



UPPSALA
UNIVERSITET

Smarta telefoner – ett digitalt koppel?

En fallstudie om Information Overload i organisationer.

Smartphones and Information Overload in organizations.

Författare: Madeleine Hammarskjöld
Maria Jakobsson

Ämne: Kandidatuppsats i företagsekonomi 15 hp

Program: Ekonomprogrammet 2012

Uppsala universitet, Campus Gotland:
Vårterminen-2015

Handledare: Eva Sjöqvist

Sammanfattning

Informationsmängden har i och med internet ökat drastiskt. Tidigare kunde det vara ett problem med att hitta användbar och relevant information. Numera är problemet det motsatta. Det kan leda till att individer utsätts för mer information än vad de kan hantera. Denna kraftiga expansion av information skulle kunna resultera i ett så kallat informationsöverflöd för individen. Det råder dock delade meningar hos forskarna om vad detta fenomen innebär och vilka orsakerna kan vara till uppkomsten av informationsöverflöd (Information Overload). För att undersöka om detta är ett utbrett problem inom organisationer inleddes undersökningen med en intervju med en chef och en informationsansvarig inom en utvald organisation. Intervjun genomfördes för att utreda organisationens policys och regler gällande informationsflödet och användandet av den smarta telefonen. Därefter utfördes en enkätundersökning med en grupp utvalda mellanchefer inom organisationen. Undersökningens syfte var att undersöka hur individer uppfattar och hanterar informationsflöden. Samt om den smarta telefonen påverkar individer genom att den bidrar till ett utökat informationsöverflöde. Enkätfrågorna utgick från Eppler och Mengis (2004) konceptuella ramverk om orsaker och symptom. Syftet med denna studie är att undersöka om individer upplever någon form av Information Overload på grund av det utökade användandet av smarta telefoner, samt hur individer påverkas av den tillgänglighet som den smarta telefonen bidrar till. Studien har utgått från Eppler och Mengis (2004) konceptuella ramverk för att studera fenomenet Information Overload. Detta ramverk utgår från fem orsaker, personliga faktorer, informationens beskaffenhet, IT, organisationens design och arbetsuppgiftens karaktär. Dessa orsaker kan var för sig eller tillsammans bidra till att Information Overload uppstår, vilket vidare leder till att individerna drabbas av olika symptom. Resultatet i undersökningen visade att majoriteten av individerna upplevde ett flertal symptom i samband med det utökade användandet av smarta telefoner, symptom som kan härledas till Information Overload. De symptom som tydligast framkom var stress, trötthet samt koncentrationssvårigheter. Det framkom även att den smarta telefonen via sin storlek och funktioner är en bidragande faktor till en utökad tillgänglighet. En tillgänglighet som bidrar till att gränsen mellan arbetstid och ledig tid allt mer suddats ut. Detta kan ses som en bidragande orsak till att individer känner symptom som är kopplade till Information Overload.

Nyckelord: Organisation, Information Overload, Smarta telefoner, Stress, Personliga faktorer, E-post.

Abstract

In the digitized world many organizations experience a large flow of information. To sort and manage all the information can be difficult. Individuals may experience a phenomenon called "Information Overload", due to the fact that the information flow is too extensive. There are various reasons why individuals are affected by this phenomenon. One reason may be due to the individual's personality, another reason could also be the increased use of smartphones.

The use of smartphones has had the effect that individuals are online and available even during their leisure time. The extended use of smartphones has led to that it is possible that individuals are experiencing an increasing stress. In this study, we will investigate individuals experience of "Information Overload" that may be associated with organizations use of smartphones.

Keywords: Organization, Information overload, smartphones, stress, personal factors, e-mail

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.1.1 Informationsteknik.....	1
1.2 Problematisering	3
1.3 Problemformulering	4
1.4 Syfte	4
2 Tillvägagångssätt.....	5
2.1 Val av fallorganisation	5
2.2 Val av undersökningsmetod.....	5
2.3 Urval.....	5
2.4 Intervju med grundskolechef och informationsansvarig.....	6
2.5 Enkätundersökning med Gotlands grundskolerektorer som respondenter.....	6
3 Tidigare forskning inom Information Overload	8
3.1 Definitioner av Information Overload	8
3.2 Orsaker till Information Overload.....	9
3.2.1 Personliga faktorer.....	10
3.2.2 Informationens beskaffenhet.....	10
3.2.3 Informationsteknologin.....	11
3.2.4 Organisationens design	11
3.2.5 Arbetsuppgiftens karaktär	12
3.3 Två modeller för informationsflöden	12
3.3.1 Pull-modellen.....	12
3.3.2 Push-modellen	13
3.3.3 E-post- ett exempel på push teknik.....	13
3.4 Smarta telefoner- ett digitalt koppel?.....	14
3.5 Symptom på Information Overload- Information Fatigue Syndrom	15
3.6 Vilka åtgärder kan vidtas för att motverka Information Overload.....	16
3.7 Sammanställning av den tidigare forskningen kring Information Overload...	17
4 Empirisk undersökning	20
4.1 Om Region Gotland	20
4.1.1 Barn- och utbildningsförvaltningen	21
4.1.2 Grundskoleverksamheten.....	21
4.2 Ledningens syn på organisationens informationsflöde	21
4.3 Grundskolerektorernas syn på organisationens informationsflöde	23

4.4 Resultat från Region Gotlands medarbetarenkät.....	26
4.5 Sammanställning av den empiriska undersökningen	27
5 Analys	29
5.1 Informationens beskaffenhet.....	29
5.2 Personliga faktorer	30
5.3 Organisationens design	30
5.4 Arbetsuppgiftens karaktär	31
5.5 Informationsteknologin.....	32
5.6 E-post	32
5.7 Den smarta telefonen.....	33
6 Slutsatser	34
6.1 Resultat och diskussion.....	35
6.2 Egna reflektioner och tankar om uppsatsprocessen	35
6.3 Förslag till vidare studier	36
Källförteckning	37
Bilaga 1:	40
Bilaga 2:	41
Diagramförteckning	
Diagram 1: Hur många har tillgång till en smart telefon (Findahl, 2014).....	2
Diagram 2: Hur många använder dagligen Internet i den smarta telefonen (Findahl,2014).....	3
Diagram 3: I vilken utsträckning kan respondenterna hantera informationsflödet...	23
Diagram 4: I vilken utsträckning respondenterna anser att deras arbete är rutinmässigt...	23
Diagram 5: I vilken utsträckning e-posten styr respondenternas arbetsdag.....	24
Figurförteckning	
Figur 1: Schroder, Driver & Streuferts omvända U-kurva.....	8
Figur 2: Eppler & Mengis (2004) konceptuella ramverk.....	10
Tabellförteckning	
Tabell 1: Sammanställning av tidigare forskning	17
Tabell 2: Respondenternas personliga påverkan	25
Tabell 3: Hur påverkar för mycket information respondenterna.....	26
Tabell 4: Delar av Region Gotlands medarbetarenkät.....	26
Tabell 5: Sammanställning av empirin.....	27

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Gränserna för var vi utför vårt arbete är inte längre tydliga. Allt fler arbetar både på arbetsplatsen och i hemmet och Rosengren (2015) konstaterar att arbete i hemmet har ökat kraftigt de senaste tio åren. Vissa individer känner en större frihet av denna möjlighet. Samtidigt som andra kan uppleva en utökad stress genom att de alltid har arbetet med sig. Det är därför viktigt anser Rosengren att diskutera den nya tekniken och de möjligheter som uppstår i samband med den. Viktigt är även att diskutera de förutsättningar och konsekvenser integreringen av ny teknik kan medföra för individer. Enligt forskarna (däribland Rosengren) vid Center for Work vid Lunds universitet, förväntas var fjärde svensk att svara på arbetsrelaterad e-post utanför arbetstid. Forskarna kan se att individer känner sig stressade, men orsaken till detta är ännu inte fastställd.

Historiskt sett har det stora problemet varit att finna relevant och användbar information, men enligt Bawden och Robinson (2009) är nu denna tid förbi. Då det enligt dem har skett stora förändringar i samhället. I och med den allt mer digitaliserade världen ligger nu problemet snarare i den stora kvantiteten av information, som måste filtreras och väljas ut för att hitta det som är användbart och relevant. Det är inget nytt fenomen men det sägs dock att vi lever i ett så kallat informationssamhälle. Där vi dagligen förses med information oavsett om vi själva söker efter den eller inte. Den mängd information en individ stötte på under sin livslängd på 1600-talet kan enligt Bawden och Robinson jämföras med innehållet i en veckoupplaga av New York Times idag. Den kraftiga expansionen av information kan leda till ett så kallat informationsöverflöd, som även vedertaget kallas *Information Overload* (fortsättningsvis benämnt IO).

Svårigheten med IO är att definiera vad det faktiskt innebär. Toffler (1970) var den som populariserade uttrycket IO. Han menar att det handlar om svårigheter att fatta beslut för individer som utsätts för allt för stora mängder information. Det finns dock ingen exakt definition av begreppet IO enligt Edmund och Morris (2000). Oavsett så menar de att det är sannolikt att de flesta människor idag upplever att det finns för stora mängder tillgänglig information.

Eppler och Menigs (2004) kopplar samman fenomenet IO med att individer tar emot mer information än de klarar av att hantera. Bawden och Robinson (2009) menar att termen IO brukar användas för att beskriva en situation där en individs effektivitet påverkas negativt av mängden information, det vill säga när informationen blir ett hinder istället för till hjälp. Begreppet IO används ofta för att påvisa ett för stort inflöde av information. Bawden och Robinson har även kommit fram till att en orsak till ökad IO kan vara att det finns för mycket relevant information inom ett och samma ämne, vilket kan leda till svårigheter med att identifiera användbart material. Vår tids tekniska framsteg har lett till en mer komplex informationsmiljö. Bawden och Robinson poängterar att det finns ett överflöd av information och att denna kan nås på ett ögonblick.

1.1.1 Informationsteknik

Utvecklingen av informationstekniken (härefter benämnt IT) under de senaste åren har lett till att mer information finns tillgänglig, samt att fler människor än någonsin har tillgång till denna (Edmund och Morris, 2000). IT fortsätter att spridas trots att det fun-

nits i över 20 år enligt Findahl (2014). Spridningen fortsätter på grund av att det tillkommer nya människor som börjar använda internet. De flesta har utvecklat och anpassat sin användning av internet efter sina egna behov och intressen. Individerna har också integrerat internet i sin dagliga tillvaro både på sin arbetsplats och i hemmet. År 2007 var det få som använde sig av internet i hemmet flera gånger om dagen, idag gör nästan hälften av användarna detta (Findahl, 2014). Ökningen var särskilt stor under år 2013 då användningen av internet i hemmet ökade från 33 till 40 procent. Vilket till stor del berodde på en allt frekventare användning av smarta telefoner och surfplattor. Findahl menar vidare att internet hela tiden förändras och att det är en process som ständigt pågår, eftersom det tillkommer ny teknisk utrustning och nätets kapacitet förbättras. Den utökade tillgången till internet har bland annat medfört att innehållet har blivit bättre och presenteras på ett annorlunda sätt, exempelvis genom applikationer via den smarta telefonen eller surfplattan.

Smarta telefoner och surfplattor har medfört stora förändringar och ökat tillgängligheten till internet enligt Findahl (2014) (se diagram 1) och inte enbart för socialt bruk utan även inom arbetet enligt Pitichat (2013). Den smarta telefonen är en avancerad telefon i gränslandet till en dator. Den har ett operativsystem där det finns möjligheter att installera avancerade program och applikationer. Internet är en viktig funktion i den smarta telefonen, då det går att skicka elektroniska meddelanden via e-post, surfa och vara aktiv på sociala medier (Telia, 2015).



Diagram 1: Hur många har tillgång till en smart telefon (Findahl, 2014 s.15)?

Användningen av smarta telefoner tog fart år 2011, där den största ökningen skedde under år 2012. Då upptog telefonen åtta procent av den totala internettiden. Under år 2014 låg den siffran på 29 procent. Spridningen av smarta telefoner har kraftigt stigit fram till år 2014, då den började avta. Av de 73 procent som idag använder sig av smarta telefoner kopplar 69 procent upp sig till internet via telefonen (se diagram 2) Vidare kopplar 54 procent upp sig dagligen och 31 procent flera gånger om dagen (Findahl, 2014).

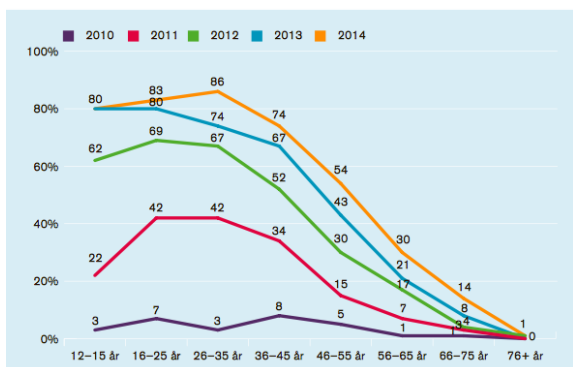


Diagram 2: Hur många använder dagligen internet i sin smarta telefon, en jämförelse 2010-2014 (Findahl, 2014 s. 18).

Enligt Findahl (2014) är ett av skälen till att individer kopplar upp sig till internet, är att de besöker sociala nätverk eller kontrollerar sin e-post. Surfplattans största ökning skedde under år 2014, och en av anledningarna till detta är att den används för att besöka sociala nätverk i stor utsträckning. Surfplattan utgör ett komplement till både datorn och den smarta telefonen enligt Findahl. Den stora skillnaden mellan dessa tre enheter är att det inte går att ringa vanliga samtal med surfplattan eller datorn.

1.2 Problematisering

Enligt den svenska Statistiska centralbyrån (2013) har cirka 75 procent av dagens svenska företag, med minst tio anställda, tillgång till mobila anslutningar över antingen 3G- eller 4G nät. Det är en ökning med cirka 55 procent sedan år 2004. Snickars (2014) menar att det finns en utbredd uppfattning om att vi lever i en tid av informationsöverflöd. Den moderna informationsteknologin har gjort att vi inte längre med våra sinnen kan ta in och bearbeta all den information som omger oss. Pitichat (2013) förklarar att en av anledningarna till detta är att mobiltelefonen har gått från att vara en telefon till att kunna utföra betydligt mer avancerade uppgifter. Vidare menar han att det som framförallt är utmärkande för en smart telefon är möjligheten att ständigt vara uppkopplad till internet, vilket exempelvis leder till möjligheten att kunna besvara eller skicka e-post underlättas.

Vi är enligt Barkhuus och Polichar (2011) bundna och beroende av våra smarta telefoner och funktionaliteten som den medför. Även Findahl (2014) upplever att den smarta telefonen används mer frekvent både privat och yrkesmässigt. Han anser att den har blivit en del av vår vardag. En av nackdelarna som Pitichat (2013) tar upp i sin studie är den konstanta uppkopplingen mot internet, som enligt honom beror på det utbredda användandet av smarta telefoner och den stress som detta kan bidra till. Stressen uppkommer då bland annat av att individen tar med sig stressen hem från arbetet via sin smarta telefon och vice versa. Det blir enligt Pitichat svårt att skilja på arbetsliv och hemliv. Individer förväntas ständigt vara nåbara och detta kan leda till negativa konsekvenser, vilket då även tenderar att leda till arbetsrelaterad stress. Baron (2008) menar att den ständiga uppkopplingen medför att vi antingen tvingas försumma delar av vårt sociala samspel eller att vi tvingas lära oss att vara i ett konstant, vad hon kallar för ett "multitasking-mode".

Den smarta telefonen är enligt Jackson och Farzaneh (2012) studie en del av vår vardag. En anledning till att den smarta telefonen blivit en naturlig del av vår vardag är den bekvämlighet den medför. I och med sin nätta storlek bidrar den smarta telefonen till att man kan ha med sig den överallt. Samt att den ger en enkel väg ut på internet. En annan

anledning är att den smarta telefonens funktioner numera kan underlätta vissa arbetsmoment där det tidigare krävdes en dator. Detta har både för- och nackdelar, fördelen är att individer numera kan ta med sig arbetet utanför kontoret. Denna flexibilitet kan även vara en nackdel som kan bidra till en ökad stress genom ständig tillgång till arbetsrelaterad information. En annan nackdel som Pitichat (2013) pekar på är att det privata användandet av den smarta telefonen på arbetstid leder till ineffektivitet i arbetet. Ett överdrivet användande av smarta telefoner kan enligt honom leda till att människor skiljs från verkligheten på grund av att fokus förflyttas till den smarta telefonen och dess innehåll. När individer hela tiden blir avbrutna i arbetet på ett eller annat sätt påverkas vårt fokus på uppgiften på ett negativt sätt hävdar Eppler och Mengis (2004). Avbrott under arbetet är något som även Kock (2000) tar upp som ett problem då det leder till att arbetsprestationerna påverkas negativt. Problemet med den ökade tillgängligheten är att det blir svårare att lämna arbetet på arbetsplatsen. Med den smarta telefonen tar man med sig arbetet hem i fickan enligt Barkhuus och Polichar (2011).

1.3 Problemformulering

Att ständigt vara uppkopplad och alltid vara tillgänglig är numera ofta en självklarhet, bland annat genom det ökade användandet av smarta telefoner. Användningen har också lett till att antalet avbrott för individen har ökat. Detta leder fram till uppsatsens frågeställning:

- På vilket sätt bidrar det ökade användandet av smarta telefoner till Information Overload inom organisationer, och hur påverkas individerna av detta?

1.4 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka om individer upplever någon form av IO, på grund av det utökande användandet av smarta telefoner. Vidare avser vi att undersöka om individer påverkas av den tillgänglighet som den smarta telefonen medför och om tillgängligheten kan vara en bidragande orsak till att IO uppstår. Samt hur individer hanterar och påverkas av informationsflödet inom organisationen. Utifrån detta vill vi studera om det finns några kopplingar mellan den smarta telefonen och uppkomsten av IO, och därmed finna vilka orsakerna till IO skulle kunna vara.

2 Tillvägagångssätt

2.1 Val av fallorganisation

Vår tanke var att undersöka på vilket sätt det utökade användandet av smarta telefoner bidrar till IO, samt hur det påverkar individen. Vi ville få en inblick i hur en organisation är uppbyggd och vilka policys och regler det finns inom den valda organisationen, bland annat i vilken utsträckning individerna förväntas vara tillgängliga. Region Gotland är en av Gotlands största arbetsgivare med tydlig hierarki inom de olika förvaltningarna. Vi anser att denna organisation var ett bra val för vår undersökning.

2.2 Val av undersökningsmetod

Enligt Ejlertsson (2005) är det syftet med en studie som avgör om man ska använda sig av en kvalitativ eller kvantitativ metod i sin undersökning. Det avgörande är om man vill gå på djupet eller bredden. Bryman och Bell (2013) menar att den största skillnaden mellan dessa två metoder är att i kvalitativ forskning läggs större vikt vid ord än vid siffror, och det kvantitativa forskningssättet använder sig av statistiska mätningar som ofta kan generaliseras.

Då vår tanke är att undersöka om den ökade tillgängligheten via användandet av smarta telefoner påverkar människor negativt, har vi valt att använda oss av en inledande intervju för att sedan följa upp med en enkätundersökning. Vi ansåg det nödvändigt att först få en utökad inblick i organisationens policys och regler för att få svar på frågor kring informationsflödet och i vilken utsträckning individerna förväntas vara tillgängliga. Enkäter är ett tids- och kostnadseffektivt sätt att göra undersökningar enligt Ejlertsson (2005). Vilket gör det till ett bra val för vår undersökning då tiden för studien är begränsad.

Valet av enkätundersökning styrks även av vår tanke som är att få fram en mer generell uppfattning om IO och inte att undersöka fenomenet IO ingående på individnivå, då denna metod ofta är relativt sluten och den information som samlas in är förhandsdefinierad. Det var av vikt för undersökningen att respondenterna kunde svara anonymt, så att de inte påverkades av en rädsla för att redogöra för eventuella upplevda symptom och effekter som orsakats av IO när de besvarar frågorna. En viktig aspekt som både Ejlertsson (2005) och Bryman och Bell (2013) tar upp, är att enkäter inte medför någon intervjuareffekt. Intervjueffekter som kan uppstå är bland annat att den som utför intervjun kan via tonläge eller kroppsspråk påverka respondenten, vi ansåg att det skulle kunna vara en risk om vi valde att intervjua respondenterna. Däremot ansåg vi inte att detta hade en negativ påverkan under den inledande intervjun. Vi ansåg att fördelen med att vi kunde följa upp med följdfrågor utifrån deras svar vägde tyngre än att vi eventuellt skulle kunna påverka deras svar.

2.3 Urval

Studien genomförs inom Region Gotland, då denna organisation är stor och därmed komplex. Vi har valt att avgränsa denna undersökning till en av förvaltningarna, barn- och utbildningsförvaltningen. Avgränsningen innebär att vi kommer att utföra en intervju med Gotlands grundskolechef samt informationsansvarig inom denna förvaltning. För att därefter följa upp med en bredare undersökning bland de kommunala grundsko-

lerektererna på Gotland genom en enkätundersökning. Vi valde grundskolerektererna på grund av att de är mellanchefer och det är rimligt att anta att de är utsatta för ett stort informationsflöde. Då de får information från staten, verksamhetschefen, medarbetare samt vårdnadshavare. Det finns ett tjugotal grundskolerektorer på Gotland så därmed ansåg vi att denna respondentgrupp var lagom stor för vår studie med tanke på tidsramen.

2.4 Intervju med grundskolechef och informationsansvarig

Vi tog kontakt med grundskolechefen via e-post där vi frågade om det fanns möjlighet att träffa oss för en intervju angående informationsflödet inom verksamheten. Vi fick svara inom loppet av en timma, att grundskolechef tillsammans med informationsansvarig kunde ta emot oss några dagar senare. Intervjun genomfördes vid Region Gotlands barn- och utbildningsförvaltnings kontor i Visby. Under en intervju är det av största vikt att tänka på att inte ställa ledande frågor och försöka undvika att genom tonläge eller annat sätt påverka respondentens svar. Detta är något som Bryman och Bell (2013) tar upp som en av de viktigaste aspekterna att tänka på inför en intervju. Vi valde att använda oss av en semistrukturerad intervju och utgå från ett antal frågeområden tillsammans med nedskrivna frågor för att få ett mer naturligt samtal (se bilaga 1), där det fanns utrymme för grundskolechef och informationsansvarig att utveckla sina svar friare. I och med detta val blev det ett naturligt samtal som ledde till att frågor besvarades utan att vi hunnit ställa dem.

Grundskolechef och informationsansvarig gav tillåtelse för inspelning av intervjun. Vi förklarade att anledningen till inspelningen och den påföljande transkriberingen berodde på att vi ville säkerhetsställa att vi uppfattat svaren korrekt och därmed kunna presentera korrekta svar. Frågan om anonymitet togs upp, de ansåg dock inte det nödvändigt. Där emot ville de kontrolläsa det vi skrivit om deras kommentarer för att se att vi uppfattat dem korrekt. Dessa inledande frågor ansåg vi vara angelägna utifrån de etiska aspekterna som Bryman och Bell (2013) tar upp som grundläggande och viktiga. Vidare uppgav vi vad deras kommentarer kommer att användas till, även detta gjordes för att få ett medgivande från grundskolechef och informationsansvarig utifrån de etiska aspekterna. Under intervjun fick vi ta del av barn- och utbildningsförvaltningens tidigare gjorda medarbetarenkät. I denna enkät fanns för vår undersökning intressant material.

Under genomförandet av intervjun ställde en frågorna medan den andra förde anteckningar, vi valde detta tillvägagångssätt för ökad fokusering och därmed få med så tydlig och korrekta uppgifter som möjligt. Tanken med denna intervju var att få en större förståelse för hur organisationen är uppbyggd och vilka policys och regler det finns inom denna verksamhet. Denna intervju genomfördes även för att få en utökad förståelse och därmed kunna formulera så relevanta frågor som möjligt till grundskolerektererna, som är vår huvudsakliga målgrupp för denna undersökning.

2.5 Enkätundersökning med Gotlands grundskolerektorer som respondenter

Under vår intervju med grundskolechef och informationsansvarig frågade vi om vilket sätt de ansåg skulle vara det bästa att nå ut till grundskolerektererna. De rekommenderade oss att försöka komprimera enkäten så långt som det var möjligt. Eftersom grundskolerektererna tilldelas väldigt mycket information som de måste uppmärksamma och ta del av. Informationsansvarig skickar varje torsdag ut chefsinformation till grundsko-

lerektererna, med information som hon vidarebefordrar efter det att hon sorterat och strukturerat informationen. Vi frågade om det fanns möjlighet att hon i sin veckochefsinformation skulle kunna bifoga vår enkät till grundskolerektererna (se bilaga 2), vilket hon kunde tänka sig att hjälpa oss med.

Vi ansåg att detta var ett bra sätt att nå ut till alla grundskolerektorer inom Region Gotland, då de tar del av och läser informationsutskicket. En annan anledning var att vi därmed kunde minska något på informationsflödet för rektorerna. Under nästkommande förmiddag inkom det sju svar på enkäten, men därefter kom det inga nya svar. I och med att så få enkätsvar kom in valde vi att fem dagar senare via e-post skickade ut en påminnelse. Påminnelsen gick ut till alla grundskolerektorer (inklusive de sju som svarat), eftersom vi inte visste vilka det är som svarat då enkäten är anonym. Efter påminnelsen inkom ytterligare svar, men då vi ansåg oss behöva få fler svar skickades en sista påminnelse. Enkäten har funnits dem till handa under två veckors tid. Vår förhoppning var att få in minst 17 svar av 20 möjliga. Genom det svarsantalet skulle det finnas möjlighet att generalisera enkätsvaren samt få en hög reliabilitet. Denna förhoppning infriades då svarsantalet uppnådde 17 stycken.

Enkätfrågorna utformades utifrån Eppler och Mengis (2004) konceptuella ramverk för att studera IO. De menar att IO inte enbart beror på för mycket information utan att det finns fem olika faktorer som kan påverka uppkomsten av IO. Detta ramverk förklaras i sin helhet under kapitel 3. Enkäten skapades med hjälp av Google Drives formulär online. Denna form av enkät gav oss möjligheten att utforma layouten på ett sätt som var lämplig för vår undersökning. Vilket bidrog till att vi kunde utforma enkäten efter våra behov. Därtill kunde enkäten bifogas som en länk, vilket var en avgörande faktor till valet av Google Drives formulär. Frågeformuläret omfattade 30 frågor, där det i två frågor fanns möjlighet att fritt utveckla svaren samt en helt öppen fråga. Fördelen med att ha några frågor där respondenterna kunde svara fritt var att möjliggöra för respondenterna att med egna ord beskriva sina upplevelser. De övriga frågorna var utformade med rankade fördefinierade svarsalternativ, detta bland annat för att minska tidsomfånget för besvarandet av enkäten, samt underlätta analysering och sammanställning av svaren.

Innan enkäten sändes till grundskolerektererna provades frågorna på en av respondenterna för att säkerhetsställa enkätfrågornas kvalitet, samt att frågorna uppfattades korrekt och var lätta att besvara. Det gjordes för att kunna säkerhetsställa att respondenterna förstår och svarar på det som är tanken och avsikten med frågorna. För att därmed kunna användas som tillförlitlig grund i det empiriska materialet. Utifrån de synpunkter som respondenten gav justerades frågorna, för att sedan sändas via informationsansvarig till respondenterna via chefsinformationen (enkätfrågorna återfinns i bilaga 2). När enkätsvaren inkom sammanställde vi dessa utifrån de diagram som Google Drives formulär online presenterar. Detta gav oss en tydlig och bra bild av de svar vi fått från respondenterna, vilka vi kommer ha användning av i det empiriska avsnittet.

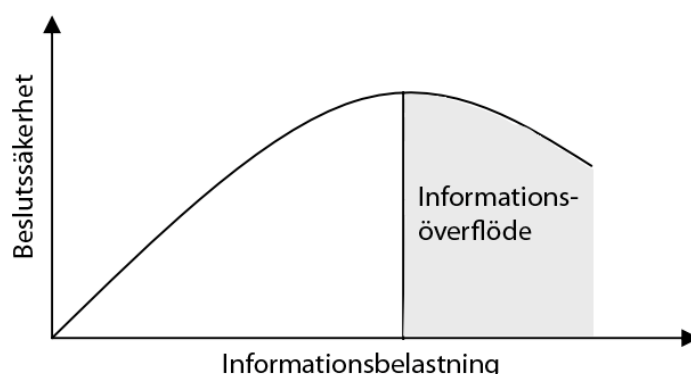
3 Tidigare forskning inom Information Overload

I följande kapitel kommer vi att presentera vad tidigare forskare har kommit fram till när det gäller fenomenet IO. Stor vikt kommer att läggas på vilka orsaker de anser finnas till uppkomsten av IO. Därefter följer avsnitt om de olika symptom som kan uppkomma i och med IO, samt åtgärder som kan motverka uppkomsten av fenomenet.

3.1 Definitioner av Information Overload

I takt med det ökade informationsmängden ställs det allt högre krav på individens förmåga att sortera och värdera vikten av all den information som individen utsätts för. Eppler och Mengis (2004) menar hur man tar till sig information beror till stor del på dagsformen. Vidare anser Eppler och Mengis att det beror på individens personlighet hur mycket information denne klarar av att ta in och hantera. Det är nu allmänt erkänt att stress kan upplevas från en känsla av brist på kontroll poängterar Edmund och Morris (2000).

Vid bristande kontroll eller om individen utsätts för krav och förväntningar uppstår stress som är en naturlig fysiologisk reaktion som hjälper individen att prestera. Vidare menar Edmund och Morris att det inte behöver vara negativt för hälsan utan tvärtom kan stressen vara stimulerande och öka individens prestationer. Enligt Bawden och Robinson (2009) kan effekten bli IO och med det menar de att individen känner sig stressad, irriterad eller överväldigad av all information. Begreppet IO kan definieras som att en individ erhåller så stora mängder relevant information att denne inte klarar att hantera den (Edmunds & Morris, 2000). Schroder, Driver och Streufert (1967) menar att upp till en viss gräns ger utökad information positiva effekter men efter denna gräns kan det uppstå IO, se figur 1.



Figur 1. Schroder, Driver och Streufert (1967) omvända U-kuva som påvisar att information är positivt till en viss nivå. Därefter påverkas beslutsförmågan negativt. Översatt till svenska.

Forskning inom flera olika områden visar att individers prestation påverkas positivt av information som tas emot upp till en viss nivå, därefter får mer information motsatt effekt då individens resultat istället försämras. När utbudet överstiger kapaciteten kan informationen skapa problem istället för att tillföra något, vilket leder till stress och ångest som i sin tur leder till att konsekvensen blir minskad beslutskapacitet (Eppler & Mengis, 2004). En uppfattning om betydelsen av IO som Eppler och Mengis tar upp är

när en individ tar emot mera information än vad denne kan hantera. IO kan även uppstå när en individ belastas med för mycket oönskad information.

Kock (2000) påpekar att IO påverkas av komplexiteten av uppgiften som ska utföras, vilket leder till att individer med enkla uppgifter inte blir utsatta för fenomenet i samma utsträckning som de med svåra och komplexa arbetsuppgifter. Även Bawden och Robinson (2009) stödjer denna koppling mellan hantering av information och komplexiteten i arbetet.

Edmund och Morris (2000) tar upp hur information som för vissa individer kan vara värdefull kan vara orsaken till IO för andra, på grund av att individen har överbelastats med oönskad information. Vidare menar Edmunds och Morris att något som kan bidra till att individer kan känna sig stressade är, att de får en känsla av att de kan missa viktig information om de inte ständigt håller sig uppdaterade. Detta sker framförallt på arbetsplatser där informationsflödet kan ses som en nyckel till framgång. Människor känner då enligt Edmunds och Morris att de tvingas hantera en överväldigande mängd information i sitt dagliga arbete. Kommunikations-teknologier vars syfte är att ge mottagaren snabb tillgång till information kan bli en orsak till IO, teknologier såsom e-post är några exempel enligt Bawden och Robinson (2009).

I nästa avsnitt redogörs för vad forskarna anser kan vara orsaken till att IO uppstår.

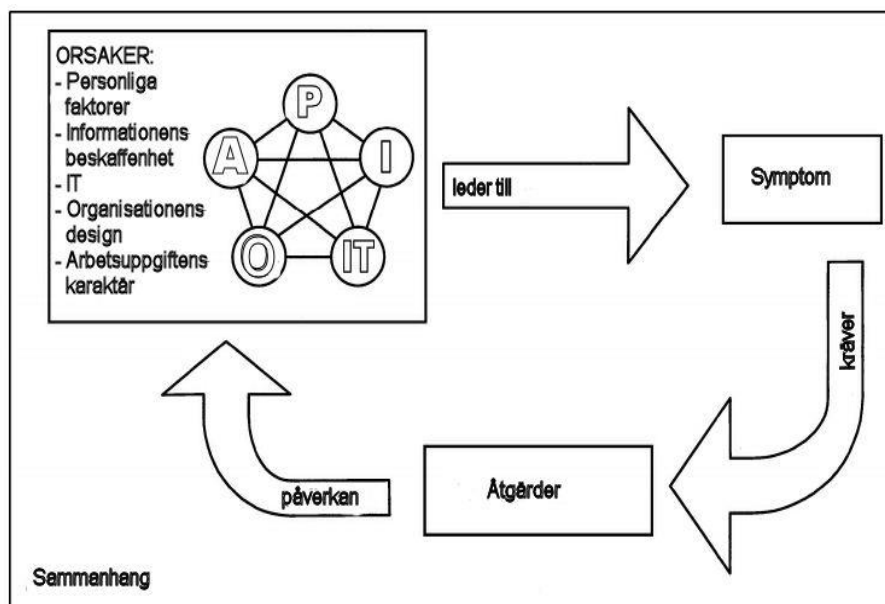
3.2 Orsaker till Information Overload

Eppler och Mengis (2004) 30-åriga litteraturstudie om fenomenet IO innefattar 94 artiklar av 86 författare inom företagsrelaterade områden som organisationsvetenskap, redovisning och marknadsföring. I sin studie fann de ett flertal exempel och situationer, och utifrån detta sammanfattade de olika orsaker, symptom och lösningar som kan appliceras på olika verksamheter och individer. De har utformat ett konceptuellt ramverk för att studera IO (se figur 2), och de menar att IO inte enbart beror på för mycket information utan att det finns fem olika faktorer som kan bidra till IO. Dessa fem är:

- Personliga faktorer
- Informationens beskaffenhet
- Informationsteknologi (IT)
- Organisationens design
- Arbetsuppgiftens karaktär

Dessa fem faktorer förklaras mer ingående senare i detta avsnitt.

Uppkomsten av IO kan finnas inom alla de fem faktorerna och det sker ofta utifrån en mix mellan dessa fem. Dessa faktorer leder i sin tur till olika symptom, och för att åtgärda dessa krävs en analys på varför IO uppstått. Enligt Eppler och Mengis är analysen en ständig pågående process inom organisationer. Ramverket presenteras nedan (se figur 2) samt en mer utförlig beskrivning av de olika orsakerna till IO.



Figur 2: Eppler och Mengis (2004) konceptuellt ramverk för att studera IO. Bearbetad och översatt till svenska.

3.2.1 Personliga faktorer

Eppler och Mengis (2004) menar att individuella faktorer såsom ålder, attityd, motivation, erfarenhet och skicklighet att söka och bearbeta information är faktorer som påverkar hur en individ upplever flödet av information. Eppler och Mengis kom även fram till i sin litteratur-studie att det finns andra faktorer som påverkar hur informationsflödet upplevs, såsom vilken temperatur det är i rummet, vilken tid på dygnet det är och om individen är utsövd eller ej. Vidare menar Eppler och Mengis att personalen bör utbildas inom informationshantering och informationsförståelse för att förbättra personalens förutsättningar att planera sin arbetsdag. Kocks (2000) studie visar även att det inte finns några givna samband mellan IO och prestation, utan att det snarare är individuella faktorer som påverkar prestationsförmågan.

Enligt Edmunds och Morris (2000) kan IO förekomma när man ställs inför en alltför stor mängd relevant information som då kan upplevas som ett allmänt brus. Bawden och Robinson (2009) beskriver i sin studie att en av orsakerna till varför individer drabbas av IO, är för mycket information och handlar om att individen konsumerar mer information än vad denne klarar av att hantera. Bawden och Robinson beskriver att detta kan leda till att hjärnan får svårt att sortera vilken information som är relevant.

Eppler och Mengis (2004) menar att den individuella förmågan att bearbeta och ta emot information är en faktor som påverkar i vilken utsträckning individer känner att informationsflödet är hanterbart, eller blir till en överbelastning.

3.2.2 Informationens beskaffenhet

Informationens beskaffenhet är av stor vikt enligt Eppler och Mengis (2004), och de menar att informationens karaktär såsom exempelvis kvantitet och kvalitet kan vara en bidragande faktor till att IO uppstår. Med kvalitet på information menas det värde och den livslängd informationen har för mottagaren, där många kan uppleva en överbelastning på grund av att de mottar för mycket irrelevant information. Eppler och Mengis har funnit att ett överflöd av information gör det svårare att hitta användbar och relevant information, de menar att man åtminstone bör kunna skumma igenom den tillgängliga

informationen för att få en uppfattning om vad som är relevant och vad som går att sortera bort.

Den information som skickas inom en organisation bör vara av ett högt värde, denna information bör levereras korrekt och till den person den är avsedd för. Även Bawden och Robinson (2009) anser att stora kvantiteter och brister i kvaliteten kan vara en orsak till att IO uppstår. De menar att det kan vara svårt att bedöma huruvida kvaliteten på informationen är tillförlitlig. Vidare tar de upp att kvantiteten av information kan utgöra oro och ångest hos mottagaren, på grund av att det inte är möjligt att bearbeta all relevant information som finns tillgänglig. Detta kan även enligt Bawden och Robinson leda till att viktiga beslut försenas eller att besluten fattas på felaktiga grunder.

3.2.3 Informationsteknologin

Informationsteknik (här efter benämnt IT) pekas ofta ut som syndabock för problemet med IO. Detta stämmer dock inte helt enligt Eppler och Mengis (2004) då IT bara ger tillgång till information. Hur informationen sedan hanteras är det som avgör om IO uppstår eller inte. Människor förändrar sitt beteende enligt Baron (2008), som menar att individen förändras genom den möjlighet som numera finns att ständigt vara uppkopplade genom olika former av IT. Baron anser att individens uppmärksamhet störs av de digitala medierna och IT vilket påverkar individens sociala samspel där av även våra sociala relationer.

Den nya informationsteknologin medför snabbare och mer effektiv tillgång till oändliga informationskällor via exempelvis internet. Detta är enligt Eppler och Mengis (2004) en påverkande faktor till IO på grund av att informationsteknologin inte används på rätt sätt. För att minska stora informationsmängder som informationsteknologin bidrar med bör ansträngningarna läggas på att hitta bra ledningssystem samt beslutstöd som passar för organisationen.

Enligt Edmund och Morris (2000) råder det inga tvivel om att den ökade tillgängligheten av information har uppstått genom mångfaldigandet av tillgängliga elektroniska källor. Flera forskare har uppfattat att informationstekniken har både för- och nackdelar, vilket enligt Bawden (2001) innebär att det både kan vara orsaken till IO men även vara en resurs för att hindra uppkomsten av IO.

3.2.4 Organisationens design

Organisationens utformning (organisationsdesign) kan påverka informationsöverflödet både positivt och negativt. Ökad samverkan och teamarbete anses minska risken för IO, däremot är den organisatoriska designens inverkan på IO tvetydig då den även framhäver att ökad kommunikation är en riskfaktor för IO (Eppler & Mengis, 2004). De uttrycker även att inom organisationer kan centraliseringar eller decentraliseringar påverka informationsflödet. Förändringar inom organisationen då det gäller informationsteknologi kan även vara en bidragande faktor till IO då den kan medföra komplikationer för informationshanteringen.

Bawden och Robinson (2009) tar upp att en av de orsaker som bidrar till att IO uppstår är mångfaldigandet av information. Det handlar om att informationen kommer samtidigt från många olika enheter, eller att samma information tilldelas individen flera gånger. Detta kan leda till att individen tvingas bearbeta samma information flera gånger, samt att de kan få svårigheter med att sortera vilken information som är relevant enligt

Bawden och Robinson. En annan orsak som kan leda till att IO uppstår är bristen på information, då individerna inte kan fatta exempelvis välgrundade beslut då de inte har tillgång till tillräckligt mycket information.

Eftersom IO förefaller vara en central del i många organisationer föreslår Edmund och Morris (2000) att en person bör tilldelas roller som ”informationsspecialist”. Denne specialist ska ta hand om införskaffandet av system för informationshantering och förpacka information på ett sätt som underlättar arbetet med informationshantering inom organisationen.

3.2.5 Arbetsuppgiftens karaktär

En av faktorerna som bidrar till att IO uppstår kan enligt Eppler och Mengis (2004) vara arbetsuppgiftens karaktär, omfång och eventuell tidsram. Fler aspekter som spelar in kan vara komplexiteten i uppgiften samt huruvida den är rutinartad eller inte. Kock (2000) menar att uppkomsten av IO delvis beror på hur komplicerad en uppgift är. Vidare menar Kock att IO är ett problem som är kopplat till tidsbrist snarare än mängden information, där erfarenhet och vana underlättar i hanteringen av stora mängder information. En av de viktigaste åtgärderna enligt Eppler och Mengis är att standardisera processerna i så stor utsträckning som möjligt för att få en kontinuitet i processutförandet. Detta medför ett ökat kognitivt stöd för medarbetarna och på så sätt minskas riskerna för IO. Eppler och Mengis (2004) menar att karaktären på informationen såsom kvantiteten och kvaliteten kan vara en utlösande faktor för IO. Vidare menar Eppler och Mengis att kvalitén på informationen kan vara invecklad, ostrukturerad och otydlig, vilket kan vara en utlösande faktor till IO på grund av irrelevant information.

González och Mark (2004) menar att vi påverkas negativt av att vårt fokus ständigt skiftar från olika uppgifter, något som de kallar ”multitasking”. Dessa avbrott kan bero på arbetsrelaterade uppgifter som tillkommer men även våra egna privata angelägenheter. Dessa avbrott och skiftande av fokus kan enligt González och Mark leda till att IO uppstår och få konsekvenser som att välmående och hälsa påverkas negativt. Även Baron (2008) tar upp ”multitasking” som en orsak till IO, hon menar att våra sociala relationer påverkas i och med uppmärksamheten från de digitala enheterna, exempel den smarta telefonen, som individen ständigt omges av. Även Baron anser att detta leder till att individen ständigt skiftar fokus från en sak till en annan och därmed tvingas försumma delar av individens liv för att hinna med allt.

En av de orsaker som framkommer i detta avsnitt som kan bidra till uppkomsten av IO är att mängden information är större än vad individen klarar av. En orsak till informationsöverflöd kan vara att det sänds oönskad information till individer. I nästa avsnitt presenteras två modeller som kan vara bra att känna till när orsaker till IO diskuteras.

3.3 Två modeller för informationsflöden

Det finns två vedertagna modeller för informationsflöden, push- och pullmodellen. Dessa två modeller fungerar på olika sätt och har olika för- och nackdelar.

3.3.1 Pull-modellen

Denna modell utgår från att individer själva har ansvar för att söka efter den information och kunskap som de behöver för att hålla sig uppdaterade, och därmed kunna ta de rätta besluten. Detta är något som både Eppler och Mengis (2004) samt Telleen (2005) tar upp som grundläggande för pull-modellen. Telleen menar att det är av största vikt att

försöka ändra den utbredda uppfattning som finns i många organisationer om att individer måste ta del av all information som finns tillgänglig. I ett samhälle som ständigt förändras leder detta till att det hela tiden uppkommer ny och mer information ju mer man söker. Individen måste enligt Telleen bestämma sig när denne har tillräckligt med information för att ta ett beslut för att behålla effektiviteten inom organisationen.

3.3.2 Push-modellen

Begreppet push-teknik är enligt Eppler och Mengis (2004) när avsändaren tvingar på mottagaren information exempelvis då via e-post eller SMS. En av nackdelarna med denna teknik är att mottagaren tvingas gå igenom stora mängder information för att finna den information som är av vikt för individen. Det finns då en risk för att medarbetare kan gå miste om relevant information enligt Alavi och Leidner (2001). Detta är även något Telleen (2005) poängterar som en bidragande faktor till en hög stressnivå som kan leda till IO.

Det finns även en annan riskaspekt enligt Telleen (2005), då medarbetarna kan anse att ansvaret att hitta och vidarebefordra information inte ligger hos dem utan hos någon annan medarbetare eller någon annan avdelning inom organisationen. Detta kan få konsekvenser såsom att viktig information förbises. Båda dessa riskaspekter kan bidra till att felaktiga och olämpliga beslut fattas i brist på relevant information (Alavi & Leidner, 2001). Bawden och Robinson (2009) menar att en orsak till att IO uppstår är att tekniken levererar information utan att användaren ber om den. Exempel på dessa kan vara notifikationer på Facebook eller massutskick med reklam via e-post eller via SMS

3.3.3 E-post- ett exempel på push teknik

Idag är e-post ett av de vanligaste kommunikationsmedlen inom organisationer, och är en av de vanligaste orsakerna till internetuppkoppling enligt Findahl (2014). Den ökade mängden av e-post som skickas och såväl tas emot är en av orsakerna till IO enligt Edmunds & Morris (2000). Det finns enligt Sjöqvist (2008) fem förklaringar till varför vi använder e-post i stor utsträckning och varför det är ett bra arbetsverktyg;

- E-posten gör oss oberoende av tid och rum, vi kan skriva, läsa och agera när det passar oss.
- Möjligheten att skicka stora mängder information, kopiera och skicka vidare meddelande utan begränsning.
- Det underlättar för många att det ofta används ett enklare språk än skriftspråk
- Ett enkelt och snabbt sätt att kommunicera.
- Det medför inte några större kostnader

Ett bekymmer med e-post är att de som anses som fördelar kan vändas och bli nackdelar enligt Sjöqvist (2008). Eftersom vi kan kommunicera oberoende av tid och rum så skickas mängder information vidare utan större eftertanke. Sjöqvist menar att vi använder e-posten reflexmässigt idag och detta kan vara en anledning till att IO uppstår.

Informationen sprids med stor hastighet och i obegränsad skala, enligt Sumecki, Chipulua och Ojiako (2011). De undersökte om stora mängder information som uppkommer via e-post är effektivt som kommunikationsverktyg inom organisationer. I sin studie kom Sumecki et. al fram till att ju mer tid som läggs på att hantera e-post desto mer

upplever individer IO, något de kallar ”email overload”. Denna ökning av användningen av e-post i organisationer skapar enligt Sjöqvist (2008) nya problem, ofta förväntas det ett snabbt svar på skickat e-post, vilket i sin tur leder till att många känner sig tvingade att genast svara. Vidare menar Sjöqvist att användning av e-post kan delas in i tre olika kategorier, skadlig, nödvändig och onödig. Med skadlig menar Sjöqvist att e-post påverkar effektiviteten och arbetsmiljön på ett negativt vis, detta blir ett problem då individerna inte har tillräckligt med kunskap och utbildning när det gäller användandet av e-post. Sjöqvist undersökningar visar att genom utbildning har respondenterna ökat effektiviteten när det gäller hantering av e-post, även den negativa effekten på arbetsmiljön minskade i samband med utbildningen.

I Sjöqvists (2008) undersökning nämnde respondenterna många olika anledningar till att e-post ger en stressande effekt, de vanligaste anledningarna är enligt Sjöqvist följande:

- För många, irrelevanta och för mycket information i varje e-postmeddelande.
- Ofta tror mottagaren att avsändaren vill ha ett snabbt svar.
- Många läser arbetsrelaterad e-post hemifrån även under ledigtid.
- Flera användare har en tendens att prioritera e-post framför andra arbetsuppgifter.
- Användaren låter e-post avbryta arbetet.

I detta avsnitt har det framkommit att e-post har både för- och nackdelar. En av de största fördelarna med e-post är att man är oberoende av tid och rum, vilket innebär att individer kan läsa eller skicka e-post när det passar dem. Denna fördel har dessutom utvecklats genom den smarta telefonens funktioner som numera gör det ännu lättare att kontrollera och skicka e-post vart man än befinner sig. Om detta är positivt eller negativt tvistas det om.

3.4 Smarta telefoner- ett digitalt koppel?

Den smarta telefonens olika funktioner gör det möjligt att göra saker som tidigare endast kunde nås via en dator, var som helst och när som helst. Alla som har en smart telefon använder sin smarta telefon utifrån sina personliga behov och livsstilar, vilket leder till att användarna använder funktionerna på olika sätt och på det sätt som passar individen. Mobilapplikationernas utveckling går mot att skapa mer avgränsade användningsområden, vilket leder till att den smarta telefonen blir mer individanpassad och ett universellt verktyg, som individen alltid kan ha med sig (Barkhuus & Polichar, 2011).

Pitichat (2013) konstaterar att smarta telefoner har utvecklats i snabb takt och har integrerats i samhället både inom privat- och arbetsrelaterade sammanhang. En nackdel med detta enligt Pitichat är att den arbetsrelaterade stressen följer med hem genom den smarta telefonen, likväl som den privata stressen följer med till arbetet vilket då kan medföra en ökad stressnivå hos de anställda. Ett annat problem som uppstått på grund av den smarta telefonen i arbetet är att direkt kommunikationen kan minska och detta kan påverka stämningen mellan de anställda och i slutändan påverkas även produktiviteten negativt. Vidare menar Pitichat att den smarta telefonen tenderar att användas för att undvika sociala situationer och kan därför separera individer från verkligheten.

Arnold (2003) menar att smarta telefoner ger sin användare en hög grad av självständighet och flexibilitet. På arbetsplatsen är en konsekvens av denna funktionalitet att

behovet inte begränsas av kontoret eller någon annan särskild plats. Man kan vara arbetsverksam någonstans hela tiden. Telefonen fungerar alltså genom att befria oss och gör oss fria, utan att isolera oss. I arbetsrelaterade situationer kan det tillåta att personalen inte är på samma plats vid samma tillfälle. Organisationer kan satsa på mer flexibla och decentraliserade arbetsmetoder. Att vara en självständig individ, kunna röra sig fritt utan att vara fixerad på plats på arbetet kan vara en positiv effekt. Dock menar Arnold att smarta telefoner även kan vara en belastning, då det kan vara svårt att skilja på arbetsplats och en plats som skiljer sig från arbetet, en person på arbetet till skillnad från en person på fritiden. Individen kan flytta från kontoret men är ändå där. Vilket betyder att smarta telefoner gör så att det inte finns någon flykt från arbete, familj, vänner eller någon annan. Det finns inga gränser för organisationer och inga gränser för individen att arbeta antingen i form av tid eller i fråga om plats.

Det som tidigare krävde en kontorsplats med dator kan nu utföras på olika platser samt under vilken tidpunkt på dygnet som helst, på grund av den smarta telefonens kapacitet enligt Barkhuus och Polichar (2011). Vidare menar de att den smarta telefonen inte ger sin användare någon möjlighet att välja om de vill vara tillgängliga eller inte. På vissa kommunikationsenheter går det att styra tillgängligheten, exempelvis via en dator då användaren själv väljer att vara uppkopplad. Med den smarta telefonen har användaren inte någon möjlighet att välja, vilket kan göra det svårare att släppa på arbetet menar Barkhuus och Polichar. Smarta telefoner kan göra så att individen alltid är en resurs för arbetsgivaren, en social resurs för vänner och bekanta, man är alltid redo att nå och individen är i ett digitalt koppel enligt Arnold (2003). Han menar att med den smarta telefonen kan individen nå andra var som helst, men de kan även nå individen var som helst och när som helst. Smarta telefoner når ut och ger kapacitet att ingripa i alla offentliga och privata utrymmen såsom på gatan, trånga caféer och tåg. Detta menar Arnold gör användandet av smarta telefoner är allt annat än privat både i arbetsrelaterad och privata situationer.

Smarta telefoner har både positiva och negativa konsekvenser för individer både arbetsrelaterat och privat. Det som kommit fram som negativt är att den smarta telefonen kan vara en bidragande orsak till att IO kan uppstå tillsammans med de övriga orsakerna som presenterats tidigare i avsnittet. Individens upplevelse av IO kan leda till en rad symptom.

3.5 Symptom på Information Overload- Information Fatigue Syndrom

I Eppler och Mengis (2004) har kommit fram till att de symptom som kan uppstå vid stora mängder information ofta grundar sig i en kognitiv stressreaktion. Detta kan då leda till att individens helhetssyn försämras och personen kan drabbas av tunnelseende vilket kan leda till att förmågan att fatta välgrundade beslut försämras. Eppler och Mengis beskriver ett flertal symptom som kan uppstå på grund av IO:

- Allmän brist på perspektiv, problem att identifiera relationer mellan detaljer och det övergripande perspektivet
- Kognitiv belastning och stress
- En större tolerans av fel
- Lägre arbetstillfredsställelse

- Oförmåga att använda information för att ta beslut
- Människors prestation försämras
- Problem i att identifiera relevant information
- Ignorera stor del av information
- Tar längre tid att ta beslut

Edmund och Morris (2000) menar att teknikutvecklingen under de senaste 50 åren har medfört att mer information blivit tillgänglig för fler individer än tidigare och detta har lett till uppenbara fördelar. Samtidigt har forskning kommit fram till att överflödet av information kan leda till stress, psykologisk ohälsa och sämre arbetstillfredsställelse enligt Edmund och Morris (2000). Edmund och Morris tar upp att den stress som uppkommer vid stora mängder information, kan förvärras genom att individen känner oro över att missa viktig information i havet av all oviktig information. För mycket information kan leda till ett slags starkt oljud när det når en nivå som är för hög för mottagaren att hantera, vilket kan enligt Edmund och Morris leda till distraktion, stress och ökade fel. Bawden och Robinson (2009) menar att en effekt kan vara att individen får svårt att fokusera på en specifik uppgift, då individen tilldelats för denne för stora mängder information och därmed förlorar kontrollen.

Begreppet IO har inom olika forskningsområden fått olika uttryck enligt Eppler och Mengis (2004), däribland Information Fatigue Syndrome (IFS). Tillsammans med andra forskare menar Edmund och Morris (2000) att IFS är en erkänd diagnos för de som drabbats av IO. De som diagnostiserats med IFS uppvisar nedsatt analytisk förmåga och ett konstant sökande efter ny information. De visar vidare symptom såsom stress och ökad oro och upplever osäkerhet inför beslutsfattande. Det är enligt Kock (2000) vanligt att man kopplar ihop IO med just förmågan att fatta beslut och att beslutens kvalitet ofta inte är så bra. Det finns inget givet samband mellan IO och prestationer enligt hans studie, det är snarare individuella faktorer som påverkar prestationsförmågan.

Då det numera finns en diagnos (IFS) för fenomenet IO, är denna diagnos precis som fenomenet omdiskuterat av många forskare. Hur det nu än är med denna diagnos, så finns det ingen medicin att ordinera vid konstaterat fall, däremot har forskarna kommit fram till vissa åtgärder som skulle kunna motverka att IO uppstår.

3.6 Vilka åtgärder kan vidtas för att motverka Information Overload

Eppler och Mengis (2004) förklarar att deras modell (se figur 2) kan användas till att hitta åtgärder mot IO, genom att man identifierar vad som utlöser IO och vilka symptom detta leder till för att sedan hitta en lösning för att motverka IO. De menar att denna modell bör vara ett ständigt pågående projekt inom organisationer. En viktig faktor för att motverka IO är enligt Eppler och Mengis informationens kvalitet och att informationen har betydelse för individen.

Undersökningar visar att tidigare strategier som används för att hantera IO inte längre fungerar effektivt anser Bawden (2001) på grund av globaliseringen och att organisationer inte är lika hierarkiska styrda, samt nya teknologier för informationslagring och kommunikation. Det centrala är enligt Bawden och Robinson (2009) att informationen måste ha ett värde för att göra nytta, det stora problemet som dock måste lösas är hur värde samt kvalitet avgörs.

En annan åtgärd som Edmund och Morris (2000) anser vara bra för att undvika att IO uppstår är att utbilda en ”informationsspecialist”, som bland annat strukturerar informationshanteringen i organisationen.

Sjöqvist (2008) anser att utbildning inom ämnet e-post kan förebygga utlösandet av e-poststress och IO. Det är inte e-posten i sig som utgör problemet utan det beror på användaren. Sjöqvist hävdar även att användaren som har tidigare erfarenhet eller utbildning när det gäller e-post hanterar det på ett bättre sätt. Detta är även något som Kock (2000) tar upp då han menar att vana och erfarenhet att hantera stora mängder information underlättar hanteringen av informationsmängden. Sjöqvist menar att det finns två sätt att förebygga att IO uppstår på grund av mängden e-post. Det ena sättet är att minska andelen massutskick och det andra är att ange om mejlet är informativt eller om det kräver svar.

Det är nödvändigt enligt Eppler och Mengis (2004) att göra en orsaksanalys för att hitta källan till problemen, eftersom det inte finns några metoder som skyddar och motverkar uppkomsten av IO. Telleen (2005) beskriver push- och pulltekniker som lösningar för problem med IO och det är viktigt att ha jämvikt emellan de två modellerna för att minska potentiell stress och likgiltighet.

3.7 Sammanställning av den tidigare forskningen kring Information Overload

Det är många forskare som studerat fenomenet IO och meningarna går ibland isär om orsakerna till att IO uppstår. För att operationalisera vad de olika forskarna anser så har vi sammanställt en tabell här nedan (tabell 1) om de orsaker som kan tänkas finnas till IO.

Påverkande faktorer	Sammanfattning	Referenser
Informationens beskaffenhet	Det är informationens kvalitet och kvantitet som avgör om IO uppstår. Är kvaliteten för låg på informationen kan detta bland annat bidra till att det blir svårt att fatta beslut på tillförlitliga grunder. Är kvantiteten för hög så är det svårt att sortera ut relevant information.	Eppler och Mengis (2004), Bawden och Robinson (2009)
Personliga faktorer	Det är individens personliga tillstånd som avgör om de drabbas av IO. Bidragande personliga orsaker kan vara bland annat hur individens dagsform och allmäntillstånd är.	Eppler och Mengis (2004)
Organisationens design	Hur organisationen är utformad om den är decentraliserad eller centraliserad påverkar informationsflödet och därmed IO. Andra faktorer som kan påverka är vilka policys och regler det	Eppler och Mengis (2004)

	finns inom organisationen.	
Arbetsuppgiftens karaktär	Är arbetsuppgiften komplicerad eller om individen inte har rutin i sitt arbete kan detta leda till att IO uppstår. Tidsbrist samt ett skiftande fokus kan också vara en bidragande orsak till IO.	Eppler och Mengis (2004), Kock (2000), González och Mark (2004)
Informationsteknologi (IT)	Denna teknik bidrar till snabb och effektiv tillgång till oändligt mycket information, vilket kan leda till att det är svårt att sortera och hitta relevant information. Detta kan vara en bidragande orsak till att IO uppstår.	Eppler och Mengis (2004)
Push och Pull	Push handlar om att information tvingas på mottagaren, genom exempelvis massutskick via e-post. Detta kan leda till att viktig information missas då informationsflödet är för stort. Med Pull menas att individer själva söker upp den information de anser sig vara i behov av för att exempelvis kunna fatta ett korrekt beslut. Ett problem kan vara att individen kan missa viktig information, då denne avslutar informationssökandet för tidigt.	Eppler och Mengis (2004), Telleen (2005)
E-post	Ett enkelt och snabbt sätt att vidarebefordra information, som inte medför några kostnader. Individer blir oberoende av tid och rum då e-post kan läsas och skrivas när det passar individen. Det underlättar även när stora mängder information ska vidarebefordras. En nackdel kan vara att informationen inte alltid är av högsta kvalitet och att information lättare kan skickas utan eftertanke.	Sjöqvist (2008)
Smarta telefoner	Denna enhet har underlättat för att vara nåbar, vilket har både positiva och negativa effekter. Den smarta telefonen har underlättat för distansarbete samtidigt som den även bidrar till att det blir svårare att skilja på arbetstid och fritid.	Arnold (2003), Pitichat (2013)

Tabell 1: Sammanställning av tänkbara orsaker till att Information Overload uppstår.

4 Empirisk undersökning

I detta kapitel presenteras fakta om Region Gotland, Barn- och utbildningsförvaltningen samt grundskoleverksamheten. Här presenteras även resultaten från den intervju som genomförts med grundskolechef Mats Hanell¹ och informationsansvarig Barbro Engström², samt resultaten från den enkätundersökning som gjordes med hjälp av de 17 (av 20 möjliga) grundskolerektorerna som besvarade enkäten. Det finns även resultat presenterade från valda delar ur Regionens egen medarbetarenkät.

4.1 Om Region Gotland

Region Gotland som arbetsgivare representerar cirka 240 olika yrken med totalt 6087 anställda år 2013. Regionen är en demokratiskt styrd organisation som leds av regionfullmäktige. I denna typ av organisationer ställs höga krav på öppenhet, insyn och delaktighet. Detta framkommer bland annat i offentlighetsprincipen vilket exempelvis innebär att alla handlingar inom Region Gotland är allmänna handlingar. Det finns även bestämmelser i förvaltningslagen om myndigheters serviceskyldighet. Dessa bestämmelser innefattar exempelvis öppettider, utlämnande av handlingar samt vägledning för den enskilde individen (Region Gotland, 2015).

För att förvalta det demokratiska uppdraget samt att skapa ett förtroende för Region Gotlands verksamhet och öka möjligheten till dialog med medborgarna har regionen satt upp mål för sin interna- och externa kommunikation. De olika förvaltningarna ansvarar på uppdrag av sina nämnder att det skapas rätt och tillräcklig kommunikation, vilket leder till att varje verksamhetschef eller arbetsledare har ansvaret för att både den interna- och externa kommunikationen fungerar och följer de övergripande riktlinjerna.

Den interna kommunikationen inom Region Gotland:

- Öka kunskapen om Region Gotlands verksamhet
- Skapa möjligheter för kunskapsutbyte i syfte att utveckla verksamheten
- Ge överblick och helhetsbilder
- Ge underlag för beslutsfattande
- Göra Gotlands vision och mål kända
- Skapa en vi-känsla, öka delaktighet, motivation och trivsel

Alla medarbetare ska utifrån dessa mål kunna sköta sitt dagliga arbete, ha vetskap om förändringar samt ha kunskapen om den övergripande verksamhetsplaneringen. De ska även vara väl informerade och insatta i de värderingar som råder inom organisationen.

¹ Mats Hanell Grundskolechef inom Region Gotland, intervju den 16 april 2015.

² Barbro Engström Informationsansvarig inom Barn och utbildningsförvaltningen, Region Gotland, intervju den 16 april 2015.

- Den externa kommunikationen inom Region Gotland:
- Sprida kunskap om Region Gotlands verksamhet
- Skapa förtroende för Regionens verksamhet och dess medarbetare
- Skapa möjligheter för kunskapsutbyte i syfte att utveckla verksamheten
- Skapa, upprätthålla och vårda relationer med externa intressenter som kan bidra till verksamhetens och regionens utveckling.

Tanken med den externa kommunikationen är att utveckla Regionens relationer med omvärlden. Den omfattar omvärldsbevakning, ekonomisk utveckling, information och service i Regionen samt de demokratiska rättigheterna, marknadskommunikation, annonsering, mässdeltagande, medierelationer, samhällskontakter och krishantering (Region Gotland, 2015).

4.1.1 Barn- och utbildningsförvaltningen

Barn- och utbildningsförvaltningen på Gotland ansvarar för förskola, pedagogisk omsorg, förskoleklass, fritidshem, grundskola årskurs 1-9, Kulturskola och Fenomenalen. Denna förvaltning har cirka 1600 medarbetare.

Det är barn- och utbildningsnämnden som politiskt styr barn- och utbildningsförvaltningen. Uppdraget som förvaltningen har utgår från vår lagstiftning, politiskamål, ekonomiska förutsättningar samt att de ska erbjuda en likvärdig utbildning av god kvalitet. Den centrala förvaltningen uppgift:

- Verkställa och följa upp politiska beslut, som rör barn- och utbildningsnämndens ansvarsområde och ge service till nämndens politiker.
- Ge råd och stöd till barn, ungdomar och deras vårdnadshavare samt ge information till allmänheten.
- Ge råd och stöd till rektorer, förskolechefer, personal samt samordna, utveckla och utvärdera verksamheten (Region Gotland, 2015).

4.1.2 Grundskoleverksamheten

I grundskoleverksamheten ingår förskoleklass, årskurs 1-9 samt fritidshem. Det finns 30 kommunala grundskolor på Gotland och i denna verksamhet finns det cirka 5000 elever. I denna förvaltning tillsammans med gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen samt kultur- och fritidsförvaltningen arbetar 34 procent av Regionens medarbetare (Region Gotland, 2015).

4.2 Ledningens syn på organisationens informationsflöde

Till största del används e-post som internt kommunikationsmedel enligt grundskolechef Hanell och informationsansvarig Engström. Informationsteknologin används i stor utsträckning och har underlättat det dagliga arbetet anser Engström. De båda ansåg att denna form av kommunikationsmedel är att föredra, då informationen tilldelas direkt till den som är berörd. När informationen berör allmänheten, använder de sig av regionens hemsida för informationsdelning. Organisationen har även en kommunikationskanal som lärare, elever och föräldrar har tillgång till, schoolsoft, en informationskanal som

rektorerna och lärarna ansvarar för. Där meddelar de föräldrar, elever och personal kopplad till verksamheten om aktuell information.

Hanell och Engström anser att informationsflödet inom organisationen är stort och de arbetar hela tiden aktivt för att åtgärda detta problem, bland annat genom att sammanställa och sortera vilken information som är relevant att vidarebefordra till rektorerna. Information skickas sedan till rektorerna en gång i veckan, vilket är en åtgärd för att minska informationsflödet till rektorerna. Tidigare var informationsflödet ett ännu större problem menar Engström. Då vidarebefordrades all information som rektorerna kunde ha nytta av, vilket ledde till att samma mottagare kunde få samma information från flera olika avsändare. Idag är den information som skickas till rektorerna mer sorterad och det finns ett krav att alla rektorer ska läsa den en gång i veckan. Trots detta anser både Hanell och Engström att rektorerna ändå får stora mängder information från andra aktörer.

Hanell är övertygad om att det sänds 20-30 e-postmeddelanden per dag till rektorerna, där över hälften av den inte är relevant. Engström menar att tekniken gör det enklare att skicka iväg information vilket kan leda till att avsändaren inte tänker sig för och sänder onödig information, eller meddelande som inte är av god kvalitet. Avsändaren upplever inte konsekvensen av informationsflödet då denne är sändare och inte tar emot denna information. Engström poängterar att ”när man skickar ett e-post meddelande är det bara att trycka på sänd”. Tidigare när man skickade brev eller ringde ett telefonsamtal var man mera återhållsam med att vidarebefordra information anser hon.

Tidigare förväntades rektorerna vidarebefordra regionens medarbetarinformation till sin personal. Ett problem var att rektorerna missade att förmedla informationen till sina medarbetare. Numera skickas informationen direkt till berörd individ, som en åtgärd för att minska informationsflödet inom organisationen. Det leder även till att alla får tillgång till informationen vid samma tillfälle. Tidigare var detta ett problem då rektorerna ibland missade denna informationsdelning eller delgav sina medarbetare denna information vid olika tidpunkter. Vilket ledde till att medarbetarna i olika arbetslag inte hade samma arbetsförutsättningar.

Hanell och Engström säger att de har lärt sig att sortera informationen som kommer in, och de menar att de har funnit ett system för att sortera bland all information. De båda bedömer att alla har olika förmågor att hantera information. De tillägger även att alla har olika fallenheter för att stänga av arbetet på sin fritid. Hanell och Engström anser dock att den smarta telefonen har gjort det svårare att koppla bort arbetet på fritiden, den finns lättare till hands än till exempel en dator, vilket leder till att individer lättare och oftare kontrollerar sin e-post. De poängterar att den smarta telefonen emellertid kan vara ett ”otyg”, detta på grund av lättheten att ha med sig den överallt. Hanell har även noterat en större användning av att smarta telefoner sker under möten.

Hanell påpekar att det inte finns några uttalade krav på att vara tillgänglig dygnet runt, utan det handlar mera om hur man själv förhåller sig till arbetet. Det krav som finns är att alla ska ha en röstbrevlåda kopplad till sin telefon. Han säger att han har informerat rektorerna om de vill nå honom i ett akut ärende så vill han att de skickar ett sms istället för ett e-post meddelande, för att han då snabbare kan uppfatta meddelandet och ta kontakt med avsändaren. Inför semestrar ska det alltid finnas någon som är nåbar vid akuta situationer. Ett tips som Hanell har till rektorerna är att lämna sina smarta telefoner i arbetsväskan på sin fritid, samt att undvika att läsa och kontrollera e-posten på fredag

eftermiddag, för att undvika att ”gå igång” på arbetet på ett onödigt sätt. Han anser att rektorerna ändå inte kan göra något förrän måndag morgon och är det akut kommer kontakten ske på annat sätt. De båda avslutar samtalet med att de anser att informationsflödet är stort för rektorerna trots de åtgärder som har gjorts.

Frågorna som ställdes under intervjun till grundskolechefen och den informationsansvarige finns bifogade som bilaga 1.

4.3 Grundskolerektorernas syn på organisationens informationsflöde

Enligt enkätsvaren kan vi tydligt se att rektorerna anser att de får mer information än de kan hantera, det var 76,5 procent som i större eller mindre utsträckning ansåg att de mottog mer information än de kunde hantera (se diagram 3).

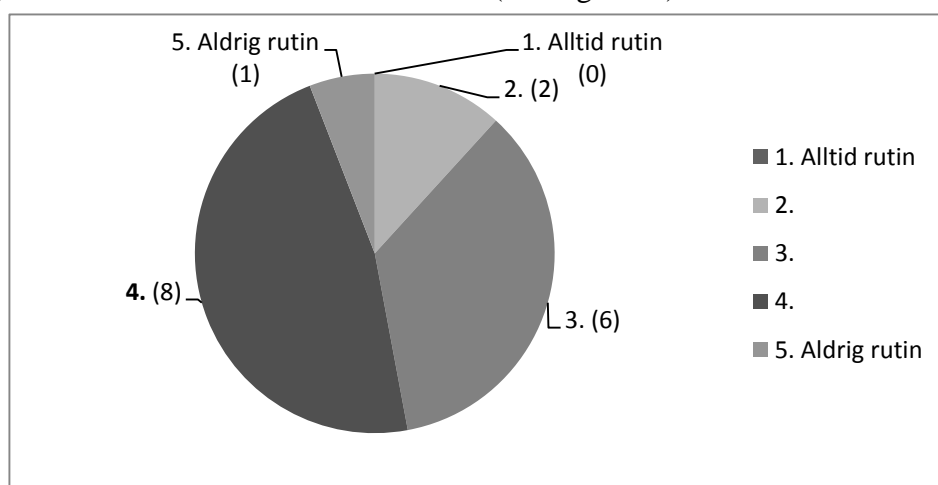


Diagram 3: I vilken utsträckning rektorerna upplever att de hanterar mer information än vad de klarar av.

Rektorerna ansåg även att de fattade många typer av beslut i sitt dagliga arbete, samt att de bemästrade den teknik som används inom organisationen. Rektorerna svarade till största del att kvaliteten på informationen kan vara bristfällig. De ser gärna att individer läser igenom sin information innan den skickas, för att öka kvaliteten på informationen. Utifrån enkätsvaren kan vi utläsa att rektorerna inte tycker att den elektroniska kommunikationen är problemet eller att den bidrar till att missförstånd. På frågan om de ansåg att deras arbete var rutinmässigt svarade rektorerna till största del att det inte är ett rutinmässigt arbete de utför (se diagram 4).

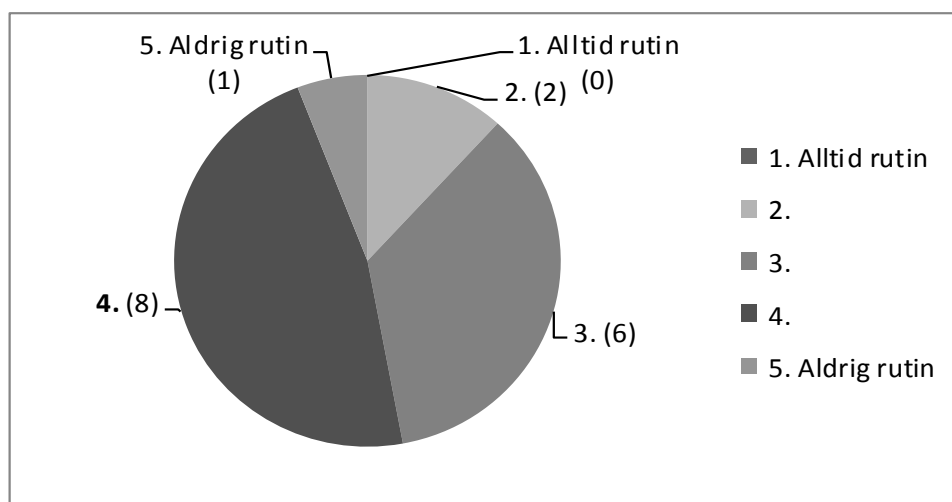


Diagram 4: I vilken utsträckning rektorerna anser att deras arbete är rutinmässigt.

Det framkom tydligt i vår undersökning att det var vanligt med avbrott i deras arbete. Annat som framkom tydligt i undersökningen var att rektorerna ansåg att den tillgängliga tiden för att utföra arbetet inte räcker till. Enkätsvaren visade även att det är vanligt med förändrade förutsättningar i informationen efter det att de tagit del av den först tillgängliga informationen. Rektorerna anser i stor utsträckning att informationen de tilldelas är för omfattande, däremot tycker de inte att informationen är komplex men dock förekommer det tvetydlig information i organisationen.

På frågan om de upplever ett informationsöverflöd i sitt arbete svarade merparten att de ansåg att det finns ett överflöd av information. Dock anser de till stor del att informationen de tilldelas är av värde för verksamheten och deras arbetsuppgifter. Rektorerna upplever vissa svårigheter med att sortera och hantera den information de erhåller. De anser även att informationen har tendenser att fastna på vissa nivåer i organisationen. Rektorernas svar var varierande på frågan om de ansåg att organisationen försöker motverka informationsöverflöd, men vi kan dock utläsa att de trots allt tycker att det skett positiva förändringar för att minska överflödet på information.

Den informationskanal som används i hög grad är e-post. Rektorerna anser att denna kanal styr deras dagliga arbete till stor del (se diagram 5). E-posten inverkar inte endast på rektorernas arbete utan även på deras privata tid. På frågan om det händer att de kontrollerar sin arbetsrelaterade e-post under sin lediga tid svarade de flesta att det förekommer. Det är endast 5,9 procent som inte läser arbetsrelaterad e-post på sin fritid, det är även få som har bestämda tidpunkter då de läser sin e-post.

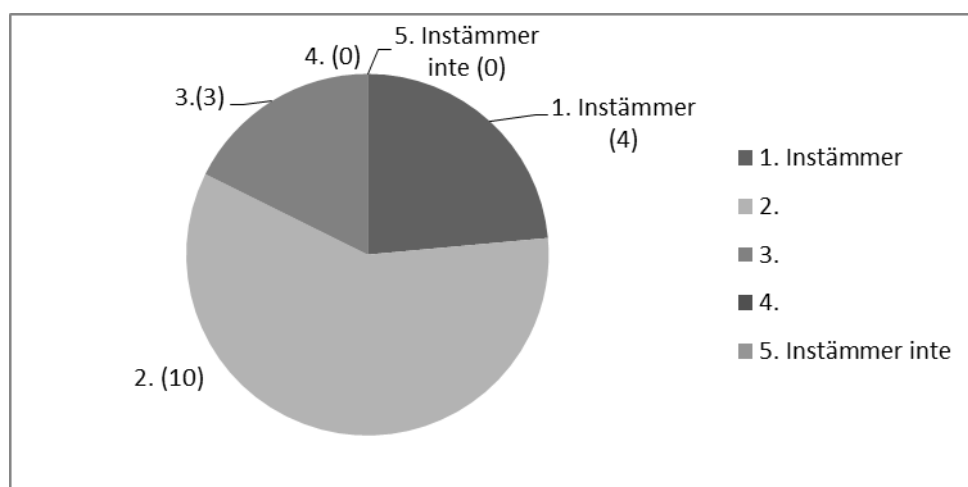


Diagram 5: Styr e-posten rektorernas dagliga arbete.

En av frågorna i vår enkätundersökning löd, ”Anser du att det ibland kan kännas stressande att alltid vara tillgänglig på det sätt som den smarta telefonen bidrar till?”. En av rektorerna svarade, ”Svårigheter att koppla av. Om telefonen ringer sätter det igång tankar som sedan kan vara svåra att komma ur”: Rektorerna har sin arbetstelefon påslagen och under uppsikt på sin lediga tid, endast 11,8 procent svarade att de inte hade den påslagen och under uppsikt. På frågan om de upplevde att den smarta telefonen medfört att de ägnar mer tid åt arbetsrelaterade uppgifter på sin fritid svarade 100 procent ja. Denna fråga var den enda frågan vi fick ett homogent svar på.

I stort sett anser två tredjedelar att den smarta telefonen bidrar till att de kan känna sig stressade på grund av möjligheten att alltid vara tillgänglig. Några av rektorerna har tagit upp att det leder till koncentrationssvårigheter som vidare leder till att de känner sig stressade och får svårt att fokusera. Rektorerna anser att det uppstår en press av att de ständigt förväntas vara tillgängliga, och denna press ökar i och med användandet av den smarta telefonen och den utökade möjligheten att ständigt vara uppkopplad och därmed tillgänglig vart man än befinner sig. I några svar framkom det att människor idag ställer orimliga krav på tillgänglighet och snabb respons, de tror att rektorerna ska vara tillgängliga innan och efter arbetstid. Om de inte svarar direkt kan det ses som ointresse eller anledning att vända sig till närmaste överordnande. Detta anser några av rektorerna var mycket stressande och de känner sig frustrerade samt får en känsla av att de inte räcker till.

En av rektorerna uttrycker, ” Att det är svårt att vara i nuet då jag ständigt är uppkopplade och därmed sammankopplade med mitt arbete”. ”Det finns en viss oro för vad som ska tas upp när de blir kontaktade, det är omöjligt att i förväg veta om det är något allvarligt eller om det är något som kan vänta till ordinarie arbetstid” uttrycker en annan av rektorerna. Något som ses som positivt är att de känner en trygghet i att veta att medarbetarna alltid kan nå dem om det skulle hända något.

Rektorerna uttrycker att informationen kan förekomma på flera olika ställen och därmed upptar samma information deras arbetstid i onödigt hög grad, vilket leder till ett ökat informationsöverflöde. På frågan ”Hur uppfattar du att för mycket information påverkar dig?”, en fråga med flera svarsalternativ, svarade de flesta att de påverkas genom att de får svårt att fokusera vid ett för stort informationsflöde. Rektorerna ansåg även i största utsträckning att informationsmängden gör dem stressade, trötta och utmattade samt har en negativ påverkan på deras privatliv (se tabell 2).

Hur påverkas du personligen av all information du tilldelas genom ditt arbete?	Antal svar	Svar i procent
Gör mig stressad	8	47.1 procent
Ger mig koncentrationssvårigheter	4	23.5 procent
Gör mig trött/utmattad	8	47.1 procent
Minnet försämras	4	23.5 procent
Har svårt att fokusera	9	52.9 procent
Har en negativ påverkan på mitt privatliv	8	47.1 procent

Tabell 2: Svarsfördelningen på frågan: ”Hur rektorerna personligen påverkas av informationsflödet de tilldelas”.

För att motverka informationsflödet säger rektorerna att de inte skickar ut onödig information till andra, denna åtgärd anser 82,4 procent av rektorerna att de gör för att minska informationsöverflödet. Vidare är det 47,1 procent som anser att de lärt sig att sortera och hantera inkommande information, i och med detta motverkas informationsflödet.

På frågan om rektorerna anser att de bör vara tillgängliga dygnet runt har 70,6 procent svarat nej, de övriga anser att de bör vara det. De som svarade ja på denna fråga fick en följdfråga om hur de påverkas av detta. En rektor svarade att det resulterade i en hög stressnivå, medan en annan svarade att det inte påverkade denne nämnvärt då denne ansåg sig endast behöva vara tillgänglig vid krissituationer och inte i ”vanliga” ärenden. Detta var något denne rektor uttryckt både till sin personal och berörda föräldrar. Något som verkligen framkommit är att rektorerna anser att de får för mycket information, vilket då leder fram till frågan om hur de påverkas av informationsöverflödet. Nedan redogörs för de svar som inkom i och med denna fråga (se tabell 3). Det var ingen av rektorerna som svarade att de inte påverkades alls av informationsöverflöd. Det som kan utläsas från frågan om de påverkas olika på informationsmängden beroende av dagsform, svarade 88,2 procent att det berodde på deras dagsform.

Hur tycker du att för mycket information påverkar ditt arbete?	Antal svar	Svar i procent
Produktiviteten försämras	11	64.7 procent
Fattar sämre beslut	2	11.8 procent
Väljer att ignorera information	9	52.9 procent
Överanvänder e-post	3	17.6 procent
Lägre arbetstillfredsställelse	5	29.4 procent
Oförmåga att använda information för att ta beslut	1	5.9 procent
Större tolerans av fel	1	5.9 procent
Större risk att missa viktig information	14	82.4 procent
Påverkar mig inte alls	0	0 procent

Tabell 3: Rektorernas åsikter om hur för mycket information påverkar dem.

Den sista frågan var en öppen fråga om de hade några förslag på förbättringar som kunde genomföras på arbetsplatsen, för att minska risken för informationsöverflöd. Det var endast 15 procent som svarade på denna fråga. Det som framkom var att det hade varit önskvärt med tydligare beslutsordning och ansvarsfördelning centralt i organisationen. En av rektorerna påpekar att det är ”Svårt att ändra på någon annan än sig själv och jag försöker begränsa mitt eget informationsutflöde”.

Enkäten finns bifogad som bilaga 2.

4.4 Resultat från Region Gotlands medarbetarenkät

Denna undersökning sker årligen inom Region Gotland och används som ett verktyg för att uppnå regionens mål, som är att ”Medarbetare och ledare ska trivas, vara engagerade, ta ansvar och utvecklas för att möta framtidens utmaningar”. Enkäten är utarbetad i samarbete med de fackliga organisationerna och används även som psykosocial skyddsronnd. Den medarbetarenkät vi tagit del av har besvarats av grundskolerektorerna samt förskolecheferna inom Barn- och utbildningsförvaltningen.

I tabell 4 presenteras de för vår undersökning relevanta delarna av Region Gotlands tidigare medarbetarundersöknings resultat. De delarna av medarbetarundersökningen är även de vi valt att titta närmare på.

Frågor som ställdes under rubriken: ARBETSFÖR- UTSÄTTNINGAR	Svaren utgår från hur många procent som sva-
--	--

	rat ja på frågan.
Jag har tillräckliga kunskaper för att kunna arbeta enligt våra rutiner	88 procent
Jag hinner göra ett bra arbete på ordinarie arbetstid	48 procent
Jag kan koppla från mitt arbete när jag är ledig	51 procent
Jag upplever att min hälsa är i stort sett bra	69 procent
Jag har tillgång till den information som behövs för att kunna utföra mitt arbete	82 procent
Frågor som ställdes under rubriken: ARBETSMILJÖ	
Jag har en balans mellan arbete och fritid	64 procent
Min psykosociala arbetsmiljö är tillfredsställande	55 procent

Tabell 4: Resultat från medarbetarenkät 2014.

4.5 Sammanställning av den empiriska undersökningen

I tabell 5 nedan presenteras en sammanställning av det som framkommit under intervjun med grundskolechef Hanell och informationsansvarig Engström, samt de svar som inkommit från Gotlands rektorer i enkätundersökningen detta tillsammans med svar från Region Gotlands tidigare gjorda medarbetarenkät.

	Hanell och Engström	Gotlands rektorer	Region Gotlands medarbetarenkät
Informationens beskaffenhet	Kvantiteten av informationen är för stor och bidrar till att kvaliteten på informationen sjunker.	Kvantiteten av information är för stor och bidrar till att kvaliteten på informationen till viss del är bristfällig. Åtgärd: Kontroll från avsändarens sida.	Respondenterna anser att de har tillgång till den information som är nödvändig för att utföra sina arbetsuppgifter.
Personliga faktorer	Har lärt sig att sortera och hantera informationsflödet. Individuella faktorer avgör hur informationsflödet påverkar indivi-	Individernas dagsform är avgörande för hur informationsflödet påverkar dem. Informationsmängden påverkar dem negativt både i arbetslivet och i deras privatliv.	Lite mer än hälften av respondenterna anser att de har balans mellan arbete och fritid, dock framkommer det att hälften av dem

	den.		inte kan koppla bort arbetet under sin lediga tid.
Organisationens design	För att minska informationsflödet har förändringar genomförts.	Informationen har tendens att fastna på vissa nivåer i organisationen. Det framkom även att de tilldelas samma information vid flera tillfällen.	Lite över hälften anser att deras psykosociala arbetsmiljö är tillfredsställande.
Arbetsuppgiftens karaktär	Rektorerna mottager mellan 20 och 30 e-post per dag, där över hälften inte är relevanta för arbetet.	Arbetsuppgifterna är inte är rutinmässiga. Det förekommer även en hel del avbrott i arbetet. De anser att den tillgängliga arbetstiden inte räcker till.	Hälften anser att de hinner utföra sitt arbete under ordinarie arbetstid
Informationsteknologi	Informationsteknologin som finns inom organisationen används i hög utsträckning och underlättar arbetet.	Informationsteknologin är inte ett problem, de anser inte heller att den är orsaken till att missförstånd uppstår.	Detta var inte med i det utvalda materialet från medarbetarenkät.
E-post	E-post är det kommunikationsmedel som används inom organisationen.	E-posten styr till stor del det dagliga arbetet och även till viss del det privata livet.	Detta togs inte heller upp i några av frågorna i medarbetarenkäten.
Smarta telefoner	Den smarta telefonen har medfört att det är svårare att koppla bort arbetet under ledig tid..	Den smarta telefonen är i stor utsträckning påslagen och under uppsikt under ledig tid. De upplever att den smarta telefonen har medfört att de ägnar mer tid åt arbetet under sin fritid.	

Tabell 5: Sammanställning av det empiriska materialet.

5 Analys

Vårt syfte med denna studie var att undersöka på vilket sätt den smarta telefonen bidrar till att IO uppkommer, samt hur individer påverkas av det. I detta kapitel kommer vi diskutera och jämföra tidigare studier mot våra empiriska resultat, samt resultaten från Region Gotlands medarbetarenkät. Vi har valt att utgå ifrån de fem huvudområden som Eppler och Mengis (2004) anser vara orsakerna till att IO uppstår och smarta telefoners och e-postens påverkan till att IO uppstår.

5.1 Informationens beskaffenhet

En uppfattning om betydelsen av IO som Eppler och Mengis (2004) lyfter fram är när en individ tar emot mer information än vad denne kan hantera, oavsett om informationen har ett värde för individen eller om informationen är oönskad. Ett resultat i vår enkätundersökning är att de allra flesta anser att de får mer information än de kan hantera. Informationens karaktär såsom kvantitet och kvalitet är av stor vikt enligt Eppler och Mengis. De framhåller att ett för stort informationsflöde samt kvaliteten på informationen kan försvåra för individer att finna användbar och relevant information. Det stämmer också med det som framkommer i vår enkätundersökning. Vidare anser respondenterna att kvaliteten på information de tilldelas behöver förbättras för att underlätta deras arbetssituation. Grundskolechef och informationsansvarig säger att över hälften av den information som rektorerna tilldelas inte är relevant, medan enkätundersökningen visade att respondenter tycker att den största delen av informationen har ett värde för verksamheten och deras arbetsuppgifter.

Bristfällig kvalitet på informationen kan enligt Eppler och Mengis (2004) samt Bawden och Robinson (2009) vara en orsak till att IO uppstår. De flesta av enkätundersökningens respondenter anser att de får svårt att fokusera när informationsflödet är för stort, men de anser inte att informationen de tilldelas är komplex även om det förekommer tvetydlig information. Vidare tar respondenterna upp att det är vanligt med förändringar i informationen efter det att informationen tilldelats till dem.

De 17 respondenterna som besvarade enkätundersökningen ansåg att risken att missa viktig information blir stor när informationsflödet är för stort. Det framkom även att hälften av dem valde att ignorera information vid för stora informationsflöden. Risken med att viktig information förbises är något som Bawden och Robinson (2009) hävdar kan leda till att viktiga beslut försenas eller att beslut fattas på felaktiga grunder. De tar också upp att kvantiteten av information kan skapa oro och ångest hos mottagaren, på grund av att det inte finns möjlighet att bearbeta all relevant information som finns tillgänglig. Dessa symptom tas dessutom upp av respondenterna som en reaktion på det informationsöverflöd de utsätts för. Andra symptom som respondenterna framförde var stress, trötthet, utmattning samt att de får svårigheter att fokusera.

En åtgärd som Eppler och Mengis (2004) framhåller för att minska risken för uppkomsten av IO, är att säkerhetsställa kvaliteten och betydelsen på informationen. Grundskolechef och informationsansvarig säger att de är medvetna om att det sänds information utan värde direkt till grundskolerektorerna. De anser att detta är ett problem som de inte har någon lösning på.

5.2 Personliga faktorer

I enkätundersökningen kom det fram att samtliga respondenter ansåg att de påverkades negativt av ett för stort informationsflöde. Symptom som de drabbats av i samband med ett för stort informationsflöde var bland annat att de får koncentrationssvårigheter och att deras minne försämras. Deras arbetsprestationer kan följaktligen påverkas negativt av ett för stort informationsflöde. Kock (2000) finner i sin studie att det inte finns några givna samband mellan IO och prestation och han har kommit fram till att det är de individuella faktorerna som påverkar. Eppler och Mengis (2004) har kommit fram till att de symptom som kan uppstå vid informationsöverflöd ofta grundar sig i kognitiva stressreaktioner som i sin tur kan leda till att individens helhetssyn försämras och därmed kan förmågan att fatta välgrundade beslut försämras och även prestationen.

Eppler och Mengis (2004) tar upp att det är individens personlighet och dagsform som påverkar hur mycket information denne klarar av att ta in och hantera. Det kom även fram i enkätundersökningen att dagsformen är av stor betydelse när det gäller hur mycket information individen klarar av att hantera. Det var 88,2 procent av respondenterna som ansåg att dagsformen var en avgörande faktor. Grundskolechefen och den informationsansvarige var eniga om att det är individens personlighet samt förmåga att ta in och hantera information som påverkar vilken mängd information denne klarar av. Eppler och Mengis framhåller även att det är den individuella förmågan att bearbeta och ta emot information, som är den faktor som påverkar i vilken utsträckning individen känner att informationsflödet är hanterbart.

När informationsflödet inte är hanterbart påverkar det även respondenternas privatliv negativt. Det framkom tydligt i enkätundersökningen att detta problem blivit större i och med den smarta telefonen. Region Gotlands medarbetarenkät visade att det endast var hälften som kunde koppla bort arbetet under sin fritid. Det styrks av Barkuus och Polichar (2011) som tar upp att gränsen mellan arbetsliv och privatliv suddats ut, genom möjligheten till att ständigt vara uppkopplad via den smarta telefonen. Något annat som kom fram i enkätundersökningen var att respondenterna ansåg att den smarta telefonen bidragit till att gränsen mellan det arbetsrelaterade och det privata inte längre är tydligt.

5.3 Organisationens design

Eppler och Mengis (2004) förklarar att ökad samverkan, teamarbete och kommunikation kan minska risken för uppkomsten av IO, samtidigt som dessa faktorer kan vara en bidragande orsak till att IO uppstår. De tar även upp att centralisering eller decentralisering inom organisationer kan påverka informationsflödet. I vår empiriska undersökning framkommer det att informationen tenderar att fastna i vissa nivåer i organisationen. Vidare kom det fram att respondenterna ansåg att de tilldelades samma information flera gånger, vilket kan leda till dubbelarbete. Detta stämmer överens med det Bawden och Robinson (2009) beskriver som orsaker till varför IO uppstår. De orsaker de beskriver är för stort informationsöverflöd, och att information kommer från flera olika enheter samtidigt. Det kan då leda till svårigheter med att sortera vilken information som är relevant.

Utifrån resultaten från den empiriska undersökningen kan utläsas att respondenterna upplever ett informationsöverflöd i sitt arbete. Här skiljer sig resultatet från vår enkätundersökning och det som Bawden och Robinson (2009) kommit fram till i sin studie i den framkommer att brist på information är en tänkbar orsak till uppkomsten av IO.

Informationsöverflöd är något som grundskolechef och informationsansvarig tog upp som ett problem inom verksamheten. Informationsansvarig säger dock att de aktivt försöker minska informationsmängden i den mån det går, och hon anser att de kommit en bit på väg.

I enkätundersökningens fria fråga, som rör förslag på förbättringar om informationshantering i organisationen framkommer att det finns en önskan om tydligare beslutsordning och ansvarsfördelning inom organisationen. Edmund och Morris (2000) tar upp denna fråga och deras lösning på detta är att en person inom organisationen tilldelas rollen som ”informationsspecialist”. Med det menar de att en person ska utbildas inom informationshantering samt informationsteknik, för att denne sedan ska vara ansvarig för att förpacka informationen på ett sätt som underlättar arbetet med informationshantering i verksamheten. Denna arbetsbeskrivning stämmer överens med den beskrivningen av arbetsuppgifter som informationsansvarig gav under intervjun. Hon tog även upp de åtgärder som gjorts för att minska överflödet av information som sänds till grundskole- rektorerna, där en av åtgärderna var att samla och sortera informationen innan den en gång i veckan tilldelas dem. I svaren från respondenterna framkommer det att de anser att märkbara åtgärder gjorts för att minska informationsflödet. Detta kan ses som en åtgärd som stämmer överens med Edmund och Morris lösning för att minska uppkomsten av IO.

5.4 Arbetsuppgiftens karaktär

Utifrån enkätundersökningen kan det utläsas att respondenterna anser att de i sitt arbete tar många olika typer av beslut. För stort informationsflöde kan enligt Eppler och Mengis (2004) påverka beslutskapaciteten hos individer negativt. Vidare tar de upp att komplexiteten och om arbetsuppgiften utförs rutinmässigt eller inte är en bidragande faktor till att IO kan uppstå. Respondenterna anser inte att deras arbete är rutinmässigt, vilket leder till stressade arbetsituationer. En av de viktigaste åtgärderna enligt Eppler och Mengis för att minska risken för att IO uppstår, är att standardisera arbetsprocessen i så stor utsträckning som möjligt.

Kock (2000) förklarar en koppling mellan uppkomsten av IO och tidsbrist. Tidsbristen var något som även tydligt framkom i enkätundersökningen som en anledning till att respondenterna känner sig stressade. Även i Region Gotlands medarbetarenkät framkom det att 52 procent inte ansåg sig hinna med sitt arbete under sin ordinarie arbetstid. I samma undersökning framkom det att respondenterna anser att de har tillgång till tillräckligt mycket information för att utföra sitt arbete på ett tillfredställande vis. De anser också att de innehar tillräckliga kunskaper för att kunna utföra arbetet enligt de rutiner som finns inom verksamheten. I enkätundersökningen framkom det att respondenterna upplever att de har vissa svårigheter med att sortera och hantera den information de tilldelas. Detta kan enligt Kock (2000) bero på tidsbristen snarare än mängden information. En underlättande faktor vid hantering av stora mängder information är erfarenhet och kunskap att hantera informationsmängden som inkommer enligt Kock. Både grundskolechefen och den informationsansvarige håller med Kock om att arbetet med hantering av information underlättas av kunskap och erfarenhet, något de båda känner att de numera har.

5.5 Informationsteknologin

Edmund och Morris (2000) anser att det inte råder några tvivel om att den ökade tillgängligheten av information har uppstått på grund av det utökade utbudet av tillgängliga elektroniska enheter. IT utpekas ofta som en bidragande orsak till att IO uppstår. Eppler och Mengis (2004) instämmer dock inte helt i detta, då de pekar på att IT bara ger tillgång till information. Det är hur informationen hanteras som är den avgörande faktorn för om IO uppstår eller inte, detta framhåller även respondenterna som en väsentlig faktor. När IT används i för stor utsträckning och på fel sätt är det enligt Eppler och Mengis en bidragande orsak till att IO kan uppstå. Informationsansvarig instämmer med att IT är en bidragande orsak till det utökade informationsflödet. Hon anser att det numera är lättare att sända iväg ett meddelande utan att tänka sig för. Avsändaren upplever då inte konsekvensen av informationsflödet på grund av att denne är sändare och inte är mottagare av informationen.

5.6 E-post

Sjöqvist (2008) tar upp att vi kan kommunicera oberoende av tid och rum genom e-post, därmed skickas stora mängder med information utan eftertanke. Vidare förklarar Sjöqvist att e-posten används reflexmässigt idag och att det kan vara en bidragande orsak till uppkomsten av IO. Informationsansvarig anser att det beror på lättheten att det idag sänds mer information än tidigare. Hon tycker att det är stor skillnad sedan e-posten kom jämfört med tidigare, då informationen skickades via brev eller skedde via telefonsamtal.

Respondenterna i vår empiriskaundersökning tycker att e-post är den informationskanal de använder mest. Denna informationskanal styr till stor del deras dagliga arbete. Grundskolechef och informationsansvarig anser att detta kommunikationsmedel är att föredra då informationen tilldelas direkt till berörd individ. Eppler och Mengis (2004) menar att information kan påtvingas individer via exempelvis e-post, som de benämner push-modellen. Vidare anser de att påtvingad information kan leda till att individer utsätts för stora mängder information, och därmed kan push-modellen vara en bidragande orsak till att IO uppstår. Även Edmund och Morris (2000) tar upp den utökade mängden av e-post som en bidragande orsak till att IO uppstår. Därmed framgår det att teorin stämmer överens med empirin om att e-posten är en påverkande faktor till att IO uppstår.

Baron (2008) påvisar att individens uppmärksamhet störs av IT och kan påverka individens sociala relationer negativt. Den smarta telefonen öppnar upp för möjligheten att svara på e-post samt SMS oberoende av tid och rum. Grundskolechefen tar upp att det har blivit allt vanligare att smarta telefoner används under möten, vilket han anser är en faktor som stör det sociala samspelet negativt.

Sumecki et. al (2011) påstår att ju mer tid som läggs på hantering av e-post desto större risk är det för att individer upplever IO. Sjöqvist (2008) menar att den ökning som skett inom användandet av e-post skapar problem, då avsändaren ofta förväntar sig ett snabbt svar. Detta leder vidare till att mottagaren känner sig tvingad att ge snabb respons. Det framkom i vår empiriskaundersökning att det var något som respondenterna höll med om. De ansåg att de förväntades vara tillgängliga och ge svar både innan och efter deras ordinarie arbetstid. Om de inte svarar omgående ses detta ofta som ett ointresse från deras sida, vilket de ansåg vara mycket stressande och frustrerande. E-posten inverkar

därmed inte endast på respondenternas arbete utan även på deras privata tid, på grund av att de anser sig vara tvungna att kontrollera arbetsrelaterade e-post även under ledig tid. En annan viktig fråga i undersökningen är den om de kan koppla bort sitt arbete när de är lediga, där 49 procent inte ansåg sig kunna koppla bort arbetet under sin lediga tid.

5.7 Den smarta telefonen

Alla respondenter som medverkade i vår empiriskaundersökning ansåg att den smarta telefonen medfört att de ägnar mer tid åt arbetsrelaterade uppgifter under sin fritid. I Region Gotlands medarbetarenkät kommer det fram att 49 procent ansåg att de inte kunde koppla bort arbetet under sin lediga tid. Svårigheten att skilja mellan arbetstid och ledigtid är något som Arnold (2003) tar upp som en nackdel med den smarta telefonen. Dock menar han att smarta telefoner ger en högre grad av självständighet och flexibilitet. Detta är även något som några av respondenterna uppskattar då de känner en trygghet att vara tillgängliga vid exempelvis krissituationer.

En av de frågor vi ville få svar på i vår undersökning är om den smarta telefonen påverkar uppkomsten av IO. På enkätfrågan om rektorerna upplevde att den smarta telefonen medfört att de ägnar mera tid åt arbetsrelaterade uppgifter på sin fritid, svarade samtliga ja. Därmed kan vi med full säkerhet säga att den smarta telefonen är en orsak till att arbetsrelaterade uppgifter utförs under ledig tid. Även grundskolechef och informationsansvarig ansåg att den smarta telefonen har gjort det svårare att koppla bort arbetet på fritiden. De menade att en bidragande orsak kan vara lättheten att ha med sig den smarta telefonen överallt, detta jämfört med att exempelvis ha med sig en dator. Enligt Barkhuus och Polichar (2011) bidrar den smarta telefonens funktioner till att det är möjligt att utföra arbete som tidigare endast kunde utföras med hjälp av en dator. Arbetet kan utföras var som helst och när som helst i och med den smarta telefonens funktioner. Pitichat (2013) tar upp att smarta telefoners utveckling och integration i samhället har påverkan på arbets- och privatlivet. Telleen (2005) tar upp att det behövs en förändring i uppfattningen om att individer måste ta del av all information som finns tillgänglig. På grund av bland annat att samhället ständigt förändras och att det därmed ständigt tillkommer ny information.

Två tredjedelar av respondenterna ansåg att den smarta telefonen bidrar till att de känner en ständig press på att hela tiden vara tillgängliga, vilket leder till att de känner sig stressade. Denna tillgänglighet medför att det inte finns några gränser för var arbetet kan utföras. De kan med hjälp av den smarta telefonen ständigt vara arbetsverksamma oavsett tid och plats enligt Arnold (2003). Dock påpekar grundskolechefen att det inte finns något uttalat krav på att grundskolerektorerna ska vara tillgängliga utanför sin arbetstid, detta är enligt honom något de själva får förhålla sig till. Ändå har en stor del av respondenterna svarat i undersökningen att de anser att de bör vara tillgängliga dygnet runt.

Respondenterna anser att deras arbetstid har förändrats i och med det utökade användandet av smarta telefonen och därmed har påverkan på deras privatliv. Då det kan vara svårt att skilja på vad som är arbetstid och ledigtid. I och med den ständiga uppkopplingen anser de att de ägnar mera tid åt arbetsrelaterade uppgifter för att möjligheten finns.

6 Slutsatser

Det vi kan konstatera är att vår studie tar upp ett högaktuellt ämne. Inte minst visar det sig genom att forskare vid Lunds Universitet påbörjat en undersökning inom ämnet (Rosengren, 2015). Vi kan också utifrån vår empiriskaundersökning utläsa att det är ett ämne som är engagerande, genom det höga svarsantalet som inkom från respondenterna. Det ser vi som ett tecken på att de anser att detta är ett problem inom organisationen. Vi kan dessutom utläsa att respondenterna känner en stress i samband med det informationsflöde som uppstått i samband med det utökade användandet av smarta telefoner.

Vi kan däremot inte se att respondenterna i vår undersökning på något sätt anser att IO skulle bidra till ökade prestationer. Här skiljer sig vår empiri från tidigare forskning. Bland andra tar Edmund och Morris (2000) upp att prestationen skulle kunna öka som ett resultat av stress. Många forskare menar att stress inte behöver vara negativt för hälsan utan tvärtom kan det vara stimulerande för individer och öka deras prestationer. Kock (2000) anser att det inte finns några givna samband mellan IO och prestation. Edmund och Morris tog även upp att individer kan känna sig stressade av att de kan missa viktig information om de inte ständigt är uppdaterade. Detta var något som framkom som en bidragande orsak till stress i den empiriska undersökningen. Mot denna bakgrund kan vi konstatera att respondenterna känner en press att ständigt hålla sig uppdaterade, vilket påverkar både deras arbetsliv och privatliv.

Det vi kan utläsa utifrån vår undersökning är att respondenterna inte anser att det finns brister i tekniken som påverkar dem negativt. Dock anser de att den smarta telefonen påverkar dem genom att de känner sig stressade av möjligheten att vara tillgängliga, samt det stora informationsflöde de tilldelas dagligen. Detta stämmer överens med vad flera forskare har uppfattat, det vill säga att tekniken har både för- och nackdelar. Bland annat menar Bawden (2001) att tekniken kan vara en orsak till IO, men den kan även vara en resurs för att hindra uppkomsten av IO. Bawden och Robinson (2009) menar däremot att tekniken inte är en orsak till att IO uppstår, utan att det beror på användaren. Exempel på detta är hur användaren använder sig av olika kommunikationskanaler såsom registreringar för massutskick av reklam via e-post eller SMS, det kan även handla om sociala medier såsom Facebook. De slutsatser vi kan dra utifrån detta är att vår undersökning stämmer överens med den tidigare forskningen om att tekniken har både för- och nackdelar. Nackdelarna kan vara en bidragande orsak till att IO uppstår, men i största allmänhet beror det på användaren. Det vi utifrån vår undersökning kan se är att den smarta telefonen är en bidragande orsak till stress.

Något som även framkommit tydligt både i vår undersökning samt i den tidigare forskningen är att uppkomsten av IO till stor del beror på individuella faktorer. Detta är något som styrks av Eppler och Mengis (2004). Det är även individuella faktorer som påverkar om e-posten utgör en orsak till att IO uppkommer enligt Sjöqvist (2008). E-post är en av de faktorer som upptar en stor del av våra respondenters arbetsdag. Respondenterna ansåg att e-posten var en av de faktorer som bidrog till ökad stress men de upplevde även andra symptom. Utifrån det tidigare nämnda kan vi påstå att den smarta telefonen är en bidragande orsak till de symptom som kan kopplas via den tidigare forskningen till att IO uppstår. För att minska risken med att IO uppstår på grund av e-post bör man minska andelen massutskick anser Sjöqvist. Detta är något som informationsansvarig

även anser och ständigt arbetar med att förbättra. Både informationsansvarig och Sjöqvist anser att det är viktigt att e-posten är tydlig med i vilket syfte meddelandet har sänds. De menar att det tydligt ska framkomma om det krävs ett svar eller om meddelandet endast är informativt, samt att ärendet tydligt ska framgå i ämnesraden. Vi anser att det skulle kunna vara ett bra sätt att underlätta hantering av inkommande e-post.

6.1 Resultat och diskussion

På grundfrågan om individer uppfattar att IO uppkommer i samband med det utökade användandet av smarta telefoner och hur detta i sådana fall påverkar dem, anser vi att det tydligt framkommit att de påverkas av det. Respondenterna har tydliga symptom på IO såsom stress, trötthet, svårt att fokusera samt att det har en negativ påverkan på deras privatliv. De har inte uttryckt att de är drabbade av IO, men det är en slutsats vi kan dra utifrån den tidigare forskningen om IO. Det framkom påtagligt i vår undersökning att det inte finns några tydliga gränser mellan arbets- och privatliv. Vi har kommit fram till att individer ägnar mer tid åt arbetsrelaterade uppgifter under sin fritid på grund av den smarta telefonen. Följden blir då att det blir svårare att koppla bort arbetet och känna sig helt ledig när den smarta telefonen finns med i fickan. Vilket även styrks av den påbörjade forskningen vid Lunds Universitet.

Härmed anser vi oss kunna konstatera att det utökade användandet av smarta telefoner kan ha en negativ påverkan på individer, och därmed kan det påverka organisationen på ett dåligt sätt. Användandet kan därmed konstateras vara en orsak till uppkomsten av IO. Det framkom visserligen i vår undersökning att det även fanns en trygghet i att ständigt vara tillgänglig, samtidigt som tillgängligheten är en orsak till en ökad stress.

Det vi inte kunnat se något konkret svar på är varför respondenterna i så hög utsträckning känner ett tvång att ständigt vara tillgängliga, och att svara på e-postmeddelanden eller i telefon. Grundskolechefen poängterade att det inte finns några krav på att de ska vara tillgängliga under sin lediga tid, det är upp till var och en hur de tänker i denna fråga. Utifrån detta anser vi oss här kunna se att det är mycket beroende på individens personlighet hur man handlar och agerar i denna fråga. Det hade enligt oss varit bra med tydliga gränser och riktlinjer för vad som gäller med tillgänglighet under ledig tid, för att motverka uppkomsten av IO. Det är uppenbarligen ett stort problem som behöver en lösning.

Sammanfattningsvis kan vi fastställa att vi med säkerhet utifrån vår undersökning kan utläsa att det utökade användandet av smarta telefoner har en negativ påverkan på individer. De har svårt att tydligt se gränsen mellan ledigtid och arbetstid. Det är individens personlighet och dagsform som är den största påverkande faktorn när det gäller uppkomsten av IO. Detta har framkommit i tidigare forskning, under intervjun med grundskolechef och informationsansvarig samt i vår enkätundersökning. Slutligen anser vi att vi därmed fått svar på studiens ursprungliga fråga.

6.2 Egna reflektioner och tankar om uppsatsprocessen

Vi har under skrivandets gång insett vilket högaktuellt ämne IO är. De personer vi talat med kring ämnet IO och den smarta telefonens påverkan på individen har alla oavkortat haft tankar och reflektioner kring fenomenet. När det även framkom att forskare vid Lunds Universitet nu påbörjat forskning kring ämnet stärkte det våra tidigare insikter om intresset kring detta. Det vi reflekterat över är att det känns som det är ett problem som inte kommer bli bättre med tiden. Snarare kommer det bli svårare och svårare att

skilja på arbets- och privattid ju mer tekniken utvecklas. Vi kan inte heller se att kraven på medarbetarnas tillgänglighet kommer minska i framtiden.

Vi har reflekterat över att det inte finns några tydliga regler och riktlinjer för vad som räknas som arbetstid och ledigtid i och med den nya tekniken. Vi anser att det skulle behöva diskuteras kring detta relativt nya sätt att arbeta och därmed tydliggöra vilka krav organisationen ställer på individen.

Vi har även kommit fram till att det finns vissa saker vi kunnat göra annorlunda i vår studie. Bland annat har vi märkt att det varit en nackdel att vi valde att ha enkätundersökningen genomgående anonym. Exempelvis var det en stor nackdel då vi skulle skicka ut en påminnelse om att besvara vår enkätundersökning. Med tanke på att vi skriver om att informationsflödet kan påverka uppkomsten av IO. Vi var tvungna att skicka en påminnelse även till de som redan valt att svara på enkäten. Dock tog vi tillfället i akt och passade på att tacka de som tagit av sin tid och besvarat enkäten.

Det hade även varit intressant att kunna se vilka de tre respondenterna var som inte besvarat enkäten och därmed kunnat göra en bortfallsanalys. Särskilt då vi fått information om att en av respondenterna är långtidssjukskriven med symptom som enligt oss tyder på IO, samt att en ytterligare är sjukskriven på deltid med liknande symptom. Det hade varit intressant och givande för vår studie att ha möjlighet att intervjua dessa två och fått deras syn på vad som lett till att de drabbats av IO. Det som också kunde varit intressant att få svar på är, varför det endast var 15 procent som besvarade den sista frågan på enkäten, ”Om de hade några förslag på förbättringar som kan göras för att minska risken för informationsöverflöd”. Det kan enligt oss finnas olika orsaker till det låga svarsantalet. Exempelvis skulle det kunna bero på att de inte hade några förslag, eller så ansåg de att det var för tidskrävande och ignorerade den på grund av att frågan inte var obligatorisk men det skulle även kunna bero på att den låg sist i enkätundersökningen.

6.3 Förslag till vidare studier

Då vi inte hade möjligheten att intervjua individer som drabbats av IO och därmed kunnat få en djupare insikt i fenomenet är detta något som vi ser som en intressant fortsättning på vår studie. Det hade även varit intressant att få en tydligare bild av vad organisationer anser kring gränsen mellan arbets- och privatliv. Det som tydligt har framkommit i vår undersökning är att olika individer påverkas olika av informationsöverflöd och tillgängligheten som den smarta telefonen medför. Det hade varit intressant att utöka undersökningen till fler organisationer och därmed kunna jämföra olika yrkeskategorier med varandra. För att då kunna se tydligare om det beror på individen eller om det beror på organisationen i sig. En fråga som kommit upp som är omvänd mot det vi undersökt är, hur mycket tid som egentligen läggs på privata angelägenheter under arbetstid på grund av den smarta telefonen. Då vi anser att det också skulle kunna vara ett problem och bidragande orsak till att IO uppkommer.

Källförteckning

- Alavi, M. & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: *Conceptual foundations and research issues*. MIS Quarterly Vol. 25 (1), pp. 107-136/March 2001.
- Arnold, M. (2003). On the phenomenology of technology: *the "Janus-faces" of mobile phones*. *Information and Organization*, 13(4), 231–256.
- Barkhuus, L. & Polichar, V. (2011). Empowerment through seamfulness: smartphones in everyday life. *Personal and Ubiquitous Computing*, 15,16 (6), 629-639.
- Baron, N.S. (2008). *Always on: language in an online and mobile world*. Oxford: Oxford University Press.
- Bawden, D. (2001). Information overload. *Library and Information Briefings*, nr. 92, s. 1-13.
- Bawden, D., & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science* Volym 35 No.2, 180-191.
- Bryman, A. & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder, 2 uppl.* Stockholm: Liber.
- DN. (2015). *Var fjärde förväntas jobba hemma*. Tillgänglig: <http://www.dn.se/arkiv/ekonomi/var-fjarde-forvantas-jobba-hemma> [2015-05-26]
- Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken. En handbok I enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Edmunds, A., & Morris, A. (2000). The problems of information overload in business organizations: *A review on the literature*. *International Journal of Information Management*, vol. 20.
- Eppler M., & Mengis J. (2004). The Concept of Information Overload: *A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines, The Information Society: An International Journal*, vol. 20.
- Findahl, O. (2014). *Svenskarna och Internet*. Tillgängligt: <https://www.iis.se/docs/SOI2014.pdf> [2015-05-08]
- González, V.M., & Mark, G. (2004). Constant, constant, multi-tasking craziness: managing multiple working spheres: *In Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (113-120).
- Jackson, T. och Farzaneh, P. (2012). Teori baserad modell av faktorer som påverkar informationsöverflöd. *International Journal of Information Management*, 32 (6), 523-532.
- Kock, N. (2000). Information Overload and Worker Performance: *A Process-Centered View*. *Knowledge and Process Management: Vol. 7(4)*, s.256-264.
- Pitichat, T. (2013). "Smartphones in the workplace: Changing organizational behavior, transforming the future," *LUX: A Journal of Transdisciplinary Wri-*

ting and Research from Claremont Graduate University: Vol. 3: Iss. 1, Article 13.

- Region Gotland. (2015). *Så här styrs skola och förskola*. Tillgänglig: <http://www.gotland.se/forskolaskola> [2015-05-08]
- Schroder, H. M. Driver, M. J. Streufert, S. (1967). *Human information processing- Individuals and groups functioning in complex social situations*. New York: Holt, Rinehart, & Winston.
- Sjöqvist, E. (2008). Electronic mail and its possible negative aspects in organizational contexts. Doktors-avh, DSV-report 08-005. *Dept of computer and systems science: Stockholm University and Royal Institute of Technology*.
- Snickars, P. (2014). *Information overload*. Tillgänglig: http://pellesnickars.se/wordpress/wp-content/uploads/2014/09/infoproblem_snickars.pdf [2015-05-08]
- Statistiska centralbyrån. (2013). *Andel företag med tillgång till olika anslutningsalternativ till Internet*. Tillgänglig: http://www.scb.se/sv_/Hittastatistik/Statistikefteramne/Naringsverksamhet/Naringslivets-struktur/IT-i-foretag/15311/15318/Andel-foretag-medtillgang-till-olika-anslutningsalternativ-till-Internet/ [2014-03-11]
- Sumecki, D., Chipulua, M., & Ojiako, U. (2011). Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a 'business critical' tool. *International Journal of Information Management*, vol. 31 (5).
- Telia.(2015). *Smartare vardag*. Tillgänglig: <http://blogg.telia.se/smartarevardag/2011/09/28/vad-ar-en-smartphone-egentligen/> [2015-05-11]
- Telleen, S. L. (2005). *Intranet Organization: Strategies for managing change*. Tillgänglig: <http://www.iorg.com/intranetorg/> [2015-04-17]
- Toffler, A. (1970). *Future Shock*. London, Bodley Head.

Bilaga 1:

Frågor till grundskolechefen och informationsansvarig 2015-04-16

Hur är organisationens uppbyggd?

Vad har du för roll/arbetsuppgifter?

Vilka kommunikationsmedel använder ni för att sprida information?

Anser du att du måste vidarebefordra mycket av den information som kommer till dig?

Hur hanterar du denna information?

Känns denna information relevant?

Har organisationen några uttalade eller uttalade regler för informationsflöde?

Finns det några policys?

Hur anser du att informationsflödet är organisationen?

Vad tycker du om e-post som kommunikationsverktyg?

Hur påverkas du av all information som kommer till dig?

Tar du del av arbetsrelaterad information på din fritid?

Förväntas du ta del av arbetsrelaterad e-post på fritiden?

Om, varför bevakar du den? Beskriv vilka konsekvenser som detta kan medfölja?

Har du någon strategi för vad som är viktigt/mindre viktigt?

Om inte, varför bevakar du den inte, är det en strategi? Har detta medfört några konsekvenser?

Hur många rektorer ingår i ditt område?

Vilka elektroniska enheter tilldelas rektorerna? Arbetsverktyg.

Hur används telefonen i er organisationer?

Har ni i er organisation som krav att mailen ska vara kopplad till telefonen?

Vilka krav eller förväntningar har organisationen på att rektorerna ska vara nåbara?

Hur anser du att informationsflödet för rektorerna ser ut?

Finns det någon plan för att hantera informationsflödet?

Bilaga 2:

1. Upplever du att du får mer information i ditt arbete än du kan hantera?
2. Anser du att du fattar många olika typer av beslut i ditt arbete?
3. Anser du att du har god kunskap och bemästrar den teknik som används för information och kommunikation inom organisationen?
4. Skulle det enligt dig vara bra om alla läste igenom sina meddelanden ordentligt innan de skickas, eftersom det ofta kan bli fel som leder till att det skapas frågetecken.
5. Elektronisk kommunikation är förenat med en del svårigheter som gör att det kan uppstå missförstånd. Upplever du detta som ett problem?
6. Hur ser din arbetssituation ut utför du ditt arbete rutinmässigt? (dvs. gör du ungefär samma saker hela tiden)
7. Anser du att tiden som du har tillgänglig för att genomföra ditt arbete räcker till?
8. Hur vanligt är det med avbrott i ditt arbete?
9. Hur vanligt är det med förändrade förutsättningar för dina arbetsuppgifter efter det att du tagit del av mer information?
10. Informationsflödet i organisationen är
11. I vilken utsträckning är informationen som du hanterar i ditt arbete tveksam/komplex?
12. Upplever du ett informationsöverflöd på ditt arbete?
13. Hur mycket av den information som du tar del av anser du vara av värde för ditt arbete?
14. Tycker du att du kan hantera och sortera den information du får?
15. Mycket av den information som tilldelas dig känns ostrukturerad och av låg kvalitet?
16. Upplever du att det händer att information fastnar på vissa nivåer i organisationen
17. Anser du att organisationen du arbetar i försöker motverka informationsöverflöd?
18. E-post styr mitt dagliga arbete
19. Händer det att du utanför din arbetstid kontrollerar din e-post?
20. Har du din arbetstelefon påslagen och under uppsikt på din fritid?
21. Anser du att du ägnar mer tid åt arbetsrelaterade uppgifter på din fritid på grund av den smarta telefonen? (då denna medför en lättare tillgänglighet)
22. I organisationen förekommer samma information ofta på flera olika ställen
23. Informations- och kommunikationstekniken fungerar för det mesta bra i organisationen
24. Hur uppfattar du att för mycket information påverkar dig? Här kan du välja flera alternativ.

25. Gör du något själv för att motverka informationsöverflöd? Här kan du välja flera alternativ.
26. Anser du att det ibland kan kännas stressande att alltid vara tillgänglig på det sätt som den smarta telefonen bidrar till? 26.1 Hur yttrar sig denna stress?
27. Anser du att du måste/bör vara tillgänglig dygnet runt i ditt arbete? 27.1. Hur påverkas du av detta?
28. Hur tycker du att för mycket information påverkar ditt arbete? Här kan du välja flera alternativ.
29. Känner du att du påverkas olika på informationsmängden beroende av din dagsform?
30. Har du några förslag på förbättringar man kan göra på din arbetsplats för att minska risken för informationsöverflöd?

