Information overload genom intranät?
En jämförande studie av den interna elektroniska kommunikationen på forskningsbibliotek

Jenny Klang

Magisteruppsats, 20 poäng, vt 2003
Institutionen för ABM, estetik och kulturstudier
Handledare: Peter Kåre

Uppsatser inom biblioteks- och informationsvetenskap, nr 151
Förord

Först och främst ett stort tack till de personer som tog sig tid och bidrog med sina åsikter i intervjuerna och enkäterna. Även varmt tack till Per Olsson och Barbro Krüger för ett givande samarbete samt till Peter Kåhre för framåtdrivande och konstruktiv handledning. Sist tack till Michael för tålmod och inspiration.

Jenny Klang
Uppsala, april 2003
Informativa intervjuer ................................................................. 49
Enkäter .......................................................................................... 52
Observation av intranätet ............................................................... 60
Sammanfattning Uppsala universitetsbibliotek/Linnégruppen ............ 64

Slutanalys ...................................................................................... 67
  Skapar intranätet information overload? ........................................ 67
  Användning och integrering av intranätet inom organisationerna .... 68
  Användning av e-posten i jämförelse med intranätet ...................... 70

Sammanfattning ............................................................................. 72

Käll- och litteraturförteckning ....................................................... 73
  Otryckt material ........................................................................ 73
  I uppsatsförfattarens ägo ............................................................ 73
  Tryckt material .......................................................................... 73

Bilaga 1 Intervjuformulär ............................................................. 77
  Organisationen .......................................................................... 77
  Intranätet ................................................................................. 77

Bilaga 2 Enkät ................................................................................. 78

Bilaga 3 Observation av intranätens ............................................. 81
  Observation av intranätet ........................................................ 81

Bilaga 4 Diagramförteckning ......................................................... 82
Inledning


I takt med att tekniken utvecklats har det också ställts allt högre krav på bibliotekens tillgång till och förmåga att förmedla information. Tillgången på information ökar ständig, mitt i händelsernas centrum står bibliotekarien som en garant för att bringa ordning i kaoset och presentera essensen av vad besökaren efterfrågar. Vad händer när bibliotekarien inte längre mäktar med informationsflödet? Debatten har till stor del fokuserat på bibliotekens arbete utåt och hur exempelvis nya företeelser

1 Erikson, Peter, 2002, Planerad kommunikation – strategiskt ledningsstöd i företag och organisation, s. 26 ff.
2 Jordan, Peter, 2002, Staff Management in Library and Information Work, s. 81 f.

Centrala begrepp
Ämnesområdet information management är en subkategori inom informationsvetenskapen.\(^3\) En definition av begreppet är att det innebär framtagning, kanalisering och analys av information ej tillgänglig för allmänheten inom organisationer.\(^4\) Med andra ord applicerbart på ett slutet system som ett intranät. De strategier som används för att hantera elektroniska kommunikationskanaler, information overload eller andra effekter av informationsteknik benämns i denna uppsats samlande under begreppet informationshantering. Intranät kan beskrivas som ett internt Internet avsett för utvalda användare inom en sluten verksamhet eller organisation. Det som skiljer ett intranät från Internet är de brandväggar som omger intranätet och därmed skyddar från oönskad insyn.\(^5\) Vad som i första hand förmedlas i ett intranät är information. Begreppet information är synonymt med ”meddelande av upplysningar, underrättelse”.\(^6\) Information är således ett slags budskap medan kommunikation är det flöde av information som utbyts mellan människor. Information kan även förknippas med kunskap då innehållet ger en grund för kunskapsbyggnande.\(^7\) Med intern kommunikation menas den förmedling av budskap, såväl muntliga som skriftliga, som sker mellan individer inom en sluten enhet. En organisation kan definieras som en strukturerad grupp av människor som arbetar gemensamt mot ett

---

\(^3\) Ingwersen, Peter, 1992, *Information Retrieval Interaction*, s. 36.
\(^7\) Hård af Segerstad, Peder, 2002, *Kommunikation och information – en bok om människans förmåga att tala, tänka och förstå*, s. 203.
tydligt mål. Begreppet information overload, eller i svensk översättning informationsöverflöd, kan enklast beskrivas som en slags informationsstress orsakat av stora och ohanterliga informationsmängder. Ett informationsbrus uppstår och skapar ”en negativ informationssituation”.

Uppsatsens disposition

_Inledning_
En allmän introduktion samt sammanställning av för uppsatsen centrala begrepp.

_Syfte och frågeställningar_
Här presenteras uppsatsens syfte, frågeställningar, hypoteser och avgränsningar.

_Forskningsöversikt_
I detta kapitel följer en redogörelse för tidigare forskning, såväl nationell som internationell, inom de ämnesområden som är relevanta för uppsatsen.

_Teoretiska utgångspunkter_
Sedan följer teorikapitlet med en djupare presentation av de teoribildningar som ligger till grund för undersökningsdelen samt analysen.

_Metod och källmaterial_
Här beskrivs de olika forskningsmetoderna som används i undersökningarna samt valen bakom de tillvägagångssätt som tillämpats.

_Resultat och analys_
I detta kapitel redovisas resultat från de olika undersökningarna. Dessutom sker en kontinuerlig analys. Kapitlet inkluderar även sammanfattande och jämförande analyser av varje studieobjekt.

_Slutanalys_
Därefter följer en slutanalys som sammanfattar resultaten och analysen från respektive bibliotek. En jämförelse mellan biblioteken kopplas till frågeställningar och hypoteser.

---

8 Strid, Jan, 1999, _Intern kommunikation inom organisationer, företag och myndigheter_, s. 12 ff.
Sammanfattning
Avslutningsvis sammanfattas uppsatsen som helhet från syfte till resultat och analys.

Käll- och litteratursförteckning
En sammanställning av den litteratur som legat till grund för uppsatsen och dess genomförande.

Bilagor
De dokument som använts vid undersökningarna bifogas som bilagor. Här återfinns även en förteckning över presenterade diagram.
Syfte och frågeställningar


Frågeställningar

- Finns det risk att intranätet skapar så kallad information overload, vilket i så fall gör informationsflödet svårt att överblicka och ökar risken för att viktig information förbises och oavsiktligt sållas bort?
- I vilken utsträckning används intranätet i respektive organisation? Hur integrerat är det i den totala verksamheten? Varför väljer en organisation intranät som kommunikationskanal framför andra lösningar?
- Vilka elektroniska kommunikationskanaler används för informationsförmedling förutom intranätet? Hur framträdande och välanvänt är intranätet jämfört med dessa övriga elektroniska kommunikationskanaler?

Hypoteser

- Intranätet och e-posten ökar det interna informationsflödet, därmed finns risk för att det blir omöjligt att överblicka för den enskilde individen, vilket skapar information overload.
• Ju starkare förankring och integrering intranätet har i verksamheten desto mindre risk för information overload.

Avgränsningar
Forskningsöversikt

I detta kapitel redogörs för den tidigare forskning, både svensk och internationell som är relevant för mitt studieområde. Inledningsvis presenteras forskningsområdet intern kommunikation, därefter följer en redogörelse av intranätets bakgrund och nutida ställning. Sedan beskrivs fenomenet information overload, vad det innebär och hur det uppkom.

Intern kommunikation

Otaliga studier har genomförts inom forskningsområdet kommunikation. Tidiga pionjärer inom området var Claude E Shannon, Warren Weaver, Kurt Lewin och Leon Festinger. Traditionellt har den största delen av den tidiga kommunikationsforskningen centrerats kring masskommunikation, medan kommunikation som förekommer i organisationer och företag i första hand har studerats av exempelvis sociologer. I moderna kommunikationsteorier betonas allt oftare det samhälleliga sammanhang som individen befinner sig i, socialt fysiskt eller kulturellt.


10 Fiske, John, 1997, Kommunikationsteorier – en introduktion, ny reviderad upplaga, s. 17.
12 Palm, Lars, Windahl, Sven, 1989, Kommunikation – teorin i praktiken. Hur modern kommunikationsteori kan användas av informatörer i det dagliga arbetet, s. 15.
13 Fiske, 1997, s. 12 f.
Kommunikationsmodell är sändare, budskap/meddelande, kanal/medium och mottagare. Sändare kan innebära allt från en individ till en större organisation. Begreppet budskap/meddelande har flera betydelser, exempelvis text, bilder, symboler eller ord. Meddelandet kan ändra betydelse beroende på de individuella tolkningar sändaren och mottagaren gör. Kanal/medium innefattar telefoner, e-post, tv, intranät mm. Mottagaren kan vara både den person meddelandet är ämnat för och den person som faktiskt tar emot det.\textsuperscript{14} En väsentlig aspekt av kommunikationsprocessen är att både sändare och mottagare behöver använda sig av liknande referensramar för att budskapet ska bli förståeligt.\textsuperscript{15}

Den interna kommunikationen är nödvändig för en organisations fortlevnad och fyller därmed en avgörande funktion. Enligt Jan Strid har den interna kommunikationen tre centrala funktioner; förmedling av information, att skapa ett deltagande för verksamhetens personal och vara en förutsättning för den externa kommunikationen.\textsuperscript{16} Även Peter Eriksson anser att syftet med den interna kommunikationen är att öka gemenskapen och underlätta samarbete. Dessutom bidrar den till att öka den personliga utvecklingen, minska personalomsättning och skapa ett bättre beslutsunderlag för att nämn en några ytterligare fördelar.\textsuperscript{17} För att uppnå bästa effekt kommunikationsmässigt behöver de interna kommunikationskanalerna vara väl integrerade med de externa.\textsuperscript{18} Dessutom är det av vikt att inte enbart förlita sig till en enda intern kommunikationskanal, utan utnyttja samtliga kanaler och låta dessa samverka.\textsuperscript{19}

Forskningen kring intern kommunikation på bibliotek är sällsynt förekommande, ett undantag är en rapport från slutet av 1980- talet som undersökte forskningsbibliotekens interna mötes- och informationsplatser ur ett internationellt perspektiv.\textsuperscript{20} Däremot har en del magisteruppsatser inom biblioteks- och informationsvetenskap behandlat kommunikation och bibliotek ur andra angespärrare, exempelvis samarbete mellan bibliotek och skola, bibliotekskommunikation genomspärra eller avtal mellan bibliotek och systemleverantörer för att nämn några.\textsuperscript{21}

\hspace{1cm}\textsuperscript{14}Palm, 1989, s. 9 ff.  
\textsuperscript{15}Goldkuhl mfl, 1982, \textit{Att specificera informationssystem – en användarorienterad och systematisk metodik}, s. 8.  
\textsuperscript{16}Strid, 1999, s. 10.  
\textsuperscript{17}Eriksson, Peter, 1998, \textit{Planerad kommunikation – om information som konkurrensmedel}, s. 44 ff.  
\textsuperscript{18}Kreps, Gary L, 1990, \textit{Organizational Communication}, s. 22.  
\textsuperscript{19}Trost, 1997, s. 92.  
\textsuperscript{20}Berry, Peter, 1989, passim.  
\textsuperscript{21}Sundstedt, Helena & Wärnlund, Maj-Len, 2000, \textit{Kommunikation och samarbete. En studie av bibliotekariers och lärare förhållningssätt gentemot varandra gällande samarbete}. Ottosson,
Intranät


Samtidigt ökar förväntningarna på personalen att i större utsträckning själva söka fram och tillgodogöra sig den interna informationen. En av effekterna intranätet har på den interna kommunikationen är att det bryter barriärer och är gränsöverskridande, vilket underlättar informationsutbytet mellan olika avdelningar eller mellan chefer och övrig personal. Några av fördelarna med intranät i organisationer är att det kan hjälpa personalen att strukturera och hitta den

Bark, 2002, s 10 ff.
Tittel, Ed, 1997, Intranät Bibeln, s. 93ff.
Tallving, Mats, 1998, Intranätutveckling – från idé till vardagsrutin, s. 15.
Statskontoret, 1996, Intranät – möjligheter och begränsningar, s. 11 f.
Bark, Mats m fl, 1997, Intranät i organisationens kommunikation, s. 109.
Bark, 1997, s. 123.

Utvecklingen av intranät har i Sverige kartlagts av bland annat Mats Heide utifrån ett lärande perspektiv. Intranät med koppling till kommunikation och organisationer behandlas i en publikation av Mats Bark med flera. Inom biblioteks- och informationsvetenskapsforskningen i Sverige lyser intranätet med sin frånvaro och förekommer endast i sammanhang som biblioteksservice och som utvärdering av Europaparlamentets intranät. För att få en helhetlig bild av intranätets status som forskningsämne krävs en inblick i medie- och kommunikationsvetenskap, där intranätet studerats flitigt ur olika aspekter de senaste åren. Intranätet har varit föremål för undersökningar i koppling med till exempel organisationsområdet och intern kommunikation. En kartläggande studie av vissa forskningsbiblioteks användning av intranätet är under planeringsstadiet och kommer att genomföras under 2003 av Uppsala universitetsbibliotek.

Information overload
Innebörden av vad vi idag kallar information overload förekom för första gången under början av 1900-talet. Fenomenet observerades av sociologen George Simmel och syftade då på en form av storstadstress hos individen som orsakades av en överstimulans av intryck. Karl Deutsch utvecklade tankegången och kallade samma företeelse för kommunikationsöverflöd. En annan benämning som har samma

---

30 Bark, 1997, s. 112.
32 Bark, 1997, passim.
36 Buse, 1997, passim.
innebörd som information overload är informationsstress.\textsuperscript{37} Det handlar således om
situationer där flödet av information blir övermäktigt för individen och därmed
försvårar eller omöjliggör tolkningsprocessen.

I forskningen kring ämnet i Sverige märks Jan Buses magisteruppsats som
fördjupar sig i begreppet information overload och sätter det i ett innehållsmässigt
sammenhang. En av de slutsatser han drar från litteraturstudien är att begreppet med
fördel kan delas upp i yttre och inre konsekvenser. Information overload
förekommer i den yttre formen i informationsrika miljöer, den inre formen av
information overload uppstår som en psykologisk reaktion hos människan då hon
kommer i kontakt med denna miljö.\textsuperscript{38} Ett annat perspektiv är det som fokuserar på
information overload antingen utifrån ett samhällsperspektiv eller utifrån den
professionella miljö där fenomenet uppstår. Upphovet till information overload
härleds i det sistnämnda fallet oftast till elektroniska källor.\textsuperscript{39} Biblioteken är ofta en
informationsintensiv elektronisk arbetsmiljö att vistas i. Samtidigt som både externa
och interna besökare behov ska tillgodoses, och antalet besök ofta ökar, så är den
alla märkande trenden att personalstyrkorna minskas. I denna redan stressade
situation ska kompetensen höjas och nya kunskaper införlas för att kunna erbjuda
bästa tänkbara service.\textsuperscript{40} Den interna kommunikationen domineras även den ofta av
elektroniska medier och ett intensivt informationsflöde. Stressen för att inte hinna
med alla krav ökar ytterligare och information overload är ett faktum.

Ett nytt begrepp, human informationsteknologi, får allt större betydelse inom
informationsvetenskap och information management. Konceptet innebär en tydligare
fokusering på hur tekniken kan förenkla människors vardag och arbetsplatser,
snarare än att ge upphov till problem och rädsla. Utgångspunkterna är bland annat att
tekniken i grunden inte är användarvänlig och finns till för att användas av människor
och därför måste vara lättillgänglig, pålitlig och anpassningsbar. Om dessa krav
uppfylls kan tekniken användas som exempelvis kommunikationskanal och bidra till
en förenkling och effektivisering av olika uppgifter. Denna utveckling anses av många
nödvändig för att lyckas bemästra effekter av informationsteknologin som information
overload.\textsuperscript{41}

\textsuperscript{37} Persson, Roland, S, “Pandora’s Box Revisited – On Information Technology, Technostress,
Virtual Addiction and the Effects of Information Overload” ur Chaib, Mohamed, 2001,
Perspectives on Human-computer Interactions, s. 19.
\textsuperscript{38} Buse, Jan, 1996, För mycket information? En analys av begreppet ”Information Overload”,
s. 61.
\textsuperscript{39} Buse, 1996, s. 63f.
\textsuperscript{40} Jordan, Peter, Lloyd, Caroline, 2002, Staff Management in Library and Information Work, 4th
edition, s. 275 ff.
\textsuperscript{41} Bentley, Trevor J, 1998, Managing Information - Avoiding Overload, s. 31 f.
Ytterligare ett förhållningssätt till information overload är att förekomsten av ett intranät ger effekter som i viss mån kan förebygga eller minimera de negativa konsekvenserna av stora mängder information. Ett exempel på detta är en hjälporganisation i Storbritannien vars anställdas uppgift är att bistå med stöd och råd via telefon till de behövande som ringer in. I en artikel beskrivs hur antalet personer som ringde ökade samtidigt som de som arbetade frivilligt minskade i antal. Detta ledde till ökad arbetsbelastning i form av exempelvis administrativa uppgifter. En tydlig information overload situation förhindrade de frivilliga att till fullo tillgodose behoven hos dem som ringde. Alltför mycket tid gick åt till manuell arkivering och att sedan hitta samma information vid senare tillfälle. För att underlätta arbetet för de frivilliga stödpersonerna infördes ett intranät där all information och data som var nödvändig vid genomförandet av ett telefonsamtal fanns samlad. Målet med införandet av intranätet var att effektivisera organisationens externa och interna kommunikation, minska onödigt pappersflöde samt underlätta regionala avstånd vid hanteringen av information.42

42 Ouvry, Jo, “The Samaritans Intranet Project”, Managing Information, Juni 2000, s. 50 ff.
Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel beskrivs de teorier som kommer att användas i analysen, de representeras från områdena intern kommunikation, intranät och information overload. Avslutningsvis ges en kort inblick i genusteori och dess koppling till informationsteknik då det perspektivet är nödvändigt i analysen för att belysa vissa resultat.

Teorier kring kommunikation

Schramms kommunikationsmodell

"No one individual is only a sender or only a receiver"\(^{43}\)

Som tidigare nämnts utgår den traditionella kommunikationsmodellen från komponenterna sändare, budskap, kanal och mottagare. Vanligen skiljs funktionerna sändare och mottagare åt, då de anses ha olika roller i kommunikationsprocessen. Den modell jag kommer att använda väljer istället att jämställa de båda funktionerna. I intranätet är relationen mellan avsändare och mottagare likvärdig eftersom en och samma person samtidigt spelar båda rollerna. Wilbur Schramm menade i sin kommunikationsmodell (se bild nedan) att tre funktioner måste uppfyllas av varje kommunikator. Första steget är att uppmärksamma och registrera signaler från omvärlden, därefter försöka översätta dem till meddelanden och tolka dessa. Slutligen krävs av kommunikatorn att kunna skapa och sända egna meddelanden. Responsen på ett meddelande kallas feedback och ger en uppfattning om hur andra personer tolkade det sända budskapet.\(^{44}\) Då information ska sändas till fler än en mottagare, i till exempel en organisation, så benämner Schramm det masskommunikation. I den situationen försvåras möjligheterna till feedback då ingen direkttotakt sker mellan sändare och mottagare.\(^{45}\)

\(^{43}\) Kreps, 1990, s. 26.
\(^{45}\) Schramm, 1961, s. 19.

Kommunikationens innehåll
Intern kommunikation kan förekomma i två former; formell och informell. Den formella kommunikationen ingår i den planerade strukturen i en organisation medan den informella är av mer spontan karaktär. Traditionellt består den interna kommunikationen i en organisation av uppgiftsbaserad information. Den förmedlar hur och varför saker och ting ska genomföras på ett visst sätt. Hur denna och annan information ska framföras är beroende av meddelandets innehåll. Utifrån budskapet

47 Dimbleby, Richard, 1998, Kommunikation är mer än ord, s. 42 f.
48 Schramm, 1961, s. 8.
49 Kreps, 1990, s. 201.
50 Kreps, 1990, s. 20.
kan informationen presenteras på en rad olika sätt. Peter Eriksson har delat in kommunikationen i sex olika kategorier uppdelade efter innehåll.

**Operativ kommunikation**

Med operativ kommunikation avses den information och kunskap varje person behöver för att kunna sköta sitt dagliga arbete.

**Nyhetskommunikation**

Här inryms den information som presenterar nyheter i organisationen, det kan röra både interna och externa frågor. Vanligen förs denna information ut via flera kommunikationskanaler och uppdateras löpande.

**Styrkommunikation**

Exempel på styrkommunikation är de dokument som hanterar verksamhetsplanering, mål och visioner. Här återfinns även information om budget, kvalitetsutvärdering och policies som är unika för organisationen.

**Förändringskommunikation**

Då en förändring sker i en organisation är det viktigt att informationen skiljer sig från det dagliga flödet av information och nyheter för att på så sätt tillgängliggöra och förtydliga uppgifterna till personalen. I samband med förändringar kompletteras de grundläggande kommunikationskanalerna ofta med tillfälliga kanaler som tar sig uttryck i form av projekt eller liknande och involverar en begränsad målgrupp.

**Kulturkommunikation**

Innehållet i kulturkommunikationen handlar om organisationens värderingar, etik och människosyn. Denna information är inte alltid synlig och uttalad utan förekommer inrymd i existerande kommunikation. Områden där kulturkommunikationen verkar kan vara inom jämställdhetsarbete eller hur ledarskapsfrågor sköts.

**Informell kommunikation**

Den sista innehållskategorin är den som är svårast att konkretisera och mäta, samtidigt anses denna form av kommunikation vara den viktigaste inom en organisation. I den informella kommunikationen möts medarbetarna i till exempel fikarummet där samtalen inte planeras eller styrs i samma utsträckning som under ett möte. Särskilt utnyttjad är den informella kommunikationskanalen vid tider för förändringar då behovet att ventilera åsikter och eventuellt uttrycka missnöje är extra
stort. Vidare menar Eriksson att den mest effektiva kommunikationen inom en organisation uppnås genom att parallellt använda sig av flera olika kommunikationskanaler. ”En kombination av muntliga, skriftliga, elektroniska och interaktiva kanaler som kompletterar varandra leder till störst effekt både när det gäller ledningens ambitioner att höja medarbetarnas kunskap och medarbetarnas möjligheter att ge sin syn på verksamheten.”

Charlotte Simonsson har delvis samma uppfattning och hävdar att ”det gäller att utnyttja och kombinera olika kommunikationsformer så att det blir en sammanhängande process och inte enstaka punktinsatser”. Framförallt framhåller hon den muntliga kommunikationskanalen som unik i sitt slag då budskapet förtydligas genom gester och tonfall, ledtrådar som försvinner i de elektroniska kommunikationskanalerna. Vidare menar hon att det är ineffektiv kommunikation att ”lämna information som redan finns tillgänglig via e-post eller i en databas även om det sker för säkerhets skull”. Det är helt enkelt bortkastad tid och slöseri med personalens energi att föra ut information genom alltför många kommunikationskanaler parallellt.

Teorier kring intranät

Elektroniska kommunikationskanaler


---

51 Eriksson, 1998, s. 48 ff.
52 Kreps, 1990, s. 201.
53 Eriksson, 1998, s. 57 f.
54 Rågvik, Harry, ”Den kommunikativa utmaningen”, DIK forum, nr 4 2003, s. 14 f.
55 Trost, 1997, s. 53.
56 Eriksson, 1998, s. 50 ff.
information overload inom organisationer. Steven Telleen hävdar dock att intranätet som enda elektroniska kommunikationskanal kan minska informationsflödet inom en organisation och på så vis förhindrar information overload. Anledningen är att intranätet på ett fördelaktigt sätt strukturera och samlar all nödvändig information på ett och samma ställe.

En av de funktioner som skiljer de båda elektroniska kanalerna intranät och e-post å är vilken slags information de kan kommunicera. Eposten har fördelen att den både kan sända masskommunikation och personlig kommunikation, medan intranätet generellt lämpar sig bättre för budskap som ska nå ut till en grupp. Intranätets styrka är att det fungerar som en minnesbank eller elektronisk uppslagsbok där rutiner och specifika fakta kan lagras och finns tillgängligt för en hel organisation. En av de ledande förklaringar till e-postens spridning är dess fördelaktiga kostnader och att det är ett enkelt sätt att kommunicera.


57 Buse, 1996, s. 61.
Intranätets utvecklingsfaser genom en integrationsmodell


Brus

Då mycket information samtidigt ska samsas om utrymme och uppmärksamhet kan kommunikationskanalen störas av något som Shannon och Weaver kallar brus. Den

---

61 Bark, 2002, s. 12 f.
62 Heide, 2002, s. 147 ff.
63 Bark, 2002, s. 17 f.
engelska termen är noise source (störningskälla, förf. anm). De definierar brus som en signal i kanalen som avsändaren aldrig hade intention att sända.\(^{64}\) Shannon och Weavers teori om kommunikation som skapades under slutet av 1940-talet tog sin utgångspunkt i telefonen som på den tiden var en relativt ny kommunikationskanal. Begreppet har sedan dess utvecklats till att innebära allt som har en störande effekt på mottagarens försök att tolka och förstå meddelanden. Effekten av brus är att ”det begränsar (...) den mängd önskad information som kan sändas i en given situation vid en given tidpunkt.”\(^{65}\) I detta fallet väljer jag medvetet ut endast den del av Shannon och Weavers kommunikationsteori som behandlar brus, då jag anser den vara applicerbar på intranätets funktion som kommunikationskanal. Inom det slutna system som intranätet är sålagras mängder av information som samtidigt konkurrerar om mottagarens uppmärksamhet. Den övriga information som användaren för tillfället väljer bort finns ändå kvar som ett störningsmoment eller brus och upptar utrymme i kommunikationskanalen. Därmed kommer vi in på hur mottagaren uppfattar meddelanden och väljer ut den information som ska tolkas.

**Teorier kring information overload**

**Information overload och selektiv perception**

Vilka blir då konsekvenserna av ett överbelastat informationsflöde, vid sidan av att människor upplever stress? En effekt kan vara att människan utvecklar ett selektivt informationsbeteende och påsäsätt försöker undvika de negativa känslorna. Exempel på detta beteende kan vara att slänga oläst e-post då den bedöms som irrelevant, tiden räcker helt enkelt inte till för att bearbeta all information. Information overload ”innebär att en allt mindre del av flödet är relevant för var och en av oss. Vad som är relevant avgörs av mottagaren, den som sorterar.”\(^{66}\) Här finns en tydlig koppling till intranätets funktion. All information är inte viktig eller nödvändig för alla anställda att ta del av. Ändå möter de flesta dagligen mer information än vad de har behov av eller hinner tolka. Detta i kombination med tidsbrist kan resultera i att risken ökar för att individen ofrivilligt sorterar bort väsentlig information.

En viktig del i kommunikationsprocessen är perceptionen, förmågan att uppfatta olika inre eller yttre meddelanden och omvandla dessa till ett betydelsefullt innehåll. Exempel på inre meddelanden kan vara känslor av hunger, trötthet eller glädje. De

---

\(^{65}\) Fiske, 1997, s. 19 f.  
\(^{66}\) Högström, 2002, s. 11 f.

Det finns tre samordnande delar i den selektiva perceptionsprocessen. Den första delen kallas selektiv uppmärksamhet och innebär att koncentrationen fokuseras på de valda huvudmeddelandena oavsett vilken situation som uppstår. Sedan följer tillvänjningsdelen som betyder att yttre intryck och övriga meddelanden som inte uppfattas som viktiga sallas bort. Den sista delen i den selektiva perceptionsprocessen handlar om avslutning där de utvalda meddelandena sätts samman till en helhet och bildar ett meningsfullt sammanhang. Då den insamlade informationen ofta är begränsad använder individen tidigare kunskap och logik för att

---

67 Kreps, 1990, s. 29 ff.
68 Lundh, Lars-Gunnar, 1992, Kognitiv psykologi, s. 46 ff.
69 Kreps, 1990, s. 29 ff.
70 Windahl, Sven, 1992, Using Communication Theory – An Introduction to Planned Communication, s.104.

Genusteori, informationsteknik och selektiv perception

Förekomsten av eventuella könsskillnader inom biblioteken har visserligen inte varit huvudsyftet med min undersökning. En väsentlig del av resultaten från enkätundersökningen visar ändå att det förekommer skillnader i mäns och kvinnors attityder, se kapitel ”Resultat och analys”. Därför ansåg jag det vara av intresse att ägna en del av teorikapitlet samt längre fram analysen till att söka urskilja vad dessa resultat beror på Forskningen kring eventuella könsskillnader inom perception och informationshantering är begränsad. Generellt kan dock nämnas att perceptionsprocessen även vid ett könsperspektiv påverkas av individens erfarenheter och förutsättningar. En del av tolkningen av ett meddelande utgör sedermera ifrån de könsroller människan bär med sig, medvetet eller omedvetet.72

Att det överhuvudtaget förekommer väsentliga skillnader i hur män och kvinnor förväntas bete sig eller bemöts i arbetslivet är belagt av flera olika undersökningar inom genusforskningen.73 Traditionellt anses teknik höra till mannens domän. Då teknik historiskt sett har inneburit bland annat tungt fysiskt arbete så skildras teknisk kunskap ofta som en typiskt maskulin egenskap. Kommunikation skildras gärna i första hand som en feminin företeelse. Kvinnor arbetar också i större utsträckning inom områden där mänskliga kunskaper värderas högre än tekniska. Detta innebär att kvinnodominerade yrkesområden inte har samma höga status som de manligt dominerade. Dessa traditionella könsföreställningar finns fortfarande kvar idag trots

71 Kreps, 1990, s. 29 ff.
72 Pearson, Judy, Cornelia, 1995, Gender and Communication, s. 31 f.
73 Ottosson, 1996, s. 19 ff.
att teknik, då i synnerhet informationsteknik, allt oftare handlar om kommunikationsförmåga samt mental och social kompetens snarare än muskelstyrka. Användningen av elektroniska kommunikationskanaler som Internet, e-post och intranät suddar successivt ut könsrollerna. Exempelvis Internet tillåter antagandet av olika roller som inte behöver vara könsbestämda. Detta genom att elektroniska kommunikationskanaler sällan tillåter visuell kontakt. Därmed behöver inte kommunikationen belastas av förutbestämda könsroller och invanda beteendemönster i samma utsträckning som vid ett muntligt samtal.74

Kvinnors och mäns tillgång till datorer och informationsteknik har utjämnats, men är fortfarande till männens fördel. De har i större utsträckning mer kvalitativt tekniska arbetsuppgifter, som exempelvis programmering, medan kvinnor oftare arbetar med enklare inmatningsuppgifter. Såväl i hemmet som påarbetsplatsen är det mannen som dominerar datoranvändningen.75 Kvinnors inställning till datorer verkar också präglas av mer osäkerhet och ovilja för att utforska okända territorier. Relationen till datorn handlar till stor del om att använda den som ett praktiskt arbetsredskap. Detta hänger samman med att både teknik och datorer fortfarande har en manlig identifikation. Männen betraktar i högre utsträckning datorn som en kanal för underhållning vid sidan av ett arbetsredskap.76

74 Kamjou, Anna, 1998, Han, hon, den, det – om kön genus och informationsteknik, s. 254 ff.
75 Jerndal, Randi, 2000, Kvinnor och informationsteknik – slutrapporten för forskningsprojektet, s. 14 ff.
76 Helgesson, Cecilia, Olsson, Helen, 2000, Kvinnor om IT – högskolestudenters förhållande till informationsteknik, s. 85.
Metod och källmaterial

Nedan följer en redovisning av relevanta begrepp och förklaringar av olika sammanhang i samband med de metoder jag valt att använda. Därefter presenterar jag motiven och tankarna bakom dessa val av undersökningsmetoder och tillvägagångssätt. För att ge en så komplett bild som möjligt av vad som utmärker de olika metoderna beskrivs de relativt grundligt. Detta för att skapa en gemensam vetenskaplig ram, något som är en förutsättning för att tydligt påvisa hur undersökningarna gåt tillväga.

Källmaterial


Urval och representativitet

Urvalet av undersökningsobjekt har dels skett utifrån en gemensam nämnsare inom respektive verksamhet, i detta fall två universitetsbibliotek med medicinsk/naturvetenskaplig inriktning. Ännu en bidragande orsak har varit bibliotekens
relativa geografiska närhet till varandra, något som förenklar genomförandet av en undersökning. Gemensamt för båda biblioteken har dock varit att de båda är kvinnodominerade arbetsplatser, en aspekt som kan vara viktig att ta i beaktande vid senare läsning av resultat och analys. Biblioteken beskrivs mer utförligt längre fram i uppsatsen under kapitlet ”Resultat och analys”. Urvalet av intervjunpersoner har fallit sig naturligt eftersom det endast varit enskilda individer med unika kunskaper kring organisationen eller dess intranät som varit av intresse. Vid enkättundersökningen har slumpmässiga urval legat till grund för datainsamlingen. Huruvida undersökningsresultaten kan sägas vara gällande även för andra universitetsbibliotek beror bland annat på hur representativt urvalet är.\textsuperscript{77} Det förutsätter i så fall att en liknande situation råder ur personalsynvinkel med antal anställda och könsfördelning. Dessutom är det av vikt att en jämförande organisation har kommunikationskanaler som i stort överensstämmer med de i min studie. En aspekt som talar för att resultaten kan vara representativa är den relativt höga svarsfrekvensen, 85 respektive 65 procent av önskade 70 procent. Däremot är graden av representativitet svår att avgöra då varje organisation är unik i sitt slag. Mer om respektive undersöknings genomförande följer nedan.

Informativa intervjuer


\textsuperscript{78} Ejlertsson, Göran, 1996, \textit{Enkäten i praktiken – en handbok i enkätmetodik}, s. 7.
\textsuperscript{79} Lantz, Annika, 1996, \textit{Intervjumetodik}, s. 18 ff.
intervjun personen som en informant. Intervjun personen kallas istället representant vid tillfällen då hans/hennes egen relation till eller tolkning av intervjuämnet är intressant.80

I alla former av undersökningar måste vissa krav uppfyllas för att säkerställa vetenskapligheten. För att ett resultat ska kunna användas som grund för en analys måste det vara tillförlitligt. Detta kallas reliabilitet och innebär i praktiken att andra studier som utgår från snarlika problem ska kunna uppnå liknande resultat genom att använda samma metod. Det ställs också krav på validitet i en vetenskaplig undersökning. Med begreppet validitet avses att resultatet måste vara giltigt och ha någon form av relevans.81

Tillvägagångssätt

Enkäter
En enkät är ett slags frågeformulär med redan fastställda frågor som fylls i av respondenten (den individ som besvarar enkäten). Enkäten undersöker och mäter

81Lantz, 1996, s. 18 ff.
82Se även Bilaga 1.


**Tillvägagångssätt**

Jag har genomfört en slags variant av gruppenkät där jag personligen distribuerat enkätorna alternativt utnyttjat vanlig postgång. Sedan har jag antingen samlat in dem

---

83 Ejlertsson, 1996, s. 7.
84 Trost, Jan, 1994, *Enkätboken*, s. 60 ff.
85 Trost, 1994, s. 10.
86 Ejlertsson, 1996, s. 10.

Det har varit ett medvetet val från min sida att inte ha med enskilt utrymme för öppna frågor, det vill säga formulering av egna åsikter i enkäten, då mitt syfte inte varit att formulera färdiga handlingsplaner. Det är upp till varje organisation om de vill genomföra förändringar utifrån min analys.


Observation av intranätet

För att komplettera övriga resultat har jag även valt att göra en undersökning av kommunikationens innehåll på intranätet. Jag har haft som riktlinje att genomföra denna undersökning såsakligt och objektivt som möjligt. Jag har dock hela tiden varit medveten om att det är svårt att helt och hållet undvika personliga tolkningar och

87 Se även Bilaga 2.

**Tillvägagångssätt**


---

88 Hellvik, Ottar, 1996, *Forskningsmetoder i sociologi och statsvetenskap*, s. 103 ff.
89 Se även Bilaga 3.
Resultat och analys


Karolinska Institutets bibliotek

Informativa intervjuer

Initiativet till ett intranät inom Karolinska Institutets bibliotek togs våren 1997. Syftet var att skapa ett enhetligt system för sådan information som hela personalstyrkan kunde dra nytta av. En del av motivationen var beroende av ekonomiska aspekter. Genom att förvara allmännyttig information lättillgängligt sparade man både tid och pengar. Funktioner som arkiv, kalender, sökfunktion och salsbokningar var nu samlade och lättillgängliga under ett och samma tak. En annan tanke med projektet var att intranätet även kunde ha en kompetenshöjande effekt för
personalen då det höjde det generella intresset för de tekniska lösningarna. Mötesprotokoll hör till den information som är mest uppskattad bland personalen då det ger en viktig inblick i den övriga verksamheten, något som är särskilt viktigt i en större organisation. Av denna anledning anses det även viktigt att internt förmedla en känsla av personlighet. Ett exempel i intranätet är förekomsten av grundläggande information om all personal med tillhörande fotografier.


Resursmässigt uppfattar jag Karolinska institutets satsning på intranätet som en tydlig prioritering av den interna kommunikationen. Resurserna handlar i första hand om personella sådana där intranätet är konstruerat av personalen själv och inte baserat på inköpt programvara. Istället har man valt att ha två personer med gemensamt ansvar för innehållet i intranätet. Denna lösning effektiviserar både spridning av ny information samt raderandet av gammal eller onödig information som annars riskerar att skapa det brus i kommunikationskanalen som Shannon och Weaver talar om.91 Brus eller störningskällor av olika slag kan ta sig uttryck genom både elektroniska samt övriga kommunikationskanaler. I ett intranät kan överflödig information skapa ett brus som stör koncentrationen och hindrar individen från att hitta fram till den sökta informationen snabbt och effektivt. Möjligen hade en utvidgning av

90 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Malin Cantwell, KIB Huddinge, 021217.
91 Shannon, 1972, s. 7.
undersökningen genom intervjuer med personal på ledningsnivå gett ytterligare kunskaper om intranätet, dess historia samt dess roll som kommunikationskanal inom organisationen som helhet. Då jag inledde min studie ansåg jag inte det perspektivet vara nödvändigt för att belysa mina frågeställningar. Utifall undersökningen skulle genomföras utifrån mina nuvarande kunskaper hade jag eventuellt valt ett något bredare förhållningssätt med en mer organisationsbaserad utgångspunkt.

Enkäter

Användning av intranät
På den första enkätfrågan svarade 79 procent att de använder intranätet dagligen, (se diagram nedan).
Diagram 1 Användningsfrekvens av intranätet

Enkätundersökning, KIB

Utav de som svarat att de använder intranätet dagligen uppgav 51 procent att de tillbringar mindre än 30 minuter på denna aktivitet. 35 procent av de tillfrågade lade 30 – 60 minuter av sin arbetsdag på detta och 10 procent 60 – 120 minuter. Slutligen var det 4 procent som svarade att de tillbringar mer än 120 minuter på intranätet dagligen. En stor andel av enkätdelegatarna tillbringar alltså viss tid på intranätet varje dag. Därmed kan intranätet på Karolinska institutets bibliotek anses vara en effektiv kommunikationskanal eftersom majoriteten av de anställda dagligen tar del av detta medium.

Exakt hälften menade att intranätet är organisationens viktigaste kommunikationskanal, 31 procent ställde sig tveksamma medan 19 procent inte alls instämde i påståendet. I denna fråga skiljde sig uppfattningarna åt mellan könen. Över hälften, 54 procent, av kvinnorna såg intranätet som den viktigaste kommunikationskanalen, medan endast 40 procent av männen tyckte detsamma. Över hälften av enkätdelegatarna, 57 procent, instämde i påståendet ”Intranätet fungerar bäst i kombination med andra informella kommunikationskanaler”, 21 procent var inte övertygade om detta, 21 procent var osäkra och en procent besvarade inte frågan.

Att fler var positiva till att kombinera intranätet med andra kommunikationskanaler framför att använda det som en universell kanal för kommunikation visar att intranätets effektivitet till stor del beror på yttre faktorer. Intranätet har mest genomslagskraft tillsammans med exempelvis e-posten, detta resonemang utvecklas vidare längre fram i detta kapitel. Dessutom menade hela 70 procent att intranätet förenklar genomförandet av arbetsuppgifterna. Männen och kvinnorna var rörande överens i denna fråga; 74 procent bland kvinnorna respektive 69 procent bland männen instämde. Totalt sett var det endast 5 procent som inte instämde och en fjärdedel som var osäkra på frågan. Detta enkätresultat bekräftar indikationer i övriga
undersökningar jag gjort. Intranätets främsta funktion i organisationen är att vara ett hjälpmedel och arbetsredskap för personalen och påstås vis underlätta dagliga rutiner.

samtidigt som man kan fokusera på nuet och inte stressas av den uppgift som följer som enligt Kreps avgör hur information overload påverkar individen.92


Användning av e-post
I stort sett samtliga enkättagare från Karolinska Institutets bibliotek, 98 procent, svarade att de läser sin e-post dagligen, endast 2 procent instämde inte med påståendet. Vidare hävdade 85 procent att de läser sin e-post mer än tre gånger per dag, (se diagram nedan).

Diagram 2 Läser sin e-post mer än tre ggr per dag

92 Kreps, 1990, s. 29 ff.
Dessa resultat kan jämföras med användningsfrekvensen av intranätet, där nästan 80 procent menade att de använder den kommunikationskanalen dagligen. Således kan slutsatsen av dessa höga användningstal bli att intranätet och e-posten fungerar som ett komplement till varandra och kommunicerar nödvändig information personalen känner är viktig att ta del av.


På grund av ovanstående resonemang att e-posten kräver engagemang är det viktigt att personalen ofta bearbetar nämnda kommunikationskanal. Det är en avgörande komponent för att förstå va del i diskussioner och beslut. Att kontrollera e-posten flera gånger om dagen minskar även risken att missa något viktigt. Ur en mer socialpsykologisk aspekt kan jag anta att e-posten fyller en stor funktion för personalens välbefinnande. En välffylld e-postbrevlåda fungerar utmärkt som en

91 Kreps, 1990, s. 29 ff.

Informationshantering
På de olika frågorna kring hur man värderar och prioriterar information svarade 41 procent att de i första hand tar itu med e-postmeddelanden som kräver lite tid och energi. 27 procent gjorde inte detta och 2 procent svarade inte på frågan medan 30 procent var osäkra. 39 procent menade istället att de först och främst prioriterar e-postmeddelanden som kräver att man sätter sig in i ett sammanhang och presterar något. 34 procent var osäkra på denna fråga, 1 procent svarade inte och 26 procent ansåg att de inte gjorde denna prioritering. När det gällde e-postmeddelanden som förmedlar information kring gemensamma riktlinjer för verksamheten menade 24 procent att de inte prioriterade dessa i första hand, 36 procent tyckte att denna information var den viktigaste och 40 procent var osäkra. 29 procent ansåg att de aldrig återkommer till bortprioriterade e-postmeddelanden, 17 procent uttryckte viss tveksamhet och över hälften, 54 procent, instämde inte i detta påstående. 44 procent upplevde att de har tillräckligt med tid för att varje dag tillfredsställande hantera all inkommande e-post. 40 procent tyckte inte att de hade den tiden och 16 procent var osäkra påfrågan. Fler män än kvinnor upplevde sig ha tillräckligt med tid varje dag att sköta denna arbetsuppgift, (se diagram nedan).

Diagram 3 Har varje dag tid att hantera all inkommande e-post

94 Schramm, 1961, s. 8.
En generell förklaring som är applicerbar på de flesta arbetsplatser är att män vanligtvis känner större säkerhet vid datorarbete, detta enligt bland andra Jerndal.\footnote{Jerndal, 2000, s. 14 ff.} På så vis kan mannen ha fått in en bättre fungerande rutin för informationshantering än vad kvinnorna har. Vid Karolinska institutets bibliotek är det mer sannolikt att männen inte känner av tidspress i samma utsträckning på grund av tidigare resonemang att de inte finner e-postens innehåll vara väsentligt. Konsekvensen blir då att de inte heller prioriterar att lägga ner mer tid än nödvändigt på denna arbetsuppgift.

information hanteras, det styrs av många skilda faktorer. Arbetsmiljö, vana att hantera information, inre tankar och mottaglighet är alla exempel på sådant som påverkar individens förmåga att tränga bort andra stimuli och fokusera sin fulla koncentration på ett meddelande i taget.

**Intranätets funktion i organisationen**


Av de deltagande respondenterna uppgav 39 procent att de alltid är säkra på hur de ska hitta information i intranätet. 33 procent var inte lika säkra och 1 procent svarade inte på frågan medan 27 procent sa sig vara helt osäkra på att alltid hitta rätt väg till den sökta informationen. I första hand kvinnorna menade att de var osäkra på att hitta i intranätet, 31 procent lutade sig mot det alternativet, medan 33 procent svarade att de hittade bra. Bland männen var säkerheten generellt större, hälften sade

99 Bark, 2002, s. 12f, Heide, 2002, s. 17 f.

*Diagram 4 Intranätets innehåll är väsentligt*

Majoriteten ansåg att en stor del av intranätets innehåll är väsentligt, (se diagram ovan). 63 procent instämde i att organisationens mål och visioner alltid är tydliga för dem, 1 procent svarade inte på frågan, 24 procent var osäkra och 11 procent

100 Bark, 1997, s. 112.
101 Kreps, 1990, s. 29 ff.

Slutligen ansåg 21 procent att de inte har tillräckligt med tid för att tillfredsställande hantera och ta till sig de delar av intranätet som är viktiga för dem. 34 procent var osäkra i denna fråga, 1 procent svarade inte och 44 procent upplevde att det finns tillräckligt med tid. Att nära hälften inte känner någon tidspress vid arbete med intranätet är positivt, även om den siffran idealiskt kunde vara högre. Troligt är att detta arbete ofta styrs av individens egna behov av kunskap och information. Därmed är det enklare att kontrollera den situationen än då e-postbrevlådan är fylld och kräver respons omedelbart. En sådan situation där individen inte har full kontroll över informationsflödet kan upplevas som mer stressande och i slutändan vara en större risk för information overload. I det sista påståendet ”Information kommunikerad via e-post och intranät behöver ofta kompletteras via andra informationskanaler, som telefon och möten” instämde 59 procent, 20 procent höll inte med, 1 procent svarade inte på frågan och 20 procent var osäkra. Det är inte en slående majoritet av de tillfrågade vid Karolinska institutets bibliotek som anser att intranätet behöver komplement av andra kommunikationsmedier. Sammanlagt 40 procent ställer sig onekligen tveksamma eller direkt frågande till påståendet. Om det
ska tolkas som att intranätet är en fullgod och komplett kommunikationskanal i sig eller som kritik på kvaliteten av övriga kommunikationskanaler är en öppen fråga.102

Observation av intranätet

**Struktur**

Strukturen i Karolinska Institutets biblioteks intranät, kallat IntraKIB, består av sex huvudrubriker, se nedan. Dessutom finns en sökfunktion tillgänglig på samma nivå. I anslutning till varje huvudrubrik finns ett flertal underrubriker som anknyter till rubrikens tema.

- Aktuellt
- Verktygslåda
- Pedagogiska resurser
- Rutiner
- Dokumentation
- Personal
- Sök

Utformningen med ett fåtal huvudrubriker och många underkategorier resulterar i att en del information kan vara svår att lokalisera. Strukturen kräver att personalen är väl bevälvad i hur systemet är uppbyggt och vet exakt under vilken rubrik den eftersökte informationen finns. Dock är underrubriken och innehållet i de få huvudrubriker som existerar logiskt uppdelat. Ofta kan man gissa sig till var specifik information hittas, dessutom finns det en sökfunktion och en särskild sida som visar intranätets hela struktur, dessa är till god hjälp.

**Innehåll**

När det gäller de innehållsmässiga kriterierna i intranätet utifrån Erikssons sex kategorier är det den operativa informationen, som förmedlar rutiner och arbetsverktyg, som är mest framträdande. Det finns särskilda huvudrubriker med detta innehåll; "Rutiner", "Verktygslåda" och "Pedagogiska resurser". Även kulturell och informell information tar upp betydande plats, exempel är tips på olika recept, ett internt filmutlåningsystem eller nyheter om nyfödda barn bland personalen. Att just dessa typer av kommunikationsinnehåll dominerar i intranätet tolkar jag som ett uttryck för vilken slags verksamhet som bedrivs eller som man önskar bedriva. Det personliga uttrycket i intranätet uppfyller personalens behov av att känna sig delaktiga och minimerar därför även geografiska avstånd, något som är särskilt viktigt

---

102 I uppsatsförfattarens ägo, enkätundersökning. KIB.
då de olika avdelningarna inom Karolinska institutets bibliotek inte delar samma fysiska lokaler.


Även rutiner kring sjukanmälan förekommer på mer än ett ställe i intranätet. Detta kan tolkas på olika sätt. Dels är det enklare att hitta informationen då den förekommer på mer än en plats i intranätet, vilket sannolikt är tanken bakom just denna lösning. Däremot kan detta spå på det allmänna informationsflödet och i förlängningen skapa en information overload situation om mycket information förekommer i dubbel form. Upprepning av information är sällan positivt enligt Charlotte Simonsson som menar att det är ett ineffektivt sätt att kommunicera då det kräver en extra insats för personalen att ta till sig den.103 Frågan kring huruvida viss information kan sägas vara överflödig eller onödig i ett intranät är även beroende av vem som söker efter den. Jag utgår ifrån att sökningsmetoderna skiljer sig å mellan

103 Rågvik, 2003, s. 14 f.


**Intranätets integration i organisationen**

Min bedömning efter att ha studerat Karolinska institutets intranät är att det tydligt uppfyller det första steget i Barks integrationsmodell, det vill säga rollen som informationskanal eller anslagstavla. De anställda har tillgång till en oerhörd mängd information som representerar allt från information kring dagliga rutiner till personliga presentationer. Typiskt för denna fas är också att intranätet inte är en kommunikationskanal som står för sig själv, utan behöver komplement från andra kommunikationsmedier. Intranätet vid Karolinska institutets bibliotek kompletteras bland annat av såväl e-post som personliga möten. Detta är inte minst tydligt i

---

104 Bark, 2002, s. 17.
105 I uppsatsförfattarens ägo, intranätundersökning, KIB, 030124.
106 I uppsatsförfattarens ägo, enkätundersökning, KIB.
107 Bark, 2002, s. 12 f.


Sammanfattning Karolinska institutets bibliotek
Sammantaget tyder resultaten från undersökningarna vid Karolinska institutets bibliotek att det är en arbetsplats där de flesta av de anställda är nöjda med sitt intranät. Det finns en positiv inställning både till intranätets innehåll samt hur organisationen förmedlar mål och visioner genom nämnda kommunikationskanal. I enkätundersökningen instämde 72 procent i att intranätets innehåll är väsentligt. Ambitionen att skapa ett intresse hos personalen för att utveckla och fördjupa sina kunskaper inom området verkar ha fallit väl ut. Intranätet är en levande

---

108 Bentley, 1998, s. 31 f.
kommunikationskanal som tack vare personalens nyfunna kunskaper genomgår kontinuerliga förändringar och förbättringar av innehåll och struktur.


Den mest framträdande skillnaden mellan könen uppenbarar sig i samband med frågor kring e-posthanteringen. Fler kvinnor än män tyckte att e-postens innehåll är väsentligt. Intressant är också att uppmärksamma att männen upplevde sig ha mer tid för e-posthantering än kvinnorna. Förklaringen till dessa skilda attityder är att det i första hand är kvinnorna som skapar, dominerar och styr den interna elektroniska kommunikationen. Därmed sker kommunikationen till stor del på kvinnornas villkor

---

109 Bark, 2002, s. 12 f.
110 Schramm, 1961, s. 8 f.
och med deras språk. Därav deras mer utbredda intresse av e-postens innehåll. En logisk följd av att männen inte alltid känner sig bekräftade i kommunikationsprocessen är att de inte heller prioriterar att lägga mer tid än nödvändigt på e-posten som arbetsuppgift.

En förutsättning för att intranätet ska kunna förhindra uppkomsten av information overload är enligt Telleen att det innehar en tydlig och enkel struktur.\textsuperscript{111} Då huvudrubriken i intranätet är få till antalet är risken överhängande att personalen endast uppmärksammar den information som är mest lättillgänglig. Därmed missar de meddelanden som är placerade djupare in i kommunikationskanalen. Av enkätdeltagarna vid Karolinska institutets bibliotek menade endast 39 procent att de var helt säkra på att hitta fram till önskad information i intranätet. Denna osäkerhet i kombination med en omedvetenhet om vilka informationshanteringsprocesser som används ökar risken för information overload. Knappt hälften av respondenterna ansåg att de hade tid att gå igenom sin e-post varje dag. Vidare tyckte drygt hälften att e-posten är väsentlig för deras arbete. Dessa båda faktorer tyder på att ett brus har uppkommit i kommunikationskanalen. Informationsflödet är intensivt och personalen hinner inte bearbeta all information som kommer i deras väg. En lösning kan vara att utveckla intranätet genom att införa individuella lösningar. På så vis kan varje anställd utforma sin egen del av intranätet och anpassa informationsflödet till sina egna informationshanteringsstrategier.

Uppsala universitetsbibliotek/Linnégruppen

Informativa intervjuer
Vid Uppsala universitetsbibliotek (UUB) har cirka 200 anställda tillgång till intranätet. Av dessa 200 personer arbetar ungefär 34 (24 kvinnor, 10 män) inom den såkallade Linnégruppen, även intern benämnd grupp C. Inom ämnesgruppen ingår sju bibliotek med inriktning mot naturvetenskap, Beurlingbiblioteket, Biologibiblioteket, BMC-biblioteket, Geobiblioteket, Medicinska- och Vårdbiblioteket samt Ångströmsbiblioteket.\textsuperscript{112} Linnégruppen har således inte något eget intranät utan använder, liksom övriga biblioteksggrupper inom Uppsala universitetsbibliotek, det gemensamma intranätet. En person ansvarar för det praktiska innehållet och har även tillgång till assistans i tekniska frågor.

\textsuperscript{111} Telleen, 1998, passim.
\textsuperscript{112} I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Barbro Krüger, Medicinska biblioteket, 021211.


---

113 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Eva Muller, UUB, 030306.
114 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Ann-Sofi Cullhed, UUB, 030123.
115 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Eva Muller, UUB, 030306.
116 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Ann-Sofi Cullhed, UUB, 021119.
117 I uppsatsförfattarens ägo, telefonintervju med Karin Åström, UUB, 030130.
då ekonomin inte gett utrymme för pedagogiska utformningar inom intranätet. Det finns dock en tydlig koppling mellan det interna och externa nätet då många externa funktioner styrs och ändras från intranätet.118 Just denna koppling har indirekt bidragit till en kompetenshöjning bland personalen som arbetar med att uppdatera de externa hemsidorna. Detta arbete är uppdelat inom de olika arbetsgrupperna efter ämneskunskap, vilket innebär att det blir en integrerad del av övriga arbetsuppgifter och ger personalen ytterligare teknisk kunskap. Ytterligare fördelar intranätet fört med sig är att informationsspridningen går snabbare och kommunikationen blir mer effektiv, alla får samma information samtidigt. Personalen har även en mer tydlig gemensam referensram i och med att intranätet skapar en form av delaktighet.119 Det arbete som i framtiden kommer först när det gäller förbättringar i intranätet gäller att få fram en fungerande sökfunktion. Det finns en sådan funktion redan idag, men den fungerar inte tillfredsställande. Önskvärt är här att se över arkivfunktionen och eventuellt indexera de dokument som ingår. 120 Då Uppsala universitetsbibliotek är en stor och geografiskt spridd organisation finns det dessutom på sikt behov av någon form av presentation av personalen, gärna med foton.121


118 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Ann-Sofi Cullhed, UUB, 030123.
119 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Eva Muller, UUB, 030306.
120 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Ann-Sofi Cullhed, UUB, 030123.
121 I uppsatsförfattarens ägo, intervju med Eva Muller, UUB, 030306.
122 Strid, 1999, s. 10.
på egen hand inom mediet samt genom att kunna uppdatera externa sidor. Denna lösning ser jag som en positiv användning av intranätets möjligheter.

Enkäter
Som jag nämnt tidigare i detta kapitel så arbetar cirka 34 personer inom Linné-gruppen vid Uppsala universitetsbibliotek. Jag lämnade ut motsvarande antal enkäter så att alla som ville kunde ta del av och besvara den. Utav dessa var det 29 personer, det vill säga 85 procent, som besvarade enkäten. Av de som fyllde i enkäten var 69 procent kvinnor och 31 procent män. Svarsfrekvensen bland kvinnor var 83 procent medan 90 procent av männen besvarade enkäten.

Användning av intranät
På den första frågan "Hur ofta använder du intranätet?" uppgav 28 procent att de använder intranätet varje dag, (se diagram nedan).

*Diagram 5 Användningsfrekvens av intranätet*

Av de personer som valde svarsalternativet "varje dag" uppgav 100 procent att de spenderade mindre än 30 minuter varje dag på intranätet. Användningsfrekvensen på Uppsala universitetsbiblioteks intranät är således relativt låg. Det kan betyda att personalen inte alltid har behov av den information som intranätet förmedlar, kanske kan samma information hittas via andra kanaler. En annan tolkningsmöjlighet är att man helt enkelt inte är nöjd med det innehåll som finns i intranätet eller hur det förmedlas. Påståendet "Intranätet är organisationens viktigaste kommunikationskanal"
fick stöd av 35 procent, 48 procent var mer tveksamma medan 17 procent inte alls instämde. Kvinnorna var mer positiva i denna fråga än männen, (se diagram nedan).

Diagram 6 Intranätet är organisationens viktigaste kommunikationskanal

Enkätundersökning, UUB


**Användning av e-post**

Samtliga deltagande i enkätundersökningen vid Uppsala universitetsbibliotek uppgav att de läser sin e-post dagligen. 73 procent svarade att de läser sin e-post mer än tre gånger per dag, (se diagram nedan).

---

Kamjou, 1998, s. 254 ff.
Diagram 7 Läser sin e-post mer än tre ggr per dag

Enkätundersökning, UUB

Kvinnorna var mer benägna än män att läsa sin e-post, hela 80 procent svarade att de gör såmer än tre gånger per dag. Bland männen var det 34 procent som gjorde det lika ofta. Det kan finnas en rad förklaringar till varför kvinnorna är mer benägna att läsa sin e-post flera gånger om dagen än vad männen är. Dels är kommunikation en mer utpräglat kvinnlig egenskap enligt Kamjou. Om kvinnor därmed också har ett större intresse av att skicka och läsa e-post än vad män har är omöjligt att generalisera kring. Det finns i varje fall en tendens i den riktningen i enkätresultatet. Ännu en förklarande aspekt kan vara att kvinnor föredrar e-posten som kommunikationsform framför andra kanaler. Det kanske även är ett sätt att hantera ett stort informationsflöde. Vilket i så fall pekar på att kvinnorna upplever sig inneha en hög kompetens inom informationshantering. Kvinnornas säkerhet vid hantering av information och möjligtvis även vid datorarbete kan visa på en utveckling av alternativa könsroller. Dessa går stick i stäv med en rad skilda studier som pekar på att män vanligtvis dominerar inom både datoranvändning och kvalificerade arbetsuppgifter inom samma område. Orsakerna till detta något förvånande resultat kan inte fullständigt utredas inom denna uppsats då det är ett omfattande ämne som skulle kräva en enskild undersökning för att göra problemet rättvisa. På frågan om majoriteten av den inkommande e-posten är väsentlig för arbetet svarade 62 procent av de deltagande att den är det. Däremot tyckte 14 procent inte det och 24 procent var osäkra. Majoriteten upplevde alltså att innehållet som förmedlas genom e-

---

postmeddelanden är viktigt. Förekomsten av brus och onödiga meddelanden inom denna kommunikationskanal kan därför antas vara minimala.

Informationshantering
Nästan hälften, 49 procent, av de tillfrågade uppgav att de i första hand prioriterar att ta itu med e-postmeddelanden som kräver lite tid och energi. 31 procent var tveksamma, 3 procent besvarade inte frågan och 17 procent instämde inte i påståendet. 42 procent ansåg att de prioriterade e-postmeddelanden som kräver att sätta sig in i ett sammanhang och presterar något. 3 procent svarade inte på frågan, 34 procent var osäkra och 21 procent instämde inte i frågan. Strax över hälften, 52 procent, menade att de i första hand prioriterar e-postmeddelanden som förmedlar allmän information och gemensamma riktlinjer för verksamheten. 17 procent prioriterade inte dessa meddelanden, 3 procent besvarade inte frågan och 28 procent var osäkra. Resultaten i dessa frågor som kretsar kring hur information prioriteras är svårtydda då inget resultat sticker ut mer än något annat. Det kan bero på en låg medvetenhet kring hur perceptionsprocessen fungerar. En effektiv metod för informationshantering har inte etablerats. Betyder det automatiskt att personalen upplever information overload i hög utsträckning? Såskulle kunna vara fallet. Därmed inte sagt att en tydligare medvetenhet kring perceptionsprocessen förhindrar information overload. Dock bidrar troligen kunskap om de egna vanorna och mönstren vid informationshantering till att förhindra känslor av maktlöshet vid ett intensivt informationsflöde. Orsaken till de diffusa svaren skulle även kunna vara det jag tog upp vid analysen av Karolinska institutets bibliotekets resultat, att det finns en oro för att framstå som slarvig genom att rangordna eller välja bort information. Då båda biblioteken har snarlika resultat på dessa frågor är det dock troligare att det tyder på att frågeställningarna var fel ställda eller helt enkelt irrelevanta. En alternativ metod för att få fram tydligare och mer sanningsenliga svar kring dessa frågor hade varit att genomföra djupintervjuer med ett antal anställda vid varje bibliotek. Generellt hade många frågeställningar haft mycket att vinna på av att tillföra djupintervjuer i undersökningsförfarandet. Att denna metod valdes bort beror till viss del på tidbrist och till största delen på nödvändigheten att avgränsning i en undersökning.

Över hälften av undersökningsdeltagarna, 56 procent, svarade att de aldrig återkommer till ett tidigare bortprioriterat e-postmeddelande. 24 procent var osäkra och 20 procent uppgav att de återkommer till bortprioriterad e-post. Detta tyder på att åminstone hälften har hittat ett effektivt sätt att hantera inkommande information. En risk förekommer även för denna grupp att missa väsentlig information om de under stress väljer bort information som de sedan inte återvänder till. 31 procent

125 Jerndal, 2000, s. 14 ff.
126 Helgesson, 2000, s. 85.
127 Kreps, 1990, s. 29 ff.
individens missar viktiga budskap och i förlängningen känner sig utanför i vissa sammanhang.

**Intranätets funktion i organisationen**


Fortsättningsvis instämde 46 procent i att intranätet fungerar som organisationens samlade databank, 23 procent tyckte inte det och 31 procent uttryckte tveksamhet. Återigen är det ingen slående majoritet som instämmer i frågan. Som tidigare nämnts i redovisningen av resultatet visar det sig att intranätets sökfunktion inte är i bruk för tillfället. Detta faktum är säkert en bidragande anledning till varför en stor del av personalen inte upplever intranätet som en självklar källa vid sökning av information. För att kunna hitta den information som önskas finns all anledning att tro att det krävs god kunskap i intranätets struktur och en utvecklad förmåga i informations-hantering.
Denna förmåga är troligtvis väl utvecklad då 62 procent av respondenterna instämde i påståendet ”Jag vet alltid hur jag ska hitta den information jag söker i intranätet”, (se diagram nedan).

Diagram 8 Vet alltid hur jag ska hitta information i intranätet

Enkätundersökning, UUB

Kvinnorna tycktes mer säkra på att lokaliserar sig, 65 procent var nästan helt säkra och 5 procent svarade ”instämmer helt”. Bland männen var det ingen som var helt säker och mindre än hälften, 44 procent, var nästan helt säkra på hur de skulle hitta. Männens svar kan återigen tolkas som en indikation på att de upplever högre grad av information overload än kvinnorna. En annan förklaring kan vara hur intranätet är strukturerat. Då organisationen består av merparten kvinnor och intranätet till stor del är konstruerat av kvinnor kan männen uppleva att deras informationshanteringsstrategier inte beaktas i tillräckligt hög grad. Därmed får de även svårare att hitta i intranätet. Detta i kombination med att de inte alltid hinner bearbeta all e-post ökar risken för att de missar viktig information och i långa loppet känner sig utanför i organisationen. Detta motsätter en del forskningsresultat som påvisar att män dominerar även på arbetsplatser där kvinnor till antalet är i majoritet. Särskilt inom forskningsbibliotek sägs det vara vanligare med manliga bibliotekarier än inom folkbibliotek. Detta stämmer inte inom mina undersökningsobjekt, där kvinnor som sagt är i majoritet. De forskningsresultat som påvisar en större teknikrädsla bland kvinnor än bland män kan också ifrågasättas. En fråga som i detta sammanhang känns angelägen är huruvida kvinnliga bibliotekarier är mer datorintresserade än kvinnor inom andra yrkesområden och i så fall följaktligen mer

---

128 Ottosson, 1996, s. 20 ff.
129 Jerndal, 2000, s. 14 ff.
kunniga. Kanske har de kvinnliga bibliotekarierna med hjälp av de elektroniska kommunikationskanalerna övervunnit sin teknikrädska och därmed inlett utvecklingen av nya mer moderna könsroller?

För att återgå till intranätets innehåll så ansåg 60 procent av respondenterna att majoriteten av materialet i intranätet är väsentligt, 31 procent var osäkra, 3 procent svarade inte på frågan och 6 procent instämde inte i påståendet. 31 procent uttryckte med viss reservation att organisationens mål och visioner alltid är tydliga, lika många var tveksamma till detta påstående medan 38 procent inte instämde i frågan. Det låga antal enkätdeltagare som instämde i frågan kan förklaras med att styrkommunikationen i intranätet är aningen svårhittad. Detta framkommer längre fram i kapitlet i redovisningen av resultatet från intranätsundersökningen. Hela 45 procent av respondenterna var osäkra på om deras bild av sin arbetsplats bekräftas genom intranätet, 21 procent uttryckte större säkerhet och 31 procent ansåg att bilden inte bekräftades. Slutsatsen blir följaktligen att då de anställda vill få sitt bil av arbetsplatsen speglad är det inte intranätet de vände sig till i första hand. På påståendet ”Övergripande organisationsförändringar meddelas först och främst genom intranät och e-post” svarade en fjärdedel att de inte instämde, 28 procent var tveksamma och 47 procent instämde i påståendet. De flesta, 48 procent, tyckte att de har tid att tillfredsställande hantera och ta till sig de delar av intranätet som är viktiga för dem, 8 procent instämde inte och 41 procent var osäkra. Anmärkningsvärt är att även om de flesta upplever sig ha tillräckligt med tid för intranätet så är det nästan lika många som upplever motsatsen. Slutligen instämde majoriteten, 78 procent, i påståendet ”Information kommunicerad via e-post och intranät behöver ofta kompletteras via andra informationskanaler, som telefon och möten”, 3 procent instämde inte och 21 procent var osäkra på frågan. Resultatet bekräftar att Uppsala universitetsbiblioteks intranät inte är en komplett kommunikationskanal i sig, utan behöver kompletteras av till exempel e-post och möten.130

Observation av intranätet

**Struktur**

Intranätet vid Uppsala universitetsbibliotek är strukturerat enligt en princip av ämnesupptäckning innehållande 17 kategorier med olika antal underrubriker efterföljande varje huvudrubrik, se nedan. Förutom dessa kategorier så innehar startsidan även en ”Publicera/uppdatera”- funktion och en löpsedel där det bland

130 I uppsatsförfattarens ägo, enkätundersökning, UUB.
annat informeras om de senaste nyheterna och aktuella arbetstillfällen inom organisationen.

- Publicera/Uppdatera
- A-Ö
- DISA II
- Ekonomi/Vp
- Information och referens
- IT och webbfrågor
- Katalogisering
- Lokalbokning
- Lån/Kopiering
- Nyheter
- Pedagogiskt forum
- Personalförhandling
- Projekt
- Protokoll
- Rapporter
- Upphandling
- Utredningar

Det stora antalet huvudrubriker minskar antalet underrubriker inom varje kategori. Strukturen i Uppsala universitetsbiblioteks intranät är således relativt tydlig och enkel att hitta i. Däremot skulle vissa kategorier med fördel kunna slås samman utan att för den skull göra avkall på sökbarheten och på så vis skapa ett mer lättöverskådligt innehåll. Framförallt gäller detta styrkommunikationen som är aningen utspridd och svårhittad. Även enkätundersökningen visar att just denna kategori behöver utvecklas, då en betydande andel av personalen anser att organisationens mål och visioner inte alltid är tydliga.

**Innehåll**

Erikssons sex olika kommunikationskategorier uppdelade efter innehåll är väl synliga även i Uppsala universitetsbiblioteks intranät.\(^\text{131}\) Den kategori som främst dominerar innehållet i intranätet är den operativa. Exempel på detta är olika dokument som beskriver rutiner inom lån, referens, katalogisering eller pedagogiskt arbete. All information kring dessa rutiner är inte samlad på ett enda ställe, utan uppdelad efter

---

\(^{131}\) Eriksson, 1998, s. 48 ff.


Information som kommer från ledningen förekommer inte under någon enskild huvudrubrik, utan placeras ut på rad olika områden. Information från ledningsmöten återfinns liksom andra möten under ”Protokoll” sorterat i en egen grupp. Under huvudrubriken ”Ekonomi/Vp” finns organisationens verksamhetsberättelse och
budget för verksamheten. Dock är uppdelningen efter arbetsgrupper applicerad också här. Även "Utredningar" kan till viss del innehålla ledningsinformation då en del av den sektionen behandlar beslut, direktiv, betänkanden och yttranden i samband med utredningar. Ännu en huvudrubrik där ledningen för ut sitt budskap är "Rapporter" som innehåller olika beskrivande dokument över verksamheten, till exempel konferensrapporter. Annan information som kan räknas under styrkommunikation alternativt kulturkommunikation är exempelvis en jämställdhetsplan för verksamheten. Den enskilda styrkommunikationen är rak och tydlig, all väsentlig information finns i intranätet. Dock blir det svårgenomträngligt att försöka uttrycka en konkret vision för verksamheten då informationen är så pass utspredd som den är.


När det gäller kommunikation av mer informell karaktär är det inte alltid tydligt vart i intranätet den skulle finnas, det är inte ens självlänt att den ska finnas där. Snarare verkar den kulturella och personliga kommunikationen inom Uppsala universitetsbibliotek främst ta plats genom personliga möten och i elektronisk form via e-postmeddelanden. Intressant är här att notera att det finns ett diskussionsforum tillgängligt i intranätet där informell kommunikation skulle kunna förekomma.132

Intranätets integration i organisationen
Det första steget i integrationsmodellen uppfylls med enkelhet av Uppsala universitetsbiblioteks intranät. Enligt Bark innebär det första steget i ett intranäts utvecklingsfasar när det fungerar som en anslagståvla eller renodlad informationskanal. Information som förmedlas inom biblioteket är till exempel nyhetskommunikation. Fasen kännetecknas bland annat av att intranätet inte är en

132 I uppsatsförfattarens ägo, intranätsundersökning, UUB, 030123.

Sammanfattning Uppsala universitetsbibliotek/Linnégruppen

Inledningsvis kan det konstateras att Uppsala universitetsbiblioteks intranät i sin nuvarande form saknar både de personella och finansiella medel som i längden är nödvändiga för att fullt ut nå dess framtida potential. Möjligen påverkar dessa aspekter även personalens motivation till att fullt utnyttja intranätets tjänster. Användningsfrekvensen av intranätet bland den personal som svarat i Linnégruppen är nämligen relativt låg. 28 procent av respondenterna uppgav att de använder intranätet dagligen. Av dessa svarade samtliga att de lägger mindre än 30 minuter varje dag på att arbeta med intranätet. Trots denna låga användningsfrekvens har
intranätet en positiv inverkan genom att det spelar en betydande roll för personalens kompetensutveckling. Informationssidorna på den externa hemsidan kontrolleras nämligen genom intranätet och uppdateringar ombesörjes av personalen. Intressant hade här varit att utvidga undersökningen och distribuera enkäten till samtliga anställda vid Uppsala universitets bibliotek för att urskilja huruvida dessa resultat är representativa för hela organisationen.


---

133 Bark, 2002, s. 12 f.
Förmågan att hitta fram till önskad information i intranätet är väl utvecklad hos personalen, 62 procent av respondenterna instämde i detta. Anmärkningsvärt är att en så stor andel upptager sig hitta väl trots att intranätets sökfunktion inte är i bruk. Slutsatsen blir utifrån både enkätresultat och observationsresultat att Uppsala universitetsbiblioteks intranät har en i grunden enkel och logisk struktur som underlättar arbetet för den personal som använder det. Generellt kan det dessutom tolkas som att personalen vid Uppsala universitetsbibliotek upplever låg grad av information overload i samband med användning av intranätet.


---

134 Strid, 1999, s. 10.
Slutanalys

Nedan sammanfattas mina undersökningsresultat och tillhörande analys. Detta sker genom en återkoppling till essensen av de frågeställningar som presenterades inledningsvis i uppsatsen. De två undersökningsobjekten jämförs även, vilket innebär att såväl likheter som skillnader dem emellan belyses.

Skapar intranätet information overload?


¹³⁵ Buse, 1996, s. 63 f.
¹³⁶ Telleen, 1998, passim.
¹³⁷ Kreps, 1990, s. 29 ff.


Användning och integrering av intranätet inom organisationerna

Biblioteken har valt att införa intranät som ett led i den interna kommunikationen för att strukturerar och effektivisera informationsflödet i organisationen. Även ekonomiska aspekter har spelat in, då ett intranät är en förhållandevis billig och enkel lösning för intern kommunikation. Vidare erbjuder användning av intranätet indirekt kontinuerlig kompetensutveckling för personalen, vilket utnyttjas flitigt av respektive bibliotek. Användningsfrekvensen av intranätet bland de anställda är högre vid Karolinska institutets bibliotek än vid Uppsala universitetsbibliotek. I enkätundersökningen uppgav knappt 80 procent att de använde sig av intranätet

Helgesson, 2000, s. 85.
dagligen, medan motsvarande siffra för Uppsala universitetsbibliotek var så låg som 30 procent.


För att uttrycka relevansen i hypotesen om intranäts integration i verksamheten förhindrar information overload krävs en koppling till intranäts användningsfrekvens. Personalen vid Uppsala universitetsbibliotek använder intranätet i liten utsträckning. Därmed utsätter de sig för färre situationer av intensivt informationsflöde. Resultatet från enkätstudien visar också att respondenterna från Uppsala universitetsbibliotek inte upplever information overload i samma utsträckning som personalen vid Karolinska institutets bibliotek. Personalen vid Uppsala universitetsbibliotek undviker därmed information overload genom att använda informationshanteringsstrategier som leder till att de missar potentiellt viktig
information. Slutsatsen blir att exponering för elektronisk intern kommunikation är oundvikligt förenad med det informationsflöde inom en organisation som presumtivt kan leda till information overload. Förekomsten av detta informationsflöde genom elektroniska kommunikationskanaler samt det ökande tempot i arbetslivet är båda bidragande faktorer som resulterar i information overload och i förlängningen en slags elektronisk utbrändhet.

Användning av e-posten i jämförelse med intranätet

Vid Karolinska institutets bibliotek var det knappt hälften av respondenterna som ansåg att de inte hann med att bearbeta den dagligt inkommande e-posten. Ungefär lika många ansåg att e-posten var väsentlig för arbetet. ATT innehållet i e-postmeddelanden inte anses viktigt i alla lägen antyder att ett brus har uppkommit inom kommunikationskanalen. Motsvarande situation råder för Uppsala universitetsbibliotek där en majoritet anser e-postmeddelanden vara viktiga. Resultatet är ett tecken på att brus genom minimal förekomst av onödig information i e-postmeddelanden. Brus skapas då informationsflödet är intensivt och kan bestå av överflödlig information som trots att den ignoreras ändå är ett störningsmoment. Denna situation leder till att individen inte hinner med att bearbeta alla inkommande

140 Eriksson, 1998, s. 57 f.  
141 Fiske, 1997, s. 19 f.
Sammanfattning

Denna magisteruppsats behandlar intranät som kommunikationskanal inom två forskningsbibliotek. Syftet har varit att belysa huruvida intranät genererar information overload. Nedanstående frågeställningar har varit centrala utgångspunkter för uppsatsen som helhet.

- Finns det risk att intranätet skapar så kallad information overload, vilket i så fall gör informationsflödet svårt att överblicka och ökar risken för att viktig information förbises och oavsiktligt sållas bort?
- I vilken utsträckning används intranätet i respektive organisation? Hur integrerat är det i den totala verksamheten? Varför väljer en organisation intranät som kommunikationskanal framför andra lösningar?
- Vilka elektroniska kommunikationskanaler används för informationsförmedling förutom intranätet? Hur framträdande och välansvändig är intranätet jämfört med dessa övriga elektroniska kommunikationskanaler?

Käll- och litteraturförteckning

Otryckt material

I uppsatsförfattarens ägo
Uppsala, intervju Ann-Sofi Cullhed, UUB, 021119.
Uppsala, intervju Barbro Krüger, Medicinska biblioteket, UUB, 021211.
Uppsala, intervju Malin Cantwell, KIB Huddinge, 021217.
Uppsala, intervju Ann-Sofi Cullhed, UUB, 030123.
Uppsala, telefonintervju Karin Åström, UUB, 030130.
Uppsala, intervju Eva Muller, UUB, 030306.

Tryckt material
Bark, Mats m.fl, *Intranätboken – från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg* (Malmö, 2002).

Bark, Mats m.fl, *Intranät i organisationens kommunikation* (Uppsala, 1997).


Berry, Peter, *Intern kommunikation* (Linköping, 1989).


Erikson, Peter, *Planerad kommunikation – strategiskt ledningsstöd i företag och organisation* (Kristianstad, 2002).


Hård af Segerstad, Peder, *Kommunikation och information – en bok om människans förmåga att tänka, tala och förstå* (Uppsala, 2002).
Högström, Anders, m.fl, Kommunikativt ledarskap – en bok om organisationskommunikation. (Stockholm, 1999).


Kamjou, Anna, "Han, hon, den, det – om kön och informationsteknik". Ur Westerberg, Bengt (red) Han, hon, den, det – om genus och kön. (Stockholm, 1998).


Kvale, Steinar, Den kvalitativa forskningsintervjun. (Lund, 1997).


Rågvik, Harry, ”Den kommunikativa utmaningen”, DIK forum, nr 4 2003, s. 14 f.
Schlehaider, Susanna & Svensson, Maria, "Herregud, det är ju en revolution."
En undersökning av flerspråkigheten på Europaparlamentets intranät och de positiva och negativa effekter som uppstår i samband med deras flerspråkighet. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap framlagd vid Borås högskola, nr 2001:28.


Strid, Jan, Intern kommunikation – inom organisationer, företag och myndigheter (Lund, 1999).


Svenska Akademien, ordlistan över svenska språket (Stockholm, 1998).

Tallving, Mats, Intranätutsveckling – från idé till vardagsrutin. (Stockholm, 1997).


Trost, Jan, Enkätboken. (Lund, 1994).

Bilaga 1 Intervjuformulär

Organisationen
- Antal anställda inom biblioteket?
- Vilka övriga kommunikationskanaler förutom intranätet används inom organisationen?

Intranätet
- När infördes intranätet i organisationen?
- Varför valde man att införa ett intranät?
- Har intranätet genomgått många förändringar jämfört med den ursprungliga versionen?
- Vad har i så fall ändrats/förbättrats?
- Varför har dessa förändringar skett?
- Finns det någon uppskattning kring hur stor användningsfrekvensen är per anställd och dag?
- I hur stor utsträckning utnyttjas möjlheten att själv föra ut information via intranätet av de anställda?
- I vilken mån har det tagits hänsyn till användarvänlighet?
- Vilka särskilda funktioner förekommer (ex e-post mm)?
- Finns någon form av söksystem och hur väl fungerar i så fall dessa?
- Hur ser framtiden och utvecklingsambitionerna ut för intranätet?
Bilaga 2 Enkät


Ringa in lämpligt svarsalternativ
Kvinna Man

Fyll i dessa uppgifter
Ålder: Anställd sedan är: På vilket bibliotek?

1. Hur ofta använder du intranätet?
Varje dag Flera gånger/vecka Några gånger/månad Mera sällan

Om du svarade ”varje dag” på ovanstående fråga, ta även ställning till denna, går annars vidare till fråga 3.

2. Hur mycket tid spenderar du dagligen på intranätet?
Mindre än 30 minuter 30-60 minuter
60-120 minuter Mer än 120 minuter

ta ställning till följande påståenden genom att ringa in det svarsalternativ som bäst stämmer överens med Din uppfattning, där 1 motsvarar ”instämmer inte alls” och 5 motsvarar ”instämmer helt”.

3. Intranätet är organisationens viktigaste kommunikationskanal
Instämmer inte alls Instämmen helt
1 2 3 4 5
4. Intranätet fungerar bäst i kombination med andra informella kommunikations-kanaler, t ex gemensamma luncher

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Instämmer inte alls</th>
<th>Instämmer helt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

5. Intranätet förenklar genomförandet av mina arbetsuppgifter

|                       | 1 2 3 4 5           |                |

6. När jag arbetar med intranätet kan jag koncentrera mig ostört på det

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Instämmer inte alls</th>
<th>Instämmer helt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

7. Jag läser min e-post dagligen

|                       | 1 2 3 4 5           |                |

8. Jag läser min e-post mer än tre ggr/dag

|                       | 1 2 3 4 5           |                |

9. Majoriteten av intern inkommande e-post är väsentlig för mitt arbete

|                       | 1 2 3 4 5           |                |

10. Jag prioriterar e-postmeddelanden som kräver lite tid och energi

|                       | 1 2 3 4 5           |                |

11. Jag prioriterar e-postmeddelanden som kräver att jag sätter mig in i ett sammanhang och presterar något

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Instämmer inte alls</th>
<th>Instämmer helt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

12. Jag prioriterar e-postmeddelanden som kommunicerar allmän information och gemensamma riktlinjer för verksamheten

|                       | 1 2 3 4 5           |                |

13. Jag återkommer aldrig till bortprioriterade e-post-meddelanden

|                       | 1 2 3 4 5           |                |

14. Jag har tid att varje dag tillfredsställande hantera all inkommande e-post

|                       | 1 2 3 4 5           |                |
15. Intranätet fungerar som en anslagstavla där jag hittar/tar emot information
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

16. Intranätet fungerar som en kanal för gemensamt informations- och diskussionsutbyte
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

17. Intranätet fungerar som organisationens samlade databank
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

18. Jag vet alltid hur jag ska hitta den information jag söker i intranätet
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

19. Majoriteten av materialet i intranätet är väsentligt
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

20. Organisationens övergripande mål och visioner är alltid tydliga för mig
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

21. Den bild jag har av min arbetsplats bekräftas genom intranätet
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

22. Övergripande organisationsförändringar meddelas först och främst genom intranätet och e-post
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

23. Jag har tid att tillfredsställande hantera och ta till mig de delar i intranätet som är viktiga för mig
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5

24. Information kommunicerad via e-post och intranät behöver ofta kompletteras via andra informationskanaler som telefon och möten
   
   Instämmer inte alls | Instämmer helt
   ---------------|--------------
   1 | 2 | 3 | 4 | 5
Bilaga 3 Observation av intranäten

- Hur ser intranätets övergripande struktur ut?
- På vilket sätt och i vilka sammanhang förekommer Erikssons sex olika kommunikationskategorier? (Operativ, nyhet, styr, förändring, kultur, informell)
- Är någon kategori mer framträdande än andra?
- Hur lättillgängliga är de olika kategorierna?
- Hur och var framförs nyheter?
- Hur presenteras information från ledningen?
- Hur kommuniceras förändringsinformation?
- På vilket sätt förmedlas organisationens värderingar i kommunikationen?
- Förkommer några former av informell kommunikation, hur yttrar den sig i så fall?
- Saknas viktig information i intranätet?
- Förekommer information som kan anses vara överflödig eller upprepande?
- Vilken funktion verkar intranätet fylla i organisationen? (Informationskanal, arbetsverktyg eller integrerat som kommunikations-kanal)
Bilaga 4 Diagramförteckning

Bild 1 Schramms kommunikationsmodell s. 16
Diagram 1 Användningsfrekvens av intranätet, KIB s. 36
Diagram 2 Läser e-post mer än tre ggr per dag, KIB s. 39
Diagram 3 Har varje dag tid att hantera inkommande e-post, KIB s. 42
Diagram 4 Intranätets innehåll är väsentligt, KIB s. 45
Diagram 5 Användningsfrekvens av intranätet, UUB s. 55
Diagram 6 Intranätet är organisationens viktigaste kommunikationskanal, UUB s. 56
Diagram 7 Läser e-post mer än tre ggr per dag, UUB s. 58
Diagram 8 Vet alltid hur jag ska hitta i intranätet, UUB s. 62