negativ. Datormedierad kommunikation kan alltså innebära både utmaningar och möjligheter för den interna kommunikationen på arbetsplatsen. I vissa fall kan dessa tekniker leda till missförstånd och informationsöverlöd, samtidigt som de kan möjliggöra att information blir lättillgänglig och för kommunikation att ske oberoende var man befinner sig.

Det blir ännu mer tydligt att det finns utmaningar med den interna kommunikationen om man tittar närmare på e-mail och intranät. Båda kommunikationsteknikerna framställs som gynnsamma, men varken e-mail eller intranät används lika flitigt eller beskrivs som felfria av respondenterna. Till exempel kan e-mail leda till en överbelastning av information, som i sin tur kan resultera i att viktig information går förlorad. På motsvarande sätt kan information som finns lagrad på intranätet förbises om det är svårt att navigera i systemet.

Då det finns flera utmaningar med datormedierad kommunikation så får, i vissa fall, fysisk kommunikation en mer central roll vid den interna kommunikationen, eftersom datormedierad kommunikation inte kan efterlikna eller möjliggöra en naturlig kommunikation. Däremot har datormedierade kommunikationstekniker vissa funktioner och egenskaper som en fysisk kommunikation inte kan förmedla. Därför tror vi att datormedierade kommunikationstekniker kan fungera som ett bra komplement till fysisk kommunikationen, och att en kombination av båda kan vara att föredra vid den interna kommunikationen.

Avslutningsvis, visar denna studie på att det ofta förekommer många olika kommunikationskanaler vid den interna kommunikationen. Detta betyder att det kan vara svårt att veta vilken kanal som är i fokus när mycket information cirkulerar runt. Genom att undvika att publicera och uppdatera "onödig" information kan anställda istället fokusera på vad som är viktigt och utföra sitt arbete på ett bättre och mer effektivt sätt. I slutändan är det dock upp till varje individ att själv avgöra vilken information som anses vara viktig. Det är även vi själva som har makten över hur vi väljer att använda och uttrycka oss i de datormedierade kommunikationsteknikerna. Om varje person försöker tänka igenom vad syftet med kommunikationen är och hur informationen kan förmedlas på bästa sätt kan detta leda till att vi kommunicerar smartare samtidigt som vi kan kommunicera mindre.

## **Förbättring- och lösningsförslag**

Undersökningen visar tydligt på att datormedierade kommunikationstekniker inte är helt kompletta, trots att det finns flera fördelar med respektive kommunikationsteknik och kanal. Tar man intranät som ett exempel används den knappt trots att den innehåller dyrbar och viktig information. Vi tror att det här bekymret kan lösas genom att involvera de anställda mer vid utformningen och utvecklingen av intranätet, eftersom det trots allt är de som kommer använda sig av systemet. Genom att lyssna och ta hänsyn till deras åsikter och önskemål kan tilliten till intranätet komma tillbaka och således användningen av systemet återupptå.

Då e-mail också kritiseras för att information kan gå förlorad och vara opersonlig, föreslår vi att man fortsätter kategorisera och filtrera sina mail, alternativt använda en annan kanal. Dock har överbelastningen av e-mail varit ett underliggande problem under en längre period, vilket betyder att en lösning på detta problem kan vara svårt att definiera utan en närmare granskning av komplikationen. Vi tror däremot att om man tänker igenom vad syftet med meddelandet är och om man kan förmedla det på ett bättre sätt, det vill säga med hjälp av en annan kommunikationskanal, så hade informationsöverflödet eventuellt minskat.

Utifrån studien presenterades det ett antal utmaningar, varav majoriteten handlade om bekymmer vid informationsöverföringen. För att undvika utmaningar med hur information utbyts och tas emot tror vi att det handlar om att känna av situationen och ha i åtanke vad som ska framföras för att därefter välja om det ska framföras fysiskt eller med hjälp av en datormedierad kommunikationskanal. Det kan även i vissa fall handla om vad som är mest effektivt eller ger den effekt man önskar. I vissa situationer kan det vara mer lämpligt att ses fysiskt, medan andra situationer är mer lämpade för en datormedierad kommunikation. I de situationer när det rör sig om många personer tror vi att en fysisk kommunikation kan vara att föredra, eftersom kommunikation som sker digitalt ofta kan upplevas som svårtolkad eller distraherande. I de situationer när det rör sig om färre kan däremot ett videomöte vara mer effektivt.

Vi föreslår även att företaget fokuserar på en eller två kommunikationskanaler vid den interna kommunikationen för att hålla kommunikationen simpel och informationen samlad på ett och samma ställe, för att undvika de utmaningar som nämnts tidigare.

Trots våra rekommendationer är det i slutändan upp till individen och företagets policy beroende på hur den interna kommunikationen sker.

## Vidare forskning

Ett område som kan vara relevant och intressant för vidare forskning är ”unified communications”. Det här ämnet förespråkar att all kommunikation ska vara samlad på ett och samma ställe. Genom att inkludera alla kommunikationskanaler kan man enklare att hålla koll på all information och få alla notiser i en och samma plattform, istället för att behöva gå in och kolla i respektive kanal själv. Vi föreslår att ta vidare vår forskning och undersöka hur effektivt det kan vara för företag om all information finns lagrad på en plattform som omfattar alla kanaler, istället för att undersöka respektive kanal enskilt.

## 8. Bilagor

### 8.1 Intervjufrågor

1) När man talar om intern kommunikation så finns det olika sätt att kommunicera på.

a) Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?

b) Vilket sätt föredrar du? Varför?

2. Forskning visar på att det finns en del utmaningar med intern kommunikation.

a) Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?

3. Enligt forskning föredrar många att kommunicera ansikte mot ansikte, eftersom det finns risk för missförstånd när man använder andra sätt att kommunicera på, tex e-mail.

a) Vad gör du för att kunna minska risken för att missförstånd ska uppstå när du använder kommunikationskanaler som inte möjliggör att du kan se den andra personen?

4. Enligt forskning är det svårt att standardisera kommunikationskanaler eftersom varje person har olika preferenser.

a) Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?

b) Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?

5. Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck.

a) Är dessa kanalerna något du brukar använda i ditt arbete?

b) Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?

c) Vilka skillnader tror du att den har gentemot fysiska samtal?

6. Enligt tidigare undersökning, har medarbetare upplevt att e-post är en opersonlig digital kanal. Eftersom det skickas väldigt mycket mail riskerar en del information att gå förlorad eftersom mailet kan försvinna eller glömmas bort i mängden.

a) Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom mail?

b) Hur försäkrar du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?

7. Även intranätet har kritiserats, som ett resultat av att anställda saknar ett intresse för att använda sig av det.

a) Är det något du kan relatera till? Varför tror du att det är så?

8. Enligt tidigare forskning finns det flera fördelar med datormedierad kommunikation och det kan exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen.

a) Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?

9. Om du hade fått önska eller drömma fritt kring datormedierade kommunikationskanaler, vad hade du velat förbättra eller förändra då?

## 8.2 Transkribering

Intervjuperson 1:

1. När man talar om intern kommunikation så finns det olika sätt att kommunicera på.

a) Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?

**Slack är egentligen det som vi använder mest.** Ni känner till slack antar jag? **Vi har rätt många olika system egentligen,** men det systemet som mitt team använder mest är Slack. Sen vet jag att vi använder **Microsoft 365 och Microsoft teams** eftersom det ibland kommer viss information där. Sen en del saker kommer på mail också, men generellt så är **Slack det stället där vi har väldigt mycket av vår interna kommunikation.** Vi sitter i ett ganska öppet kontorslandskap vilket gör att man inte pratar inte jättemycket utan då blir det ofta att man bara skriver till varandra på Slack även när vi sitter på kontoret. Nu är ju allting remote dessutom så just nu sker nästan allt över **Slack eller över Zoom.** Men som sagt är Slack det bästa stället för mig. **Sen har vi också typ ett intranät eller in conference där vi skriver ner mycket dokumentation också men det är lite mer strikt eftersom man skriver lite mer artiklar och sånt där.** Jag tycker Slack är mer där man kan säga vad som händer under dagen och lite mer ögonblicksbild.

b) Vilket sätt föredrar du? Varför?

**Jag föredrar fysiskt** eftersom jag tycker det är lättare att diskutera saker när man pratar i person och det är lättare om man tex får något problem och man sitter bredvid någon så kan man bara snabbt fråga ”Du vet du hur det här fungerar?” så kan den personen svara ”Nej, men du kan kolla med denna personen” och då kan man gå direkt förbi den andra personen och fråga om den är på plats på kontoret. Det tycker jag är det allra

**smidigaste.** Vi har en del personer som jobbar hemifrån även normalt sätt och då är det ofta att man skriver på Slack till de personerna om det är något specifikt man behöver fråga eller få hjälp med. Men jag tycker alltid det är mycket lättare att ta det fysiskt.

2. Forskning visar på att det finns en del utmaningar med intern kommunikation.

a) Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?

Det finns både för och nackdelar med att använda Slack och något mer chattbaserat jämfört med typ mail eftersom när man skickar ett mail så kan man lägga till en titel och man ser precis vad som händer. **Problemet med Slack kan vara att ibland blir det väldigt mycket som skrivs och det kan vara svårt att veta vad som är relevant.** Ibland pratar folk mer om det vardagliga och det kan vara lite skämt och sådär, vilket kan vara trevligt, men när man bara vill ha ut essensen av vad som sägs **så blir det inget flow utan det blir mycket att läsa.** Så det skulle jag säga kan vara en nackdel. Det är nog det bästa svaret jag har.

3. Enligt forskning föredrar många att kommunicera ansikte mot ansikte, eftersom det finns risk för missförstånd när man använder andra sätt att kommunicera på, tex e-mail.

a) Vad gör du för att kunna minska risken för att missförstånd ska uppstå när du använder kommunikationskanaler som inte möjliggör att du kan se den andra personen?

**Man får egentligen bara vara extra tydlig eller fråga en extra gång.** Det beror på lite vad det handlar om, **är det lite mer mjuka saker som till exempel någon personalfråga eller något sådant så är det väldigt mycket enklare att ta det fysiskt.** Eftersom jag jobbar med utveckling så ibland kan det vara att föredra att ha saker skriftligt för då kan man skriva mer exakt vad man menar. Till exempel kan man skicka en kod till någon kollega eller om man vill ha en kravspecifikation så är det mycket enklare att få dem skriftligt. Detta gör att man kan jobba utifrån de kravspecifikationerna som man har nedskrivna och då kan man också visa att man uppfyllt de kravspecifikationerna som man fick skickade till sig. Men **enligt mig är det viktigaste att våga fråga en extra gång,** men visst, **vissa saker kan vara svåra att läsa in i en chatt eller mail till exempel nyanser. I en sådan situation är det enklare att träffa personen fysiskt.**

4. Enligt forskning är det svårt att standardisera kommunikationskanaler eftersom varje person har olika preferenser.

a) Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?

**För mig så blir det mest de kommunikationskanaler som används på kontoret och i mitt team.** Egentligen kan man säga att jag bara hoppar på det som redan används i teamet, vilket gör det lättare för alla. Men visst, man märker ibland när man arbetar med andra team att tex vissa team jobbar mer med mail och då märker man att det blir en viss diskrepans mellan hur vi jobbar och hur andra team jobbar. **Så det bästa tycker jag egentligen är om hela**

**företaget jobbar på samma sätt för då blir det mycket enklare att flytta och arbeta mellan de olika teamen.**

b) Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?

Ja, till viss del gör jag. Man vet ibland vad vissa personer föredrar. **Jag skulle säga att äldre generellt på mitt jobb föredrar att använda mail medan de yngre ofta föredrar Slack.** När det kommer till känslig information så är alla våra kommunikationskanaler okej att dela känslig information på.

5. Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck.

a) Är dessa kanaler något du brukar använda i ditt arbete?

**Nu har vi börjat använda Zoom väldigt mycket, men det beror mycket på denna krisen** som är just nu. Tidigare var vi inte lika bra på att använda det, men jag skulle tro att eftersom vi har mycket folk som jobbar remote så kommer **vi nog även efter corona-tider fortsätta använda dessa kommunikationskanaler mycket mer.** Vi har även en hel del anställda i USA och när vi pratar med dem har vi tidigare använt Zoom.

b) Varför tror du att ni inte använt det mer innan?

Jag vet faktiskt inte, det har bara blivit att vi använt Slack mycket. Jag har faktiskt inget riktigt bra svar på det. Ibland är det såhär att om man arbetar hemifrån så har vi som standard att vi har dagliga möte och då måste man inte alltid närvara fysiskt på det mötet. **Med hjälp av Slack så kan man gå in och läsa vad som skrivits när det passar och därför måste man inte ringa upp och sitta med i mötet på samma sätt som om det sker via Zoom.** Men jag vet att mina managers gärna vill att vi ska använda bild och video när vi kommunicerar.

c) Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?

**Det som är positivt är att man alltid kan prata med personer och i vissa fall även se dem. Det som kan vara lite svårare är att kommunikationskanalen kan hänga efter och det är inte alltid att alla har jättebra internet. Man kan säga att det kan uppstå lite tekniskt strul och detta är en nackdel. Sen ger det inte riktigt samma känsla som när man sitter på ett möte med en person eftersom man det kan vara svårare att se hela kroppsspråket eller ansiktsuttryck när man använder datormedierade kommunikationskanaler.**

d) Vilka skillnader tror du att den har gentemot fysiska samtal?

**Jag tycker det är svårare att läsa kroppsspråk i datormedierade kommunikationskanaler jämfört med där man ser folk fysiskt. Det blir också svårare**

**att se många människor samtidigt när man till exempel sitter i möte när man använder denna typ av kommunikation.**

6. Enligt tidigare undersökning, har medarbetare upplevt att e-post är en opersonlig digital kanal. Eftersom det skickas väldigt mycket mail riskerar en del information att gå förlorad eftersom mailet kan försvinna eller glömmas bort i mängden.

a) Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom mail?

**Ja absolut, det händer.** Det har hänt ett antal gånger. **Det är precis som du säger att det kommer mycket information över mail. I till exempel Slack har jag lättare att se om någon skriver privat till mig så får jag en push- notis på telefonen och då vet jag att det meddelandet endast är till mig. På mailen kan man såklart använda sig av filter men där kommer en del mail som är personligt varvat med massutskick och då kan det bli problem. Jag missar aldrig på Slack om någon skriver till mig privat men det har hänt att jag missat när folk har skrivit till mig på mail.**

b) Hur försäkrar du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?

**Jag har lite filter och sådant där som jag försöker använda och även pushnotiser, men det är klart att mail kan slinka igenom de filtarna.** Jag tror att om jag är den enda mottagaren så får jag en push- notis på det. Sen kollar jag även mailen dagligen.

7. Även intranätet har kritiserats, som ett resultat av anställda saknar ett intresse för att använda sig av det.

a) Är det något du kan relatera till? Varför tror du att det är så?

**Vi använder ändå vårt intranät genom att vi har en conference lösning där man kan skriva artiklar. Det är något som vi använder ganska mycket.** Det använder vi lite som dokumentation och sen när det är vissa uppgifter som man gör väldigt sällan som man glömt hur de fungerar så kan man gå in på conference sidorna och titta. **Sen är nackdelen där att det händer att intranätet inte uppdateras så ofta som det borde så ibland kan där finnas gammal information.** Det är väl egentligen den största nackdelen som jag ser och att det tar lite tid att skriva dokumentationen och förklara hur man ska göra.

b) Varför tror du att det är så?

**Jag tror det är för att det kräver ett arbete för att underhålla.** När systemen ändras till exempel så skulle det kräva att man uppdaterar conference sidorna och det kanske man inte alltid tänker på när man uppdaterar ett system. Det är viktigt att dessa rutiner ändras eftersom det inte är säkert att det är samma person som gör uppdateringen av systemet som skrev conference artikeln.



8. Enligt tidigare forskning finns det flera fördelar med datormedierad kommunikation och det kan exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen.

a) Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?

**Framförallt att man alltid kan nå folk och där är våra kanaler som vi använder väldigt bra. Till exempel när man använder Slack så vet man om att man alltid får ett snabbt svar och det kan vara allt ifrån lite mer privata saker till jobbrelaterat vilket jag tycker är en fördel. Plus att man kan kolla historiken i Slack så om jag till exempel har fått hjälp någon gång med hur man löser ett visst problem så kan man alltid gå in och titta i historiken.**

9. Om du hade fått önska eller drömma fritt kring datormedierade kommunikationskanaler, vad hade du velat förbättra eller förändra då?

**Jag gillar Slack lösningen väldigt mycket men jag hade velat förbättra den på något sätt så man lättare hade kunnat följa vad som är viktigt. Kanske någon form av chatt som förgrenas ut i olika delar för ibland kan man komma in på sidospår i konversationen och då är det inte allt att man skapar en ny kanal för det. Man skulle haft någon typ av AI som automatiskt hade känt av när man byter samtalsämne och då skapat en ny kanal automatiskt.**

a) Vad menar du när du säger ”viktigt”?

Jag menar när det är någonting som påverkar mig eller någonting som jag inte ska missa. **Ibland skrivs det väldigt mycket i en Slack kanal och då krävs det att man läser igenom allt för att se så man inte missar något som påverkar mig.**

Intervjuperson 2:

1. När man talar om intern kommunikation så finns det olika sätt att kommunicera på.

a) Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?

Ja, nu ska vi se, **vi har ju dels den dagliga kanalen som egentligen är Outlook, alltså internmail, där mina kollegor eller projektledare mailar och sånt där. Sedan så har vi ju alltid också intranätet där information är tillgängligt och uppdaterats, men egentligen finns det “mellanrum” som vi har åtkomst till när vi behöver det. Så det är framförallt de två, men samtidigt är det mindre ofta som jag använder intranätet eftersom gränssnittet är lite för jobbigt så att säga. Det är inte så himla lätt att hitta saker där. Men företaget jag jobbar på har också nyligen introducerat en ny kanal som är via Microsoft teams, där alla möjliga nyheter finns. Det är lite som en bulletinboard som uppdateras varje morgon och**

löpande när ny information kommer in i företaget under dagen. [Så] den har börjat användas mer och mer nu de senaste tre veckorna.

Och är det på grund av Corona eller det är bara ett val att använda det?

Nej, precis, egentligen introducerades **Microsoft teams för typ ett och halvt år sedan nästan i företaget. Men folk var så himla vana vid att använda Slack, att det fanns en relativ stor motvilja till att switcha från det ena till det andra, eftersom slack fungerade [bra], medans Microsoft teams har byggts på [och utvecklats] under tiden, men ja, jag har använt den i alla fall drygt ett års tid.**

Men annars, använder ni Slack också eller är det något ni har gått över till?

Nu har vi faktiskt sagt att nej, vi ska inte använda Slack. Det är inget utbrett på företaget heller, utan det beror på från projekt till projekt eller kommunikation mellan projektmedlemmar. **Men nu är det liksom styrning från admin, eller vad ska man säga från företagets admin nivå att vi ska använda Microsoft teams framförallt för intern kommunikation inom projekt eller globalt på företaget.**

Om du skulle jämföra de två, vilka är fördelarna och nackdelarna, alltså om du ska jämföra Teams och Slack?

Jag har jobbat med Microsoft teams väldigt länge, som sagt drygt ett år, och där kan jag tycka att ja visst teams har inte varit lika välutvecklad som Slack under samma period. Men de har byggt på efterhand under tiden och jag har köpt det ganska tidigt att “okej de håller på att bygga någonting eller förbättra lösningar” på varje ny feature så man kunde göra som en självklarhet i sammanhanget och tänkte ja, men det kommer också och det kommer också. **Det som Slack gör bra från början då var att de hade möjlighet att, vad ska man säga ja, följa vissa trådar inom gruppkonversationer, se om någon svarar på ett meddelande, se en chattpost och så kunde man gå in på den och följa den tråden och det har inte funnits i teams.** Därför var folk också väldigt motvilliga till att switcha helt enkelt till den andra och det är bara som ett exempel. Men ja, **onboarding processen i Slack har varit, alltså den är lite märklig tycker jag. Man behöver, nu kommer jag inte ihåg detalj, men [processen] är krångligare än vad den behöver vara egentligen, kan man säga.**

På vilket sätt? Hur har man märkte att det har varit motstånd?

Jo, men framförallt har det varit många kommentarer, ganska högt i kontorslandskapet, så här som “teams suger” eller “varför kan vi inte använda Slack”.

Tror du att det var på grund av tidigare erfarenhet eller?

Ja, framförallt. Teams har ju byggts på ändå, men det [kanske] inte funkade som användaren förväntar sig från början. **Så det kommer mycket motvilja till att byta kontext, alltså byta**

**till den andra [kanalen], teams i det här fallet. Men det är företaget som bestämmer över vad som gäller och nu är skillnaderna mellan applikationerna emellan liten.**

Så det är inte så här att du föredrar något?

**Ja, personligen föredrar jag Microsoft teams.**

Kan du utveckla lite varför?

Ja, men på något sätt känns det som att man, **visst man kan [personifiera] eller vad säger man, man kan ju ändra utseendet på Slack kanalerna, men det tycker jag är överflödigt. Jag vill bara ha [en funktion för/kunna se] meddelanden, så jag kan följa människor eller följa konversationer.** Det behövs inget krimskrams. Teams har satsat på att bygga en bra grund och utveckla allt eftersom, lägga till den och den feature allt eftersom.

Jag hoppas att ni förstår. Det är lite abstract när jag berättar.

Tror du att det här med krimskrams på Slack var varför onboarding process var svårare, som du nämnde tidigare?

Nej, det är mer så liksom att man skapat en URL.. När användare skapar en kanal [på Slack] så skapas det en URL, om jag minns det rätt, och det hjälpte mig att hitta den här kanalen eller en viss användare. Det är lite meckigare att komma in i kanalen i Slack än vad det är i Teams Miljö.

b) Vilket sätt föredrar du? Varför?

**Ja, jag tror att jag föredrar den digitala, alltså den där informationsflödet är digitalt. Så länge presentationen är bra och att man hittar det man söker efter så då föredrar jag den [typen]. Men jag vill inte utesluta den fysiska heller, vilket är ett komplement i sammanhanget.** Det är bara så att på jobbet så vet jag alltid att jag kan gå och prata med någon person, t.ex om det är så att jag behöver hjälp direkt. **Men ibland förstår jag bättre genom att läsa mig till något.** Även att gällande fysiska så finns det infotavlor t.ex i vårt fikarum där vi kan få information [på plats]. Det uppdateras ju inte efter samma frekvens men det är alltid ett komplement. Jag tror alltså man kan säga att jag föredrar det digitala. Man har ju liksom allting om man jobbar hemifrån eller någon annanstans, det finns alltid en åtkomst och kan hitta det där och kan kontakta varandra digitalt då

2. Forskning visar på att det finns en del utmaningar med intern kommunikation.

a) Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?

Om vi börjar med det digitala, ja, man [kan] **hänvisas till information finns på en viss hemsidan, så man följer den länken. Men om informationen inte finns där så måste jag ta mig till någon som vet om det [jag letar efter] och det är inte alltid självklart vem det är som vet, så går man till administrationen och snackar med assistenten där, om den**

kan hjälpa mig med detta [och svaret blir] “nej men kanske den personen kan” så blir det onödigt mycket slöseri i tid. Hade **informationen** funnits på plats direkt så hade ju inte varit något problem. Men det händer också att **information** går förlorad vid överföring från ett gammalt **intranät** till ett nytt, vilket vi gjorde i höstat. Man borde ju hålla sig uppdaterad om den **informationen** som man leta efter finns på plats.

Jag tänkte väldigt mycket kring just intranätet här i frågan, men det var också en period, för drygt en månad sedan som vi bestämde att, för vi hade en gammal Slack kanal i ett projekt som jag jobbar i. I detta projekt hade utvecklarna “utvecklarefrågor” och undrade “hur gör vi det här?”, samtidigt som kommunikationen med kunden var genom Teams, enligt [kundens önskemål]. Detta innebar att **information** försvann. Det fanns i Slack kontext men inte i Teams kontexten. Så man har tagit ett beslut i en kontext så **det är inte självklart om informationen** finns lagrad i, det gör det ju inte utan man måste flytta konversation historiken, en sådan möjlighet vet jag inte om det finns, men just detta fallet så vi bara stängde Slack kanalen helt, så kör vi ju helt och hållet med Teams i det projektet och då är transparensen totalt. Det är inte någonting som kommer att förlorad.

Generellt kan det var **utmaningar** som finns mellan kollegor, är det svårt att få snabba svar, sådana aspekter

Ja, så är det ju, alltså olika har olika människor har olika sätt att **uttrycka sig på skrift** och det är ju alltid enklare liksom face to face för då har man eller via webcam så att säga, att förstå vad det är man frågan efter och pratar om, kan både se personen och fråga och höra, men i enbart skrift, så är det ju sättet att man uttrycker sig på, om det är ironi kan försvinna i sammanhanget. Om man förklarar någonting och förstår ändå personen inte, **det tar väldigt tid att förklara det, så missuppfattas den informationen som man försöker att ge liksom**. Jag vet inte hur man kommer runt den biten riktigt. Det är liksom svårt att ändra på människor kanske.

3. Enligt forskning föredrar många att kommunicera ansikte mot ansikte, eftersom det finns risk för missförstånd när man använder andra sätt att kommunicera på, tex e-mail.

a) Vad gör du för att kunna minska risken för att missförstånd ska uppstå när du använder kommunikationskanaler som inte möjliggör att du kan se den andra personen?

**Om jag kan inte se personen, så jag försöker alltid ringa, så iallafall jag kan prata med personen, för det är skillnaden i hörbara talet, alltså det går mycket snabbare att get your point in the cross and make yourself understood, när man talar och t.ex. om jag skulle smsa med någon ibland känner jag bara att det går mycket snabbare om jag ringer upp personen och bara säga whatever it is liksom.** Och jag vet inte om man kan förklara någonting också med hjälp av bilder, då kan man skicka det till varandra. Om jag har en presentation så kan jag alltid skicka materialet och materialet är alltid, det ligger till grund till den som jag ska prata om, så man inte har möjlighet till bild så finns det ju andra sättet.

Så tror du att Emojis kan hjälpa också?

Ja, Emojis kan hjälpa mycket det gör det. Det gäller bara att hitta rätt Emoji.

4. Enligt forskning är det svårt att standardisera kommunikationskanaler eftersom varje person har olika preferenser.

a) Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?

Ja, jag tittar mest på det funktionella och på hur det presenteras. Om det presenteras på ett bra sätt, till exempel här har jag dessa funktioner och här har jag emojis eller dessa möjligheter inom den här kommunikationskanalen, då kommer jag köra på den. Jag tror nu i och med denna fråga att jag vill säga att det är presentationen i Slack som gjorde att jag istället valde Microsoft teams. Jag gillade alltså inte hur själva interfacet i Slack presenterades och därför tycker jag det var enklare att använda Microsoft teams eftersom jag förstår med vad det är som händer. **Så jag skulle säga att det främst är hur layouten och vart sakerna ligger i kommunikationskanalen som avgör vilken kanal jag väljer att använda.**

b) Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?

Ja, privat använder jag ju inte Microsoft teams till exempel. Utan där använder jag mig mer av [Facebook] Messenger men på jobbet så vill jag ju gärna följa det som företaget anser att man ska använda sig av för att det är också viktigt ur en säkerhetsaspekt. **Jobbmässigt så är vi tvungna att använda oss av VPN i vissa fall för att viss information bör hållas tämlig och därför måste vi försvåra den typen av åtkomst till känslig information så mycket som möjligt.** I jobbsammanhang vill jag använda de kanaler som företaget ger oss riktlinjer om att använda, men på egen hand så utgår jag ifrån utseende framförallt.

Du märker ingen skillnad vid val av kommunikationskanal om du till exempel vill kommunicera med en äldre generation jämfört med en yngre?

**Ja, i mitt fall beror det nog lite på vilken ålder.** Min pappa till exempel är väldigt gammal och han kan inte använda Facebook så när jag kommunicerar med honom så är det endast via sms eller telefon om jag ringer till honom. Alla andra "vuxna", om vi kan säga så, då syftar jag främst på medelålders personer, de har Facebook och jag har inga problem med att kommunicera med dem via de kanalerna. **Men det är klart att jag tänker över vilken kanal jag ska använda mig av när jag kommunicerar.** Det finns ju en och annan som jag vet att jag inte kan förvänta mig ett svar av om jag skickar ett meddelande eller postar någonting på deras Facebook.

Upplever du samma problem på din arbetsplats?

Nja, det har hänt men nu använder alla samma kanal. **Vi använder oss av Microsoft teams där vi har företagets egna Microsoft teams kanal som sedan är uppdelade i olika Zoom kanaler för respektive avdelning och då fungerar det bra för då kör alla på samma sätt.** Skulle man gå utanför de kanalerna så är det isåfall för att man kanske har en kund som arbetar med någon annan kanal att kommunicera med. Men det är ju bara kund och jag som konsult i ett projekt som använder det isåfall.

5. Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck.

a) Är dessa kanaler något du brukar använda i ditt arbete?

**Zoom är faktiskt allra första gången som jag använder mig av idag nu när jag pratar med er.** Jag har tidigare funderat på om jag skulle laddat ner Zoom för att prova det eftersom man sett det väldigt mycket nu den senaste tiden. För mig är det helt nytt, men det är ju många som använder det nu med rådande omständigheter med Corona och därför har Zoom nog fått en rejäl skjuts som ett bra alternativ istället för fysiska samtal.

b) Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?

**Nackdelarna kan vara att man aldrig vet vad de andra personerna får för sig att göra i en webbkamera, men de flesta som är normala kommer ju kommunicera på ett vanligt sätt.**

Så det är inga speciella fördelar och nackdelar som du har märkt med Microsoft teams på ditt arbete?

**Fördelarna är att det förstärker intrycket och man förstår den andra personen på ett bättre sätt. Men visst, det finns ju sammanhang där man kanske ska bryta video delen eftersom den inte alltid är relevant om man är flera stycken som kommunicerar med varandra. Om det till exempel är en som pratar så vill jag inte se att någon har webbkameran igång och håller på att röra sig runt för så flyttas fokus från den som pratar och som man egentligen vill lyssna på, till den som rör sig. Så det gäller att vara lite finkänslig där och veta när man bör kommunicera med webbkamera och när man inte ska göra det.**

Enligt vissa studier framgår det att det kan vara enklare att fokusera på själva samtalet om man inte kan se de andra deltagarna via webbkamera. Är det någonting du har upplevt?

Ja, det beror lite på vilken typ av samtal som det är. **Är det ett samtal där jag som designer vill visa mitt tankesätt på en produkt då måste jag använda skärmdelning så att kunden kan se, däremot kanske det inte är så relevant att jag då har en webbkamera på mig själv. Det viktigaste är att det jag pratar om kommer fram och om det räcker med bara min röst så är det jättebra men i mitt fall så presenterar jag alltid material som kunden behöver se och då måste jag dela med mig av det materialet på något sätt.**



c) Vilka skillnader tror du att Zoom, FaceTime och Microsoft teams har gentemot fysiska samtal?

Det är väl framförallt formatet som skiljer dem åt. Jag vet inte om Zoom finns i app format också? För då är egentligen **skillnaderna rent funktionsmässigt minimala**. Ja, jag vet inte riktigt för jag tänkte främst på mobiliteten. **Innan vi gick över till Microsoft teams så föredrog jag Skype före Slack. Jag tycker att så länge funktionerna finns där som man behöver, givet att det är ett samtal med bild, ljud och kanske i vissa fall att man kan dela dokument, så går det bra så länge jag kan **kommunicera** med den andra personen eller gruppen.**

6. Enligt tidigare undersökning, har medarbetare upplevt att e-post är en opersonlig digital kanal. Eftersom det skickas väldigt mycket mail riskerar en del information att gå förlorad eftersom mailet kan försvinna eller glömmas bort i mängden.

a) Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom mail?

**Ja, det har jag gjort. Jag har läst alla mina **mail** i inkorgen eller i alla fall klickat in mig på dem och jag har ganska bra koll på när jag behöver lägga ner extra mycket tid på att ta in **informationen** i mailet och när jag kan lägga **informationen** åt sidan. Jag har även satt regler på min inkorg som delar upp alla mailen i olika kategorier. Jag har bland annat foldrar som heter ”viktigt”, ”Admin” och sedan folders till varje projekt. Men det är klart att **information** kan försvinna. Ett bra exempel där är om någon skickar ett mail till mig och jag svarar och där är någon mer inkluderad i den mailkonversationen. Så fort den andra personen börjar skriva och jag skriver tillbaka så kan det bli väldigt rörigt. Då är det inte helt självklart för mig att om jag går till min inkorg och jag letar efter ett mail som kom ifrån en specifik person, men så fort någon annan börjat svara på det mailet så ändras namnet på avsändaren till den mailkonversationen. Detta kan vara ett exempel på hur jag kan gå miste om information eftersom jag inte kan hitta original **mailet** lika lätt som jag hade önskat.**

b) Hur försäkrar du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?

**Jag försöker helt enkelt bara hålla koll.**

7. Även intranätet har kritiserats, som ett resultat av att anställda saknar ett intresse för att använda sig av det.

a) Är det något du kan relatera till?

Ja det är det. **Nu på vårt företag så har vi gjort en sådan här migration från ett **intranät** till ett annat två gånger, på tre år. Men det är samma sak, bara i ny förpackning så att säga, varje gång. Det är fortfarande **information** som ligger två tre steg ned, men jag vill**



**egentligen bara ha det direkt, ett klick så hittar jag informationen.** Det är väldigt svårt att tillgodose varje användares behov på det sättet, och ha det ett klick bort. Men det är tydligt i detta sammanhang att man inte gjort det, som ett kostnadsmässigt [val].

**Det är också det att informationen kanske finns där men att den ligger undangömd på kanske inte ett helt logiskt sätt.**

Personligen var den en på administrationen som kontaktade mig och frågade ”du, skulle man inte kunna lösa detta på något bra sätt? Jag har hört att du är interaktionsdesigner. Du kan säkert hjälpa mig.” Jag svarade ”ja okej gärna, men jag behöver sätta mig in i det”. **Jag personligen är ju ofta inte inne och kollar intranätet, utan håller mest koll på nyhetsuppdateringar. Men i det här sammanhanget så var det liksom att den informationen han var ute efter har han hittat men han ville ha en snabbgenväg till den och det interfacet som finns nu hjälper honom inte på något sätt, vilket har gjort att han då behöver hitta genvägar till sin information och så ska det ju inte vara. Investera i ett nytt intranät.**

b) Varför tror du att det är så? Att man inte riktigt har ett perfekt intranät?

**Framförallt tror jag att det är en kostnadsfråga.** Det gör lite ont i själen för jag jobbar med sådant, och när vi har kompetenser på företaget, det är inte bara jag, **så hade det varit bra att höra med de anställda och utvecklare och lyssna vad är deras krav på vad ett intranät ska ha. Hade man gjort lite mer sådant grundläggande arbete så hade det underlättat valet av ett intranät som även kommer att ge mervärde löpande.**

8. Enligt tidigare forskning finns det flera fördelar med datormedierad kommunikation och det kan exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen. Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?

**Det jag kommer på rakt av är att det är platsberoende. Om min kollega sitter på andra sidan byggnaden eller två trappor ner, så är det snabbt och lätt för mig att bara kontakta den personen och säga ”hej, ska vi ses över en kopp kaffe” eller ”ska vi prata om det här projektet”, och inte gå iväg för att chansa och se om den personen är där [eller inte]. Så det är bra för att snabbt för att lätt kunna få tag i kollegor. Det är väl en väldigt stor fördel.**

9. Om du hade fått önska eller drömma fritt kring datormedierade kommunikationskanaler, vad hade du velat förbättra eller förändra då?

**Det hade nog varit möjligheten att transkribera diskussioner, tror jag. Sen vet jag att Google har några tjänster, jag kommer inte ihåg vad de heter, men det är en Voice Text i alla fall, och det ligger nog ett stort värde i att man sparar in väldigt mycket tid genom att slippa skriva mötesanteckningar om det kan göras automatiskt. Att introducera AI eller någonting sådant [hade varit en idé].**

## Intervjuperson 3:

1. När man talar om intern kommunikation så finns det olika sätt att kommunicera på.

a) Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?

Mitt eget bolag, sitter jag faktiskt aldrig vid, jag är konsult så jag sitter på olika bolag och har jag inte möjlighet och behovet för att använda interna kommunikationens infrastruktur, vissa har många möte, andra har fysiska möte, sedan har jag mycket lab teamen som det har mycket möte och dokumentation och diskussion osv och här två vore mest med Stockholm och Lund eller i hela landet, **med Skype och Teams**, men vi har inte möte på det sättet annars använder vi **whiteboard**, **vi ritar och diskuterar om vi är bara två, så det är mycket olika man använda som konsult beror på hur de jobbar, Med hänsyn till att vad man jobbar**, t.ex, jag sitter inte där (företag) särskilt ofta men när jag är där så är på samma sätt som andra ställen, så har vi möte, vi har **Teams och Webcam** som nu eller vanligtvis så **telefonsamtal** som sitter vi i grupp som en konferansrum. **Det är det mer krav att utveckla utifrån produktspecifikation, framför tekniska lösning modeller som är enkelt via dator**, kortfattat det är viktigt jobb om jag ska sitta i lab, finns inte möjlighet att använda kommunikation då, men lab resultat vi dela genom PowerPoint som sedan vi diskutera om, är det fler mötet, så är det enkelt. Det löser sig ofta eftersom det är många som jobbar mellan Stockholm och Lund. Så frågan är inte enkel att svara för mig för att jag sitter på mitt eget bolag.

Så jag är inte inhouse, jag är extern konsult. **När det gäller geografiska avstånden så använder vi Teams och Skype i konferensrum med max fyra personer. Vi kommunicera ofta med bilder, foto från whiteboard som skickas fram och tillbaks, vi använder en del medie, ingen video men mycket PowerPoint for dokumentationen, då blir dokumenterat i Word. Så Word, PowerPoint, "De kallas själv PowerPoint ingenjör, det enda de gör" och för long distance Skype och Teams. Teams fungerar jättebra när det är flera personer i möte, men Skype också funkar om det är inte så många personer i möte.**

b) Vilket sätt föredrar du? Varför?

**Det beror på vad vill du uppnå, vill du diskutera något så är det fysisk, om man ska börja att diskutera ett nytt ämne behöver man initialt meeting. Det går att dela med skärm och presentera. Presentation är monolog och folk ställer frågor ibland, då är Teams och Skype som det kan hända att man använda de även om man har suttit i samma bolag och byggnad. På grund av att det finns inte tillräckligt med konferensrum. Så ofta använder vi Teams för presentationen.**

**Jag själv föredrar personlig kontakt, fysisk kontakt.**

2. Forskning visar på att det finns en del utmaningar med intern kommunikation.

a) Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?

**Väldigt dålig förbindelse, försvinner, allt möjligt kan hända, kan hacka, jag har haft en del problem eftersom kanske blir en del, jag jobbar hemifrån nu och bli en del problem ibland kan jag inte höra andra och problemet är att det är många som använder WiFi så blir det lite svårt att komma åt, så jag har haft en del problem som är mest förbindelse och jag startat om men det hjälper inte, det inte någonting som gick över det är periodisk och det är mest på grund av internet. Men det händer inte sådana problem på arbetsplatsen och det är felfritt.**

Om vi tänker inte bara teknisk

hur jag känner kommunikationen är för folkets syfte jag tycker det är bra om vi använder det rätt. **Vissa saker är inte så himla bra att använda, det är digitalt WhiteBoard, jag aldrig använt den och kommer inte göra det eftersom det inte är lätt att rita med mus, så vissa verktyg är inte direkt användbart.**

3. Enligt forskning föredrar många att kommunicera ansikte mot ansikte, eftersom det finns risk för missförstånd när man använder andra sätt att kommunicera på, tex e-mail.

a) Vad gör du för att kunna minska risken för att missförstånd ska uppstå när du använder kommunikationskanaler som inte möjliggör att du kan se den andra personen?

**Vara tydligt, säga det på två olika sätt och undvika tvetydiga meningar så att man inte skapar en situation som där den andra inte tar det på rätt sätt, det kan finns en risk för det om man sitter diskuterar fram och tillbaks. det finns (lösnings)modeller och idéer, så det är inte alltid för att du tycker att (den andra idén) en ide är bra, så du börjar ta fram dina egna idéer och åsikter kring men man måste vara mjuk i det som kan låta om kritik.**

Om frågan 2, Kan du jämföra fysisk kommunikation och digitala kommunikation?

**[ ] På digitala, kan det hacka och det kan medföra halva meningar. I digitala kommunikations form sker [ ] alltid men i den fysiska kan du ha en bara samman verk det finns mer mänsklig kontakt.**

4. Enligt forskning är det svårt att standardisera kommunikationskanaler eftersom varje person har olika preferenser.

a) Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?

**Vi är två stycken i mitt team och den andra personen sitter i samma byggnad men på ett annat ställe. Det har gjort att vi föredrar att använd Microsoft teams istället för att gå till varandra eftersom med Microsoft teams kan du sitta vid ditt eget skrivbord och genomföra mötet. Vi sitter i ett öppet kontorslandskap och alla sitter med egna hörlurar och är med i olika möten. Om alla dessa möten hade skett fysiskt hade vi inte fått plats**

på kontoret. I vårt konferensrum finns det till exempel endast plats för 40 personer och det är ofta fullbokat. Vissa personer går det inte att träffa fysiskt och då blir det Microsoft teams, annars blir det **fysiskt**

b) Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?

Känslig **information** är okej att dela på våra Microsoft teams serverar så det behöver vi inte tänka på. Vi har ofta riktlinjer på företaget så då behöver jag inte anpassa mig beroende på om det är **yngre eller äldre** eftersom alla använder samma kanaler.

5. Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck.

a) Är dessa kanaler något du brukar använda i ditt arbete?

Jag använder dessa kanaler. Det som är bra är att man kan se **kroppsspråk och ansiktsuttryck** men personer betar sig inte likadant framför en kamera eller bakom en dator som när man träffas **fysiskt**. Till exempel visar inte ni allt jag behöver se för att kunna läsa av er eftersom man endast ser era **överkroppar och ansikte**. I ett **fysiskt** möte så händer det mycket runt omkring som gör det enklare för mig att läsa av omgivningen. Till exempel kan det vara svårt att läsa av om en person tänker genom en webbkamera jämfört med i verkligheten.

c) Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?

Denna typ av **kommunikationskanal** kan leda till tystnader om man inte tänker på vad den andra personen har sagt och en person kan ha svårt att läsa av att den andra personen tänker till skillnad från **fysiska** möten där personerna kanske rör på sig, ställer sig upp eller går en runda. Det kan även vara svårt att veta om personen eller personerna som man pratar med är med i samtalet eller inte eftersom de kan försvinna utan att man märker det. En sådan situation uppstår inte när man träffas **fysiskt**.

d) Vilka skillnader tror du att den har gentemot fysiska samtal?

Skillnaden är att vi måste tänka igenom mer hur vi lägger fram **informationen** och hur vi uttrycker oss när man använder **datormedierade kanaler**. Det kan såklart fungera bra. På vår arbetsplats är det mest gruppmöte som sker över Microsoft teams. När jag endast arbetar med en annan kollega på ett projekt och vi ska sitta ner och försöka lösa ett problem då tycker jag det är bättre att träffas fysiskt. Jag upplever att man är mindre effektiv när man **kommunicerar** med **datormedierade kanaler** jämfört med **fysiska**. Det upplever jag framförallt nu när jag jobbar hemifrån på grund av Corona jämfört med när jag jobbade på plats på kontoret att jag var mer effektiv då. Ett exempel är när man är på kontoret och man går till kaffemaskinen för att ta en kopp kaffe. Då stöter man på människor som man utbyter **information** med och kanske man ställer några frågor och

detta går inte att göra när man är hemma eftersom de spontana och oplanerade mötena försvinner vilket gör att viss **information** inte sprids lika snabbt.

6. Enligt tidigare undersökning, har medarbetare upplevt att e-post är en opersonlig digital kanal. Eftersom det skickas väldigt mycket mail riskerar en del information att gå förlorad eftersom mailet kan försvinna eller glömmas bort i mängden.

a) Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom mail?

**E-mail** är ett viktigt redskap för mig och jag skickar och tar emot en del mail. Det är ett bra sätt att dela filer och dokument med varandra och ofta skickar jag stora e-mail koder som har hållit på i många månader. Det behövs ett bra e-mail program för att kunna hantera stora och många e-mail som skickas och tas emot. Jag personligen har inte så många mail men han som jag jobbar med har sagt att han har ca 11 000 mail om året och han måste besvara alla. Vi använder Outlook och där finns olika filter som gör det svårare att missa e-mail. Jag har själv inte upplevt att jag missat något **mail**, men det är väldigt lätt hänt.

b) Hur försäkrar du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?

Jag upptäcker ganska enkelt hur det går till när något går snett och då lär jag mig från det. Jag vet att när jag tittat på ett **e-mail** så försvinner markeringen att det är oläst och då vet jag att när jag går in och läser något snabbt så måste jag markera det mailet med en flagga som säger att det är viktigt eller markerar jag den som unread om jag behöver läsa mailet igen. Det finns ganska många funktioner som man kan använda för att filtrera och markera olika mail för att hålla koll på dem. Tillslut kan man säga att mailen blir som din egen databas där du har både gammal och ny **information** sparad på samma ställe.

7. Även intranätet har kritiserats, som ett resultat av att anställda saknar ett intresse för att använda sig av det.

a) Är det något du kan relatera till?

Jo, jag kritiserar det också. Det är inget jag går in i. Den är fylld med massa service och support [delar] som man kan ta del av, men jag använder inte det. **Intranätet** kan ha nyheter och sådant, men är ingenting jag besöker. Så den kritiken är på plats, det tycker jag. Jag tror heller inte att man kan stoppa in någonting intressant där.

b) Varför tror du att det är så?

**Informationen** måste vara riktad [mot personer] och ha kollektiva besked(?). [Genom att] införa en plats eller att ha ett alternativ som folk är mer insatta i är mycket bättre, tex **e-mail**. Med mail kan man se om informationen är riktad mot en eller inte. Finns det

en massa maillistor med mottagare och om det är något man behöver veta så kommer den att riktas mot mig. Finns jag med i maillistan förstår jag att den är riktad mot mig, men finns jag inte med då tittar jag inte på den, eller lägger någon vikt i det. Många har filter som kan läggas i olika "priorities".

Mitt slutgiltiga svar är att det finns bättre alternativ till **intranätet**. Intranätet som så är bra för **information** om företaget, [det] innehåller information om policys, har supporttjänster, olika resurser och allt som beskriver en verksamhet. Den är på ett sätt vettigt att ha. Men att använda den som **kommunikationskanal** har jag svårt att se och aldrig hört om att man skulle använda det och att det skulle lyckas.

8. Enligt tidigare forskning finns det flera fördelar med datormedierad kommunikation och det kan exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen. Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?

Man kan ha avväxling av att pröva något annat, den kan avlasta en person. **Datormedierad kommunikation** kan göra det bättre att kommunicera, exempelvis om man sitter i olika byggnader, [men även] avlasta en person [exempelvis] vid möten genom tex Microsoft Teams.

9. Om du hade fått önska eller drömma fritt kring datormedierade kommunikationskanaler, vad hade du velat förbättra eller förändra då?

Vi har nog allt vi behöver, så det är svårt att komma på något. En idé är ett bättre sätt att implementera whiteboard med nya apparater som gör att man kan rita med handen. Jag tror att det kommer bli allt mer digitalt [i samhället], och som jag kan läsa mig till och höra andra prata om är något som kallas för "remote work" något jag tror kommer bli stort i IT-branschen.

Intervjuperson 4

1. När man talar om intern kommunikation så finns det olika sätt att kommunicera på.

a) Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?

Det är väldigt olika men, **företaget har en liten organisationen så länge, så när man är väl på kontoret är det mycket personkontakt som gäller, speciellt med de närmaste kollegor såsom projektledare och sådär, men annars det är det ju fortfarande vanligast med mail**. Senaste året här har vi **intern** på bolaget Microsoft Teams som använder vi flitig, tidigare var mest Skype. Och Teams använder vi inte bara för **kommunikation** utan vi har det för att lagra filer och dela filer och osv.

*Vad har ni använt för datormedierad kommunikation tidigare?*

**Innan Microsoft Teams var det mest Skype vi använde för kommunikation åtminstone och då var det mest för chat också, men det var inte alls lika vanlig att vi använde det för ... Men idag har vi liksom möte över Teams, vi har gruppchattar över Teams, så vi använder vi på annat sätt än vi gjorde på Skype.**

b) Vilket sätt föredrar du? (fysisk, datormedierade tekniker) Varför?

Det beror också på tycker jag. Oftast föredrar jag så klar **fysisk** kontakt, där det är möjligt och som sagt bolaget är så pass en lite organisation, så det finns möjlighet till det. Man kan bara liksom gå över kollegans plats och snacka öga mot öga. Det går mycket snabbare tycker jag. Man får en annan bild av situationen. Man kan gå [] väldigt mycket när man använder bara **kommunicerar** över mail exempelvis. **Ansiktsuttryck** och så där saknas och kan leda till **misskommunikation**. Det händer mycket nu när vi har digitala plattformarna som jag nämnde innan när vi har Teams t. ex. vi har möte där kan man se varandra och inte bara höra varandra. Jag skulle ändå föredra **fysisk** kontakt där det är möjligt.

2. Forskning visar på att det finns en del utmaningar med intern kommunikation.

a. Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?

**Inte vanligt att få ett problem men exempelvis att man glömma bort eller exkludera folk från e-mailtrådar, chat och mötesinbjudan osv. Om kanske pågår är det ett par iterationer där så glömmen man bort att inkludera folk, oftast man tar för givet att budskapet har nått ut till alla men det faller lätt mellan stolarna och det är en sådan typisk grej som man undviker om med **fysiska** möten när man bjuder in relevanta personer och alla är med och lyssnar. Samtidigt så försöker vi jobba på att minimera antalet möten också. Möten är ju en tidstjuv. Så det är en balansgång där och det gäller att ha tunga rätt i munnen, men om man använder bara **mail** man ska se att alla relevanta personer är med, loopa in de om det behövs och minst lika viktigt tycker jag att inte **överflöda** folk heller, märker man att vissa personer gör överflödiga konversationen så ska man ta bort de också.**

Upplever du samma problem i Microsoft Teams?

**Teams blir ju mer realistisk som sagt, så blir inte fel på samma sätt, så länge man har sett till att man har med sig rätt människor på möte så klart.**

b. (varför tror du att dessa utmaningar har uppstått?)

Det är väl ingenting som riktigt har uppstått, **utan det har alltid varit så tycker jag med digitala plattformar där man endast haft skriftlig **kommunikation** att det inte nå fram till rätt personer alltid och även om det gör det då att vilka **informationen** kanske**



**maskeras bort just på grund av att man inte har med känslomässiga och uttrycka och så.**

3. Enligt forskning föredrar många att kommunicera ansikte mot ansikte, eftersom det finns risk för missförstånd när man använder andra sätt att kommunicera på, tex e-mail.

a. Vad gör du för att kunna minska risken för att missförstånd ska uppstå när du använder kommunikationskanaler som inte möjliggör att du kan se den andra personen?

**Jag brukar ringa ett samtal, bara där gör det enorm stor skillnad. Alltså att gå från endast skrift till att prata med någon. Det gör ju jättestor skillnad. Så att kan man inte och har man inte möjlighet till att ha konversationen via Teams eller Zoom, tar man telefon och ringer ett samtal.**

4. Enligt forskning är det svårt att standardisera kommunikationskanaler eftersom varje person har olika preferenser.

a) Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?

Ja det beror lite på. **Internt så vet man hur det fungerar på bolaget medan extern brukar det vara de som kallar till mötet som bestämmer kommunikationskanal. Jag brukar mest använda mig av Microsoft teams eller Skype och det är där jag brukar kalla till möte om jag får bestämma.** Om där då är någon som har invändningar på kommunikationskanal så får man gå till mötes men om det är andra som kallar till möte så kan de ske på alla möjliga plattformar. Idag till exempel när jag skulle prata med er så fick jag installera Zoom men det brukar fungera bra det med. **Eftersom det är ni som kallade till möte idag så är det ni som bestämmer plattformen.**

b) Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?

**Nej jag ser inga direkta anledningar till varför jag skulle prioritera vissa plattformar beroende på vilka kollegor jag ska prata med. Sen är det såklart att känslig information alltid finns där och vissa saker kan man kanske inte ta via mail utan ibland så kräver det kanske möten öga mot öga även om det är väldigt sällsynt.**

5. Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck.

a) Är dessa kanaler något du brukar använda i ditt arbete?

**Ja, speciellt nu i dessa tider, då använder vi det dagligen. Vi använder det inte bara med en person till en annan person utan det kan även vara alla medlemmar i de olika teamen som ringer in och pratar med varandra. Då kan det vara upp emot 25–30 personer som**

deltar i mötet. Det kräver lite övning till en början, men man vänjer sig vid att endast prata när man behöver och man lär sig även stänga av sin mick.

b) Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?

Jag ser inga direkta nackdelar egentligen. Det är mest att det kräver lite övning i början innan man lär sig att inte prata i mun på varandra när det är 20 personer i ett samtal. Men vi löser det med att man räcker upp handen om man har någon man vill säga. Jag ser inga direkta nackdelar med dessa **kommunikationskanaler**.

Ser du några fördelar?

Absolut. Som jag sagt under hela samtalet så föredrar jag mycket mer att använda dessa kanaler än att skriva eller ringa ett vanligt telefonsamtal. Sen beror det såklart på sammanhanget eftersom möte är en tidstjuv så man vill ju inte kalla till ett möte med 20 personer om det inte är någon som alla dessa 20 personer behöver ta del av. Men då syftar jag mer på möten generellt och inte bara möte via dessa **kommunikationskanalerna**.

c) Vilka skillnader tror du att dessa kommunikationskanaler har gentemot fysiska samtal?

Inte så stor skillnad. Jag tycker att det i princip blir som ett **fysiskt** samtal. Vi brukar alltid ringa in med videosamtal men sen finns där alltid vissa som ska stänga av sina kameror men jag personligen tycker inte det spelar någon större roll eftersom det känns som man sitter i ett fysiskt möte oavsett. Jag ser ingen anledning till att sitta fysiskt i samma rum när man kan göra det såhär på distans.

6. Enligt tidigare undersökning, har medarbetare upplevt att e-post är en opersonlig digital kanal. Eftersom det skickas väldigt mycket mail riskerar en del information att gå förlorad eftersom mailet kan försvinna eller glömmas bort i mängden.

a) Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom mail?

Ja, det har hänt. Som jag nog nämnt tidigare så är det lätt att man **överflödas** av mail. Det är en svår balansgång där vart man ska dra linjen för när det är lämpligt att skicka ett mail till 20 personer och när det är lämpligt att ringa upp via ett samtal eller vid vissa extrema fall när man behöver träffas **fysiskt** i samma rum.

b) Hur försäkrar du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?

Bra fråga. Jag försöker hinna ikapp att gå igenom **mailen** i inkorgen vilket inte alltid är så lätt. Det händer ganska ofta att man har ett par hundra mail som man måste sätta sig ner och beta av. Men jag försöker göra det så fort jag får tid, vilket ibland kan leda till

att det blir fördröjningar. Ofta brukar jag försöka lista ut med hjälp av rubrikerna vilka mail jag ska prioritera att svara på och vilka mail som är viktigast och vilka som kan vänta. Men det är inte alltid det fungerar heller. Detta skulle jag säga är en nackdel med mail eftersom det finns en stor risk att det blir fördröjningar i respons.

7. Även intranätet har kritiserats, som ett resultat av anställda saknar ett intresse för att använda sig av det.

a) Är det något du kan relatera till?

Ja, **intranätet** kan lätt bli en djungel där man inte riktigt vet var man ska hitta **information**. Ska man använda intranätet på ett effektivt sätt måste man nästan använda den regelbundet. Kanske gå in där dagligen, titta runt lite och se vad som är nytt osv. Sedan vi började använda Microsoft Teams så brukar man även lägga upp viktig information på **intranätet** som även är länkat till teams, där man då kan välja att följa dom Teams-kanalerna som man också kan få notifikationer ifrån, och det tycker jag är väldigt effektivt. Då går man in och tittar när man märker att det finns en notifikation.

Varför tror du att det är så?

I och med att det inte är någon specifik **information** man tittar efter, utan man måste gå in och hålla sig uppdaterad, så är det en tidsfråga. Har du en halvtimme timme över varje dag så kan du gå in på intranätet och kolla. Men har du jobb så går du kanske inte in och tittar där. Jag tror det är största anledningen.

Kan du hitta bra information där?

Absolut, där står ju generell **information** som anställda bör känna till eller som rör dom så brukar det ligga på **intranätet**. Men återigen, om du bombarderar folk med **mail** så blir det ju samma effekt där. Sen kanske det är en rutinfråga också, man kanske kan få in det som en rutin varje dag. Återigen, balansen med teams. Därför tycker jag, som sagt, att det upplägg som vi har, kommunikationen med teams, är absolut den mest effektiva. Jag har inte varit inne på intranätet så ofta som Teams.

8. Enligt tidigare forskning finns det flera fördelar med datormedierad kommunikation och det kan exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen.

a) Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?

En fördel är, har man inte möjligheten att träffas **fysiskt** så underlättar ju det, man har en samlad plats där man har **informationen**, det skapar separata teams kanaler för allt möjligt – allt ifrån specifika projekt de är i. Är man kanske 4–5 personer i ett projekt har man en egen kanal, så man är själv där med **information** som bara rör de personerna, och där kan man då dela med sig med allt, och tex chatta. Så de

**effektiviserar jobbet på så sätt. Och där kan man också kategorisera olika arbeten och uppgifter.**

9. Om du hade fått önska eller drömma fritt kring datormedierade kommunikationskanaler, vad hade du velat förbättra eller förändra då?

**Nästa steg är väl någon AR (augmented reality) variant av möten. Så att vi sitter här runt mitt bord allihopa och har mötet. Hade varit ett steg i rätt riktning tänker jag. Länkat till det sociala, med kommunikation. Medierad kommunikationsdelning hade varit något annat.**

Intervjuperson 5

1. När man talar om intern kommunikation så finns det olika sätt att kommunicera på.

a) Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?

**Det är väl lite blandat, om det är något viktigt som hela företaget ska veta om så skickas ut på allmänna maillistor, t.ex om det är någonting som ska diskuteras bland arkitekterna så kommer vi få från maillistor osv. Vi har också interna hemsida där saker publiceras. Jag använder också Microsoft Teams. Vi har också intranät, flera stycken.**

*Vad har ni använt för datormedierad kommunikation tidigare?*

**Vi använde mycket Wikis under 3 år, när jag jobbade på ett annat företag. Som folk fyll i. Det var väl främsta sättet som intranät som användes mellan utvecklarna i sig, så mycket mail. maillistor av olika slag.**

Om ska du jämföra lite Wikis och Microsoft Teams?

De är det rätt olika saker. Wiki är det ju om man vill skriva ett litet längre dokument som ska bevaras lite längre. Samtidigt som att det är inte så stor tröskel till att skriva nånting publicerade, medan Microsofts Teams, innehåller lite olika delar, dels är olika kanaler och dels chatter och chattarna är ju praktiskt för att få tag i folk lite snabbare, speciellt nu i de här tiderna som många jobbar hemifrån också och vi har börjat att använda det mycket mer och kanalerna det är ju mycket direkt information till en större mängd folk, men det är ju inget som, man kan ju tillbaka till historiken men det är inget som sparas på samma sätt.

b) Vilket sätt föredrar du? (fysisk, datormedierade tekniker) Varför?

**Bra fråga, det finns ju fördelar och nackdelar. Vi har börjat att köra mycket möte via Teams så en nackdel är ju att det [vi aldrig fråga hörs] kan ni se vad jag presenterar och också är där något djur eller barn i bakgrunden. Å andra sidan det är mycket enklare att hoppa in i ett möte, innan som vi hade fysiska möte. Företaget som jag jobbar har**

vuxit mycket på sistone. Vi är många byggnader så det kan ta tid och ta sig emellan till mötesrum och detta problemet tar mig inte, det är bara hoppa in i mötet. Sedan om det är ett möte där man ska sitta och lyssna så finns det ju viss möjlighet att jobba lite samtidigt. Sitta och programmera nånting eller läsa mail om det är inte någonting att man behöver fokusera mycket på, medan om man gå i ett fysiskt möte så blir ju fullt fokus på det.

2. Forskning visar på att det finns en del utmaningar med intern kommunikation.

c. Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?

Vad ska man säga, det är ju om man ska jämföra fysiska och internetbaserade kommunikation så för det fysiska så är det enklare att t.ex ställa sig framför whiteboard och börja hitta på någonting och kommunicera på det sättet.

Upplever du att är det lättare att bli missförstånd?

Det tycker jag väl inte i större utsträckning, eller i textbaserade kommunikation kan det väl vara lite så men det finns alltid möjligt att ringa och prata på det viset så det har jag väl gjort någon gång. Men så länge man har ljud och video det hjälper också och oftast fungera bra speciellt om det är one och one. Om det är större grupper så får man det har ljudet avstängt annars bli så mycket störningar i bakgrunden och då är det lite svårare att hoppa in i diskussionen, då måste man först hitta unmute knapp och sedan kan man säga någonting.

Men du inte upplevt ett särskilt problem när du använder datormedierad kommunikation?

Nej, det tycker jag inte.

3. Enligt forskning föredrar många att kommunicera ansikte mot ansikte, eftersom det finns risk för missförstånd när man använder andra sätt att kommunicera på, tex e-mail.

b. Vad gör du för att kunna minska risken för att missförstånd ska uppstå när du använder kommunikationskanaler som inte möjliggör att du kan se den andra personen?

T.ex man kan försöka att vara extra tydligt eller fråga efter någon bekräftelse om de har förstått vad man menar. Om jag upplever att något inte går fram i kommunikationen så det är ett alternativ att ringa till och prata om det problemet.

4. Enligt forskning är det svårt att standardisera kommunikationskanaler eftersom varje person har olika preferenser.

a) Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?

Jag gillar ju **textbaserat** för då kan man ju läsa det när man har tid och lust. Ibland så har man fått ut saker som till exempel utbildningar eller **interna** utbildningar i videoformat och då kan man sitta och lyssna på det istället för att bara läsa igenom **informationen** på typ fem minuter som det hade varit skriftligt. Dock finns det en **utmaning** med att vara tydlig i skrift.

b) Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?

**Ja, det skulle jag väl säga.**

Vill du ge något exempel?

Ibland så kan det vara bättre med möte om man är one on one för att då kan man bättre förklara saker speciellt när det är emot andra delar av organisationen. Låt säga att man till exempel ska förmedla något från ingenjörers sidan till marknadsföringsavdelningen, då kan det vara bra att ha ett **fysiskt** möte så man kan **kommunicera** på ett sätt så man kan känna av när man behöver förklara och när det behöver förtydligas. Medan inom den egna avdelningen till exempel på ingenjörers sidan så kan det ofta räcka med **textbaserad kommunikation**. Men det beror såklart lite på vad det handlar om också.

5. Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck.

a) Är dessa kanaler något du brukar använda i ditt arbete?

Vi har ju börjat använda Microsoft Teams väldigt mycket på företaget. Man kan säga att denna **kommunikationskanal** blivit standardiserad hos oss. Vi har många möten i veckan via Microsoft Teams men utöver det så sker den mesta **kommunikationen** endast via ljud och inte bild. Våra konferensrum är inte utrustade med kameror utan vi har mikrofoner och ljud. På företaget uppmanar det ofta att vara med i samtalen med **video**, vilket jag har försökt att vara, men man märker att de flesta som ringer in hemifrån är lite tveksamma till det och nöjer sig med att endast köra **ljud**.

Har ni infört Microsoft Team nu som en följd av Corona eller har ni använt det tidigare också?

Vi hade Microsoft Team innan, men nu använder vi det i mycket större utsträckning än vad vi gjorde innan. Detta har förenklats eftersom innan om man ville kontakta någon med Microsoft Teams så visste man inte hur ofta den personen brukade kolla Microsoft Teams och hur ofta den brukade vara inloggad. I många fall tidigare var inte så många inne i Microsoft Teams eftersom det inte riktigt jobbats in ordentligt i organisationen. **Ni kanske känner till att några timmar efter att man har fått ett meddelande som man inte har sett så skickar Microsoft Teams ett mail till en och då kan det hjälpa en att få ett svar eftersom man**

blir påmind. Men just nu så använder de flesta det till att hålla kontakten med andra kollegor och delta i möten vilket gör att de flesta är väldigt **tillgängliga** där.

b) Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?

En sak som jag saknar i Microsoft Teams som finns i andra chattprogram är att när man chattar med någon så på mobilen så kan man svara på ett meddelande eller markera ett meddelande som man ska svara på och då blir det citerat och sedan kan man skriva sitt eget meddelande. Men i till exempel PC klienter så finns inte den funktionen i Microsoft Teams. Annars så tycker jag att chatt biten fungerar bra. Sen finns det teams där folk kan posta lite saker mer i allmänhet och där har jag själv varit lite dålig på att gå in och kolla vad som händer där. Det är lätt hänt att man glömmer bort och sen så kommer man på att visst ja, den **kanalen** finns också och då går man in och tittar lite där.

Vad tror du det beror på att du inte går in där så mycket?

Jag har nog inte riktigt blivit van vid det än.

c) Vilka skillnader tror du att dessa kommunikationskanaler har gentemot fysiska samtal?

Det kan vara svårare att läsa av om de man **kommunicerar** med har förstått vad man menar. Om man pratar med någon **ansikte mot ansikte** så kan man ju förhoppningsvis läsa av vad den andra personen tycker eller om det har förstått medan i **textbaserad information** kan det vara svårare, speciellt om de inte ger någon feedback tillbaka eller kontaktar en.

6. Enligt tidigare undersökning, har medarbetare upplevt att e-post är en opersonlig digital kanal. Eftersom det skickas väldigt mycket mail riskerar en del information att gå förlorad eftersom mailet kan försvinna eller glömmas bort i mängden.

a) Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom mail?

Ja, det är väldigt enkelt att missa ett mail. Till exempel om man börjar läsa ett mail och sen så blir man distraherad av någonting så man går in och söker efter ett annat mail för att hitta information om den saken som man blev distraherad av och då kommer det mailet som man började läsa på vara markerat som läst. Detta tror jag kan vara en anledning till varför mail lätt blir bortglömda.

b) Hur försäkrar du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?

Jag försöker att antingen svara direkt eller så flaggar jag **mailet** så jag vet att det här måste jag ta en titt på senare om jag känner att det är viktig **information**. Sen regelbundet går jag igenom alla de mail som jag flaggat.



7. Även intranätet har kritiserats, som ett resultat av anställda saknar ett intresse för att använda sig av det.

a) Är det något du kan relatera till?

**Vi har flera intranät. Vi har ett som är baserat på ett av de jättestora intranätsmjukvara, men jag minns inte vad de heter. Men de är allmänt väldigt klumpigt och väldigt få som har tålamodet och tiden att sätta sig in i hur man använder det, hur man lägger upp information. Men sen så på sistone så har vi ett nytt, ett annat intranät som är lite enklare att jobba med, där det är rätt ofta som folk lägger upp saker. Även ingenjörer kan skapa sidor och så. Konfluence/Confluence är en allmän mjukvara. Det blir väl att de fungerar bättre. Sen har vi ett gäng gamla intranät också, och ett gäng wikis, som är ett gammalt intranät som är utvecklat specifikt för [företagets namn] där man inte lägger upp något nu för tiden, men där det finns gammal, relevant information. Och så har några på organisationen sina egna wikis. Då kan det vara svårt - vad ska man söka man letar efter något specifikt. Jag har en kollega som har jobbat på att lösa det här, med att skapa en sökmotor som söker i alla intranät och alla wikis.**

Varför tror du att det är så?

**Dålig användarvänlighet, i allmänhet. Det stora officiella intranätet, det jag pratade om först, är mycket om rättigheter också, som behöver vara rätt för att man ska kunna göra det man vill. Det är svårt att veta hur man ska åstadkomma det man önskar. Folk som vill skapa länkar, och när man använder den så "nu fungerar inte den länken", "vad har hänt?". Ibland kan dom instruera istället "ja men om du trycker på det och det så kommer du till rätt ställe".**

Kan det vara gränssnittet också?

Ja, det tror jag.

8. Enligt tidigare forskning finns det flera fördelar med datormedierad kommunikation och det kan exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen.

a) Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?

**Ja, tex att man inte behöver springa och träffas överallt. Utan man kan ju diskutera saker från sitt kontor. Att man inte behöver ha lika mycket möten, och ta upp en större deltid av folk på samma sätt. Att folk kan jobba hemifrån när det behövs**

9. Om du hade fått önska eller drömma fritt kring datormedierade kommunikationskanaler, vad hade du velat förbättra eller förändra då?

Någonting som gör **videomöten** i grupp mer praktiskt. Just dem här sakerna som bakgrundsljud, att det är svårare att hoppa in i diskussionen. Att det skulle kunna lösas på nåt sätt. Att man mer skulle kunna prata som att man sitter i samma rum.

Intervjuperson 6

1. När man talar om intern kommunikation så finns det olika sätt att kommunicera på.

a. Hur gör du för att hålla dig uppdaterad om vad som sker internt?

Det är framförallt **intranätet** som en del **information** ligger där. Sedan har vi mycket med Teams och jobba med, lite snabba meddelande är i Slack som vi använder. fråga lite snabbare och kanske få lite snabbare svar.

*Vad har ni använt för datormedierad kommunikation tidigare? (Alltid haft samma?)*

Mail är naturligtvis en stor del som även används innan

b. Vilket sätt föredrar du? (fysisk, datormedierade tekniker) Varför?

**Fysisk**, märker man framförallt nu, när alla sitter hemma, man saknar ju den fysiska kontakten, även om det funkar så här via zoom som är just nu, men fysisk kontakt är klart outstanding tycker jag.

Om man stänger av kamera så är det ännu värre, då ser man inte alls **ansiktsuttryck**, när jag tittar på dig jag ser dig hur du reagerar när jag svarar, men jag skulle stänga av kameran det skulle bli på helt annat sätt, så det är helt annan interaktion mellan personerna, men träffade man **fysisk** så du få hela **kroppsspråk**, plus om Ebba och Josefin skulle suttit bredvid dig så jag kunde se er samtidigt i samma bild, skulle det bli helt annat.

2. Forskning visar på att det finns en del utmaningar med intern kommunikation.

a. Vilka utmaningar har du upplevt med er interna kommunikation?  
(varför tror du att dessa utmaningar har uppstått?)

Just att det finns en hel olika **kanal** som vi kan [] ibland det är fel sökande också på vad man vill ha för **information** ofta man går upp med de kanalerna. Den så man nå allra mest är det **mailen** eftersom den används nästan alltid och den kan ses i telefon också, så den är snabbast egentligen.

Men med intranät, Slack och de andra kanalerna är det mer egen pushning för att gå och kolla och ta reda på själv.

3. Enligt forskning föredrar många att kommunicera ansikte mot ansikte, eftersom det finns risk för missförstånd när man använder andra sätt att kommunicera på, tex e-mail.

a. Vad gör du för att kunna minska risken för att missförstånd ska uppstå när du använder kommunikationskanaler som inte möjliggör att du kan se den andra personen?

**Om det är genom mail och andra kanalen så beskriver man någonting och sedan ser att den har blivit bekräftat, ofta med bilder också man har beskrivit något lösningsförslag, det ska inte vara bara text det kan man göra snabba modeller som man har gjort i powerPoint för att få bekräfta att det är så här man har tänkt sig då.**

4. Enligt forskning är det svårt att standardisera kommunikationskanaler eftersom varje person har olika preferenser.

a) Finns det något speciellt du har i åtanke när du väljer vilken kommunikationskanal som du ska använda för att förmedla information?

Tänker du på intern eller extern kommunikation? För om vi börjar med extern eftersom jag har mycket kontakt med kunder så är med mest mail som vi kommunicerar med om vi inte träffas fysiskt. Men annars **internt** så om man ska nå någon lite snabbare så kan man skicka ut **information** via Slack kanalerna där man kan ställa en allmän fråga och då är det främst i de kanalerna som man själv prenumererar på som man använder.

b) Finns det något tillfälle du anpassar val av kommunikationskanal beroende på vem du vill kommunicera med?

**När det kommer till äldre eller yngre så tar jag inte hänsyn till det när jag skriver eftersom jag inte upplever att det finns någon anledning till det.**

Så det finns inget speciellt tillfälle när du anpassar din kommunikation?

**Nej det skulle jag inte säga direkt.**

5. Med hjälp av tekniker som Zoom, FaceTime och Microsoft Teams kan man enkelt se kroppsspråk och ansiktsuttryck.

a) Är dessa kanaler något du brukar använda i ditt arbete?

Ja, det brukar jag.

b) Vilka fördelar och nackdelar ser du med denna typ av kommunikationskanal?

**Fördelarna speciellt med tanke på den situationen som vi befinner oss i nu är att dessa kanalerna finns och att vi kan använda det. Några nackdelar är att när det är många som sitter hemma och jobbar har mycket kontakt med personer som bor i Indien och de sitter också hemma och jobbar och de har inte lika bra bredbandsuppkoppling som vi har i Sverige. Nästan alla vi i Sverige har ju fiber förutom några få som bor på landet som inte har fiber och där kan det uppstå lite mer problem att kommunicera med dem. Men tillbaka till våra kunder i Indien, de har ju inte den uppkopplingen så där blir det lite svårare.**

c) Vilka skillnader tror du att dessa kommunikationskanaler har gentemot fysiska samtal?

**Återigen, fysiskt samtal tycker jag är outständig eftersom man ser **ansiktsuttryck** och det är lättare att undvika **missförstånd**.**

6. Enligt tidigare undersökning, har medarbetare upplevt att e-post är en opersonlig digital kanal. Eftersom det skickas väldigt mycket mail riskerar en del information att gå förlorad eftersom mailet kan försvinna eller glömmas bort i mängden.

a) Har du upplevt att du missar information som har skickats till dig genom mail?

**Ja visst kan det ha hänt att det kommit något **mail** som har kommit i skräpistan eller tolkats som spam, men det är väldigt sällan.**

b) Hur försäkrar du dig om att du inte missar viktig information som skickas till din e-post?

**Det är svårt att veta eftersom man inte vet om meddelandet som skulle kommit fram har kommit fram men det är väl framförallt att jag har **mailen** igång hela tiden i princip. Är det någonting som jag skickar iväg själv som jag verkligen vill ha bekräftat att mottagaren läst så tittar jag dels så att mailet levererats till den personen och även läsbekräftelse.**

Använder du dig av filter eller att du flaggar mail som är olästa eller som har viktig information i sig?

**Ja det gör jag.**

7. Även intranätet har kritiserats, som ett resultat av anställda saknar ett intresse för att använda sig av det.

a) Är det något du kan relatera till?

Ja det kan jag.

Varför tror du att det är så?

**Ibland så brukar det vara svårt att hitta **information** på **intranät**, det är väl det mesta egentligen. Sedan så är det så, på vår sida att den uppdateras inte så frekvent. Men med info hos kunder så har de en bättre uppbyggd intranätssida än vad vi har.**

8. Enligt tidigare forskning finns det flera fördelar med datormedierad kommunikation och det kan exempelvis hjälpa till att förbättra samarbeten mellan de anställda på arbetsplatsen.

a) Vad tycker du det finns för fördelar med datormedierad kommunikation?

**Dels att man har **informationen** sparad, som man kan gå tillbaks till, än att man bara sitter på ett möte och pratar och det gäller att dokumentera det [informationen] hela tiden också där, och föra anteckningar. Som exempel, som ett möte som vi har just nu [med Zoom] så kan man ju spela in det. Då är det ju sparad, man kan gå tillbaks igen.**

**Även, om man håller nån utbildning såhär, så kan man spela in det och sen är det något man själv inte kan vara med på kan jag se på den senare, när den är inspelad, titta i efterhand.**

Samma sätt som på Skype och Teams.

9. Om du hade fått önska eller drömma fritt kring datormedierade kommunikationskanaler, vad hade du velat förbättra eller förändra då?

Vet inte.

## 9. Referenser

Andersson J., Berglund A. (2013): Datormedierad kommunikation upprätthåller kontakten. IT som stöd för internationella studenter och soldater i utlandstjänst vid geografisk distansering. Digital Medieproduktion, Tillgänglig online: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:637820/FULLTEXT01.pdf> (Hämtad: 30-03-2020)

Andersson, J., Furberg, M. (1991): Språk och påverkan: om argumentationens semantik. 8., omarb. uppl. Lund: Thales

Andersson, L., Tedefors, M. (2017): Digitalisering och affärsrelationer. Linköpings Universitet, Tillgänglig online: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1130743/FULLTEXT01.pdf> (Hämtad: 30-03-2020)

Arbetsmiljöverket. (2016): Utmaning- en film om den sjuka jobbstressen- with English subtitles. YouTube video, Tillgänglig online: <https://www.youtube.com/watch?v=4ZSaBo7nKIM> (Hämtad: 31-03-2020)

Bakka, Jørgen Frode, Fivelsdal, Egil. (2006): Organisationsteori: struktur, kultur, processer. 5., rev. och aktualiserade uppl. Malmö: Liber

Boersma, K., Kingma, S. (2005): Intranet and Organizational Learning. Encyclopedia of Knowledge Management, 305–310. Researchgate, Tillgänglig online: [https://www.researchgate.net/publication/289021147\\_Intranet\\_and\\_Organizational\\_Learning](https://www.researchgate.net/publication/289021147_Intranet_and_Organizational_Learning) (Hämtad: 31-03-2020)

Braf, E. (2014): Kommunikation- En meningsskapande process. Motivation. Tillgänglig online: <https://www.motivation.se/innehall/kommunikation-en-meningsskapande-process/> (Hämtad: 01-06-2020)

Bubas, G.(2001): Computer mediated communication theories and phenomena: Factors that influence collaboration over the Internet. Faculty of organization and informatics, Tillgänglig online: <https://pdfs.semanticscholar.org/4b67/4ebefc2b1dcc18342d4758a20473789d95c6.pdf> (Hämtad:30-03-2020)

Chin, L. (2016): Advantages and Disadvantages of Computer Mediated Communication in the Context of UNIMAS Students and Staff. Newtechnocomm, Tillgänglig online: <https://newtechnocomm.wordpress.com/2016/03/05/advantages-and-disadvantages-of-computer-mediated-communication-in-the-context-of-unimas-students-and-staff/> (Hämtad: 23-04-2020)

Dabbish, L., Kraut, R. (2006): Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. ACM Digital Library, Tillgänglig online:

<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/1180875.1180941> (Hämtad: 31-03-2020)

Dolphin, R. (2007): Internal Communications: Today's Strategic Imperative. Taylor & Francis Online, Tillgänglig online:

[https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1352726042000315414?casa\\_token=p1oDt2le5mQAAAAA%3AOJdyuiNhI-](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1352726042000315414?casa_token=p1oDt2le5mQAAAAA%3AOJdyuiNhI-TrTmnzwwqGE6UyRv8iyBTAENig7iW2J3y1Zj3PwvPvawDBetSP0pg_DwWN8ZQ0hIHk)

[TrTmnzwwqGE6UyRv8iyBTAENig7iW2J3y1Zj3PwvPvawDBetSP0pg\\_DwWN8ZQ0hIHk](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1352726042000315414?casa_token=p1oDt2le5mQAAAAA%3AOJdyuiNhI-TrTmnzwwqGE6UyRv8iyBTAENig7iW2J3y1Zj3PwvPvawDBetSP0pg_DwWN8ZQ0hIHk)

(Hämtad: 30-03-2020)

Doorley, J., Volgenau, K., Kelso, K., Kashdan, T., Shackman, A. (2020): Social anxiety is associated with similar emotional impairments during digital and face-to-face communication in daily life. George Mason University, Tillgänglig online:

<https://psyarxiv.com/82hfw/download?format=pdf> (Hämtad: 29-03-2020)

Ean, L. (2010): Face-to-face Versus Computer-mediated Communication: Exploring Employees' Preference of Effective Employee Communication Channel

Tillgänglig online: [https://www.academia.edu/538403/Face-to-face\\_Versus\\_Computer-mediated\\_Communication\\_Exploring\\_Employees\\_Preference\\_of\\_Effective\\_Employee\\_Communication\\_Channel](https://www.academia.edu/538403/Face-to-face_Versus_Computer-mediated_Communication_Exploring_Employees_Preference_of_Effective_Employee_Communication_Channel) (Hämtad 29-03-2020)

Elgevi, A. (2011): Vi måste börja prata om hur vi kommunicerar. Linneuniversitetet,

Tillgänglig online: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:477181/FULLTEXT02.pdf>

(Hämtad: 01-04-2020)

Farrant, J. (2003): Internal Communications. London: Thorogood Pub, Tillgänglig online:

<https://eds-b-ebscobhost-com.ludwig.lub.lu.se/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=db64e8cf-e730-4930-a7b7-620c50af1445%40sessionmgr103> (Hämtad: 30-03-2020)

Fisher, D. Brush, A.J. Gleave, E. Smith. M. (2006): Revisiting Whittaker & Sidner's "email overload" ten years later. ACM Digital Library, Tillgänglig online:

<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/1180875.1180922> (Hämtad: 31-03-2020)

Flodin, J. (2019): Digital kommunikation inom Byggsektorn. Chalmers Tekniska Högskola,

Tillgänglig online: <https://odr.chalmers.se/bitstream/20.500.12380/257219/1/257219.pdf>

(Hämtad: 30-03-2020)

Hansson, C. (u.å): Shannon & Weavers's kommunikationsmodell, the mother of all models. Biz4you, Tillgänglig online:

<https://www.biz4you.se/html/ledarskap/ledarskap/kommunikation/shannon-weavers-kommunikationsmodell.pdf> (Hämtad: 31-03-2020)



- Heide, M. (2002): Intranät; en ny arena för kommunikation och lärande. Lunds universitet. Tillgänglig online: <http://lup.lub.lu.se/search/ws/files/4872164/4436101.pdf> (Hämtad: 30-03-2020)
- Hellman, A., Ang, L., Sood, S. (2020): Towards a conceptual framework for analysing impression management during face-to-face communication. ScienceDirect, Tillgänglig online: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S221463501930276X?token=167A12B8C23FCA21397892D3BD66B02331162B4D5DA84E3A89CAC2A606745B205CA9F0D38A37AEF30EC7A83F3FB53753> (Hämtad: 01-04-2020)
- Hemp, P. (2009): Death by Information Overload. Harvard Business Review, Tillgänglig online: <https://hbr.org/2009/09/death-by-information-overload> (Hämtad: 31-03-2020)
- Lidemar, I., Persson, L. (2005): Analys av ett företags internkommunikation med hjälp av CSM (Communication Situations Model). Högskola i Borås, Tillgänglig online: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1309372/FULLTEXT01.pdf> (Hämtad: 31-03-2020)
- Marnon, M. (2012): Intern och extern kommunikation Lärobok. 1. uppl. Lidköping: Thelin läromedel.
- NE. (2020): Kommunikation. NE. Tillgänglig online: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/kommunikation> (Hämtad: 28-03-2020)
- Nyström, C. (2006): Designing intranets for viability: approaching organizational empowerment and participation. Umeå Universitet, Tillgänglig online: <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:144300/FULLTEXT01.pdf> (Hämtad: 31-03-2020)
- Pettersson, M. (2019): MSB svänger efter SVT:s frågor: "En beklaglig miss". SVT. Tillgänglig online: <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/msb-backar-efter-svt-s-fragor-beklaglig-miss> (Hämtad: 15-05-2020)
- Plorin, R. (2016): Internal Communication: Don't Let What Happened To Enron Happen To You. Rosemary Plorin, Tillgänglig online: <http://rosemaryplorin.com/internal-communication-dont-let-what-happened-to-enron-happen-to-you/> (Hämtad: 30-03-2020)
- Prochazka, A. (2014): Envägs- och tvåvägskommunikation och perception. Prezi, Tillgänglig online: <https://prezi.com/v03reh9cxtgy/envags-och-tvavagskommunikation-och-perception/> (Hämtad: 31-03-2020)
- Raines, S., Akers, C., Pavlich, C., Tsetsi, E., Appelbaum, M. (2019): Examining the quality of social support messages produced face-to-face and in computer-mediated communication: The effects of hyperpersonal communication. Taylor & Francis Online, Tillgänglig online: [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/03637751.2019.1595076?casa\\_token=iaLsUbS](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/03637751.2019.1595076?casa_token=iaLsUbS)

[tkhEAAAAA:MLVkmPsYoBGlwDFz-3L6s6EJ-0KwycyLhaUVj6Jp4IALj2s2FECuhT935sHjOf-XODeThEy4Rg](#) (Hämtad: 01-04-2020)

Rodestrand, R., Åberg, F. (2019): Val av intern kommunikationskanal - En generationsfråga? Högskolan i Gävle, Tillgänglig online: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1283917/FULLTEXT01.pdf> (Hämtad: 30-03-2020)

Sherblom, J. (2010): The computer-mediated communication (CMC) classroom: a challenge of medium, presence, interaction, identity, and relationship. Taylor & Francis Online, Tillgänglig online: [https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03634523.2010.486440?casa\\_token=kUpPmiAT6yQAAAAA;kEBVKZtK42MXIJbIHB56f2yCtWw3w15av0X7c5sPlnYKNCn-3CPIG0yOZbjN0AuuBp4zpO1mdwc](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03634523.2010.486440?casa_token=kUpPmiAT6yQAAAAA;kEBVKZtK42MXIJbIHB56f2yCtWw3w15av0X7c5sPlnYKNCn-3CPIG0yOZbjN0AuuBp4zpO1mdwc) (Hämtad:01-04-2020)

Skatteverket. (2020): Årsredovisningslag (1995:1554), Tillgänglig online: <https://www4.skatteverket.se/rattsligvagledning/27631.html?date=2020-01-01#section1-3>

Smith, L. Y. N. (2005): Effective Internal Communication. London: KOGAN PAGE, Tillgänglig online: <https://eds-b-ebshost.com.ludwig.lub.lu.se/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzEzNzM5MF9fQU41?sid=26bf73e2-d832-462c-bda3-e58dab5fba9a@sessionmgr101&vid=0&format=EB&rid=1> (Hämtad: 30-03-2020)

Snyman, M., van Deventer, J. (2004): Computer-mediated communication and knowledge sharing in a South African context. Sabinet, Tillgänglig online: <https://journals.co.za/docserver/fulltext/info/6/1/288.pdf?expires=1585647519&id=id&accname=guest&checksum=1CE4074D6D7C40F81BB59511BA501F57> (Hämtad: 31-03-2020)

Soucek, R., Moser, K. (2010): Coping with information overload in email communication: Evaluation of a training intervention. ScienceDirect, Tillgänglig online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563210001184> (Hämtad: 31-03-2020)

Spence, L. (2009): Preferences for leader traits and leadership communication styles among members of different generational cohorts. Gonzaga University, Tillgänglig online: [http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/preferences\\_for\\_leader\\_traits\\_and\\_leadership\\_communication\\_styles\\_among\\_members\\_of\\_different\\_generational\\_cohorts.pdf](http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/preferences_for_leader_traits_and_leadership_communication_styles_among_members_of_different_generational_cohorts.pdf) (Hämtad: 27-03-2020)

Stoney, S. (2003): [Intranet Usability and Design](#). Edith Cowan University, Tillgänglig online: <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1352&context=acis2003> (Hämtad: 30-03-2020)

Walther, J. B. (2018): The Emergence, Convergence, and Resurgence of Intergroup Communication Theory in Computer-Mediated Communication. *Atlantic Journal of Communication*, 26(2), 86–97, Tillgänglig online: <https://eds-b-ebshost-com.ludwig.lub.lu.se/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=940105e4-3aff-4d5b-a747-cf2b25cc95e0%40sessionmgr4007> (Hämtad: 25-03-2020)

Whittaker, S. Sidner, C. (1996): Email Overload: Exploring personal information management of email, Tillgänglig online: <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/238386.238530> (Hämtad: 31-03-2020)

Yao, M., Ling, R. (2020). “What Is Computer-Mediated Communication?”—An Introduction to the Special Issue, Tillgänglig online: <https://academic.oup.com/jcmc/article/25/1/4/5736586> (Hämtad: 01-04-2020)

## Figurer

Figur 1: Mayfield, C. (2011): Shannon och Weavers kommunikationsmodell. Wikipedia. Tillgänglig online: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Interactive.png> (Hämtad: 30-03-2020)

Figur 2: Andersson, J., Furberg, M. (1991): Språk och påverkan: om argumentationens semantik. 8., omarb. uppl. Lund: Thales

Figur 3: Jung- Hyun, K. (2013): Modell Social Identity Model of Deindividuation Effect. Researchgate, Tillgänglig online: [https://www.researchgate.net/figure/Model-comparison-between-social-identity-model-of-deindividuation-effects-SIDE-and\\_fig1\\_275435106](https://www.researchgate.net/figure/Model-comparison-between-social-identity-model-of-deindividuation-effects-SIDE-and_fig1_275435106) (Hämtad: 25 -03-2020)

Figur 4: Thorsvik, J., Jacobsen, D. I. (2002): Hur moderna organisationer fungerar. Fagbokforlaget, Bergen.

Figur 5: Nyström, C. (2006): Designing intranets for viability: approaching organizational empowerment and participation. Umeå Universitet. <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:144300/FULLTEXT01.pdf> (Hämtad: 31-03-2020)

