



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Emails roll i organisationers interna kommunikation

**Vilket användningsområde uppfyller email inom
organisationers digitala kommunikation**

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informatik

Författare: Nils Emanuelsson Östlund
Simon Wihlborg

Handledare: **Markus Lahtinen**

Rättande lärare: Björn Svensson
Christina Keller

Emails roll i organisationers interna kommunikation: Vilket användningsområde uppfyller email inom organisationers digitala kommunikation

ENGELSK TITEL: Email's role in an organization's internal communication: What area of use does email fulfil in an organization's digital communication

FÖRFATTARE: Nils Emanuelsson Östlund & Simon Wihlborg

EXAMINATOR: Christina Keller, Professor

FRAMLAGD: maj, 2021

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 52

NYCKELORD: Email, ECS, Snabbmeddelande, Implementation, Organisation

SAMMANFATTNING (MAX. 200 ORD):

Denna uppsats studerar hur email används inom organisationers interna och digitala kommunikation idag samt om email uppfyller organisationers krav på intern digital kommunikation. Studien utförs genom att studera akademisk litteratur gällande emails användningsområde, nackdelar och fördelar samt alternativa kommunikationsmedel. Den empiriska insamlingen av data består av fyra intervjuer med representanter från organisationer både inom den privata och offentliga sektorn. Vi har utifrån intervjuerna och litteraturen kunna identifiera varför organisationer fortfarande använder sig av email för att utföra intern digital kommunikation samt varför vissa organisationer använder sig av alternativa kommunikationssystem för att komplettera email.

Innehåll

1	Inledning	5
1.1	Bakgrund	5
1.2	Problemområde.....	6
1.3	Forskningsfråga	6
1.4	Syfte.....	7
1.5	Avgränsningar	7
2	Litteraturgenomgång.....	8
2.1	Email.....	8
2.1.1	Historien om email	8
2.1.2	Hur fungerar email?	9
2.1.3	Riskerna med att använda email.....	9
2.1.4	Interna policys angående email	10
2.1.5	Användandet av email på organisationer	11
2.2	Alternativa kommunikationsmedel.....	12
2.2.1	ECS.....	12
2.2.2	Snabbmeddelande.....	13
2.3	Implementationssvårigheter.....	14
2.3.1	Kritiska framgångsfaktorer	14
2.4	Litteraturöversikt	18
3	Metod	19
3.1	Metodval.....	19
3.2	Datainsamling	19
3.2.1	Litteratursökning	19
3.2.2	Val av respondenter.....	20
3.2.3	Intervjuguide	20
3.2.4	Genomförande	21
3.2.5	Transkribering	21
3.3	Studiens validitet och reliabilitet	22
3.4	Etiska aspekter.....	22
4	Empiri	23
4.1	Presentation av respondenter	23
4.2	Respondenternas användande av email	24

4.3	Alternativa val av kommunikation	25
4.4	Implementation	26
4.4.1	Utbildning.....	26
4.5	Säkerhet	26
5	Diskussion.....	27
5.1	Användandet av email	27
5.2	Alternativa kommunikationsmedel.....	28
5.3	Implementation.....	29
5.3.1	Resistance to Change	30
6	Slutsats	31
6.1	Metodreflektion	32
6.2	Förslag till vidare forskning	32
	Appendix 1	34
	Appendix 2	36
	Appendix 3	40
	Appendix 4	43
	Appendix 5	48
	Referenser.....	53

Figurer

Figur 1: Ramverk för Enterprise Information Management hämtad från Williams, S. (2011)...	8
Figur 2: Aktiv och Passiv Resistance to Change hämtad från Hultman, K. (2003).....	12

Tabeller

Tabell 1: Litteraturöversikt.....	14
Tabell 2: Respondenter.....	16

1 Inledning

Följande kapitel presenterar en inledande bakgrund till studiens ämne. Efter detta redogörs problemområdet som har identifierats om ämnet och forskningsfrågan. Kapitlet avslutas med att redogöra syftet med studien samt dess avgränsning

1.1 Bakgrund

Kommunikation är idag viktigare än någonsin för att optimera och effektivisera informationsflödet inom organisationer. En organisation med bra kommunikation mellan anställda och organisationens intressenter är inte bara mer effektiva utan ser en rad olika fördelar. Dessa fördelar kan vara allt från bättre produkter/service, mindre personalomsättning och lägre kostnader (Hargie Owen, 2016). I dagens teknologiska samhälle är det därför inte konstigt att många organisationer vänder sig till digitala kommunikationsvägar för att förbättra kommunikationen.

Att förbättra en organisations kommunikation är dock inte så enkelt som att konstatera att en typ av kanal är bättre än en annan, utan den mest optimala kommunikationskanalen ofta är baserad på vilket typ av meddelande som ska levereras (Korda & Itani, 2013). Till exempel är "face to face" att föredra när det handlar om viktiga eller personliga meddelande, medans email föredras när information delar någon typ av rutin eller ett mindre viktigt meddelande (Korda & Itani, 2013). Hierarkin inom de anställda är också viktig att tänka på när man väljer sin kommunikationskanal. Anställda tenderar att vilja kommunicera "face to face" med personer som innehar högre positioner inom organisationen än de själv har. Dock föredrar organisationens ledning oftast att vända sig till digital kommunikation (Clampitt, 2013).

Även om digital kommunikation händer dagligen inom organisationer är fortfarande traditionella kommunikationsvägar, som "face to face", den primära källan för informationsspridning inom organisationer (Naragon, 2018). Vi börjar dock se en ökning av andra kanaler för kommunikation inom organisationer. Email blev 2018 för första gången en lika stor del av kommunikationen inom en organisation som "face to face" interaktioner. Detta kan indikera på två olika saker, antingen har email blivit mer använt sätt att kommunicera på eller har "face to face" interaktioner minskat (Naragon, 2018).

Vidare ser vi att utveckling av nya kommunikationsvägar har utvecklats de senaste åren och de har blivit mer och mer populära (Slack, 2021). Digitala plattformar såsom Enterprise Collaboration Systems (ECS) som kombinerar sociala mjukvarukomponenter (t.ex. sociala profiler, taggar, wikis, bloggar) med mer traditionella gruppvarukomponenter (t.ex. mail, gruppkalender, dokumentbibliotek) (Greeven & Williams, 2016) har börjat penetrera marknaden och därigenom kombinerar alla behov som behövs för effektiv informationsdelning och kommunikation på ett och samma ställe. 78% av organisationer som

har börjar använda sig av någon typ av ECS har sagt att de kommer fortsätta använda dessa plattformar i framtiden (Slack, 2021). En tredjedel av anställda inom dessa organisationer har även sagt, om det måste väljas, hade valt att använda en ECS istället för email som deras kommunikationsverktyg inom sin respektive organisation (Slack, 2021).

Kollar vi dock på trenderna idag kan vi se att email dominerar den digitala kommunikationen (Naragon, 2018) och det ser inte ut att ändras inom snar framtid, även om ECS har tagit över en del av emails funktionalitet (Johnson, 2021a).

1.2 Problemområde

Email är ett väldigt användbart verktyg som används och kommer fortsättas användas av miljontals människor. Att mer än 300 miljarder email har skickats varje dag under de första fyra månaderna av 2021 påvisar detta faktum väldigt tydligt (Johnson, 2021b). Men oberoende hur stort och utspjutt användandet av email än må vara lever vi inte längre på 90-talet, email är inte det enda valet för digital kommunikation. Andra sätt att kommunicera och utbyta information har introducerats och utvecklats. Bland annat har olika former av ECS framkommit och i takt med att fler och fler företag vänder sig till dessa mer fullständiga lösningar där all kommunikation kan utföras på samma plattform måste frågan ställas om vilken roll email har att spela i den interna kommunikationen i dagens organisationer?

Finns det något som email unikt erbjuder vilket förklarar dess popularitet och förklarar dess grepp över den digitala kommunikationen (Naragon, 2018), eller kommer alternativa kommunikationsmedel som till exempel ECS fortsätta växa och således minska behovet av att använda email?

Kan dessa alternativa kommunikationsmedel användas tillsammans med email och agera som komplement till varandra där de uppfyller olika användningsområden? Om detta är fallet, vilka olika funktioner uppfyller respektive kommunikationsväg.

Det är också värt att spekulera om email är så pass stort och utspjutt att organisationer och anställda använder det för det alltid gått till på det viset. Kanske är email så inrotat i den individuella arbetarens arbetsdag att det alltid kommer finnas med på ett hörn. Det existerar ofta någon form av motvilja hos arbetare när nya teknologier och tillvägagångssätt introduceras och anställda kan därför motarbeta tänkta förändringar (Sohal & Waddel, 1998). Vilket i detta fall skulle betyda att stanna i den trygga och familjära miljön som email erbjuder istället för att ge sig in i det utforskade mörkret och ovissheten som är ECS.

1.3 Forskningsfråga

Hur används email för den interna kommunikationen på organisationer idag och när räcker den inte till som kommunikationsplattform?

1.4 Syfte

Syftet med denna studie är att studera vilken roll email spelar i den interna kommunikationen på en organisation. Denna uppsats vill titta på email som kommunikationssätt och svara på varför den tillämpas som den gör och om det finns omständigheter då andra kommunikationsmedel är att föredra.

1.5 Avgränsningar

Denna studie är baserad på intervjuer från anställda inom svenska organisationer, vilket betyder att potentiella slutsatser som dras enbart är relevanta ur ett svenskt perspektiv och kanske inte är applicerbart för organisationer från utlandet.

2 Litteraturgenomgång

I detta kapitel kommer tidigare forskning och studier som berör aspekterna vi ser som essentiella för studien presenteras. Det kommer börjas med en genomgång om ämnet email, hur kom det till? Hur funkar det? Hur används det? Allt detta kommer försöka besvaras nedan. Därefter kommer vi gå igenom alternativa kommunikationsmedel och eventuella svårigheter med att implementera dessa.

2.1 Email

I detta avsnitt kommer vi först titta på historien av email, hur det gick från ett litet system tänkt att underlätta kommunikationen mellan några akademiker till ett världsomspännande fenomen som hjälpte till att förändra världen. Vi kommer också titta lite noggrannare på exakt hur email fungerar. På ytan verkar det kanske inte allt för komplicerat, men vad exakt är det som händer i bakgrunden som inte kan ses från våra inkorgar? Vi kommer också titta på riskerna med att använda email, policys anrättade av organisationer angående emailanvändande, och hur exakt email används av organisationer.

2.1.1 Historien om email

Email har sin början år 1965 när MIT uppfann den första versionen av vad vi i framtiden skulle kalla email, detta var ett system som tillät användare att dela filer och meddelande på en central disk (Gibbs, 2016). Men det skulle dröja 7 år innan när Ray Tomlinson skickade vad som idag räknas som det första riktiga emaillet. Detta gjordes genom att skicka ett meddelande mellan två maskiner genom det distribuerade nätverket ARPANET (Elliott, 2004). Enligt Tomlinson var innehållet av det första emaillet ganska vardagligt och är sedan länge bortglömt av författaren själv (Tomlinson, 2002).

De flesta email-systemen använder Simple Mail Transfer Protocol (SMTP), detta är ett kommunikationsprotokoll som används för att skicka ett meddelande mellan två olika servrar (Riabov, 2005). Den första versionen av SMTP skrevs av Jonathan Postel 1982, detta var när användandet av email fortfarande var relativt obskyrt och nyttjades huvudsakligen av ett fåtal militärbaser, universitet, laboratorium, och företag (Strauser, 2005).

Från denna ganska ödmjuka början dröjde det till 90-talet innan email tog fart på allvar, 1993 meddelade CERN att deras nya idé "the world wide web" kunde användas av alla som hade en tillgång till en dator (Grossmann, 2018). Detta genombrott vilket introducerade internet för den gemene mannen tillsammans med att de första webmail-klienterna introduceras för allmänheten betydde att användandet av email inte längre var reserverat för en väldigt liten, specifik grupp av människor (Bloom, 2017), och i takt med att åren gick började en större och större andel av den utvecklade världen använda och utnyttja internet.

Redan år 2005 använde mer än halva befolkningen i dessa utvecklade länder internet och hade därmed tillgång till email (Johnson, 2021b). Denna explosionsartade utveckling av internetanvändande märktes även av på arbetsplatsen där det snabbt blev en väsentlig metod för kommunikation och informationsutbyte. Email var vid denna tidpunkt den mest framgångsrika och använda formen av datormedierad kommunikation och började användas flitigt av organisationer och arbetare (Dabbish & Kraut, 2005). Med introduktionen av email på mobiltelefoner under tidigt 2000-tal var inte heller längre användandet av email bundet till behovet av en dator och arbetare inom vissa branscher förväntades att läsa och svara på email utan dröjsmål oberoende på var de befann sig och vad klockan var (Barton, 2015). För folk utanför dessa specifika branscher skulle det dröja till 2007 och lanseringen av Iphone innan användande av email genom telefonen och behovet av att alltid vara uppkopplad blev en del av vardagen (Gibbs, 2016).

Allteftersom åren gick ökade både användandet av internet och email, år 2010 använde och besökte mer än två tredjedelar av människor i den utvecklade världen internet (Johnson, 2021b), och det sändes cirka 294 miljarder email per dag. Visserligen är denna siffra lite smått vilseledande då 89% av dessa var i form av spam och den mer sanningsenliga siffran, när spam räknas bort, var istället cirka 32 miljarder (Yarow, 2011). År 2019 hade andelen av befolkningen som använde internet i den utvecklade världen ökat till 86,7%, en annan milstolpe i internetanvändande nåddes också detta år då för första gången i historien var antalet människor som hade tillgång till internet större än antalet som inte hade det (Johnson, 2021b).

2.1.2 Hur fungerar email?

Det moderna email-systemet kan delas upp i två distinkta subsystem. Det första kallas "message handling system" (MHS), och är ansvarigt för att transportera emailen från sändare till mottagare. Den är uppbyggt av en uppsättning av servrar som kallas "message transfer agents" (MTAs). Det andra subsystemet heter "user agents" (UA), och arbetar tillsammans med användaren för att ta emot, hantera (t.ex. radera, arkivera, eller skriva ut), och skapa email (Partridge, 2008). Den jobbar också tillsammans med MHS med att leverera emails. Båda systemen har en stor uppsättning av protokoll och tjänster för att se till att allt fungerar som tänkt. Bland annat har UA ofta nätverksprotokoll som hanterar inkorgar som är lagrade på avlägsna platser, t.ex. hos internetleverantören eller på arbetsplatsen. MHS inkluderar protokoll som säkerställer att ett email förflyttas mellan en MTA till en annan utan komplikationer, och bestämmer hur mailet ska ledas genom de många olika MTA:na för att tillslut hamna hos den rätta mottagaren (Partridge, 2008). Det är också viktigt att UA och MHS har vissa gemensamma standarder. Framförallt måste de båda systemen kunna komma överens om formatet av meddelandet och meta-datan som medföljer mailen på deras resa genom nätverken (Partridge, 2008).

2.1.3 Riskerna med att använda email

Email är ett verktyg som ger användaren möjligheten att snabbt och relativt enkelt kunna kontakta varannan människa på hela jorden (ITU, 2018), men trots denna popularitet är användandet av email inte alltid säkert, i detta avsnitt kommer vi titta på riskerna med att använda email.

När SMTP skrevs var fokuset framförallt på interoperabilitet, och att det skulle kunna fungera på många olika system. Det skulle byggas ett protokoll som var både pålitligt och simpelt. Men detta fokuset i åtanke bortprioriteras behovet av säkerhet, vilket sågs som sekundärt till de andra behoven. Men allteftersom åren gick och riskerna med internet och email blev klara för alla att se ökades behovet av att prioritera säkerhet (Malatras, Coisel, & Sanchez, 2016). Således introducerades också nya standarder kontinuerligt för att bekämpa de ständigt förändrande säkerhetsriskerna. Trots detta är den nuvarande uppsättningen av standarder undermålig i sitt arbete med att mitigera riskerna för användarna. Detta kommer från behovet att fortsätta ha den högsta möjliga kompatibilitet mellan email-leverantörer, vilket betyder att alla system måste fortsätta vara kompatibla med alla andra oavsett hur osäkra de är. Detta har resulterat att kommunikation genom email fortsätter vara en integritets- och säkerhetsrisk (Malatras, Coisel, & Sanchez, 2016). Några av dessa risker är enligt Chhabra & Bajwa (2015) följande:

Avlyssning: Då email går igenom internet som består av många olika nätverk, med många personer som medverkar finns risken att någon spårar eller fångar och läser ditt meddelande (Chhabra & Bajwa, 2015).

Identitetsstöld: Detta betyder att någon låtsas vara dig. Detta är en risk om säkerhetsprotokoll inte följs och någon får tag i ditt användarnamn och lösenord och genom dessa tar kontroll över ditt konto (Chhabra & Bajwa, 2015).

Ändrande av meddelande: Om någon får tag i ditt meddelande kan de också ändra innehållet om det inte är krypterat. Personer med admin på någon av SMTP nätverken ditt meddelande besöker kan också fånga och ändra ditt meddelande (Chhabra & Bajwa, 2015).

Falska meddelande: En sändares namn kan enkelt fabriceras, vilket öppnar upp möjligheten för någon att skicka iväg meddelande när man låtsas vara någon annan (Chhabra & Bajwa, 2015).

Oskyddade säkerhetskopior: Meddelande är oftast sparade i oformaterad text på SMTP servrar och säkerhetskopior av dessa kan också skapas, vilket betyder att de kan finnas kvar på serverna i flera år även om originalmeddelandet har tagits bort (Chhabra & Bajwa, 2015).

Användandet av email för att sprida virus: Email kan också användas som verktyg för att sprida virus, internetmask, eller annan skadlig programvara (Chhabra & Bajwa, 2015).

Phishing: Detta fungerar genom att ett email låtsas vara från en trovärdig källa och ber dig klicka på en länk som leder dig till en hemsida som liknar den äkta sidan, men i själva verket är det en kopia skapad av bedragarna. Denna hemsida kan sedan fråga dig att fylla ut konfidentiell information som sedan stjäls av bedragarna (Chhabra & Bajwa, 2015).

2.1.4 Interna policys angående email

Ingen organisation drivs på samma vis och därför kan också policys angående användandet av email kan skilja sig drastiskt, i detta avsnitt kommer vi titta lite närmare på olika riktlinjer vissa organisationer använder angående email och varför de upprättades.

Enligt en studie gjord av Vile & Collins (2004) såg större företag (mer än 5000 anställda) ett större behov att upprätta policys angående användandet av email jämfört med mindre företag, detta på grund av potentiella säkerhetsrisker och andra problem. Enligt studien hade över 80%

av större företag policys på plats angående användande av email. Vissa företag har till och med gått så långt som att helt förbjuda användandet av email. 2011 förbjöds anställda på teknikföretaget Atos helt från att använda det i den interna kommunikationen, detta för att CEO Thierry Breton ansåg att bara 10% av alla email som de anställda mottog var användbara, resten agerade bara som en distraktion. I ett uttalande förklarade Breton vidare att data nuförtiden produceras på en massiv skala och det börjar förorena arbetsplatser samtidigt som det inkräktar på privatlivet. Detta var anledningen till att han såg sig tvingad att vidta åtgärder för att vända denna trend (Kim, 2011). Men samtidigt är det enligt Paczkowski & Kuruzovich (2016) viktigt att inte gå för långt med riktlinjerna som upprättas, för stort fokus på bevakningen om hur de anställda använder email och kommunicerar digitalt kan ha en negativ effekt på en anställds prestanda och leda till dämpad arbetstillfredsställelse, ökad stress, och minskat engagemang från dennes sida.

2.1.5 Användandet av email på organisationer

Användandet av email på organisationer skiljer sig givetvis från person till person, vissa kollar emailen direkt när det dimper ner i inkorgen, andra låter inkorgen fyllas upp. Vissa håller sin inkorg väldigt organiserat medan för andra är inboxen mer likt en djungel (Mackay, 1988). Men trots dessa olikheter finns det enligt Dabbish et al. (2005) fyra distinkt olika användningsområden för email på en organisation, dessa är enligt författaren följande:

Projektledning, uppgiftsdelegering, och påminnelser

Email används både som ett verktyg i projektledning och uppgiftsdelegering. Till följd av detta behandlar ofta användare deras inkorg som ett externt minneslager, där meddelandena agerar som påminnelser.

Informationsutbyte och lagring

Email används ofta för att ställa frågor, be om ett dokument eller webblänk, eller för innehållsrika diskussioner, allt detta är exempel på ett informationsutbyte men också viktig information som användare kan vara intresserade att spara för framtiden. Dessa arkiverade mail kan därför lagras till ett senare tillfälle då informationen behövs.

Schemaläggning och planering

Email kan också användas för schemaläggning eller planering. Detta kan vara inbokningen av ett möte, event, informell träff, med mera.

Social kommunikation

Email kan också användas för att socialisera sig med familj, vänner, och arbetskontakter. Denna mer sociala aspekt av användande av email är svår att komma undan när de anställda konstant är uppkopplade till ett nätverk och redo för att både läsa och besvara email direkt när de anländer.

2.2 Alternativa kommunikationsmedel

I detta avsnitt kommer alternativa kommunikationsmedel presenteras, vi kommer börja gå igenom termen ECS och förklara vad den kan tillföra en verksamhet med. Därefter kommer vi gå igenom snabbmeddelande och jämföra detta kommunikationsmedel med email. Tillslut kommer vi gå igenom potentiella svårigheter som kan uppkomma vid implementationen av dessa alternativa kommunikationsmedel.

2.2.1 ECS

Enligt Schubert & Glitsch (2016) är ett Enterprise Collaboration system (ECS) en programvara som hjälper anställda att kommunicera och samarbeta med varandra. Ett ECS omfattar och vidrör de fyra olika delarna som benämns i Williams (2011) ramverk för Enterprise Information Management vilket ses som de fyra hörnstenarna som bygger upp ett ECS.



Figur 1: Ramverk för Enterprise Information Management hämtad från Williams, S. (2011)

Dessa fyra hörnstenar; kommunikation, samarbete, kombination, och koordination är med andra ord grunden som bygger upp ett ECS. Enligt Schubert & Glitsch (2016) innefattar ECS all sorts mjukvara som möjliggör eller främjar samarbete inom en organisation. Författarna menar vidare att ECS är ett socio-tekniskt system som innefattar mjukvara och hårdvara, människor, processer, och organisationella aspekter.

Schubert & Glitsch (2016) tycker också det är viktigt att poängtera skillnaden mellan ECS och ett ERP-system. ERP-system är baserade på en processororienterad vy, med ett mål att stödja tydliga, väldefinierade, och repeterbara affärsfunktioner. Detta till skillnad från ECS som existerar för att stödja gemensamt arbete mellan anställda. ECS är mycket mer av ett stödjande verktyg som inte är lika kritiskt till en organisations framgång som ett ERP-system är. Användandet av ERP-system är inflexibelt och ska göras på ett förutbestämt vis utan mycket rum för kreativitet och självbestämmande. Detta till stor skillnad från ECS vars

användande i större grad lämnas i händer av de anställda till att använda hur de ser som lämpligt. En annan skillnad på de olika systemen är implementationen av dem. Ett ERP-system måste följa en väldefinierad projektplan där alla de olika aspekterna måste analyseras, detta är till stor kontrast från det mer experimentella tillvägagångssättet implementationen av ECS ofta följer.

2.2.2 Snabbmeddelande

Snabbmeddelanden (IM, efter engelska instant messaging) är en kommunikationsform som tillåter användare att skicka och ta emot meddelanden i realtid (Cameron & Webster, 2005). Med ett snabbt nätverk kan överföringstiden av meddelandena mellan användare vara bråkdelen av en sekund (Nardi, Whittaker & Bradner, 2000). IM konversationer på arbetsplatsen är i regel korta och täcker ett specifikt ämne (Isaacs, Walendowski, Whittaker, Schiano & Kamm 2002). Enligt Isaacs et al. (2002) har IM främst fyra olika funktioner på en arbetsplats: snabba frågor och förtydligande, samordnandet av improviserade och jobbrelaterade möten, samordnandet av improviserade sociala möten, och för att hålla kontakten med kollegor. Skribenterna förklarar vidare att det finns två olika stilar på användandet av IM, den första som de kallar ”working together” används ofta av anställda som står varandra nära, deras IM konversationer är mer intensiva, med många skickade meddelanden under en kort period. Konversationerna i denna stil är också i regel längre och förekommer oftare. Den andra stilen kallar skribenterna ”coordinating”, och används av kollegor som inte står varandra lika nära. Konversationerna är kortare och har ofta ett simpelt syfte såsom att koordinera en träff som genomförs genom ett annat medium. Cameron & Webster (2005) menar att IM symboliserar informell kommunikation som används för att undvika behovet av att vänta på svar som andra kommunikationsmedel ofta resulterar i.

2.2.2.1 Jämfört med email

Precis som berörts ovan är användandet av IM ofta avslappnat och informellt, detta är i stor kontrast till email vilket ses som raka motsatsen (Nardi et al. 2000). I IM konversationer är behovet av perfekt grammatik och stavning inte lika stort och användandet av punkt och storas bokstäver kan ignoreras med gott samvete (Nardi et al. 2000). Denna informella karaktär leder bland annat till att till en typ av intimitet som saknas i emailkonversationer (Nardi et al. 2000) men också till att det är sett som en snabbare kommunikationsväg än email (Cameron & Webster, 2005). IM konversationer är också mer interaktiva på grund av dess kvicka och snabbt utvecklande karaktär vilket betyder att det man kan få omedelbar kontext för vad som menas, detta i sin tur betyder att risken för missförstånd minskas (Nardi et al. 2000). En intervjuperson i Nardi et al. (2000) studie förklarade skillnaden på användandet av IM och email såhär ”Säg att jag jobbar på ett projekt och vill ha ett snabbt svar. Då använder jag IM istället för att vänta på ett email eller försöka kontakta dem över telefon och starta processen av att ha ett långvarigt samtal när du bara vill ha ett tvåsekunders svar” Andra respondenter menar vidare att de kan ha en effektivare kommunikation då behovet av formalitet som email kräver försvinner.

2.3 Implementationssvårigheter

I detta avsnitt kommer vi gå igenom implementationsprocessen av ett nytt kommunikationssystem som inte alltid är framgångsrikt. Vi kommer också gå igenom en term som anställda kan känna när en förändring av denna sort introduceras, nämligen *resistance to change*.

2.3.1 Kritiska framgångsfaktorer

En studie av Maurer (1996) vittnar om att över hälften av alla större företagsändringar misslyckas vilket även är applicerbart på nya kommunikationssystem. Varje implementation av system är unik och det är därför svårt att sätta konkreta riktlinjer om vad som anses vara den bästa vägen att ta vid en implementation. När man implementerar ett nytt kommunikationssystem har dock fem områden identifierats som kritiska vid en för att lyckas. Dessa fem områden är *kultur, verksamhet, teknologi i användning, fördelar, och attityd/beteende* och varje område har en del utmaningar som är relaterade till varje område (Greeven & Williams, 2016).

Kultur är det första identifierade området som en organisation kan stöta på utmaningar när det kommer till en implementation av ett nytt kommunikationssystem. De primära utmaningarna som organisationer måste tänka på är ledningens engagemang för implementationen och kulturen som finns inom organisationen innan och under implementationen. Ledningen inom verksamheten måste lita på sina anställda att de kommer använda det nya kommunikationsverktyget på rätt sätt (Nedbal, Auinger & Hochmeier, 2013) samt måste de främja användandet av systemet (Trimi & Galanxhi, 2014). Organisationen måste även tänka på den kultur som finns på arbetsplatsen. Om systemet inte har varit en del av organisationens arbetsflöde innan så finns där en chans att de anställda inte kommer ihåg ändringarna som har gjorts (Holtzblatt, Damianos & Weiss 2010) eller att de inte är villiga att använda systemet på grund av kulturella förändringar som kan uppstå av implementationen (Trimi & Galanxhi, 2014).

Verksamhet är andra området organisationer behöver ha i åtanke vid en implementation av ett nytt kommunikationssystem. Detta område berör problem som kan uppstå ifall organisationer utför implementationen utan klara direktiv och mål. Om organisationens mål inte är direkt relaterade till verksamhetens övergripande mål så kan detta leda till låg motivation för att använda systemet (Nedbal et al. 2013). Organisationens struktur måste även passa med hur systemet är upplagt för att ge bra resultat (Holtzblatt et al. 2010). Vidare behöver organisationens verksamhet inkludera arbetsmoment som utnyttjar det nya systemets förmågor annars kan systemet ses som en börda i stället för en resurs. Om de anställda ser systemet som en börda så behöver de antingen prioritera att använda systemet eller att göra klart sina arbetsuppgifter på bästa sätt (Trimi & Galanxhi, 2014).

Teknologi i användning berör hur man hanterar och använder sig av det nya systemet som har implementerats. Detta inkluderar personliga svårigheter vid användningen på grund av dålig information, förståelse, dålig kvantitet/kvalitet av innehållet i systemet samt dålig integration i de nuvarande arbetsprocesserna inom organisationen. Om det nya kommunikationssystemet inte aktivt bidrar med värdefull information kan systemet dö ut av sig själv efter ett tag. Samt om medlemmar använder kommunikationssystemet för att sprida felaktig information kommer andra användares uppfattning om värdet av information som förmedlas av systemet försämrats vilket gör att systemet riskerar att dö ut (Happel & Treitz,

2008). Vidare kan systemet bli oanvändbart om de anställda innehar låg IT-kompetens vilket gör att det blir mentalt jobbigt att använda systemet. Det kan även vara så att vissa anställda använder systemet på sin fritid för andra aktiviteter och blir osäkra hur de ska använda det under arbetstimmar (Heinemann, Katzung & Scröder, 2010). En utmaning är även att systemet efter ett tag kan bli för komplext för de anställda, när mer information och funktioner tillkommer över tid blir det svårt för de anställda förstå vilka funktioner som ska användas till rätt arbetsuppgift (Trimi & Galanxhi, 2014).

Fördelar är område fyra som berör om fördelarna av en implementation väger upp nackdelarna som kan uppstå. Organisationen måste inse värdet som implementationen medför och inte fokusera på arbetet som behövs göras för att lyckas. Utmaningar framkommer när de anställda uppfattar implementationen som tidskrävande och kräver mycket personligt engagemang (Stocker, Richter, Hoefler & Tochtermann, 2012). Det kan även uppstå problem gällande säkerhetsaspekten av kommunikationssystemet. Anställda kan bli motvilliga att dela information ifall det finns en chans att deras information tas del av fler mottagare än de förväntat sig (Heinemann et al. 2010).

Attityd/Beteende är relaterat till varje individuell persons beteende gentemot ett nytt system inom en organisation, till skillnad från området kultur som berör organisationen i helhet och dess ledare. För att implementation ska vara framgångsrik måste varje person vara villig att använda sig av det nya systemet. Om anställda redan är beroende av andra system för att utföra sitt arbete är de mindre villiga att lära sig nya system för att utföra sina arbetsuppgifter (Holtzblatt et al. 2010). Det kan även uppstå problem om de anställda har dåligt självförtroende angående sin kompetens, det kan resultera i att den anställde inte bidrar med information till andra inom systemet. Den motsatta utmaningen förekommer då anställda överskattar sin egen förmåga och använder inte den information som bidragits av andra medlemmar inom systemet. Till sist kan det uppstå problem om anställda inte känner att de får den uppskattning som de tycker de förtjänar när de delar information som kan användas av andra inom systemet (Heinemann et al. 2010).

2.3.1.1 *Resistance to change*

Motstånd till förändringar har sedan länge varit erkänt som en kritisk framgångsfaktor som kan spela en central roll i att avgöra om en förändring på en organisation är framgångsrik eller inte (Sohal & Waddel, 1998). Det spelar egentligen inte någon roll hur ”bra” eller ”nödvändig” en förändring må vara, motstånd till ändringen bör alltid förväntas (Hultman, 2003). Studier genomförda av Maurer (1996) menar på att mer än hälften av alla stora företagsförändringar misslyckas, och arbetares motstånd är högsta grad bidragande till många av dessa misslyckande.

Motstånd definieras av Duncan & Zaltman (1977) som varje handling som hjälper till att upprätthålla status quo trots stora påtryckningar att ändra den nuvarande situationen. Motstånd, i ett organisationssammanhang, är med andra ord ett uttryck för reservationen som uppstår som en reaktion på förändringar. (Block, 1989). Ansoff (1988) definierade det som ett mångsidigt fenomen som introducerar oförutsägbara förseningar, kostnader, och instabilitet till processen att genomgå en strategisk förändring. Då resistance to change vanligtvis ses från ett ledningsperspektiv har det ofta en negativ klang och kopplas till en dålig attityd eller kontraproduktivt beteende från de anställdas sida (Sohal & Waddel, 1998). Resistance to change faller in i två olika kategorier, aktivt och passivt motstånd (Hultman, 2003). I tabellen nedan (se figur 2) kan exempel från båda kategorierna läsas

Figur 2: Aktiv och Passiv Resistance to Change hämtad från Hultman, K. (2003)

Active resistance	Passive resistance
Being critical	Agreeing verbally, but not following through
Fault-finding	Failing to implement change
Ridiculing	Procrastinating/dragging feet
Appealing to fear	Feigning ignorance
Using facts selectively	Withholding information, suggestions, help, or support
Blaming/accusing	Standing by and allowing the change to fail
Sabotaging	
Intimidating/threatening	
Manipulating	
Distorting facts	
Blocking	
Undermining	
Starting rumors	
Arguing	
Raising objections	

När forskare tittade närmre på resistance to change visade det sig att ämnet var mer komplicerat än tidigare trott och istället för att vara resultatet av ett fåtal bråkiga och envisa anställda, visade det sig vara en konsekvens av olika sociala faktorer (Sohal & Waddel, 1998). Dessa faktorer är enligt författarna följande:

Rationella faktorer: Motstånd till förändringar kan inträffa när de anställdas egen bedömning av situationen och vad som krävs skiljer sig från vad ledningen har implementerat. Denna meningsskiljaktighet om vad som behövs kan orsaka tvivel för de anställda över värdet av ledningens implementerade förändringar, och kan leda till att de anställda motarbetar eller protesterar förändringarna.

Irrationella faktorer: Den enskilde arbetarens reaktion på förändringar är också påverkad av dennes egna preferenser och motstånd kan vara resultatet av en mer självcentrerad bedömning av situationen, i stor kontrast till förra punkten där hela organisationens välmående var i fokus. Exempel på irrationella faktorer som kan orsaka motstånd är; anställda som inte vill byta kontor, föredrar att arbeta med en särskild kollega, eller är ängslig över resultatet av att implementera en ny teknologi.

Politiska faktorer: Detta är motstånd som är påverkade av politiska faktorer, till exempel motsättning av den tänkta förändringen för att förslaget kom från en "rival".

Ledningsfaktorer: Olämpligt eller dålig ledarstil kan också bidra till motstånd från de anställda.

Det är också viktigt att komma ihåg att trots frasen resistant to change ofta associeras med något negativt är det inte alltid fallet. Då förändringar både kan vara något positivt och negativ, kan naturligtvis också motstånd till dessa förändringar också både vara något positivt eller negativt. Om en förändring riskerar att störa processen och vara orsaken till att en arbetare blir oorganiserad och mindre produktiv som resultat kan motstånd till denna förändring vara rätt väg att gå. Det är till och med ofta fallet att motstånd till den föreslagna förändringen är den mest effektiva responsen tillgänglig för den anställda i denna

situation. Det finns därför tillfällen när motstånd kan vara ett problem och tillfällen där det kan vara lösningen (Hultman, 2003).

Resistance to Change är inte själva problemet utan istället är det en symptom på andra problem som ligger till grund för motståndet. Det kan därför agera som en varningssignal eller väckarklocka för ledningen att en viss aspekt av en förändring kanske är olämplig, ogenomtänkt, eller i vissa fall, helt felaktig. Att därför försöka eliminera motstånd utan en dialog med de berörda parterna där chansen finns att lista ut vad exakt som bekymrar de anställda kan vara ett stort misstag och tillåta skadliga förändringar att gå igenom (Sohal & Waddel, 1998).

2.4 Litteraturöversikt

Tabellen nedan (Tabell 2) är en sammanfattning av de aspekter som tagits upp och presenterats i litteraturgenomgången

Tabell 1: Litteraturöversikt

Tema	Område	Nyckelord	Litteratur
Email	Risker med emailanvändande	Risker, fallgropar	Malatris et al. (2016), Chhabra & Bajwa (2015)
	Interna policys	Regler, Policys	Vile & Collins (2004), Kim (2011), Paczkowski & Kuruzovich (2016)
	Hur email används	Arbetsätt, anpassning	Mackay (1988), Dabbish (2005)
Alternativa kommunikationsmedel	ECS	Kommunikation, samarbete, kombination, koordination	Schubert & Glitsch (2016), Williams (2011), Greeven & Willams (2016),
	Snabbmeddelande	Realtid, direkt, Instant Messaging	Cameron & Webster (2005), Nardi et al. (2000), Isaac et al (2002)
Implementationssvårigheter	Kritiska framgångsfaktorer	Kultur, verksamhet, teknologi i användning, fördelar, attityd/beteende, resistance to change	Maurer (1996), Greeven & Williams, (2016), Nedbal et al. (2013), Holtzblatt et al. (2010), Trimi & Galanxhi (2014) Happel & Treitz (2008) Heinemann et al. (2010), Stocker et al. (2012), Sohal & Waddel, (1998), Hultman (2003), Duncan & Zaltman (1977), Block, (1989), Sohal & Waddel, (1998)

3 Metod

I detta kapitel kommer vi diskutera metoderna vi har tillämpat i vår datainsamling. Vi kommer förklara vårt metodval, presentera hur vi genomförde vår datainsamling, och avslutningsvis diskutera validiteten och reliabiliteten av vår insamlade data samt de etiska aspekterna som måste övervägas när en empiri genomförs.

3.1 Metodval

Vårt mål med denna studie är att skapa mer klarhet och förståelse över hur email används internt inom en organisation och varför den tillämpas på detta viset, och få en klar bild över hur denna tillämpningen skiljer sig efter organisationens förutsättningar och behov. Med detta mål i bakhuvudet har vi därför valt att tillämpa en kvalitativ ansats genom intervjuer, vilket enligt Jacobsen (2002) kommer ge oss den klarheten och förståelsen vi letar efter. Med andra ord jobbar vi utifrån en explorativ problemställning vilket kräver en metod som levererar nyanserad data som går på djupet och är öppen för kontextuella aspekter. Vi måste därför anpassa en metod där vi får fram många olika nyanser vilket vanligtvis kräver att man koncentrerar sig på ett fåtal olika respondenter. Detta går hand i hand med vad får ut av en kvalitativ ansats i formen av intervjuer och är anledningen till att vi valde metodvalet vi gjorde (Jacobsen, 2002).

3.2 Datainsamling

3.2.1 Litteratursökning

För vår litteraturgenomgång använde vi oss av Google scholar och LubSearch för att hitta relevanta vetenskapliga artiklar om respektive ämne. Vi använde oss även av Google för att hitta mindre akademiska artiklar som ändå gav värdefull information och data. De sökord vi använde för att hitta relevanta artiklar och studier var följande:

- Email
- Enterprise Collaboration System (ECS)
- snabbmeddelande
- Implementation
- Communication
- Resistance to Change

3.2.2 Val av respondenter

Då användandet av email inte är särskilt unikt och inte kräver någon speciell utbildning eller kvalifikation för att använda var poolen av potentiella kandidater väldigt stor. Vi valde att begränsa denna gruppen genom att rikta in oss på personer med ett heltidsjobb som arbetar i en kontorsmiljö och dagligen behöver digitalt kommunicera med kollegor för att utföra sina arbetsuppgifter. Vi ville också ha en variation mellan intervjupersonerna i både branschen de jobbar i och storleken på organisationen som anställer dem. Detta för att inte riskera att vår data bara gäller i ett specifikt sammanhang och omgivning, utan ger en heltäckande bild av emails användande i många olika kontorsmiljöer. Vi ville också maximera chansen om att respondenterna vi valde hade något intressant och givande att tillföra om emailanvändandet i respektive bransch, därför riktade vi in oss på personer som jobbat i minst tre år inom branschen. En metod vi tillämpade i jakten på respondenter var ett bekvämlighetsurval, vilket innebär att vi kontaktade personer som var lätta att få tag i och villiga att ställa upp (Denscombe, 2007), vilket i vårt fall betydde att vi i första hand kontaktade personer vi kände sen tidigare. Med dessa kriterier i åtanke landade vi på fyra personer som arbetar på olika organisationer med olika arbetsroller.

Tabell 2: Respondenter

Namn	Kön	Titel	Organisation	Intervjutyp	Tid	Appendix
Johan Persson	Man	Kontorschef	Best Alarm	Videotelefoni	14.13	2
Amanda Pihl	Kvinna	Privatrådgivare	Sparbank Syd	Videotelefoni	12:34	3
Martin Malmgren	Man	Mjukvaru-konsult	Avalon Innovation	Videotelefoni	17.55	4
Nok Sriworasa	Kvinna	Undersköterska	Trelleborgs kommun	Videotelefoni	16.40	5

Mer om respondenterna, organisationen de jobbar på, och vad de gör under sina arbetsdagar går att läsa om i kapitel 4.1.

3.2.3 Intervjuguide

Utifrån litteraturgenomgången och ramverket som skapades efter denne, formade vi våra intervjufrågor med målet att röra vid alla de olika aspekterna som togs upp i vår litteratursammanfattning. Vi valde att använda oss av en öppen och individuell intervju då denna metod bör enligt Jacobsen (2002) användas när antalet respondenter som undersöks är litet och man är särskilt intresserad av vad den enskilde individen säger, vilket är något vi i högsta grad är, då vi tittar på en väldigt varierad samling av intervjupersoner, och vill undersöka potentiella skillnader och likheter mellan svaren vi får.

Vi valde också att genomföra intervjun ansikte mot ansikte vilket leder till en större personlig kontakt och bidrar till en förtrolig stämning skapas. Vi ges också chansen att anpassa intervjun efter ansiktsuttrycken som ges av intervjuobjektet. Vilket minskar risken att denne

känner sig obekvämt och sluter sig vilket leder till en sämre informationskälla (Jacobsen, 2002).

Intervjuerna var också utformade att vara semistrukturerade, vilket betyder att vi utgick från några basfrågor som rörde vid olika områden och aspekter, men utifrån dessa basfrågor var intervjuobjektet fria att vidareutveckla och fördjupa sina svar, det följde också följdfrågor för att hjälpa och fortsätta dialogen om behovet fanns. Vi började intervjun med att fråga om ett sista godkännande från deltagarnas sida om vi fick lov att spela in och transkribera intervjun samt om de ville förbli anonyma. Vi avslutade intervjun med att fråga om intervjupersonen hade några egna tankar eller funderingar om användandet av email som inte kom upp under intervjun och som skulle kunna tänkas vara intressant för studien.

3.2.4 *Genomförande*

Samtliga intervjuer genomfördes ansikte mot ansikte genom Zooms videotelefoni-tjänst. Covid-19 gjorde det olämpligt och oansvarigt att genomföra intervjuerna på plats i deras respektive organisation även om detta annars hade varit det föredragna alternativet. Men videotelefoni var det näst bästa alternativet och möjliggjorde att vi kom ansikte mot ansikte med våra intervjupersoner samtidigt som vi kunde vara mycket mer flexibla när intervjun kunde ske vilket förenklade intervjuens inbokning då det möjliggjorde att intervjun kunde ske från bekvämligheterna av intervjupersonernas hem.

3.2.5 *Transkribering*

Vi valde att spela in våra intervjuer för att sedan transkribera dem. Detta för att få ner hela samtalet på papper vilket förenklade den kommande analysen av datan då hoppandet fram och tillbaka i samtalet gjordes betydligt enklare. Dessutom gavs möjligheten att lägga kommentarer om olika delar av samtalet, vilket var en enorm fördel då vi lättare kunde hitta olika infallsvinklar mellan intervjuerna och markera dessa därefter. Vi minskade också risken att något som sades glömdes att tas med, vilket hade varit mer troligt att ske om vi bara använt oss av en inspelning (Jacobsen, 2002).

Vi var noggranna med att transkriberingen skulle vara så verklighetstrogen som möjligt vilket betydde att allt som sades togs med och antecknades. För även om en omvandling av texten till skriftspråk kanske hade varit mer estetiskt tilltalande, ville vi inte ändra något våra intervjupersoner sade, och riskera att omvandla betydelsen av vad som sades. Upprepningar togs däremot bort. Som avslutning fick också de som intervjuats ta del av transkriberingen, ändra eller klargöra det som sagts, och tillslut ge sitt sista godkännande för oss att använda intervjun som underlag till vår studie. Avslutningsvis är det värt att nämna att ingen av deltagarna valde att ändra transkriberingen utan behöll den som det var.

3.3 Studiens validitet och reliabilitet

För att undersöka en studies validitet i en kvalitativ datainsamling måste vi titta på det från en intern och en extern synvinkel. Den interna valideringen tittar på källorna som använts till datainsamlingen och undersöker om vi mäter det vi faktiskt tror vi mäter och om de svar vi får faktiskt svarar på det vi ställer oss frågande om. Detta kan göras genom att jämföra resultaten med andra studier som gjorts och undersöka om det stöds av teorin (Jacobsen, 2002).

Den externa valideringen tittar på hur applicerbar studien är till andra, och om den kan generaliseras (Jacobsen, 2002). Vi har därför försökt få en sådan varierad pool av deltagare i studien som möjligt, vi ville kolla på emailanvändandet i alla olika sorters kontorsmiljöer och inte snöra i oss på en viss bransch vilket kunde givit resultat som kanske bara är applicerbart för just den branschen. Men ett varnande finger måste ändå lyftas över undersökningens generaliserbarhet och om våra slutsatser kan appliceras till ett större urval, detta är på grund av de få intervjuer som har utförts i denna studie. Denna låga siffra på antalet utförda intervjuer kan också påverka studiens validitet och pålitlighet.

När vi tittar på reliabiliteten av en studie tittar vi på om den är tillförlitlig och trovärdig, med andra ord, går studien att lita på (Jacobsen, 2002). För att öka reliabiliteten av studien försökte vi intervjua våra deltagare likadant var gång, i den grad det var möjligt. Detta gjorde vi genom att samma person skötte intervjuerna, under ungefär samma tid på dygnet, och genom samma videotelefoni-tjänst. Dessutom fick som sagt deltagarna ta del av transkriberingen efteråt och gavs chansen att ändra eller klargöra det som sagts för att bättre spegla verkligheten. Dessutom kan undersökningen vi genomfört upprepas, och de förväntade svaren lär överensstämma med svaren vi givits.

3.4 Etiska aspekter

När vi undersöker de etiska aspekterna som måste övervägas när en kvalitativ ansats tillämpas, är det framförallt tre grundkrav som måste uppfyllas: informerat samtycke, krav på privatliv, och krav på att bli korrekt återgiven (Jacobsen, 2002).

Informerat samtycke är att den som undersökts ska ha frivilligt ställt upp på intervjun och är medveten om exakt vad detta innebär och potentiella risker som medkommer (Jacobsen, 2002). Detta gjorde vi genom att höra av oss till personen i fråga och berättade vad vi var för några, vad vi genomförde för studie, vad vi ville ha ut av intervjun, och förklarade att intervjun i fråga skulle vara till grund av en studie som sedan skulle offentliggöras.

Krav på privatliv handlar om att intervjupersonerna har en rätt till ett privatliv (Jacobsen, 2002). Detta genomfördes genom att informera intervjupersonens rätt till att vara anonym. Vi bad om tillåtelse för att använda deras namn, titel, och namnet på organisationen de arbetar på. Vi var beredda på att dölja all privat information om deltagarna om de inte kände sig bekväma med att dela med sig av det. Alla deltagare avstod från att begära anonymitet i studien.

Krav på att bli korrekt återgivning handlar om att presentera resultaten fullständigt och i rätt sammanhang (Jacobsen, 2002). Detta gjorde vi genom att, med deltagarnas tillstånd, spela in intervjuerna för att sedan transkribera dem. De gavs också möjligheten att ändra och korrigera transkriberingen efteråt.

4 Empiri

I detta kapitel kommer vi gå igenom de resultat som vi samlat under våra semistrukturerade intervjuer. Resultatet som framkommit kommer sedan diskuteras och användas i vår studie för att försöka få fram en slutsats på vår frågeställning. Alla resultat som presenteras har grund i hur våra respondenter har svarat på våra frågor vi har ställt under intervjun samt slutsatser vi har kunnat dra från deras svar.

4.1 Presentation av respondenter

Respondent 1 (R1) är en man vid namn av Johan Persson. Johan jobbar på ett privat bolag som heter Best Alarm där han har rollen som delägare samt kontorschef. Organisationens primära uppgift är försäljning av diverse larmlösningar främst till privatkunder men även mindre företag. Organisationen klassificeras som ett litet bolag med ca 20 - 25 anställda där Johan ansvarar för ca 10 av dessa. Johans arbetsuppgifter är varierande, det kan vara allt från mötesbokning till kundtjänst men han ser sin tjänst som primärt administrativ men är flexibel beroende på var hans resurser behövs.

Respondent 2 (R2) är en kvinna vid namn av Amanda Pihl. Amanda jobbar på ett privat bolag som heter Sparbanken Syd där hon har rollen som privatrådgivare. Organisation förser sina kunder med diverse tjänster som en normal bank brukar erbjuda. Detta innebär att organisationen är verksam inom många områden som är relaterat till en bank som till exempel rådgivning om ekonomi, lån och förvaltningar av tillgångar. Amandas uppgifter inom organisationen är att rådgiva klienter om hur de bör förvalta sina tillgångar, detta kan vara allt från sparande till bostadsköp och lånelöften.

Respondent 3 (R3) är en man vid namn av Martin Malmgren. Martin jobbar på ett privat bolag som heter Avalon Innovation där han har rollen som konsult. Avalon Innovation är en organisation som hyr ut konsulter till bolag för att utföra diverse mekanik- och mjukvarulösningar. Organisationen har ca 190 anställda varav 170 av dessa är konsulter. Martin fokuserar främst på mjukvarulösningar och hans arbetsuppgifter är varierande beroende på vilket uppdrag han för tillfället utför men de är alltid relaterade till någon typ av mekanik eller mjukvaruutveckling.

Respondent 4 (R4) är en kvinna vid namn av Nok Sriworasa. Nok jobbar inom sjukvården som undersköterska på äldreårdsavdelning och hennes arbetsuppgifter är väldigt varierande. Hon tar primärt hand om patienternas dag till dag behov men har även en del administrativa arbetsuppgifter som är relaterade till hennes patienter. Hennes avdelning har ca 100 anställda personer

4.2 Respondenternas användande av email

En del skillnader förekommer när våra respondenter berättar om när och hur de använder email samt deras användningsområde av email.

Respondent 1 förklarar att han använder email för formell och informativ kommunikation mellan sina kollegor. Tydlighet i kommunikationen är något han lägger stor tyngd på när det kommer till hans kommunikation via email. Vidare förklarar han om fördelarna med att använda email är just att man kan hålla många konversationer igång med samma person samtidigt som varje konversation håller sig till ett och samma ämne. Detta säger han ger bra tydlighet och gör det lättare att kommunicera viktig information som är lätt att ha tillgång till i efterhand om det behövs. Dock är inte allt bra med email enligt respondent 1. Han förklarar att där finns problem med lång väntetid vid kommunikation via email. Ibland kan det ta flera dagar att få svar på sina meddelande vilket han ser som en negativ aspekt av denna kommunikationstyp. Detta förklarar han att det beror på vilken typ av kollega man kommunicerar med, vissa är mer uppkopplade under dagen och har tid att ge snabbare respons än andra. På grund av denna anledning känner respondent 1 att han inte kan förlita sig enbart på kommunikation via email för att utföra sina dagliga uppgifter på jobb. Alternativa kommunikationsmedel är något alla våra respondenter förlitar sig på för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Detta kommer vi gå vidare in på i 4.3.

Respondent 2 förklarar i sin intervju att hon ser email som ett bra kommunikationsverktyg av två anledningar. Den första anledningar är för att fördela information inom organisationen. Det är lätt att få ut information till relevant personal i form av mejlkedjor där ledning eller andra inom organisationen lätt och enkelt kan dela med sig av viktig information samt att denna information når rätt personer. Hon nämner även att den andra anledningen är att email är snabbt och smidigt vilket skiljer sig från vad andra respondenter har nämnt. Vidare ser respondent 2 dock några nackdelar med email gällande säkerhet och limitering av information som kan förmedlas. Hon nämner att det är svårt att förklara komplicerad information via email samt att inom hennes bransch får mycket information inte förmedlas där eftersom det är känsliga uppgifter. På grund av detta medger hon att email inte är tillräckligt för att utföra sina arbetsuppgifter och förlitar sig på alternativa kommunikationsmedel.

Respondent 3 berättar i sin intervju att han använder primärt email för att kommunicera större problem som uppstår när han arbetar. Han berättar att email är bra för just att kommunicera mycket information då det är lättare att vara strukturerad via email då man kan ta hjälp av ämnesflikar och liknande. Detta ligger i fas med vad respondent 1 tycker men skiljer sig från respondent 2. Han nämner även att email har en stor nackdel vilket är just tiden som kan gå för att få svar via email. Samma här ligger det i fas med vad respondent 1 tycker men skiljer sig från respondent 2. Han går vidare med att säga att email inte är tillräckligt för honom för att utföra sina arbetsuppgifter då alla små ärenden som uppstår under en arbetsdag tas via alternativa kommunikationsmedel. Han förklarar att han ser email mer som ett digitalt brev som är väl etablerad för att kommunicera med online, dock kan han se att emails funktionalitet hade kunnat återskapas i andra kommunikationskanaler där en blandning av chatt och email kan finnas för att uppfylla båda hans kriterier för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.

Respondent 4 förklarar i sin intervju att hon primär använder email på arbetsplatsen för att få tillgång till information som är relaterade till hennes arbetsuppgifter på avdelning. Hon menar att email används mer som en anslagstavla för viktig information som behövs skickas ut till många personer. Detta kan vara allt från arbetsuppgifter under dagen, sjukskrivningar, information från chefer eller annan personal på andra avdelningar med mera. Vidare förklarar hon att hon bara använder email en gång per arbetspass och det är precis när passet börjar för att ta del av den information som kan förmedlas mellan hennes pass. Respondent 4 förklarar

även att hon tycker email inte uppfyller någon unik funktion som andra kommunikationsverktyg inte hade kunnat uppfylla men att email är tillräckligt för hennes kommunikation online på arbetsplatsen. De använder sig dock av ett annat program under deras pass för att kommunicera med sina kollegor med hon tycker inte de hade varit nödvändigt då email hade varit tillräckligt.

4.3 Alternativa val av kommunikation

Alla respondenter nämnde under sin intervju att de använde andra digitala kommunikationskanaler utanför email på deras arbetsplats. Detta för att uppfylla ett användningsområde som email inte kunde uppfylla för att kommunicera effektivt eller inom regleringar. Dessa alternativa kommunikationskanaler varierade för varje respondent vi pratade med.

Som det nämndes i 4.2 berättade respondent 1 att de använde ett annat kommunikationsverktyg för att effektivisera svarstiden på mindre viktiga ärenden. För att åstadkomma detta använder de sig av "Whatsapp" som är en "instant messenger app" som man kan använda på de flesta plattformar som mobilen eller datorn. Angående säkerhet på deras kommunikation måste de även vara försiktiga för att inte bryta mot GDPR, för att lösa detta har de valt att hantera känsliga dokument via en plattform men även via vanligt brev. Det vill säga för digital kommunikation fungerar Whatsapp och email tillräckligt bra för nuläget.

Vidare förklarar respondent 2 att även de använder alternativa kommunikationsmedel för att hantera deras digitala kommunikation. Att inte email inte är tillräckligt är på grund av deras höga krav på sekretess och säkerhet när det kommuniceras då de hanterar väldigt känsliga uppgifter. De använder sig av memo när det hanterar någon typ av kundrelaterade uppgifter, samt för att verifiera att de pratar med rätt person när det gäller bankärende.

Respondent 3 använder även något annat kommunikationsmedel utöver email. De använder sig av Slack och Google Workspace. Anledningen att de använder två olika är eftersom de både har en för hela organisationen samtidigt som de olika konsultlagen använder sig utav sin egen. Han förklarar att Slack fungerar mycket bättre än Email när man jobbar som konsult inom IT eftersom applikation ger stöd åt olika moment inom programmering. Respondent 3 berättar även att Slack och Google Workspace gör det möjligt att sätta upp olika kanaler för olika ändamål, samt att det går snabbare och lättare att kommunicera på denna plattform.

Respondent 4 använder sig av ett kommunikationsverktyg som heter Procapita för att kunna skicka meddelande till hennes kollegor på arbetsplatsen. Hon förklarar att Procapita används för lite mer daglig kommunikation mellan personalen medans email mer är för utskick av information. Procapita ger även en fördel där mottagaren vet exakt vem det är som skriver till dem då man måste legitimera sig inom systemet. Respondent 4 tycker dock programmet är lite gammalmodigt och klumpigt. samtidigt som många har svårt att använda det korrekt eftersom de inte fått någon ordentlig utbildning om hur det ska användas. Detta skapar problem på arbetsplatsen då en del information inte dokumenteras eller levereras alls till personer som behöver informationen. Vidare förklarar respondent 4 att Procapita har en säkerhetsfördel gentemot email då man måste vara på arbetsplatsen och fått inloggningsuppgifter från administrationen för att ha tillgång vilket ger en nivå av säkerhet.

4.4 Implementation

När det gäller implementation var respondent 1 och 3 inblandade i en implementation inom deras organisation. Respondent 1 berättar om att Whatsapp är tillräckligt simpelt att det inte behövde någon riktig implementationsprocess medan respondent 3 berättar om liknande förhållande. Respondent 3 säger dock att äldre personal hade svårare att förstå det nya kommunikationssystemet men berättar om att de bara stött på åldersproblem med implementationen. Respondent 2 och 4 var inte delaktig i någon implementationsprocess och har därför inga åsikter om detta område.

4.4.1 Utbildning

Respondent 1, 3 och 4 berättade under intervjun att de inte fick någon formell träning eller utbildning i vilka kommunikationsverktyg de skulle använda inom organisationen. Respondent 1 "ärvde" sina digitala kommunikationskanaler från en tidigare organisation han arbetade på och respondent 3 nämnde inte att de fick någon utbildning alls. Respondent 4 förklarar att de inte fick någon utbildning alls och de förväntas lära sig allt själva. Detta har enligt henne skapat problem på arbetsplatsen då viktig information inte har levererats till rätt person. Däremot fick respondent 2 enligt henne själv bra rutinbeskrivning samt inspiration av kollegor som redan arbetade där. Detta kände hon att det var tillräckligt för att kunna använda kommunikationsplattformen.

4.5 Säkerhet

Säkerheten på kommunikationen är något som framförallt respondent 2 och 4 beskrev vikten av. Respondent 1 förklarade förvisso att känsliga uppgifter som berör GDPR behövdes hanteras annorlunda i deras kommunikation men att det inte ligger i grund för deras behov av en annan kommunikationskanal mer än email. Respondent 2 berättar i sin intervju att säkerheten är det avgörande faktorn i deras val att använda ett alternativ till email. Detta berodde på att de hanterar väldigt känslig information dagligen och behövde därför ett säkert sätt att kommunicera för att skydda sina klienter och för att följa regleringar som finns på plats. Respondent 4 berättade om att deras alternativa kommunikationsverktyg gav säkerhet. Alla har egna inloggningsuppgifter som de fått från den administrativa avdelningen och för att kommunicera inom programmet måste man arbeta inom organisationen.

5 Diskussion

I följande avsnitt kommer vi ställa vår empiri mot forskningen som togs upp i litteraturgenomgången. Vi kommer titta på likheter och skillnader mellan svaren från våra respondenter och använda teorin för att försöka förklara varför dessa finns. Vi kommer med andra ord sträva efter att klara upp varför email används i den interna kommunikationen på organisationer och diskutera de eventuella skillnaderna mellan organisationer med tillvägagångssättet av email.

5.1 Användandet av email

Enligt Johnson (2021b) är email mer populärt än någonsin och alla respondenter i vår studie är inkluderade och bidrar till de 300 miljarder email som sänds varje dag. Alla fyra såg också ett behov av dess fortsatta användning i den interna kommunikationen på respektive organisation, och även om det fanns skillnader på hur det användes fanns det också många likheter.

För de tre första respondenterna användes email främst som ett medel för informationsutbyte och kommunikation mellan kollegor vilket också är en av de fyra användningsområdena av email på arbetsplatsen som Dabbish et al. (2005) fann. I fallet med respondent 2 var email väldigt viktigt för dess snabbhet och enkelhet att använda. Detta är i stark kontrast från respondent 1 och 3 där användandet av email sågs som ineffektivt och tidskrävande. Denna skillnad kan förklaras genom att titta på skillnaderna mellan branscherna som respondenterna arbetar på.

För respondent 1, som kontorschef i säljbranschen, är snabbheten på informationsutbytet essentiellt, kommunikationen mellan säljarna själva och ledningen måste ske direkt och man har inte råd att vänta några timmar på att meddelandet ska läsas och besvaras. På grund av detta används email enbart i ett mer formellt syfte och när tydligheten av meddelandet är en prioritet. Detta tankesätt delades av respondent 3 som förklarade att email främst användes när stora problem behövde diskuteras men mer vardagliga problem lämnades till andra kommunikationsmedel. Allvarigare problem och mer effektfulla konversationer hanterades med andra ord av email, vilket också kan hjälpa till att förklara varför email sågs som väldigt strukturerat och enkelt att navigera av respondent 1 och 3. Inboxen för båda dessa fylls helt enkelt inte upp av mindre relevanta meddelande utan den lämnas till de större problemen som kräver en annan nivå av tydlighet och noggrannhet. På detta vis undviker de problemet företaget Atos hade med email när de beslutade att förbjuda det, nämligen att en stor majoritet av inkommande email är onödiga, irrelevanta, och ett slöseri med tid (Kim, 2011).

För respondent 2 som jobbar inom banken var detta istället omvänt och email ses som det kvicka kommunikationsmedlet att använda för att kommunicera mellan kollegor, och när större problem behövdes diskutera föredrog respondent 2 istället att samtala om det. Detta kan

bero på att tydlighet kanske är en större prioritet för en bank än organisationerna respondent 1 och 3 arbetar för där snabbhet och effektivitet istället prioriteras. Med andra ord verkar sig email vara lämpligt att använda för mer formella ärenden på organisationer där snabbhet och effektivitet är en prioritet. Medan organisationer som en bank vars arbetssätt är relativt formellt och tydlighet prioriteras över effektivitet är email mer involverat i den dagliga kommunikationen.

Men Respondent 2 var också limiterad i den grad email kunde användas, då det inte ses som en säker kommunikationsväg, vilket också backas upp av vad som skrivits av Malatras et al. (2016). När det handlar om snabba frågor mellan kollegor fungerade email hur bra som helst enligt respondent 2 och är till och med att föredra framför andra kommunikationsmedel. Men på grund av den känsliga information och de personliga uppgifter en bank hanterar finns det ett stort behov av säkerhet, och informationsutbyten som hanterar denna känsliga datan måste gå genom en mer pålitlig kommunikationsväg än email. Riskerna som medkommer att använda email (Chhabra & Bajwa, 2015) är helt enkelt för stora. Detta säkerhetstänk speglas också i svaren från respondent 4 som inte heller ser email som en tillräckligt säker kommunikationsväg för att användas exklusivt, utan alternativa kommunikationsmedel måste användas för att säkerställa att känslig information om patienter inte läcker eller sprids. Det finns med andra ord ett mycket större säkerhetstänk inom organisationerna respondent 2 och 4 arbetar på vilket gör användandet av email inte särskilt lämpligt i många sammanhang. Säkerhetstänk existerar visserligen i de flesta olika sorters organisationer som kommer i kontakt med kunder, men banker och sjukhus hålls till den annan standard och måste agera därefter, vilket tydlig kan ses från svaren av respondenterna.

Respondent 4 använde till skillnad från de tidigare respondenter främst sin email som en slags digital anslagstavla där viktig information från ledningen kunde lagras och läsas. Det fanns inte samma behov av email för den digitala kommunikationen mellan kollegor på sjukhuset, istället användes email för att hålla respondent 4 uppdaterad om vad som försiggick på arbetsplatsen och om vad som komma skall. Även respondent 2 nämnde att email var väldigt användbart för att få information och direktiv från ledning.

Avslutningsvis betyder detta att alla respondenter främst använde email som ett medel för informationsutbyte och lagring, och de andra användningsområden som email kan ha enligt Dabbish (2005); *Projektledning, uppgiftsdelegering, och påminnelser, Schemaläggning och planering*, och *Social kommunikation* utnyttjades inte av våra respondenter, utan istället kan det antas att alternativa kommunikationsmedel används för att fylla detta tomrum.

5.2 Alternativa kommunikationsmedel

Men även om email används flitigt på arbetsplatsen för alla fyra respondenter såg samtliga behovet av alternativa kommunikationsmedel för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Enbart använda email räckte helt enkelt inte till för att fylla de många olika behov respektive respondent hade för att kommunicera digitalt. I fallet för respondent 1 och 3 var email för långsamt och oflexibelt.

Respondent 1 använde chattprogrammet WhatsApp för att komplimentera email. Detta program, vilket använder sig av snabbmeddelande, skötte den dagliga och huvudsakliga digitala kommunikationen på organisationen, detta för att dess chattfunktion gjorde att kommunikationen gick snabbare och var mer effektiv än om email skulle använts. Enligt

respondent 1 svarades meddelanden på whatsapp direkt och behovet att vara formell existerade inte, vilket gjorde att den var att föredra framför email som inte kunde leverera detta. Vad respondent 1 förklarade backas också upp av vad Nardi et al. (2000) kom fram till, nämligen att snabbmeddelande är mer effektivt än email och att föredra om snabbhet är en prioritet. Email är med andra ord för långsamt för att användas i en bransch där kommunikation måste ske direkt och utan dröjsmål, vi har helt enkelt sett en evolution från det tidiga 2000-talet när email hade inkorporerats av de flesta stora organisationer just för dess snabbhet och effektivitet (Barton, 2015). Men är något som kan göras bättre dessa dagar med olika chattfunktioner och dess snabbmeddelanden.

Respondent 3 använde sig av Slack och Google Workplace för att komplimentera email, båda dessa har snabbmeddelande vilket, som sagt tidigare, möjliggör ett snabbare och mer effektivt informationsutbyte än vad email gör. Slack är också ett ECS vilket erbjuder många olika funktioner för att främja samarbete och kommunikation mellan anställda (Schubert & Glitsch, 2016), och det är just denna mångsidighet och flexibiliteten som vi tror är anledningen till att det föredras framför email i många aspekter, när respondent 3 pratar om Slack nämns chattfunktioner, olika kanaler som kan skapas för olika ändamål, uppkoppling till Amazon eller andra tredjepartsprogram, och enkelheten med att integrera med andra system. Dessa funktionaliteter försvinner om det bara används email vilket gör det enkelt att se vad som lockar organisationer till att implementera och använda ett ECS som komplement till, eller ersättning av, email.

Respondent 2 och 4 använde sig av Memo och Procapita respektive som komplement till email och den främsta anledningen till detta var för att email sågs som en säkerhetsrisk jämfört med de mer trygga systemen som är Memo och Procapita. Email faller alltså kort inom säkerheten vilket tvingar vissa typer av organisationer att inkludera ett alternativt kommunikationssystem för att kunna utföra deras verksamhets digitala kommunikation.

5.3 Implementation

Implementationen av ett nytt kommunikationssystem inom en organisation har enligt Greeven & Willams (2016) många faktorer som man måste tänka på för att lyckas. Dessa utmaningar är *kultur, verksamhet, teknologi i användning, fördelar och attityd/beteende*. Varje utmaning har olika faktorer som man måste tänka på för att få en lyckad implementation. När vi intervjuade våra respondenter inför vår studie såg vi att det var det bara respondent 1 och 3 som var delaktig i någon sorts implementation av ett nytt kommunikationssystem. Båda respondenter hade dock varit en drivande faktor i implementationen och varit en del av valet att implementera dessa nya kommunikationssystem. Själva implementationen var däremot, enligt de själva, inte något större projekt eller något som de har lagt mycket tid och resurser på. Om man kollar på Greeven & Willams (2016) studie om implementation finns där många fallgropar de kunde ha hamnat i under deras implementation. Det intressanta är att båda vittnar om en relativt smärtfri implementationsprocess som inte har stött på några av dessa potentiella problem utan de tycker att implementation har fungerat bra. Detta kan bero på en del faktorer som storlek på implementationen samt vilken organisation de tillhör.

Kollar man närmare på vad Greeven & Willams (2016) skriver om går det att spekulera väldigt mycket om hur respondent 1 och 3 kan ha undvikit de faktorer som nämnts i studien. Respondent 3 förklarar att hans implementation har bara påverkat 9 personer totalt vilket kan ha bidragit bidragit att han kunnat undvika många av fallgroparna. Respondent 1 hade ett

liknande antal av anställda som blev berörda av implementation. Att antalet anställda på organisationerna de båda jobbar på är så få kan ha påverkat kvaliteten på implementationen då det kan antas de kände alla medarbetare väl och visste i stora drag hur implementationen skulle påverka dem, samt kunde vara nära till hands om hjälp hade behövts.

Vidare valde både respondent 1 och 3 att implementera ett kommunikationsverktyg som är gratis att använda, detta kan ha spelat en stor roll över varför de inte lagt mycket tid och resurser på implementationen, för även det skulle vara ett misslyckats hade det inte lagts någon sorts investering på införskaffningen av systemen. Dessutom använder sig både respondent 1 och 3 sig av email för att kommunicera utanför deras nya kommunikationsverktyg, detta gjorde det möjligt att även om deras implementation skulle misslyckats hade de kunnat fortsätta använda email under tiden

5.3.1 *Resistance to Change*

Att anställda visar missnöje eller gör motstånd när något nytt implementeras på organisationen är inte ovanligt (Hultman, 2003). Detta är något respondent 3 vittnar om i sin intervju. Även om han tycker implementationen av deras nya kommunikationssystem "Slack" var framgångsrikt och mötte lite negativ feedback var där några problem när det kom till de lite äldre anställda. De hade större problem att anpassa sig till alla nya funktioner och hur programmets chattfunktioner var strukturerade. Detta gjorde enligt respondent 3 att de blev skeptiska mot det nya programmet och föredrog att använda email istället.

Resistance to change är dock inte alltid något dåligt utan måste tänkas på om man väljer att implementera något nytt kommunikationssystem utöver email i sin organisation. Eftersom email är ett gammalt och väletablerat system ligger det som en bra grund till organisationers digitala kommunikation och det är svårt att se att någon skulle ha problem att använda sig av email när det arbetar inom en organisation (Dabbish & Kraut, 2005). Dock när nya och mer avancerade system introduceras kan de anställda ha problem med detta. Det är därför viktigt att inte se "Resistance to Change" som något dåligt, utan att kolla över varför dessa personer inte är villiga att byta system. Om man kan identifiera problemet bakom motståndet kan man lättare lyckas nå sina mål av implementationen samt målen inom organisationen (Hultman, 2003). Även om respondent 3 tyckte sin implementation var framgångsrik hade det kanske varit en bra idé att se över varför vissa anställda var skeptiska för att nå ett ännu bättre resultat över lång sikt.

Vidare är det även möjligt att "Resistance to Change" är viktigare att tänka på när man implementerar nya kommunikationssystem på större bolag då det kan skapa ett större problem än vad det gjorde för respondent 3. När bolaget är större och flera anställda är skeptiska kan problemet förstöras och ha mer märkbart negativa påföljder. Om flera anställda inom organisationen väljer att inte använda programmet tar det bort stora delar av fördelarna som programmet skulle medföra, och tvingar verksamheten att antingen lägga resurser på att vinna över de anställda, introducera ett nytt system som de anställda är villiga att använda, eller helt ge upp på idén. På grund av detta bör man vara mer försiktig när man introducerar ett nytt kommunikationssystem när företaget har ett större antal anställda eftersom det kan skapa motstånd vid dess introduktion.

6 Slutsats

Digital kommunikation är idag viktigt för organisationers framgång. Email har sedan sin begynnelse dominerat detta utrymme och är idag fortfarande det ledande tillvägagångssättet för denna kommunikationen. Vi ser dock att under de senaste åren har alternativa kommunikationsmedel lyfts fram för att uppfylla de behov som användarna har på dess digitala kommunikation som inte kan uppfyllas av email. Utveckling av dessa nya kommunikationssystem har fått organisationer att komplettera, eller i vissa fall byta ut, email för att främja den digitala kommunikation internt. Utifrån vår empiriska data tillsammans med tidigare skriven litteratur och studier har vi identifierat ett par variabler om varför organisationer väljer att fortsätta använda email men också att komplettera den med alternativa kommunikationsmedel för sin digitala kommunikation.

Framförallt ser vi ett mönster om att emails mest tillämpade användningsområde ligger i dess förmåga att möjliggöra ett formellt, noggrant, och konsekvent informationsutbyte mellan två parter, och även om det existerar delade åsikter angående emails fördelar och nackdelar kan vi konstatera att email är och kommer fortsätta vara ett viktigt medel för digital kommunikation.

Vidare har vår studie visat att användningen av bara email kan vara otillräckligt för att utföra vissa arbetsuppgifter inom organisationen och kan därför behöva kompletteras med ett eller flera alternativa kommunikationssystem. Dessa anledningar är primärt effektivitet och säkerhet. Om effektivitet eftersöks vänder sig många organisationer till någon form av snabbmeddelande för att komplettera email. För verksamheter med digital kommunikation där hög säkerhet är en viktig aspekt, till exempel vid hanteringen av persondata, kan inte email ensamt användas som digitalt kommunikationsmedel, utan kommunikationsvägar där säkerheten kan garanteras måste existera.

Men även om vår studie har identifierat dessa två viktiga faktorer till varför folk vänder sig till andra system för att kommunicera digitalt ser vi att organisationer fortfarande väljer att använda email för delar av deras digitala kommunikation. Avslutningsvis kan vi fastställa att email är ett bra kommunikationsverktyg för alla olika typer av organisationer och uppfyller en bra bas för dess interna och digital kommunikation men alternativa kommunikationsmedel kan behövas beroende på vad organisationen prioriterar för sin digitala kommunikation.

6.1 Metodreflektion

I efterhand hade studien kunnat producera trovärdigare och bättre svar på vår forskningsfråga om vi hade intervjuat fler personer som använder digital kommunikation på sin arbetsplats. Bland annat hade det varit berikande för studien att få höra perspektivet från en anställd på ett företag som helt har förbjudit användandet av email, och ta del av hur detta påverkat den interna kommunikationen.

Det hade också varit att föredra om intervjuerna hade varit lite längre, fler svar på frågor om till exempel säkerhetsaspekter hade kommit väl till hands i både diskussionen och slutsatsen. Dessutom fanns det möjligheter under intervjun när vi kunde ställt fler följdfrågor och bett intervjupersonen att utveckla vad som sagts. Framförallt hade respondent 2 mycket intressant att säga som kunde expanderats på och förklarats vidare.

6.2 Förslag till vidare forskning

Vi har i denna studien fokuserat på användandet av email på många olika arbetsplatser och miljöer vilket har gett oss möjligheten att se en bredare och mer allomfattande bild av användandet av email. Vidare forskning skulle kunna rikta in sig på just en specifik bransch eller organisation och undersöka skillnader och likheter med användandet i just denna branschen.

Appendix 1

Godkännande av etiska och moraliska aspekter

Denna intervju kommer publiceras och vara tillgänglig för allmänheten. Har vi din tillåtelse att spela in denna intervju och transkribera den efteråt för användning till vår studie?

Vill du förbli anonym eller har vi din tillåtelse att använda ditt namn, titel, och namnet på organisationen du arbetar på?

Meddela om intervjupersonens rätt att avbryta intervjun om denne känner för detta, och erbjuda chansen att ta del av transkriberingen när denna är färdig för att stryka över och ta bort innehåll.

Berätta om vilka vi är och vad vår studie undersöker. Samt vad vi förväntar oss av intervjun som utförs.

Introduktion av intervjupersonen och dess organisation

Namn

Kön

Ålder

Berätta gärna om organisationen du är en del av? (Industri, Storlek, Privat/Offentlig, Kontor)

Berätta om din roll inom organisationen? (Arbetsuppgifter, Ansvar, Position, Tid)

Kan du berätta om vad du skulle beskriva är en vanliga arbetsdag för dig?

-
- Använder du Email för att kommunicera med kollegor?
 - Använder du Email dagligen?
 - Hur ser dina Emailvanor ut? Är du t.ex. alltid uppkopplad och tillgänglig för svar, eller tittas inboxen en gång om dagen?
 - Vad skulle du säga är det bästa med att använda email?
 - Tycker du det finns några nackdelar med att använda email för att kommunicera?
 - Tycker du email uppfyller en unik funktionalitet som inte går att finna i andra digitala kommunikationssystem?
 - Skulle du säga att Email är tillräckligt för ditt behov av att kommunicera online med kollegor (Varför/Varför inte)?
 - Använder du något annat program för att kommunicera digitalt inom organisationen?

Svar: Ja

- Vilka program är det isåfall ni använder?
 - Används sagt program inom hela organisationen eller är det något du själv valt att använda?
 - Vilka/vilken funktion tycker du att sagt program uppfyller som email kan göra?
 - Hur kommer det sig att du fortfarande använder Email om ni har andra alternativ för att kommunicera med?
- Existerar det riktlinjer angående vilka program man ska använda sig av när man kommunicerar online inom din organisation?

Svar: Ja

- Vad är dessa riktlinjer?
- Använder du och dina kollegor kommunikationsmedel utanför dessa rekommenderade program? (T.ex. messenger, whatsapp)
- Följer du och dina kollegor dessa riktlinjer?

Svar: Nej

- Tycker du där bör finnas riktlinjer angående detta?
 -
- Har användandet av ett digitalt kommunikationsmedel implementerats under tiden du arbetat där?

Svar: Ja

- Hur upplevde du denna process?
 - Uppstod det några svårigheter?
- När du började på organisationen kände du att du fick en tillräckligt bra genomgång/utbildning om de kommunikationskanaler som används inom organisationen?

Svar: Ja

- Hur såg denna utbildning ut?

Svar: Nej

- Fick du någon genomgång/utbildning alls?
 - Känner du nu i efterhand att detta hade behövts för att öka produktiviteten?
- Och slutligen, har du några övriga kommentarer angående användandet av email som du tror skulle vara intressant för vår studie men som inte kom upp under intervjuens gång.

Appendix 2

Organisation: Bäst Alarm

Intervjuperson: Johan Persson

Yrkesroll: Kontorschef

Tid och Plats: 19.00-19.30, 29 april 2021, möte över Zoom.

1. **Nils:** Välkommen.
2. **Johan:** Tack.
3. **Nils:** Denna intervjun kommer att publiceras och vara tillgänglig för allmänheten. Så den tänkte jag bara fråga till början om vi har din tillåtelse att spela in intervjun och transkribera den efteråt.
4. **Johan:** Ja.
5. **Johan:** Okej
6. **Nils:** Vill du få bli en ny eller har vi din tillåtelse att använda ditt namn titel och namnet på organisationen och arbetar på?
7. **Johan:** Det går hur bra som helst
8. **Nils:** Perfekt
9. **Nils:** Du har också rätt att avbryta intervjun om du känner på detta och du kommer också få ta på, erbjudas chansen att ta del av transkriberingen när denna är färdig för att stryka över och ta bort innehåll.
10. **Johan:** Ja.
11. **Johan:** Perfekt.
12. **Nils:** Så vi är ju 2 studenter från Lunds universitet att vi håller på att titta på emails funktion i den interna diskussionen och kommunikationen på en organisation.
13. **Johan:** Ja.
14. **Nils:** Och tänkte fråga dig lite om hur du använder email och hur din organisation använder det.
15. **Johan:** Ja.
16. **Nils:** Perfekt.
17. **Nils:** Så vill jag fråga om ditt namn?
18. **Johan:** Johan Persson.
19. **Nils:** Och kön?
20. **Johan:** Man.
21. **Nils:** Perfekt
22. **Nils:** Kan du berätta lite om organisationen då är en del av.
23. **Johan:** Jag jobbar inom privat sektor på ett företag som håller på med försäljning av, vad ska man säga säkerhetssystem till främst privatpersoner, men även lite mindre företag. Det är väl egentligen lite basic, vad vi håller på med.
24. **Nils:** Vad är storleken på företaget?
25. **Johan:** Litet, ungefär 20 till 25 anställda.
26. **Johan:** Mhm.
27. **Nils:** Och vad är din roll inom den här organisationen?
28. **Johan:** Ehh, Titel är väl delägare och kontorschef. Jag mycket ansvar för administrativa uppgifter, kundtjänst, mötesbokningsavdelning på cirka 10 anställda. Så att det är väl lite varians, men det är väl i grund och botten hålla på med.
29. **Nils:** Yes den här kanske är lite svårt då, då du har så varierande uppgifter men skulle du kunna berätta om eller kunna beskriva en vanlig arbetsdag för det.

30. **Johan:** Vanlig arbetsdag är, jag är inne på kontoret vid 08.30. Förbereder lite inför dagen och ofta så brukar jag skriva min agenda eftermiddagen innan så att jag har full koll på vad ska göra på dagen på morgonen. Klockan 09.00 kör jag uppstart med mötes bokare, går genom resultat, vad vi måste slipa på, siffror och liknande, vad har vi gjort bra? Vad är dåligt? Vad måste vi utveckla och förbättra så det är en konstant, ett konstant arbete med utvecklingen liksom. Ingen är, ingen är vad ska man säga en fulländad av säljare någonsin, liksom så att man kan alltid ändra på någonting. Sen under dagens gång är det mycket att, jag pratar med kunder, diskuterar hur vi ska göra för att flytta företaget framåt. Jag brukar lösa allmänna problem liksom, som uppstår i ett, i ett företag för att det även fast det är ett litet företag så uppstår det många problem liksom. Det är inte, det är inte felfritt eller problemfritt överhuvudtaget. Så att det är hela tiden någonting att stå i, om det kunder som har problem, om det är problem med våra egna saker. Om det är till exempel ett dialsystem som inte funkar, inlogg som inte funkar, och så vidare och så vidare.
31. **Nils:** Det är lite av en ledarroll då?
32. **Johan:** Absolut.
33. **Nils:** Hjälpa till där det behövs?
34. **Johan:** Ja, man måste ha koll på många olika system liksom, det är mycket som ska klaffa. Även mycket planering för till exempel, installationer som våra tekniker ska ut på, service och andra kundbesök så det är väl lite allt i alla egentligen.
35. **Nils:** Mhm, mhm.
36. **Simon:** Såja, då går vi in på frågor gällande email.
37. **Simon:** Börjar med en simpel fråga, använder du email för att kommunicera med kollegor?
38. **Johan:** Ja delvis.
39. **Simon:** Delvis, använder du email dagligen, är det varje dag?
40. **Johan:** Ja.
41. **Simon:** Kan du då berätta lite hur dina email vanor ser ut. Är du till exempel alltid uppkopplad och tillgänglig för svar, eller är det typ du kollar morgon, eftermiddag, kväll? Bara morgon? Bara kväll? Bara eftermiddag? Förstår du?
42. **Johan:** Jag är alltid uppkopplad med mejl. Om det så är klockan 7 på morgonen eller klockan 10 på kvällen. Det är väl en del av det ansvar som man bär när man sitter på den positionen som gör liksom, man måste alltid vara beredd på att steppa in och svara folk som är i behov av svar helt enkelt.
43. **Simon:** Jättebra. om du fick säga en grej, vad ska du säga det bästa med email är?
44. **Johan:** Formaliteten och tydligheten. Skulle nog säga är dom två bästa sakerna med email man brukar hålla det väldigt kort och koncist liksom.
45. **Simon:** Jättebra. Perfekt och motsatsen till det då. Skulle du säga att det finns några nackdelar med att använda email för att kommunicera inom din organisation?
46. **Johan:** Ja, alltså som jag själv sa, så är jag själv är rätt så uppkopplad när det kommer till email. Men andra kollegor kanske inte använder det lika mycket så att om man behöver ha någonting fort, alltså svar på någonting fort, så är inte email alltid den bästa vägen att gå. Ja, så just när det kommer till effektivitet, eller, att man måste lösa någonting väldigt, inom en väldigt kort period så är inte email alltid den bästa vägen att gå för det kan ta rätt lång tid att få svar. Det gäller både både intern och extern kommunikation egentligen.
47. **Simon:** Yes, ja, det är jättebra. Och då spinner vi av lite där på det, skulle du säga då att email uppfyller unik funktionalitet som man kanske inte kan hitta i andra digitala kommunikationsmedel som till exempel zoom eller teams eller Facebook messenger.

48. **Johan:** Ja, det tycker jag. Jag tycker det är mycket lättare att specificera, till exempel med alltså ämne, bilagor. Vad är det vi ska diskutera i denna konversation? Det är väldigt lätt att få en tydlighet då du kan ha flera olika konversationer. Det blev väldigt jobbigt om man ska använda andra kommunikationsverktyg som till exempel som du nämner zoom och google Meet messenger och liknande. Då är det lätt att man spinner av på någonting helt annat. Och man pallar inte ha 4 olika konversationer på de plattformarna medan på email så det väldigt lätt att kategorisera och ha struktur och följa strukturen.
49. **Simon:** Jättebra, ehh, och då, skulle du då säga att om du bara fick använda email, hade du då kunnat utföra dina arbetsuppgifter om du bara skulle kunna kommunicera genom email online?
50. **Johan:** Nej.
51. **Simon:** Okej, kan du förklara lite varför inte?
52. **Johan:** Alltså, i och med att jag jobbar med försäljning så är det ju ett konstant flöde av ordrar och resultat som måste trackas att göra detta på email hade varit extremt tidskrävande och extremt jobbigt. Så när du har ett nytt flöde där någonting uppdateras var 10:e, 15:e minut så är inte email rätt väg att gå. Email är bättre att använda om man ska använda till formella konversationer som handlar mer allvarliga saker liksom. När man bara ska föra resultat, så det är bättre att ha en WhatsApp grupp för att det är lättare att hålla koll på allting och man bör inte vara så formell där heller.
53. **Simon:** Jättebra, då spinner vidare lite på det där och då tänker jag fråga dig, använder ni den annat program inom organisationen för att kommunicera utöver WhatsApp?
54. **Johan:** WhatsApp.
55. **Simon:** Okej, är det bara det?
56. **Johan:** Ja ja.
57. **Johan:** Ja sen är det såklart sms också men jag räknar inte riktigt det.
58. **Simon:**
59. Okej, men det kommer vi in här på vår nästa fråga lite. Detta program WhatsApp, är det något som är implementerat inom organisationen eller är det något du själv har tagit initiativet att använda det för du känner den uppfyller en funktion du behöver?
60. **Johan:** Nja alltså, jag tror nog det går tillbaka rätt så långt tiden, alltså vi, vårt bolag är rätt nystartat. Vi har väl så att säga kopierat lite från vårt tidigare bolag där vi använde WhatsApp för att det väldigt lätt för att alla kan använda det räcker att man har en smartphone. Och man kan liksom tysta konversation väldigt enkelt om man inte vill ha notiser hela tiden så att det är väldigt simpelt för anställda, till exempel att bara vara inne på dem under arbetstid och sen så skiter där man inte jobbar. Och det är inte en väl rätt så bra samlingsplats. Alltså, det är lätt att ladda ner det på datorn, alla kan använda det på desktop, vilket gör det mycket lättare att använda också kontra bara ha det på mobilen liksom.
61. **Simon:** Okej, skulle du säga, mer än det du nämnde nu, är det något du vill tillägga om funktionaliteten på WhatsApp som gör att det uppfyller något som email inte gör?
62. **Johan:** Ja, det är väl hastigheten isåfall.
63. **Simon:** Hastighet?
64. **Johan:** Alltså, om jag vill nå en människa väldigt fort så är det bättre att skicka på WhatsApp än det är att skicka ett email: För när man tänker att man ska skicka ett email så tänker man, okej, jag kan vänta några timmar innan jag svarar på detta. Om jag skriver något på WhatsApp då ser man, detta måste lösas nu! Då är det lättare att gå den vägen liksom.

65. **Simon:** Jättebra, då ska vi se, vi kan hoppa över den frågan för du redan svarat på den innan, så vi går vidare. Existerar det några riktlinjer inom er organisation om vilka program man ska använda sig av när man kommunicerar online?
66. **Johan:** Nej alltså, det kan jag inte säga att det finns några riktlinjer direkt, men eftersom vi som organisation använder dessa här (program) är det inte så att man bara kan använda någonting annat, alltså man har inget val ju. men alltså riktlinjer, det är inte så att vi har satt upp några regler eller bestämmelser. Okej, dessa här program ska användas. Det är något som vi rullar med bara så att.
67. **Simon:** Alright, ja följdfrågan på det. Du speciellt som sitter i en chefsroll, tycker du att ni kanske borde implementera någonting så att där finns en central? Så om ni till exempel kommer en ny anställd eller något liknande att de vet direkt vad de ska ha för att kunna utföra sitt arbete?
68. **Johan:** Det är alltså något som går in på utbildning, så javisst lite riktlinjer kanske vi har. Till exempel, om jag ska lära upp en nyanställd så är ju WhatsApp någonting som jag går igenom med dem och de flesta av våra anställda som jobbar inom försäljningsbranschen eller försäljningsavdelningen. De jobbar inte med email alls, utan det är vi som sitter på admin som använder email. De som sitter på försäljnings biten. De behöver ingen email egentligen. De har sin email för att kunna skicka offerter för att de ska kunna logga in med sitt konto liksom de använder inte aktivt en email portal utan det finns andra program som man styr det genom.
69. **Simon:** Ja, det är jättebra. När du har jobbat på företaget har du varit del av en implementeringsprocess av någon av de här programmen?
70. **Johan:** Ja, delvis inte WhatsApp specifikt men något annat program som heter Simdesign, men det är inte så mycket kommunikation, det är mer offerter och liknande.
71. **Simon:** Okej, då tar det som ett nej, för vi bryr oss bara om kommunikationen.
72. **Johan:** Ja om kommunikation, då är det inget.
73. **Simon:** Jättebra och sen när du började på bolaget, nu vet jag att du har varit med från starten. Genomgick du någon utbildning eller något sådant om användandet?
74. **Johan:** Nä. Jag har använt samma program och ja, alltså det är Outlook. Det är WhatsApp liksom och det har man ju kunskap i sedan tidigare, så det är inget som krävs liksom.
75. **Simon:** Nu i efterhand. Känner du att du kanske hade velat ha det?
76. **Johan:** Nä. Jag tycker jag tillräckligt bra koll på datorer och liknande för att lösa de på egen hand liksom.
77. **Simon:** Jättebra och slutligen, har du några övriga kommentarer angående email kommunikationen i er organisation som du tror att vi skulle vara intresserad av. Det kan till exempel vara, säkerhet är det vissa saker man kanske inte borde skicka?
78. **Johan:** Ja alltså, det är ju väldigt. Jag tror GDPR reglerar ju vissa saker. Är det juridiskt så har du inte juridiskt rätt att skicka över email utan det måste posta det istället till exempel om det rör känsliga personuppgifter eller liknande, så får ni inte lov att skicka det över mail.
79. **Simon:** Då använder ni post isåfall?
80. **Johan:** Ja, men eftersom vi bara sitter på ett huvudkontor så blir inte det ett problem eftersom man bara kan kila över till kontoret och förklara läget.
81. **Simon:** Alright, jättebra. Det var allt då, tack så mycket Johan.
82. **Johan:** Tack själva.

Appendix 3

Organisation: Sparbanken Syd

Intervjuperson: Amanda Pihl

Yrkesroll: Privatrådgivare

Tid och Plats: 18.30-19.00, 29 april 2021, möte över Zoom.

1. **Nils:** Ja, detta kanske du vet redan, men den här intervjun kommer ju publiceras och vara tillgänglig för allmänheten.
2. **Amanda:** Ja.
3. **Nils:** Så till en början tänkte vi fråga om vi har din tillåtelse att spela in den här intervjun och transkribera den efteråt.
4. **Amanda:** Absolut.
5. **Nils:** Perfekt.
6. **Nils:** Vill du förbli anonym eller har vi din tillåtelse att använda ditt namn, titel och namnet på organisationen du arbetar på?
7. **Amanda:** Ni får använda namn och allting.
8. **Nils:** Perfekt.
9. **Nils:** Du har också rätt att avbryta intervjun om du känner för detta och vi kommer också erbjuda dig chansen att ta del av transkriberingen när den är färdig för att stryka över och ta bort innehåll som du inte är nöjd med.
10. **Nils:** Så vi är 2 studenter på lund, vi ska studera hur email används i den interna kommunikationen på organisationer och det är därför vi pratar med dig idag och vi ska ju då fråga dig lite frågor om hur du använder och hur din organisation använder email. Då kan vi köra igång.
11. **Nils:** Vi kan börja med namn.
12. **Amanda:** Amanda Pihl.
13. **Nils:**
14. Och, kön?
15. **Amanda:** Kvinna.
16. **Nils:** Kan du berätta om organisationen du är en del av? Till exempel vad är det för industri, storlek på företaget och är det privat eller offentligt?
17. **Amanda:** Jag jobbar på Sparbanken syd och har mitt kontor i Ystad. Vi är en fristående sparbank så vi har inga aktieägare.
18. **Nils:** Okej, så, vad är din roll på det här företaget då?
19. **Amanda:** Jag jobbar som privatrådgivare.
20. **Nils:** Och då gör man vad?
21. **Amanda:** Ja, rådgivning till kunder angående lån och försäkringar och sånt.
22. **Nils:** Okej, skulle du kunna berätta hur en vanlig arbetsdag är för dig?
23. **Amanda:** Då oftast på morgonen så är det rätt så mycket administrativt asså det är mycket runt kundmöte där vi ska göra dokumentation och ja, massa sånt runt omkring regelverk. Sen har man ofta ha 2 till 3 kundmöten per dag antingen fysiska eller nätmöten, alltså digitalt.
24. **Amanda:** Och sen brukar det också vara en del efterarbete, arbete som behövs göras efter dessa kundmöte då. Och sen kommer det också in ärende under dagen både via internetbanken och telefonerna.
25. **Simon:** Yes, perfekt.
26. **Simon:** Jättebra. Då kommer vi in på lite frågor om email och hur du använder det.
27. **Simon:** Använder du email på arbetsplatsen?
28. **Amanda:** Ja.

29. **Simon:** Skulle du säga att använder det dagligen?
30. **Amanda:** Ja, absolut.
31. **Simon:** Perfekt kan du berätta lite om dina email vanor på jobb, är du liksom alltid uppkopplad så du kan svara direkt eller kollar du några gånger om dagen eller till exempel en gång om dagen?
32. **Amanda:** Nej, men jag skulle ändå säga att jag är uppkopplad. Det är det första man gör när man kommer på morgonen och startar upp och kollar och sen har man ju också den fliken uppe på datorn hela tiden så man får ju en notis i sidan så fort det kommer någonting och så. Det är klart att man sitter och kundmöte så kan man inte svara direkt, men annars försöker vi ju svara omgående eller läsa också. Det kan vara vilken information som skickas ut också för mig.
33. **Simon:** Jättebra, tack, vad skulle du säga om du fick nämna en grej som är det bästa med email?
34. **Amanda:** Men det är väl att det är ganska så smidigt och snabbt, man kan få snabba svar.
35. **Simon:** OK.
36. **Simon:** Tycker du det finns några nackdelar när du jobbar med det, är det någonting du känner som inte riktigt är helt perfekt med email?
37. **Amanda:** Ibland kan det vara svårt om man ska kanske förklara en komplicerad grej, alltså till en kollega kanske, eller då kan det ibland vara lättare att ringa.
38. **Simon:** OK.
39. **Amanda:** Vi har också sekretess gällande kunduppgifter och sånt. Jag får inte skriva vad som helst i email heller.
40. **Simon:** Okej, jättebra, skulle du säga då att email uppfyller en unik funktionalitet som du kanske inte hade kunnat hitta i andra kommunikationskanaler som till exempel Zoom eller Microsoft Teams eller något liknande?
41. **Amanda:** Ja, men det tycker jag.
42. **Simon:** Hade du kunnat nämna vad du känner är lite bättre med email jämfört med till exempel Zoom eller Teams.
43. **Amanda:** Ja, men det är liksom vi får mycket information från ledningen och då skickar du ut mejlslingor som når ut till en viss grupp, kontor eller hela organisationen. Det är bra och sen kan man ju också ha enskilda konversationer. Det kanske inte man kan öppna på samma sätt, alltså att man ska behöva ringa ett videosamtal bara för att fråga en snabb fråga.
44. **Simon:** Okej, jättebra. Skulle du säga om du email hade det varit tillräckligt för dig när du kommunicerar på jobb? Om du bara fick använda email hade du kunnat säga att det var tillräckligt?
45. **Amanda:** Nej, inte för vår del.
46. **Simon:** Det har att göra med kundmöten och såna grejor kan jag tänka mig.
47. **Amanda:** Ja, det är mycket med att det måste vara säker kommunikation. Kunder måste vara inloggade via internetbanken. Där har vi en meddelandefunktion som en annan brevlåda så vi kan gå in i och svara dem också.
48. **Simon:** Jättebra för kom vi över lite på det som vi ska gå vidare till nu och då är det ... Använder du något annat program för att kommunicera digitalt inom organisationen?
49. **Amanda:** Ja, men det är då den digitala brevlådan kan man säga där kunderna loggar in med sitt bankid.
50. **Simon:** Okej, yes.
51. **Amanda:** Vi som jobbar på organisationen har också något annat. Det heter Memo och är vårt interna system så där är sekretess på det vi skriver alltså det är en annan betydligt säkrare väg att kommunicera på.

52. **Simon:** Okej.
53. **Amanda:** Så där skickas ärenden alltså specifikt med kunduppgifter och sånt.
54. **Simon:** Jättebra. Det här programmet ni använder är, är det någonting du valt att använda själv? Eller det är liksom standard för hela organisationen.
55. **Amanda:** Nä, alla måste använda i organisationen. Ärende läggs där sen kan man bli tilldelad något ärende eller så plockar man upp det själv.
56. **Simon:** Hur kommer det sig då att du fortfarande använder email när ni kan använda meddelandefunktionen i Memo?
57. **Amanda:** Där finns inte samma funktion att kunna skicka som en grupp till exempel alltså om jag vill skicka till alla som sitter som privatrådgivare till exempel. Sen kanske allmän information och sånt skickar vi inte där heller, för då blir det alldeles för fullt. Email används mest för att skicka ut något allmänt eller om det måste gå snabbt.
58. **Simon:** Jättebra, men då går vi där lite här när det kommer till riktlinjer. Du har redan benämnt det lite. Vad har ni för riktlinjer? När skulle du säga att du får kommunicera med email eller ditt andra program? Är det då med de här känsliga uppgifterna som kommer in?
59. **Amanda:** Ja precis när det är kunduppgifter och personuppgifter och alltså den information kring deras finansiella ekonomi och sånt. Det är klart att någon skriver generellt en fråga via email om bolån, till exempel om belåningsgrad eller någonting som jag då kan jag ju svara på det rent generellt på den frågan. Men jag får inte gå in på. Ja, men du har si och så här mycket lån till exempel.
60. **Simon:** Skulle du säga att du och dina kollegor följer dessa riktlinjer till er bästa förmåga.
61. **Amanda:** Ja.
62. **Simon:** Har det här programmet implementerats under tiden du arbetade där eller fanns det redan innan?
63. **Amanda:** Det fanns redan när jag började.
64. **Simon:** När du började på din organisation. Kände du att du fick tillräckligt bra genomgångar eller utbildning i det kommunikationskanaler ni använder?
65. **Amanda:** Ja, men det tycker jag. Man fick läsa både rutinbeskrivningar och sen har man haft kollegor som har inspirerat. Sen får man läsa lite på vårt intranät också bland så kanske den hanteringen ändras på något vis, att det går en annan väg eller så där och då läggs det ut som en nyhet på vårt folk intranät som alla kan ta del av.
66. **Simon:** Okej.
67. **Simon:** Och slutligen har du några övriga kommentarer angående användandet av email som du tror skulle vara intressant för oss hur du använder det till exempel eller någonting du vet inom organisationen?
68. **Amanda:** Nej, jag tror inte det.

Appendix 4

Organisation: Avalon Innovation

Intervjuperson: Martin Malmgren

Yrkesroll: Konsult

Tid och Plats: 18.30-19.00, 3 Maj 2021, möte över Zoom.

1. **Nils:** Först måste vi godkänna lite etiska och moraliska aspekter av intervjun.
2. **Martin:** Ja.
3. **Nils:** Denna intervju kommer publiceras och vara tillgänglig för allmänheten, har vi din tillåtelse att spela in och transkribera denna?
4. **Martin:** Ja
5. **Nils:** Jättebra, om du vill förbli anonym, eller att vi inte ska använda ditt namn, titel, eller namnet på din organisation du jobbar på så är det bara att säga till så, men har vi ditt godkännande att använda dom?
6. **Martin:** Ni har mitt godkännande.
7. **Nils:** Jättebra, och du har, under hela intervjun rätten att bara avbryta när du vill på grund av vilka anledningar du vill, vi kommer även erbjuda dig chansen att ta del av transkriberingen efteråt så om du vill editera någonting eller ångrar dig och inte vill ha med någonting så är det bara att säga till så ändrar vi det.
8. **Martin:** Ja!
9. **Nils:** Yes, Okej. Jag heter Nils Östlund, och det är Simon Wihlborg. Vi är två studenter på Lunds universitet. Vi gör vårt examensarbete som handlar om hur digital kommunikation används inom organisationer, och då är det för det mesta intern kommunikation vi bryr oss om. Men om du känner att någonting är relevant utanför så säg gärna det också. Så kanske det är någonting vi finner användbart senare.
10. **Martin:** Ja!
11. **Nils:** Jättebra, då går vi in på några basic frågor om dig, Vad är ditt namn?
12. **Martin:** Mitt namn är Martin Malmgren.
13. **Nils:** Kön?
14. **Martin:** Man.
15. **Nils:** Jättebra, Martin hade du kunnat berätta lite om organisationen du är anställd på? T.ex. vilken industri, storlek, är det privat/offentligt, och sånt där.
16. **Martin:** Ja, jag är anställd på, eller jag jobbar på en organisation som heter Avalon Innovation, vilket är ett konsultföretag inom både mekaniklösningar och framförallt då, där jag jobbar, mjukvarulösningar, vi är ungefär 190 stycken anställda. Varav ungefär 170 är konsulter, vi finns, jag sitter i Malmö, vi finns hela vägen från Köpenhamn till upp till Oslo och till och med upp till Umeå. Och ja, det är väl ungefär om Avalon, lite mjukvaruutveckling, lite mekaniklösning liksom, kan ta lite såhär hela projekt, både liksom rita ihop en maskin och programmera den liksom.
17. **Nils:** Jättebra, hade du kunnat berätta om, nu gick du in på det litegrann, men din roll på bolaget? Vad har du för arbetsuppgifter, ansvar, vad heter din position?
18. **Martin:** Mhm, mina arbetsuppgifter, jag är ju konsult, det innebär att jag blir uthyrd till kunder som passar efter min kompetens, Så min position kan vara lite olika, som till exempel på mitt nuvarande uppdrag så är jag ju mjukvaruchef. Och annars, min roll är ju konsult i sig och då blir mitt ansvar egentligen inte någonting av mig själv och mitt uppdrag inom Avalon, Sen har jag dock ju till exempel andra ansvar inom mitt uppdrag, så att säga. Här till exempel har hand om om både inkommande studenter som ska praktisera eller så är jag också team leader för tillfället bara för en

- tjej som håller på med mycket med machine learning och dylikt. Så och min ja, men min titel är ju mjukvarukonsult. Och det, ja, det är väl min titel så att säga.
19. **Nils:** Jättebra, hade du kunnat beskriva lite generellt hur din dag ser ut. Jag vet, det är lite annorlunda eftersom det är konsult, men om du kan?
 20. **Martin:** En, en vanlig dag ser ut för tillfället, ser det ut i alla fall så här att. Jag kommer till mitt uppdrag som är på plats och sen så börjar jag ju min dag med, där att ha ett morgonmöte klockan 9 varje morgon som är bara ett avstämningsmöte på en kvart. Sen så beroende på vilken dag det är så är där olika mycket möten under dagen, men mest vanligtvis så är det att sitta och arbeta med mjukvaruutveckling som sen då ibland blir lite diskussion om hur man ska göra saker och dylikt, men mestadels sitta och knacka kod efter vad man har planerat som dagen innan. Sen ibland så är det lite veckomöten på eftermiddagen och dylikt liksom. Kan vara någon sprint planering eller dylikt också, för planering inför mjukvaran som är lite då och då men inte så ofta.
 21. **Nils:** Okej
 22. **Martin:** Ja.
 23. **Nils:** Okej, det är jättebra. Nu kommer Simon ta över här och då kommer han gå in på lite mer frågor gällande email och hur ni använder digital kommunikation i, inom bolaget.
 24. **Simon:** Så det är kanske det är mer intressant där ute på uppdraget nu. Men om du har något att säga om Avalon också så så är det bara säga det. Som en första fråga är då. Använder du email för att kommunicera med dina kollegor?
 25. **Martin:** Ja. Ja, det gör jag. Ville du ha ett mer utvecklande svar, eller hur?
 26. **Simon:** Kommer lite följdfrågor, som du kan utveckla. Så använder du email dagligen?
 27. **Martin:** Ja.
 28. **Simon:** Hur ser dina email vanor ut? är du till exempel alltid uppkopplad och tillgänglig för svar eller tittas inboxen sporadiskt?
 29. **Martin:** Nej, ja nej, jag brukar mer gå in en gång på förmiddagen och en gång på eftermiddagen och sen så låter jag emailen vara. Bara så, så att säga.
 30. **Simon:** Ja, men vad skulle du säga är det bästa med att använda email?
 31. **Martin:** Det bästa med att använda email tycker jag är att skriva större problem så att ifall jag ska skriva ett stort problem så skriver jag alltid ett email till min kollega att det här är ett stort problem jag stött på och det här och det här händer mer utförligt. Medans kanske ifall det är en mindre sak så tar jag det inte på ett email.
 32. **Simon:** Vad är det som gör med email som gör det möjligt att ta upp de här stora problemen? Då är det lite formellt, kanske eller?
 33. **Martin:** Det är väl både att det är mycket enklare att i liksom, i vårt, så som vi sagt där vi har jobbat så tar man de stora grejerna där (email) och sen så finns det en annan chatt för att ta små grejer, så det är enklare att hitta de här stora grejerna. De stora uppstrukturerade diskussionerna på ett och samma ställe, istället för att behöva leta i en chatt hur långt som helst efter någonting liksom. Så kan man ha lite fler ämnesflikar och dylikt också.
 34. **Simon:** Tycker det finns några nackdelar med att använda email för att kommunicera?
 35. **Martin:** Nja, den enda nackdelen är ju, att jag tycker inte det är så effektivt att ha ifall man ska få snabba svar utan mer effektivt för få liksom, få utförliga svar, eller vad man ska säga, som man kan ta tid på sig att svara i och med man inte har samma sak (funktion) som att man ser när någon öppnar mailet, som man ser när någon har kollat på ett meddelande eller dylikt.
 36. **Simon:** Att pressen (att svara lika snabbt) kanske inte existerar?

37. **Martin:** Precis.
38. **Simon:** Yes, tycker du email uppfyller en unik funktionalitet som kanske inte finns att finna i andra digitala kommunikationssystem?
39. **Martin:** Både ja och nä tror jag. Det är ju enkelt att utveckla ett system som gör samma sak, men sen samtidigt så har ju det fått sin prägel genom åren vad det faktiskt är liksom, att det är ett det är mer av ett brev än ett meddelande, ifall ni förstår vad jag menar. Man skickar ett brev på Posten som är mer någonting som är viktigt än ett meddelande som någon bara skickar till dig liksom. Så det tycker jag väl liksom
40. **Simon:** Mhm, nu kanske du gick in lite på det här. Men skulle du säga att Emil är tillräckligt för dina behov att kommunicera med dina kollegor online?
41. **Martin:** Nej, det tycker jag inte dock, för det är som jag sa, det är liksom viktiga saker, men jag vill iallafall dela på viktiga saker och inte lika viktiga saker, så att ifall jag vill ha ett utförligt svar så använder jag email och då vet dom jag mejlar att här ska han ha något ordentligt medans ett chattmeddelanden kanske är mer bara ett snabbt svar som inte behöver vara lika utförligt och genomtänkt.
42. **Simon:** Så då använder du ett annat program för att kommunicera digitalt inom organisationen.
43. **Martin:** Ja, jag använder slack. Och det använder vi då för både att chatta med och kopplat till olika server saker som kan säga olika statusar på servrar eller annat som behövs beroende på vilken organisation det är.
44. **Simon:** Slack då används det genom hela organisationen. Det är inget du själv har valt att använda.
45. **Martin:** Nej, det är inom hela organisationen.
46. **Simon:** Vilken funktion tycker du då slack uppfyller, det gick du också in på lite, men kan förtydliga lite vad slack uppfyller för funktionalitet som inte email kan göra.
47. **Martin:** Ja, den kan till exempel uppfylla saker som, man kan ju också få email när servrar har uppdaterats eller ifall de ligger nere eller dylikt. Men jag tycker slack är mycket bättre på att, du inte rädd att att mail från en jättestor använder som typ Amazon att det slängs i skräpposten bara för att dom har skickat runt massa mejl och och blivit dömda till att ramlas i skräpposten. Utan du vet att du kan lägga det på en viss kanal som är superviktig som man kan sätta speciella notiser på olika saker liksom, du vet det kommer just där, du vet att något allvarligt är påväg att hända liksom. Så ja, jag tror det är svaret på frågan.
48. **Simon:** Men använder ni något speciellt inom Avalon också, eller?
49. **Martin:** Ja i Avalon så använder vi lite olika. Vi använder både det här G Suite (Google Workspace) som är då Googles lösning på företagande som är typ en chat inom gmail som används väl mer för, m som vi sa innan, direktchatt, slack används också av alla mjukvaruutvecklare som man mer diskuterar typ kodproblem och dylikt. Så det här är 2 olika till olika ändamål kan man väl säga att slack är lite mer åt mjukvaru-grabbarna och -tjejerna än resten av organisationen, som då använder G Suite.
50. **Simon:** Mhm, existerar det riktlinjer angående vilket program som ska använda sig när ni kommunicera online inom den organisation?
51. **Martin:** Ja, det finns det väl. Sen så är det väl så, det finns för någon, sen finns det inte för någon annan. som till exempel slack inom Avalon finns inte en restriktion som säger liksom alla mjukvaru-grabbar och -tjejer ska använda detta, utan det är väl mer att man ska använda det här Google Suite (Google Workspace).
52. **Simon:** Så Slack är något ni har själva kommit överens om att använda?
53. **Martin:** Ja vi, ja precis för att skicka koder mellan varandra och dylikt.

54. **Simon:** Ni såg att ett behov av att Slack fanns som inte kunde fyllas av email och G Suite?.
55. **Martin:** Precis, precis.
56. **Simon:** Yes. Det här Slack då, har det implementerats under tiden du har arbetat där eller fanns det innan?
57. **Martin:** Nej det har funnits innan, dock har slack implementerats på mitt nuvarande uppdrag när jag har varit där,
58. **Simon:** Ja, lite om den om den här implementationen, hur den gick?
59. **Martin:** Ja, det var ju inte, det var inte jätteavancerat eftersom vi var 4 personer just då, så det var bara att köra in användare, skicka ut inbjudan till slack kanalen, sen var det väl mer att förklara vad de här olika trådarna, vad som gäller på dem liksom, sen finns det ju redan en informativ text i början av dom när man joinar. Så mycker mer avancerat än så var det inte väl liksom.
60. **Simon:** Ja okej, det här G Suite fanns också när du kom till Avalon?
61. **Martin:** Precis precis.
62. **Simon:** När du börjar när ni när det kom ut det här uppdraget då jag skulle börja använda slack där, kände du att du fick tillräckligt bra genomgång eller utbildning?
63. **Martin:** Ja det tyckte jag väl, eftersom det var jag som fixa in det så att säga, det var ju jag som kunde mestadels alltihopa hur vi använder det, sen så liksom kom det efterhand med alla de här funktionerna med det. Med notiser eller saker som händer och dylikt. Typ koppla det till Amazon och dylikt, men det är liksom ingenting jag har väl informerat alla om liksom, utan det är det är mer bara för för vissa personer, och sen så visas vissa kanaler för vissa personer och vissa kanaler är för andra personer.
64. **Simon:** Men vänta, kan du förklara lite nu? Så det hade du hade slack på det nya uppdraget där du är i nu?
65. **Martin:** Ja.
66. **Simon:** Men också på Avalon?
67. **Martin:** Ja precis, jag implementerade ju slack på den här uppdraget som är en start-up förut som och sen på Avalon så fanns det sedan innan. Slack är ju väldigt vanligt att man använder inom iallafall mjukvaruutveckling för det är väldigt enkelt att använda, göra kodblock, eller få ihop det med till exempel andra tredjepartsprogram liksom. Så därav, så blev så blir det det. Det är enkelt interagera till annat system.
68. **Simon:** Men vad var det som fick dig att känna att dom behöver Slack på det här nya uppdraget?
69. **Martin:** Både att känna att man vill ju ha en gemenskap som att vi sitter nu på ett företagshotell där vi sitter 2 olika rum, så började som en så enkel sak som att kaka lunch tillsammans, alla vet om vi går sätter oss eller när vi ska kaka lunch och sen likadant typ såhär skicka enkel data sinsemellan och när vi ska ha såna här analysfiler. Eller bara liksom skicka så ja, kan du skicka den där databaser queryn till mig? Men det är klart, jag skickar det på Slack. Så kan man bara kopiera det direkt. Så är det inget sånt här krångligheter ifall man har en annan chatt så får man med någon etta, tvåa, trea, beroende på vilken rad det är eller dylikt. Utan man kan bara enkelt kopiera rakt in.
70. **Simon:** Och det uppstod inga problem med implementationen av Slack för den nya?
71. **Martin:** Nej, det är inte så, så direkt väl, men sen så finns det ju alltid folk av det äldre generationen som inte kan datorer lika enkelt som ungdomar. Så ibland så händer det ju fortfarande att det är någon som har bekymmer, senast idag typ så skicka vi såna här datafiler på en sån tråd som handlar om gratissaker som kan tas ner till receptionen. Så det är lite, nog lite är mer ett åldersproblem mer än implementationproblem .

72. **Simon:** Så det finns några som har problem, om jag skulle pratat med någon annan i organisationen så _kanske de skulle haft mer problem med det?
73. **Martin:** Precis, precis precis.
74. **Simon:** Yes. Men då var vi nästan klara då. Slutligen har några övriga kommentarer angående användandet email som du tror skulle vara intressant för vår studie men som kanske inte kom upp under intervjuens gång.
75. **Martin:** Jo, det är svårt. Men nej, men inte så direkt. Jag tycker jag har lagt fram min poäng med att det liksom det viktiga ska vara där iallafall, trycker jag i alla fall, men sen så är det så klart en personlig sak och sen så det är alltid enklare att strukturera upp och sätta ämnesrad och allt det här liksom som har mer kan orientera sig och söka i en email inbox istället för en chatt efter information. Det är väl det jag hade försökt kolla på om det är någonting gällande email
76. **Simon:** Ja, okej. Men då får vi tacka för oss.
77. **Nils:** Yes, tack så mycket Martin, nu kommer jag pausa här.
78. **Martin:** Ingen fara.

Appendix 5

Organisation: Trelleborgs kommun

Intervjuperson: Nok Sriworasa

Yrkesroll: Undersköterska

Tid och Plats: 18.30-19.00, 8 Maj 2021, möte över Zoom.

1. **Nils:** Hej välkommen, denna intervju kommer att publiceras och vara tillgänglig för allmänheten. Har vi din tillåtelse att spela in denna intervju och transkribera den efteråt för användning till vår studie.
2. **Nok:** Ja.
3. **Nils:** Vill du förbli anonym eller har vi tillåtelse att använda ditt namn, titel, och namn på din organisation du arbetar på?
4. **Nok:** Ni har min tillåtelse att använda det.
5. **Nils:** Perfekt.
6. **Nils:** Du har rätt att avbryta intervjun om du känner för det, under vilken tid som helst. Det är bara att säga till om du vill avbryta.
7. **Nok:** Ja.
8. **Nils:** Lite mer om oss, mitt namn är Nils och det är Simon, vi är 2 studenter på Lunds universitet. Som gör en studie om hur email fungerar, eller hur email används i den interna kommunikationen inom organisationer. Bara så du har koll på det. Okej, då börjar vi på lite enkla frågor, vad är ditt namn?
9. **Nok:** Nok.
10. **Nils:** Kön?
11. **Nok:** Kvinna.
12. **Nils:** Jättebra, hade kunnat berätta lite om organisationen du arbetar?
13. **Nok:** Jag arbetar som undersköterska i Trelleborgs kommun, för särskilt boende på ett nybildat vårdcenter.
14. **Nils:** Hur stor är organisationen ungefär? Hur många jobbar där?
15. **Nok:** Det är väl runt hundra personer kanske. Det är ju en väldigt stor organisation och det är flera våningar. Det är i ett höghus.
16. **Nils:** Och det är inom den offentliga sektorn?
17. **Nok:** Ja.
18. **Nils:** Jättebra, okej hade kunnat berätta lite om din roll inom organisationen? Till exempel arbetsuppgifter och ansvar. Vad din position heter och sånt.
19. **Nok:** Vi har ju ansvar för medicinerna och vi har ansvar för boendes välmående och deras dagliga behovs rutiner som de behöver hjälp med. Och det vi vårt ansvar att se till så att det blir utfört.
20. **Nils:** Okej, hade du kunnat beskriva vad en ungefär vanlig arbetsdag ser ut för dig?
21. **Nok:** Ja, vi kommer ju in till jobbet, då måste du starta upp datorn för att kolla din email och dokumentationer för vad som har hänt under tiden du har varit borta, sen så startar du till din larmtelefon och loggar in på din arbetstelefon där det står vilka uppgifter du ska utföra under dagen, och du följer den helt enkelt. Det är hela min arbetsdag.
22. **Nils:** Okej, det är jättebra! Så då kommer vi gå över till lite frågor om email vilket betyder att Simon kommer ta över härifrån.
23. **Simon:** Yes, så då är min första fråga. Använder email för att kommunicera med dina kollegor?

24. **Nok:** Ja.
25. **Simon:** Använder du det dagligen?
26. **Nok:** Ja.
27. **Simon:** Kan du berätta lite om hur dina email vanor ser ut. Är du alltid uppkopplad till exempel, eller kanske tittas inboxen en gång om dagen?
28. **Nok:** Vi brukar kolla på inboxen en gång om dagen innan vi börjar vårt arbetspass sen så sitter vi liksom inte riktigt vid datorn hela tiden eftersom det är flera personer som måste ha tillgång till datorn för andra uppgifter.
29. **Simon:** Perfekt, vad skulle du säga är det bästa med att använda email?
30. **Nok:** Nu när det är Corona så är email en jättebra kommunikationsväg inom arbetet. Speciellt då de (ledningen) avråder att vi inte ska träffa våra chefer och teamledare så ofta som möjligt, så det är ju den bästa kommunikationen mellan våra chefer, vår teamledare, de för ut informationen till alla arbetare, speciellt när det är så många och alla är inte där samtidigt så är det ju nog det bästa med email.
31. **Simon:** Tycker det finns några nackdelar med att använda email för att kommunicera?
32. **Nok:** Man måste ju alltid ha tillgång till internet och en dator, men utöver det så det funkade ju bra.
33. **Simon:** Yes, tycker att email uppfyller en unik funktionalitet som kanske inte går att finna i andra digitala kommunikationssystem?
34. **Nok:** Nej, det tycker jag inte.
35. **Simon:** Skulle du säga att i email är tillräckligt för ditt behov av att kommunicera online med dina kollegor?
36. **Nok:** Absolut, det tycker jag.
37. **Simon:** Skulle du kunna gå in lite mer om vad exakt du använder email till på jobbet?
38. **Nok:** Menar du vad för kommunikation vi använder den till?
39. **Simon:** Ja, ja precis!
40. **Nok:** Det kan vara för nya informationer angående Corona restriktioner, vad som händer i huset just då, vilka nya regler som gäller i huset, om vi har fått någon ny boende, eller någon ny personal, eller om någon är sjukskriven, eller någon är på semester, att det är en webbutbildning som vi måste utföra som har kommit till kommunen där alla vårdutbildade måste utföra den, det är lite allt möjligt.
41. **Simon:** Det kan liknas lite till en anslagstavla där man får information?
42. **Nok:** Ja exakt.
43. **Simon:** Ja okej, yes använder något annat program för att kommunicera digitalt inom organisationen?
44. **Nok:** Ja det har vi
45. **Simon:** Vad är det för program ni använder?
46. **Nok:** Ja, det kallas för Procapita. Det används ju av hela organisationen och man kan skicka meddelande till andra människor, men det är inte riktigt som en email för en email där behöver du folks emailadresser för att kunna maila dem. Men i det här programmet där kan du bara söka upp folks namn och efternamn och vilken sektor och så vidare för att kunna skicka iväg ett meddelande så den är ju lite bättre än email men samtidigt så har den ju sina nackdelar.
47. **Simon:** Yes, just vilka är dessa nackdelar?
48. **Nok:** Ja, att det är inte alltid det funkar och det är rätt många gånger den måste uppdateras och fixas och då är det att du är låst ute sen om du inte loggar in efter ett tag så blir du utlåst och då måste du ringa administratören om ett nytt lösenord. Så det är inte alltid bra med den.

49. **Simon:** Den är väldigt klumpig eller? Låter väldigt mycket så.
50. **Nok:** Den låter väldigt klumpig och det är väldigt gammaldags och det görs att många har svårt för att använda den.
51. **Simon:** Vad är det denna gör när den är så klumpig som inte email kan göra?
52. **Nok:** Det är om du vill nå en viss person om något, eller du vill få kontakt med någon lite högre upp, så kan du ju söka upp dom där och kontakta dom för det inte alltid att kontaktinformation finns efter en websökning. Så där är stället som du kontaktar dom så dom vet vem du är som person också, så dom inte tror du är någon okänd random person.
53. **Simon:** Är det här som en chattfunktion som du pratar med andra?
54. **Nok:** Ja exakt.
55. **Simon:** Ja okej, men hur kommer det sig att ni fortfarande använder email? Om ni har det här andra alternativet för kommunikation?
56. **Nok:** Email används lite mer för allmän information som alla anställda måste ta del av. Medans det här andra programmet det är här du dokumenterar händelser, vad som händer på dagen: du kan också göra avvikelser och rapporter om någonting skulle hända, så i det här programmet så har du kommunikation mellan sjuksköterska också och läkare. Och om du skickar iväg någon (patient) till sjukhuset så vill du kanske veta vad som händer, och där kan du då läsa det.
57. **Simon:** Så den dagliga kontakten sker genom detta intranät då? Medans email, som du nämnde, är mer allmän information?
58. **Nok:** Ja, exakt.
59. **Simon:** Ja okej. Existerar det riktlinjer angående det här programmet om hur ni ska använda det när ni kommunicerar?
60. **Nok:** Nä.
61. **Simon:** Den finns det inte, tycker du det bör finnas riktlinjer?
62. **Nok:** Absolut, eftersom det inte är alla som vet hur det funkar och den visar inte riktigt hur du ska komma till olika grejor och hitta information, så absolut så borde det finnas riktlinjer om hur det ska användas.
63. **Simon:** Du nämnde det här i början med att titta en gång på morgonen, är det bara något du gör, det är inget som har kommit uppifrån att det är såhär det ska gå till.
64. **Nok:** Mhm, nja det är inte alltid man kan kolla en gång imorgon på morgonen, men de vill helst att man kollar en gång på morgonen eftersom det är där du får reda på information vad som har hänt, men när du är borta. Men en person som jobbat kväll och sen jobbar morgonpass så behöver ju dom inte titta på morgonen eftersom det inte har hänt något speciellt under den korta perioden.
65. **Simon:** Så det är väldigt eget ansvar hur det används?
66. **Nok:** Exakt. -
67. **Simon:** Ja okej, och de här där intranätet. Jag antar det inte har implementerats under tiden då du arbetat där?
68. **Nok:** Nej det har det inte.
69. **Simon:** När du började på den här organisationen, kände du då att du fick en tillräckligt bra genomgång och utbildning om det här intranätet och hur det används inom organisationen?
70. **Nok:** Nä, inte riktigt.
71. **Simon:** Nä okej, vad tyckte du saknades?
72. **Nok:** Ja, en hel utbildning. Ingen får ju en riktig ordentlig förklaring, det är lite som att dom förväntar sig att du redan vet, men det är många nya som inte har en aning om själva programmet kan man väl säga.
73. **Simon:** Så känner du nu i efterhand att det skulle behövas en genomgång?

74. **Nok:** Absolut det gör jag. Det är lite på eget ansvar att lära sig hur det funkar vilket slutar rätt illa för vissa kan man väl säga, dom som inte är så bra på datorer.
75. **Simon:** Kan du berätta lite vad som händer då, när dom kommer och har lite problem?
76. **Nok:** Då blir det att, ja dom kan inte dokumentera om det har hänt något viktigt, dom kan inte göra en fallavikelse och då görs ju det inte och läggs inte upp. Det blir missad information på viktiga grejor, och i de flesta fallen då de inte vet då blir det att de i slutändan skiter i och dokumenterar och så pratar de verbalt istället med nästa person. Och i slutändan så blir det att informationen inte kommer fram till alla. Så det är rätt illa
77. **Simon:** Ja okej, då är det lite som att de hoppar över direktiven som har satts upp, och väljer att kommunicera “face to face” istället?
78. **Nok:** Ja exakt.
79. **Simon:** Okej, men då slutligen undrar vi om du har några övriga kommentarer angående användandet av email som du tror skulle vara intressant för vår studie, men kanske inte kommer upp under intervjuens gång.
80. **Nok:** Nä det tror jag inte.
81. **Simon:** Rent allmänt är jag lite nyfiken om det finns någon säkerhetstänk, jag tänker på det här intranätet då kanske framförallt, med hur ni använder patientdata?
82. **Nok:** Ja. Du kan absolut inte logga in på den om du inte är på jobbet, det är ett fast program som du inte kommer kunna logga in eller ladda ner offentligt på internet.
83. **Simon:** Det här är för att öka säkerheten då?
84. **Nok:** Absolut, det är för att information inte sprids och för själva sekretesslagen ska vara säkert.
85. **Simon:** Vad är det för inloggsprocess som används, kan man fråga det?
86. **Nok:** Alltså det är bara ett användarnamn och ett lösenord men det måste ges från själva administratör som sitter med det, och innan dom ger ut det så måste dom få en bekräftelse på vem du är och vad du jobbar med så det är rätt mycket process för att du ska få ditt lösenord och bara för att säkerställa att du inte är en falsk person, kan man väl säga. Men det är ju bara ett användarnamn och ett lösenord, det vanliga.
87. **Simon:** Men du måste vara på plats, vilket kanske gör det lite säkrare?
88. **Nok:** Ja du måste vara på plats, och för att ens komma in på programmet så måste du logga in på datorn med ditt eget inlogg.
89. **Simon:** Yes, kanon. Då tackar vi för oss.
90. **Nok:** Ja, tack.
91. **Nils:** Tack så mycket Nok, nu kommer jag stanna inspelningen!

Referenser

- Ansoff, I. (1988), *The New Corporate Strategy*, John Wiley & Sons, New York, NY
- Barton, E. (2015) *Love it or loathe it, email changed the world* [online]
<https://www.bbc.com/worklife/article/20150109-love-it-or-loathe-it-email-changed-the-world> Hämtad 2021-04-21
- Block, P. (1989), *Flawless consulting*, in McLennan, R. (1989), *Managing Organisational Change*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ
- Bloom, Z. (2017) *The History of Email* [online] Tillgänglig online:
<https://blog.cloudflare.com/the-history-of-email/> [Hämtad 2021-04-20]
- Cameron, A. F., & Webster, J. (2005), *Unintended consequences of emerging communication technologies: Instant Messaging in the workplace*. *Computers in Human Behavior*, 21(1), 85–103
- Chhabra, G. & Bajwa, D. (2015) *Review of E-mail System, Security Protocols and Email Forensics* *International Journal of Computer Science & Communication Networks (IJCSN)*, Vol.5, Issue 3, pp.201-21
- Clampitt, P. (2013) *Communicating for Managerial Effectiveness: Problems, Strategies, Solutions*, 5th edition. Sage, Thousand Oaks, CA.
- Dabbish, L. & Kraut, R. (2005) *Email Overload at Work: An Analysis of Factors Associated with Email Strain* *Proc. ACM Conf. Comput. Supported Cooperative Work*. ACM, New York, 431–440.
- Dabbish, L., Kraut, R., Fussell, S. & Kiesler, S. (2005). *Understanding email use: predicting action on a message*. In *Proceedings of CHI'05*.
- Denscombe, M. (2007). *The Good Research Guide: For Small-Scale Social Research Projects*, 3rd edition. Buckingham: Open University Press.
- Elliott, G. (2004) *Global Business Information Technology: An integrated Systems Approach* s.425 FT Prentice Hall.
- Gibbs, S. (2016) *How did email grow from messages between academics to a global epidemic?* [online] Tillgänglig online:
<https://www.theguardian.com/technology/2016/mar/07/email-ray-tomlinson-history>
[Hämtad 2020-04-20]
- Greeven, C., & Williams, S. (2016) *Enterprise collaboration systems: An analysis and classification of adoption challenges*, in *Procedia Computer Science*, vol. 100, pp. 179–187.

- Grossman, D. 2018 *On this day 25 years ago, the web became public domain* [online] Tillgänglig Online: <https://www.popularmechanics.com/culture/web/a20104417/www-public-domain/> [Hämtad 2021-04-20]
- Happel, H. and Treitz, M., 2008. *Proliferation in Enterprise Wikis*. [online] Dl.eusset.eu. Available at: <<https://dl.eusset.eu/handle/20.500.12015/2799>> [Accessed 17 May 2021].
- Hargie, O. (2016). *The Importance of Communication for Organisational Effectiveness*. In Lobo, F. (ed.) *psicologia do Trabalho e das Organizações*. Braga, Portugal: Axioma.pp. 15-32.
- Heinemann F, Katzung A, Schröder H. Recommendations for the Operations of Wikis as part of Knowledge Management Solutions using the Example of Airbus, *Information Management and Consulting*, 2010; 25(2): 65-72.
- Holtzblatt, Lester & Damianos, Laurie & Weiss, Daniel. (2010). Factors impeding Wiki use in the enterprise: A case study. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*.
- Hultman, K. (2003), *Resistance to Change, Managing*, Synthesis, inc.
- International Telecommunication Union, (2018), *ITU releases 2018 global and regional ICT estimates* [online] Tillgänglig online: <https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/2018-PR40.aspx> Hämtad 2021-05-05.
- Isaacs, E. A., Walendowski, A., Whittaker, S., Schiano, D. J., & Kamm, C. (2002), *The character, functions, and styles of instant messaging in the workplace*, New Orleans, LA AT&T Labs.
- Jacobsen, D. (2002). *Vad, hur, och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.
- Johnson, J. (2021a). *Global internet penetration rate as of January 2021, by region* Statista. [online] Statista. Tillgänglig online: <https://www.statista.com/statistics/269329/penetration-rate-of-the-internet-by-region/> [Hämtad 20 April 2021].
- Johnson, J. (2021b). *Daily number of e-mails worldwide 2025 | Statista*. [online] Statista. Tillgänglig online: <https://www.statista.com/statistics/456500/daily-number-of-e-mails-worldwide/> [Hämtad 19 April 2021].
- Johnson, J. (2021c). *Percentage of global population accessing the internet from 2005 to 2019, by market maturity| Statista*. [online] Statista. Tillgänglig online: <https://www.statista.com/statistics/209096/share-of-internet-users-in-the-total-world-population-since-2006/>[Hämtad 19 April 2021].
- Kim, S. (2011) *Tech Firm Implements Employee 'Zero Email' Policy* Tillgänglig online: <https://abcnews.go.com/blogs/business/2011/11/tech-company-implements-employee-zero-email-policy/> [Hämtad 21-05-05]
- Korda, H. and Itani, Z. (2013) *Harnessing social media for health promotion and behavior change*, *Health Promotion Practice*, 14, 15-23.

- Leigh, A. (1988), *Effective Change*, Institute of Personnel Management, London.
- Mackay, W. (1988). *Diversity in the use of electronic mail: A preliminary inquiry*. ACM Transactions on Office Information Systems 6,4, 380-397.
- Malatras, A., Coisel, I., & Sanchez, I. (2016) *Technical Recommendations for Improving Security of Email Communications* In Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics, pages 1381–1386. IEEE.
- Maurer, R. (1996), *Using resistance to build support for change*, Journal for Quality & Participation, June, pp. 56-63.
- Naragon, K. (2018). *We Still Love Email, But We're Spreading the Love with Other Channels*. [online] Adobe Blog. Tillgänglig online: <https://blog.adobe.com/en/publish/2018/08/21/love-email-but-spreading-the-love-other-channels.html> [Hämtad 19 April 2021].
- Nardi, B., Whittaker, S. & Bradner, E. (2000), *Interaction and Outeraction: Instant Messaging in Action*, Proc. ACM Conf. Computer Supported Cooperative Work, pp. 79-88.
- Nedbal, D., Auinger, A. and Hochmeier, A., 2013. Addressing Transparency, Communication and Participation in Enterprise 2.0 Projects. *Procedia Technology*, 9, pp.676-686.
- Paczkowski, F., & Kuruzovich, J. (2016) *Checking Email in the Bathroom: Monitoring Email Responsiveness Behavior in the Workplace* American Journal of Management, 16, 23–39.
- Partridge, C. (2008) *The Technical Development of Internet Email* IEEE Annals, vol. 30, no. 2, 2008, pp. 3–29.
- Riabov, V. (2005) *SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)* River College.
- Schubert, P., & Glitsch, J. (2016) *Use Cases and Collaboration Scenarios: How employees use socially enabled Enterprise Collaboration Systems (ECS)*, Int. J. Inf. Syst. Proj. Manag., vol. 4, no. 2, pp. 41–62.
- Slack. (2021). *The future is collaborative: How communication platforms are shaping the way we work*. [online] Tillgänglig online: <https://slack.com/intl/en-se/blog/transformation/future-collaborative-communication-platforms-shaping-way-we-work> [Hämtad 19 April 2021].
- Stocker, A., Richter, A., Hoefler, P. and Tochtermann, K., 2012. Exploring Appropriation of Enterprise Wikis:. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 21(2-3), pp.317-356.
- Strauser, K. (2005) *The history and future of SMTP*, SMTP's adaptations to a hostile internet. The Free Software Magazine, Issue 2, USA.
- Tomlinson, R. (2002) *The First Network Email* [online] Tillgänglig online: https://www.raytheon.com/sites/default/files/news/rtnwcm/groups/public/documents/content/rtn12_tomlinson_email.pdf [Hämtad 2020-04-19].

-
- Trimi, S. and Galanxhi, H., 2014. The impact of Enterprise 2.0 in organizations. *Service Business*, 8(3), pp.405-424.
- Vile, D., & Collins, J. (2004) *Email: Business or Pleasure? Mission criticality meets personal interest* The "Sharp End" Series.
- Waddell, D., & Sohal, A. S. (1998). *Resistance: A constructive tool for change management. Management Decision*, 36(8), 543–548.
- Williams, S. (2010) *Enterprise 2.0 and Collaborative Technologies*, Working Report of the Research Group Business Software, University of Koblenz-Landau, Koblenz.
- Yarrow, J. (2011) *107,000,000,000,000* [online] Tillgänglig online:
<https://www.businessinsider.com/internet-statistics-2011-1?r=US&IR=T> Hämtad 2021-04-21
- Zaltman, G., & Duncan, R. (1977), *Strategies for Planned Change*, Wiley, Toronto.