

INTERN KOMMUNIKATION OCH KUNSKAPSHANTERING I SMÅ OCH MEDELSTORA FÖRETAG

SAMMANFATTNING

IT kan stödja intern kommunikation och kunskapshantering hos SME. Därigenom kan medarbetare bättre sprida och er hålla information i organisationen om bland annat regler och rutiner, pågående ärenden och tidigare erfarenheter. Detta kan stödja organisationen att ta bättre beslut, bättre informera kunder och minska sårbarhet vid frånvaro av enskilda medarbetare.

För att undersöka hur intern kommunikation och kunskapshantering ser ut i SME samt undersöka användares syn på intern kommunikation och kunskapshantering genomfördes en enkätstudie i mars 2005 (och som också användes i ett annat projekt, se <http://www.ibissoft.se/projects/inka/inka.htm>). En enkät skickades till 248 organisationer som tidigare hade varit i kontakt med Stockholms Akademiska Forum och som visat intresse för samverkan med lärosäten. Av 248 organisationer som enkäten skickades ut till via post, inkom 116 svar. Svarsprocenten var hela 47 procent. Den höga svarsprocent berodde med stor sannolikhet på dessa organisationers tidigare visade intresse för samverkan med lärosäten. Enkätens resultat finns presenterad i bilaga 4.

De centrala resultaten från enkäten var följande:

- 66 procent (78 av 116 svarande) ansåg att interna kommunikationen fungerade tillfredsställande, 31 procent ansåg att den delvis fungerade tillfredsställande och 2 procent att den inte fungerar tillfredsställande. (Enkätfråga: *Fungerar den interna kommunikationen tillfredsställande idag?*).
- E-post och möte är de dominerande kommunikationsformerna generellt. Sedan kommer telefon. IT-system som till exempel konferenssystem används i betydligt mindre utsträckning som grund för kommunikation. (Enkätfråga: *På vilka sätt kommunicerar ni internt idag? Välj ett eller flera alternativ.*)
- E-post är den dominerade kommunikationsformen för att vidarebefordra meddelanden till kollegor, kalla till möte och sprida information till grupp, medan möte är den kommunikationsform som dominerar för att tilldela arbetsuppgifter

Mer detaljerade enkätresultat:

- E-post är som nämnt den dominerade kommunikationsformen för att vidarebefordra meddelanden till kollegor. En annat vanligt sätt är att överlämna dokument. (Enkätfråga: *Du tog emot ett meddelande till en kollega som för tillfället inte är på plats. Hur kommuniceras det meddelandet till kollegan normalt?*)
- Möte är som nämnt den dominerande kommunikationsformen för att tilldela arbetsuppgifter. Även e-post är ett vanligt sätt att kommunicera detta. (Enkätfråga: *Du ber en kollega att utföra en uppgift ("Kan du hjälpa mig med...?"). Detta kan vara en order eller en förfrågan. Vilket sätt använder du vanligen?*)
- Möte och e-post är de klart dominerande kommunikationsformerna för att meddela att en uppgift är utförd. (Enkätfråga: *Du rapporterar att en uppgift är utförd. Hur gör du normalt?*)

- E-post är som nämnt den dominerande kommunikationsformen för att sprida information vidare som man erhållit och som kan vara av intresse för kollegor. Även möte är en central kommunikationsform för detta, medan få använder telefon, överlämnar dokument eller använder IT-system för just detta. (Enkätfråga: *Du fick information som kan vara intressant för dina kollegor (till exempel, ett Dokument). Hur framför du det?*)
- E-post är som nämnt den dominerande kommunikationsformen för att kalla till möte med ett antal kollegor. Vanligt är också att kalla till möte i samband med andra möten. (Enkätfråga: *Du vill kalla till ett möte med ett antal kollegor. Hur kommunicerar du det?*)
- Möte och e-post är de dominerande kommunikationsformerna för att söka information som någon av dina kollegor har. Telefon är ett relativt vanligt sätt att söka sådan information. (Enkätfråga: *Du är intresserad av information som någon av dina kollegor eventuellt har. Hur efterfrågar du?*)

För att sammanfatta: Den interna kommunikationen upplevs fungera bra i de SME som svarat på enkäten. Detta skulle kunna tolkas på följande sätt (dock en obekräftad hypotes): för SME är inte den interna kommunikationen ett stort problem. Det är relativt lätt att nå ut med information i organisationen när de anställda är få. Vidare, bland kommunikationsformerna dominerar e-post och möte beroende på vad som ska kommuniceras, medan telefonens roll är något mer begränsad hos SME. IT-system som konferenssystem används i liten grad för intern kommunikation och kunskapshantering.

ENKÄTRESULTATEN I DETALJ

Nedan presenteras av enkätresultaten i detalj. Först några kommentarer till utformning av enkät:

De flesta frågorna var utformade med ett exempelscenario och kryssalternativ för olika handlingssätt i scenariot. Frågorna (kryssfrågor) besvaras med inget, ett, eller två kryss. Därför blir antalet kryss blir därför fler än antalet svarande. Om fler än två kryss använts har frågan strukits hos den som svarat på enkäten.

Vi har också gjort några särskilda indelningar:

- Synkron/asynkron kommunikation: Med detta avses huruvida man använder ett kommunikationssätt där mediet i sig inte nödvändigtvis innebär någon fördröjning (synkron kommunikation) för konversationens genomförande eller innebär fördröjning (synkron). Vi har indelat svarsalternativen så att möte och telefon är synkron kommunikation. Dokument, e-post, system är asynkron.

- Datorstödd och icke datorstödd kommunikation: Här har vi indelat svaren så att svarsalternativen email och datorsystem betraktas som datorstödd kommunikation. Möte, telefon och dokument betraktas inte som datorstödd kommunikation i denna undersökning.

Fråga: På vilka sätt kommunicerar ni internt idag? Välj ett eller flera alternativ.

	<i>Möte</i>	<i>Telefon</i>	<i>Dokument</i>	<i>E-post</i>	<i>System</i>	<i>Summa kryss</i>
<i>Antal kryss</i>	110	71	44	90	29	
<i>Procent</i>	95	61	38	78	25	

Fråga: Vidarebefordring av meddelanden. Scenario: Du tog emot ett meddelande till en kollega som för tillfället inte är på plats. Hur kommuniceras det meddelandet till kollegan normalt?

	<i>Möte</i>	<i>Telefon</i>	<i>Dokument</i>	<i>E-post</i>	<i>System</i>	<i>Summa kryss</i>
<i>Antal kryss</i>	25	17	52	74	5	173

	<i>Synkron kommunikation (Möte, Telefon)</i>	<i>Asynkron kommunikation (Dokument, E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	24	76	100

	<i>Ej datorstödd kommunikation (Möte, Telefon, Dokument)</i>	<i>Asynkron kommunikation (E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	54	46	100

Fråga: Tilldelning av arbetsuppgifter. Du ber en kollega att utföra en uppgift ("Kan du hjälpa mig med...?"). Detta kan vara en order eller en förfrågan. Vilket sätt använder du vanligen?

	<i>Möte</i>	<i>Telefon</i>	<i>Dokument</i>	<i>E-post</i>	<i>System</i>	<i>Summa kryss</i>
<i>Antal kryss</i>	92	21	12	44	7	176

	<i>Synkron kommunikation (Möte, Telefon)</i>	<i>Asynkron kommunikation (Dokument, E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	64	36	100

	<i>Ej datorstödd kommunikation (Möte, Telefon, Dokument)</i>	<i>Asynkron kommunikation (E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	71	29	100

Fråga: Rapportering. Scenario: Du rapporterar att en uppgift är utförd. Hur gör du normalt?

	<i>Möte</i>	<i>Telefon</i>	<i>Dokument</i>	<i>E-post</i>	<i>System</i>	<i>Summa kryss</i>
<i>Antal kryss</i>	73	14	11	67	12	177

	<i>Synkron kommunikation (Möte, Telefon)</i>	<i>Asynkron kommunikation (Dokument, E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	49	51	100

	<i>Ej datorstödd kommunikation (Möte, Telefon, Dokument)</i>	<i>Asynkron kommunikation (E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	55	45	100

Fråga: Spridning av information till grupp. Scenario: Du fick information som kan vara intressant för dina kollegor (till exempel, ett Dokument). Hur framför du det?

	<i>Möte</i>	<i>Telefon</i>	<i>Dokument</i>	<i>E-post</i>	<i>System</i>	<i>Summa</i>
--	-------------	----------------	-----------------	---------------	---------------	--------------

						<i>kryss</i>
<i>Antal kryss</i>	59	3	8	86	8	164

	<i>Synkron kommunikation (Möte, Telefon)</i>	<i>Asynkron kommunikation (Dokument, E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	38	62	100

	<i>Ej datorstödd kommunikation (Möte, Telefon, Dokument)</i>	<i>Asynkron kommunikation (E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	43	57	100

Fråga: Sökning av information. Scenario: Du är intresserad av information som någon av dina kollegor eventuellt har. Hur efterfrågar du?

	<i>Möte</i>	<i>Telefon</i>	<i>Dokument</i>	<i>E-post</i>	<i>System</i>	<i>Summa kryss</i>
<i>Antal kryss</i>	72	31	2	61	6	172

	<i>Synkron kommunikation (Möte, Telefon)</i>	<i>Asynkron kommunikation (Dokument, E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	60	40	100

	<i>Ej datorstödd kommunikation (Möte, Telefon, Dokument)</i>	<i>Asynkron kommunikation (E-post, System)</i>	<i>Total procent</i>
<i>Procent</i>	61	39	100

Fråga: Fungerar den interna kommunikationen tillfredställande idag?

	<i>Ja</i>	<i>Delvis</i>	<i>Nej</i>	<i>Antal svar</i>
<i>Antal</i>	78	36	2	116
<i>Procent</i>	67	31	2	