

Examensarbete, Högskolan på Åland, Utbildningsprogrammet för Företagsekonomi

DIGITALISERING AV HÄSTANLÄGGNINGAR

- Kommunikation, informationsförmedling och digitala lösningar

Malin Toft Lindén



2021:17

Datum för godkännande: 12.05.2021
Handledare: Karin Limnell

EXAMENSARBETE

Högskolan på Åland

Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Författare:	Malin Toft Lindén
Arbetets namn:	Digitalisering av hästanläggningar - Kommunikation, informationsförmedling och digitala lösningar
Handledare:	Karin Linnell
Uppdragsgivare:	

Abstrakt

Dagens samhälle blir alltmer digitaliserat och en digitalisering är i dag en förutsättning för att kunna bedriva en verksamhet. En stor del av den dagliga kommunikationen är numera digital och sker via olika digitala kanaler och enheter.

Syftet med detta arbete är att undersöka i vilken utsträckning digital teknik används på hästanläggningar och om införandet av ett digitalt system har förbättrat den interna kommunikationen mellan personalen. Studien som arbetet grundar sig på är kvantitativ.

Resultatet av undersökningen visar att personal på hästanläggningar i hög grad använder sig av digital teknik för sin kommunikation. Den pekar även mot att införandet av ett digitalt system gynnar kommunikationen.

Nyckelord (sökord)

Digitalisering, hästanläggningar, hästnäringen, kommunikation, informationsförmedling, digitala lösningar

Högskolans serienummer:	ISSN:	Språk:	Sidantal:
2021:17	1458-1531	Svenska	48 sidor

Inlämningsdatum:	Presentationsdatum:	Datum för godkännande:
28.04.2021	12.05.2021	12.05.2021

DEGREE THESIS

Åland University of Applied Sciences

Study program:	Business administration
Author:	Malin Toft Lindén
Title:	Digitization of Equestrian Facilities - Communication, Information Transfer and Digital Solutions
Academic Supervisor:	Karin Linnell
Technical Supervisor:	

Abstract
<p>Today's society is becoming increasingly digital and digitalisation is today a fundamental condition for being able to run a business. A large part of the daily communication is now digital and takes place via various digital channels and devices.</p> <p>The purpose of this thesis is to investigate the extent to which digital technology is used in equestrian facilities and whether the introduction of a digital system has improved the internal communication between the personnel. The study on which the thesis is based is quantitative.</p> <p>The results of the survey show that personnel at equestrian facilities make extensive use of digital technology for their communication. It also points out that the introduction of a digital system benefits communication.</p>

Keywords
Digitization, equestrian facilities, equestrian industry, communication, information transfer, digital solutions

Serial number:	ISSN:	Language:	Number of pages:
2021:17	1458-1531	Swedish	48 pages

Handed in:	Date of presentation:	Approved on:
28.04.2021	12.05.2021	12.05.2021

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte	5
1.3 Frågeställning	6
1.4 Problemområden	6
1.5 Avgränsningar	6
2. HÄSTNÄRINGEN	7
2.1 Hästens domesticering	7
2.2 Hästens användningsområde och förekomst	7
2.3 Hästnäringen och yrken inom branschen	7
3. TEORI	9
3.1 Vad är digitalisering?	9
3.1.1 Digitaliseringsprocessen på en arbetsplats	10
3.1.2 Utformning av den digitala arbetsmiljön	10
3.1.3 Drivkrafter att införa digital teknik	12
3.1.4 Utmaningar med digitalisering	12
3.2 Vad är kommunikation?	14
3.2.1 Organisationskommunikation	15
3.2.2 Digital kommunikation	18
3.2.3 Implementering av digitala kommunikationssystem	18
3.2.4 Utmaningar med digital kommunikation	19
4. METODVAL	21
4.1 Reliabilitet	21
4.2 Validitet	22
5. EMPIRI	23
5.1 Redovisning av enkätsvar	24
6. ANALYS	40
7. DISKUSSION	41
8. SLUTSATS	44
8.1 Reliabilitet och validitet i undersökningen	44
8.2 Förslag till fortsatt forskning	44
KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	46

1. INLEDNING

Vårt samhälle blir alltmer digitaliserat och idag är de flesta företag mer eller mindre beroende av olika tekniska lösningar. Att genomföra en digitalisering är numera en grundläggande förutsättning för att kunna bedriva en verksamhet. Hästnäringen som bransch är kanske inte något som hittills har förknippats med digitalisering och det är fortfarande ett område med många fysiska arbetsuppgifter som inte går att automatisera. Men även inom olika hästverksamheter finns det dagligen ett behov av att kunna kommunicera, planera och strukturera. Allt detta är uppgifter som går att göra digitalt.

1.1 Bakgrund

Bakgrunden till studien är min egen nyfikenhet kring digitaliseringen av hästanläggningar, främst med fokus på kommunikation och informationsförmedling. En hästanläggning kan till exempel utgöras av en ridskola, tävlingsstall, stuteri eller olika inackorderingsstall där det som privatperson går att hyra en stallplats åt sin häst. I dessa miljöer rör det sig många olika människor under en stor del av dygnets timmar. Mellan de här människorna pågår ett ständigt informationsutbyte via olika kanaler.

Informationsförmedlingen som sker är viktig för att få verksamheten att löpa på ett smidigt och säkert sätt. Informationen som förmedlas beror delvis på vilken typ av verksamhet som är aktuell. Återkommande inom många verksamheter är journalföring över hästarna, till exempel över sjukdomar och olika behandlingar, träningsplanering och annan fortlöpande information om aktuella händelser på anläggningen.

1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka i vilken utsträckning digital teknik för kommunikation används på hästanläggningar och om den dagliga kommunikationen och informationsförmedlingen mellan personalen kan gynnas av införandet av ett digitalt system.

1.3 Frågeställning

I vilken utsträckning används digital teknik för kommunikation på hästanläggningar? Kan personal på hästanläggningar förenkla den dagliga arbetsrelaterade kommunikationen och informationsutbytet genom införandet av ett digitalt system?

1.4 Problemområden

Det första problemområdet som uppstår är distributionen av enkäten. Det finns inget enhetligt register för olika hästanläggningar och därför blir det ett omfattande arbete att skicka ut enkäten. Ytterligare ett problemområde kan vara att få in relevanta svar på enkäterna, både med avseende på spridning bland olika anläggningar och antal svar. Ett annat problemområde är utformningen av enkäten. Den bör vara så pass omfattande att svaren ger ett analysunderlag men samtidigt inte avskräcka respondenterna från att svara.

1.5 Avgränsningar

Eftersom hästanläggningar kan avse flera olika storlekar på anläggningar kommer studien inte att ta upp anläggningar som saknar fast personal. Arbetet avser endast digitala lösningar för kommunikation och inte annan teknisk eller digital utrustning som finns inom hästnäringen. Undersökningen är riktad mot den svenska och den åländska hästnäringen, motsvarande finska siffror nämns enbart som en jämförelse i den inledande teoretiska delen.

Endast kommunikation inom arbetsplatsen undersöks och kontakter med externa intressenter såsom kunder och leverantörer samt andra yrkesgrupper inom hästnäringen utelämnas därför. Undersökningen berör inte de ekonomiska aspekterna av att införa digital teknik. Digitalisering och digital teknik tas upp som en del av den teoretiska referensramen och utgör en grund för frågeformuläret men huvudfokus för arbetet är kommunikation.

2. HÄSTNÄRINGEN

Arbetet inleds med en kort översikt över hästens domesticering, användningsområden samt dagens hästnäring.

2.1 Hästens domesticering

Det är inte helt klarlagt när hästen domesticerades men åtminstone från cirka 3500 f.Kr går det helt säkert att veta att människan började använda sig av hästar. Det kan jämföras med hunden som har levt sida vid sida med människan i närmare 15 000 år och är det första djuret att domesticeras. Innan hästen blev domesticerad jagade människan den för köttets skull men sedan började den att användas som dragdjur och sedermera även som riddjur. Idag är vi vana vid hästar i många olika storlekar, allt från individer på drygt en halv meter i mankhöjd till de som är närmare två meter höga. De allra första tamhästarna var dock betydligt mindre än dagens ridhästar och mätte 125-135 cm i mankhöjd. Med selektiv avel blev hästarna sedan allt större och mer vikt bärande. (*Häst*, u.å., *Hund*, u.å.; Jensen, 2014)

2.2 Hästens användningsområde och förekomst

Hästens användningsområde har varit fram för allt som dragdjur i skogsbruk och jordbruk. De användes i stor utsträckning även som dragdjur under andra världskriget men de har också använts uppsatt under tidigare krig. Med modernare teknik har hästen tappat sitt syfte i krig och idag har istället deras betydelse inom rekreation och sport ökat. I Sverige, som är ett av Europas mest hästtåta länder, fanns det cirka 355 000 hästar år 2016. Som en jämförelse visar en rapport från 2019 att det då fanns cirka 74 300 hästar i Finland. En undersökning från 2012 visade att det fanns drygt 800 hästar på Åland det året. (*Häst*, u.å., *Hevostalous lukuina 2019*, 2020; Heldt m.fl., 2018; Mattsson, 2014)

2.3 Hästnäringen och yrken inom branschen

Hästnäringen i Sverige beräknades 2018 ha en direkt omsättning på cirka 31,2 miljarder kronor och en totaleffekt i samhällsekonomin om cirka 72 miljarder kronor. Det ger cirka 16

900 helårssysselsättningar som en direkt effekt av hästnäringen samt cirka 38 000 helårssysselsättningar som en indirekt effekt. I Finland sysselsattes vid ungefär samma tidpunkt cirka 15 000 personer. Utgående från svenska siffror gjordes en uppskattning att det år 2012 borde finnas motsvarande cirka 75 personer som arbetade med hästar på Åland. (Heldt m.fl., 2018; *Hevostalous lukuina 2019, 2020*; Mattsson, 2014)

Hästnäringen samlar ett antal olika yrken. Yrken som finns i direkt anslutning till hästar är till exempel hästskötare, ridlärare, stallchefer, beridare och jockeys men också tränare inom olika grenar som travsporten, galoppsporten och islandshästsporten. Även veterinärer, hovslagare och de som arbetar med friskvård för häst har en direkt koppling till djuren. Övriga yrken som har en indirekt koppling till hästnäringen är bland annat olika foderproducenter, djurskyddsinspektörer, yrkeslärare på naturbruksgymnasium, sadelmakare samt alla de som arbetar administrativt på olika organisationer inom hästnäringen. (*Arbetsmarknad och yrken inom Svensk hästnäring, 2010, Vilket hästjobb vill du ha?, u.å.*)

3. TEORI

Teorierna kring kommunikation och digitalisering av organisationer är allmänna och inte inriktade på hästanläggningar.

3.1 Vad är digitalisering?

För förståelsen av arbetet inleds teoridelen med en redogörelse för de olika termer som är aktuella. **Digitalisering** som begrepp innebär att använda, eller börja använda, digitala teknologier i en organisation. **Digitisering**, eller **digifiering**, innebär att göra något analogt till en digital form. Den **digitala transformationen** innebär hela den förändringsprocess som organisationer genomgår när de börjar använda digitala teknologier i sin verksamhet. **Molntjänster** är it-tjänster som erbjuder till exempel lagringsutrymme och mjukvara över internet och tillhandahålls av externa tjänsteleverantörer. (Ek & Ek, 2020; Gilan & Hammarberg, 2019)

Mänskligheten har genomgått flera industriella revolutioner i sin historia och införandet av digitala teknologier brukar kallas den fjärde industriella revolutionen. Alla industriella revolutioner har gett helt nya förutsättningar för verksamheter att bedrivas på. I de tidigare revolutionerna har fokus legat på ekonomiska, tekniska och vetenskapliga framsteg som bland annat lett till att produktionen av varor har kunnat ökas. Effektivitet har varit ett ledord. I den fjärde industriella revolutionen, den digitala, som inleddes på 1980-talet och fortfarande pågår handlar utvecklingen om kommunikation och information. Initialt användes digital teknik för att automatisera arbetsuppgifter, därefter till förmedling och hantering av information medan den idag är grunden till den mer genomgripande transformation som olika branscher genomgår. (Ek & Ek, 2020; Gilan & Hammarberg, 2019; Iveroth m.fl., 2018)

Den digitala utvecklingen sker inte linjärt utan genom att tekniken då och då gör hopp framåt. De som inte klarar av att utnyttja utvecklingen kommer att sållas bort under resans gång. Ett stort språng i utvecklingen togs i mitten av 90-talet när internet och mailkommunikation gjorde sitt intåg. Drygt tio år senare togs ytterligare ett stort digitalt steg när Apple lanserade den första smartphonen som kom att användas av den stora massan. Idag är det den digitala

transformationen av företag som utgör det stora språnget. (Gilan & Hammarberg, 2019; Iveroth m.fl., 2018)

3.1.1 Digitaliseringsprocessen på en arbetsplats

När en digitaliseringsprocess initieras på en arbetsplats behöver ett utgångsläge etableras. Att kartlägga hur den nuvarande digitala kompetens ser ut i företaget är ett viktigt initialt steg. Vilken kunskap och förståelse för digital teknik besitter medarbetarna i dagsläget? Det är också viktigt att tänka på att bara för att de flesta företag och processer idag kan digitaliseras betyder inte det att så ska ske, företaget måste välja vad som är relevant just för dem. För att kunna genomföra en digitalisering behöver organisationen även ha en strategi eller vision för att kunna nå dit den avser. Trots att den tekniska utvecklingen, som tidigare har nämnts, går fort och en strategi därmed troligen behöver ändras under resans gång, pekar den ändå ut en ungefärlig riktning för organisationen. (Andervin & Jansson, 2016; Berg & Gustafsson, 2018; Ek & Ek, 2020; Gilan & Hammarberg, 2016)

För att fullt ut kunna nyttja de digitala teknologierna behöver samarbetet inom företaget öka, till exempel mellan olika avdelningar. Det är emellertid viktigt att komma ihåg att poängen med digitalisering inte är att tillföra så mycket digital teknik som möjligt, det handlar snarare om att utveckla den befintliga verksamheten. Det är viktigt att vårt beteende och den digitala tekniken hela tiden kan flätas samman eftersom våra beteenden påverkar hur den digitala tekniken ska utformas och den digitala tekniken i sin tur påverkar våra beteenden. Av den anledningen är det viktigt att människan är i centrum för den digitala utvecklingen och att det finns en flexibilitet eftersom människors önskemål idag förändras snabbt och utvecklingstiden blir allt kortare. (Berg, 2019; Berg & Gustafsson, 2018; Ek & Ek, 2020; Gilan & Hammarberg, 2016)

3.1.2 Utformning av den digitala arbetsmiljön

När en arbetsplats ska digitaliseras är det viktigt att utgå från användarna, i detta fall medarbetarna, när den utformas. Medarbetarna är de som ska använda tekniken och är samtidigt de som vet vad de behöver och vill ha. De bör därför involveras tidigt i utvecklingsprocessen. Medarbetare som involveras i utvecklingsprocessen har dessutom en större

möjlighet att anpassa sig till den förändring som digitaliseringen innebär. (Andervin & Jansson, 2016; Berg & Gustafsson, 2018)

En arbetsplats har traditionellt sett inneburit den fysiska platsen där vi befinner oss när vi utför de arbetsuppgifter som vårt jobb består av. I och med digitaliseringen har denna definition inte längre samma relevans (Berg & Gustafsson, 2018; Gilan & Hammarberg, 2016). Det finns flera definitioner för vad den digitala arbetsplatsen är, Gilan och Hammarberg (2016) definierar den på följande sätt:

Den digitala arbetsplatsen innefattar de digitala system, lösningar och hjälpmedel, i vilka ledare, medarbetare, kunder, leverantörer och partners interagerar och med vars hjälp framtida affärsmodeller kan realiseras.

En viktig aspekt vid utformningen av den digitala arbetsmiljön är att den digitala och den fysiska arbetsmiljön behöver samspela. Samspelet sker genom olika enheter, såsom datorer och smarta mobiler. En utmaning är att samtidigt som den digitala arbetsmiljön kräver nya arbetssätt och nya verktyg för att fungera optimalt tenderar vi även att behålla våra gamla arbetssätt och verktyg. Detta kan leda till att istället för att se digitaliseringen som en tillgång blir den till en belastning för medarbetarna till följd av merarbete. (Andervin & Jansson, 2016; Berg & Gustafsson, 2018)

Digitaliseringen har till viss del skiftat fokus. Tidigare var drift och inköp av hårdvara och mjukvara viktigare än vilket värde detta kunde skapa för medarbetare. Det fanns också ett stort produktfokus. Idag ökar de digitala tjänsterna hela tiden och därmed börjar även synsättet förändras till att fokus istället är vilket värde vi betalar för att få. Att använda sig av digitala tjänster möjliggör för användaren att slippa investera i hårdvara och mjukvara. Tillsammans med att tjänsteleverantören även står för utvecklingen av detta innebär det att användaren endast betalar för att nyttja tjänsten och därmed det värde som skapas. (Andervin & Jansson, 2016; Berg & Gustafsson, 2018)

En vanlig digital tjänst är att företag idag använder sig av olika molntjänster. Molntjänster är ett typiskt exempel på när en tjänsteleverantör är den som investerar i den hårdvara som

användaren sedan kan nyttja genom att köpa tjänsten av tjänsteleverantören. Att använda sig av molntjänster möjliggör en flexibilitet som inte kan uppnås om företagen har egna interna it-resurser samt att mindre företag kan få tillgång till bland annat mjukvara som annars hade varit utanför deras ekonomiska räckvidd. (Ek & Ek, 2020; Iveroth m.fl., 2018)

3.1.3 Drivkrafter att införa digital teknik

Själva grundpelaren i digitaliseringen handlar om att förenkla och tillföra värde i människors liv genom digital teknik. Trots att fokus delvis har skiftat från inköp av hårdvara är det fortfarande många organisationer som inför digital teknik utan att ställa sig den viktiga frågan vad syftet med detta är. Om syftet inte är klarlagt är det svårt att uppnå eventuella mål med digitalisering och i värsta fall kan det till och med försämra arbetssituationen. (Andervin & Jansson, 2016; Berg, 2019; Berg & Gustafsson, 2018)

Ofta kan incitamenten för att införa digital teknik handla om sådant som kostnadsbesparingar och effektivisering. Andra vinster är flexibiliteten i både tid och rum som erbjuds. Är det digital teknik för kommunikation som avses kan den sökta vinsten vara stöttning i ett effektivare informationsutbyte och en underlättad interaktionen mellan medarbetarna. Det är också vanligt att flexibilitet eftersöks. (Bordi m.fl., 2018; Strid, 2011)

3.1.4 Utmaningar med digitalisering

Nästan oavsett vad någon arbetar med idag blir arbetsmiljön allt mer digitaliserad och med det följer flertalet utmaningar. Det är lätt att tro att det är den tekniska biten som utgör utmaningen. Så är det sällan, tvärtom är den tekniska biten av digitaliseringen i regel enklare att införa än att förändra hur vi tänker och arbetar. En organisations företagskultur kan därmed både möjliggöra eller hindra digitaliseringen. Det är inte ovanligt att kommunikationssvårigheter inom organisationen ofta är en starkt bidragande faktor till att digitaliseringen inte kan genomföras. (Andervin & Jansson, 2016; Berg, 2019; Frisk & Jonäll, 2018; Gilan & Hammarberg, 2016)

Ytterligare utmaningar är att idag upplevs många it-system på arbetsplatser som krångliga och svåra för användaren att förstå och hantera. Det leder till att onödigt tid läggs på hanteringen av it-systemen istället för på medarbetarens egentliga arbetsuppgifter vilket i sin

tur leder till en ökad arbetsbelastning och en negativ attityd till den digitala tekniken. Tanken från början var att systemen skulle underlätta men istället blev det tvärtom. (Berg & Gustafsson, 2018)

Det är framförallt mindre företag som upplever olika hinder mot att digitalisera sin verksamhet. Bland annat kan småföretag sakna den kunskap hos sina anställda som behövs för att kunna införa nya teknologiska lösningar. Det kan också finnas en uppfattning att den digitala tekniken inte tillför något till verksamheten och de system som finns tillgängliga inte är anpassade för företagets småskalighet. (Ek & Ek, 2020)

Berg och Gustafsson (2018) listar ett antal kategorier av problem som kan uppstå med digitala arbetsmiljöer:

1. Komplexitet - antalet system och verktyg på en arbetsplats har ökat vilket medför en ökad arbetsbelastning för medarbetaren när denne ska hålla reda på alla funktioner hos olika system
2. Inkonsekvens - de många olika it-systemen både ser olika ut och fungerar helt olika vilket medför en ökad belastning för medarbetaren som måste hålla reda på skillnaderna i systemens funktioner
3. Bristande flexibilitet - så som kunskapsarbete ser ut idag ställs krav på flexibla och relevanta tjänster, krav som i stor utsträckning inte uppfylls
4. Fragmentering - idag arbetar vi allt mer specialiserat och de it-system som har utvecklats stödjer denna specialisering, dock på bekostnad av samarbetet inom och mellan olika organisationer
5. Redundans - it-system som inte har varit samordnade eller integrerade leder till att samma funktion kan finnas på flera ställen, informationen blir då utspridd och riskerar att finnas i flera versioner och dessutom fortsätta återskapas gång på gång
6. Bristande användbarhet - användbarhet har varit lågt prioriterat vid utvecklingen av olika it-system. Den bristande användbarheten blir tydlig framförallt om tjänster riktade till medarbetare på arbetsplatser jämförs med tjänster riktade till konsumenter, varav de sistnämnda ofta har en betydligt högre användbarhet

När digitala teknologier införs är det viktigt att tänka på att dessa inte räcker för att skapa värde. Företagets digitala mognad är en avgörande faktor för om digitaliseringen också kommer att leda till en affärsnytta. Digital mognad handlar om den digitala transformationen inom ett företag, hur långt de har kommit på sin digitala resa. Ett företag behöver, förutom att införa digital teknik, genomgå kultur- och organisationsförändringar samt genomföra kompetensutveckling hos personalen för att kunna hantera den nya teknik som införs. Det krävs även ett digitalt ledarskap inom organisationen för att fullt ut kunna nyttja utvecklingen. Ett företag som har en hög digital mognad behöver inte vara det företag som har infört eller använder mest digital teknik. Om det finns ett för stort fokus på tekniken och en tro på att själva tekniken kommer att lösa problemen kan effekten bli den motsatta. (Andervin & Jansson, 2016; Berg, 2019; Ek & Ek, 2020)

Utmaningar med digitalisering kan även utgöras av rent praktiska problem, till exempel att datorer än så länge har svårt att utföra de arbetsuppgifter som kräver finmotorik och att vi kan röra våra fingrar och händer. Utöver att datorer inte är händiga och saknar fingerfärdighet kan de inte heller användas för arbete i knepiga positioner och de saknar den mänskliga sociala förmågan. (Frey & Osborne, 2017)

3.2 Vad är kommunikation?

Ordet kommunikation härstammar från latinets “communis” och “communica’tio” som betyder ungefär göra gemensam och ömsesidigt utbyte. Vår förmåga att kommunicera är medfödd och vi gör det både verbalt och icke-verbalt i all vår kontakt med andra människor. Den icke-verbala kommunikationen utgörs av vårt kroppsspråk och är det första sättet vi interagerar med omvärlden på, innan vi börjar använda verbal kommunikation. Även då vi använder ord för att kommunicera har sådant som gester och minspel en större relevans för budskapet än våra ordval. Det samma gäller minspel, betoning, tempo och tonläge som också det betyder mer än det verbala budskapet. (Dahlkwist, 2012; Hedman Monstad, 2018; Maltén, 1998; Nilsson & Waldemarson, 2016)

I praktiken innebär kommunikation en informationsöverföring mellan olika personer och är ett dubbelriktat flöde mellan minst två parter medan information i sin tur är ett enkelriktat

flöde. För att kunna förmedla information behöver vi någon form av språk och vårt talspråk är kanske den viktigaste kommunikationsformen. Utöver talspråket finns det även olika former av skriftspråk. Skriftspråket som är cirka 5000 år gammalt är människans första informationsteknologi. (Berg, 2019; Dahlkvist, 2012; Heide m.fl., 2005; *Kommunikation*, u.å.; Strid, 2011)

Det finns flertalet modeller för att beskriva människans kommunikation. För en förenklad förståelse är de schematiska modellerna med sändare och mottagare samt filter och brus användbara. Sändare-mottagarmodellen baseras på "*vem säger vad, i vilket medium, till vem och med vilken effekt*". Sändaren är den person (vem) som avger sitt budskap (vad) till en annan person (vem), mottagaren, i ett försök att skapa en effekt. Enligt filter- och brusmodellen sker överföringen av budskap via olika kanaler, till exempel våra sinnesorgan eller elektronisk utrustning. Mellan sändaren och mottagaren finns enligt modellen även det som kallas brus och filter. Brus utgörs av olika störningar som påverkar sändarens budskap eller avsikt. Det kan handla om till exempel bakgrundsljud under samtalet eller olika tolkningar av ord som används. Filtret som budskapet måste gå igenom innan det når mottagaren utgörs av sådant som våra tidigare erfarenheter, fördomar och förväntningar. (Dimbleby & Burton, 1999; Fiske, 2001; *Kommunikationsteori*, u.å.; Nilsson & Waldemarson, 2016)

3.2.1 Organisationskommunikation

Kommunikation är en ofrånkomlig del av en organisation, den upprätthålls med hjälp av kommunikation och kan inte existera utan den. Utöver att skapa förståelse för sig själv och andra ger kommunikation en organisation möjlighet att berätta om det som har hänt, vad som händer just nu och vad som ska hända i framtiden. När människor inom en organisation kommunicerar med varandra kan information om de mål som organisationen vill arbeta mot uttryckas, men också information om hur den dagliga verksamheten ska skötas. Det är genom kommunikation som människor kan förstå andra och göra sig själva förstådda. Därmed möjliggör kommunikation skapandet av sociala relationer mellan olika individer. (Dimbleby & Burton, 1999; Heide m.fl., 2005; Nilsson & Waldemarson, 2016; Strid, 2011)

Trots att kommunikation tydligt är en viktig fråga för ledning och styrning av en organisation har ämnet traditionellt sett haft låg status. Tidigare var det vanligt med envägskommunikation inom en organisation. Cheferna informerade och medarbetarna agerade endast mottagare av meddelanden, utan någon större möjlighet till respons eller feedback. Idag har många organisationer insett vikten och värdet av en tvåvägskommunikation och arbetar därför för att främja en gynnsam dialog inom och mellan organisationer. Dialogen är en grundförutsättning för att utveckla organisationen och det är inte enbart de egna medarbetarna som behöver delta. Även externa aktörer har en roll i en organisations utveckling. (Erikson, 2017; Hedman Monstad, 2018; Heide m.fl., 2005)

Organisationen kan använda sig av tre olika kanaler för den interna kommunikationen: muntliga kanaler, tryckta kanaler och digitala kanaler. De muntliga kanalerna är till exempel olika möten, konferenser, seminarier och utbildningar. Den muntliga dialogen ger möjlighet till ett stort utbyte av tankar i realtid mellan individerna och direkta svar på frågor som uppstår. Tryckta skriftliga kanaler såsom faktabroschyrer, nyhetsbrev, protokoll och liknande är bra för förmedling av information och dokumentation av fakta men deras uppenbara nackdel är avsaknaden av direkt återkoppling mellan fråga och svar. (Erikson, 2017; Hedman Monstad, 2018)

De allra nyaste kanalerna är de digitala. Ett digitalt intranät kan till exempel hantera mer komplex information. Övriga digitala kanaler kan vara sådant som e-post, sms, bloggar, video- och telefonkonferenser. En del av de digitala kanalerna är interaktiva och möjliggör dialog. Vilken kanal som är den rätt att använda beror på typen av information och situation. Det kan konstateras att tack vare digitalisering är det idag betydligt lättare för organisationer att nå sina medarbetare. (Erikson, 2017; Hedman Monstad, 2018; *Kommunikation*, u.å.; Strid, 2011)

Det finns flertalet anledningar till varför en bra kommunikation inom företaget är viktig. Som tidigare nämnt är styrningen mot organisationens mål helt beroende av att kommunikationen fungerar på alla nivåer i företaget. Medarbetarna behöver inte bara information om det som rör deras dagliga arbete, de behöver också kunskap om till exempel olika kunder för ökad förståelse för dem och därmed ett förbättrat bemötande. Kontinuerlig och uppdaterad

information förbättrar också medarbetarens egen yrkeskompetens och förmåga att fatta bra beslut kopplade till deras yrkesutövande. Det är dock viktigt att notera att kommunikation, så väl som digitalisering, inte är ett självändamål. Båda är redskap som kan användas för att öka till exempel lönsamheten hos ett företag. (Erikson, 2017; Hedman Monstad, 2018; Strid, 2011)

Erikson (2017) redogör för fem olika områden inom intern kommunikation som är viktiga att beakta:

1. Den operativa kommunikationen omfattar all fakta och information som krävs för att medarbetaren ska kunna utföra det dagliga löpande arbetet.
2. Nyhetskommunikation handlar om kontinuerliga uppdateringar kring händelser inom och runt organisationen som berör hela verksamheten, inte enbart enskilda medarbetare eller avdelningar.
3. Styrkommunikation innebär att kommunicera ut organisationens långtidsplaner för att nå de uppsatta målen men också information om budgetar, olika policies som styr hur arbetet i organisationen ska bedrivas och manualer för arbetet.
4. Förändringskommunikation skiljer sig från övrig kommunikation på så sätt att den hanterar det som avviker från rutin. Ibland kan det vara motiverat att använda sig av andra tillfälliga kanaler än de ordinarie för denna typ av information.
5. Kulturkommunikation avser information om företagets värderingar. Denna typ av information uttalas inte alltid tydligt men genomsyrar organisationen i helhet.

Vidare beskrivs även den informella kommunikationen som ett område organisationen inte har samma möjligheter att planera eller styra. Det hindrar inte den information som sprids informellt mellan medarbetarna från att ofta vara den allra viktigaste. När förändringar sker är det i denna kanal som dessa diskuteras av medarbetarna. Den informella kommunikationen präglas av att innehåll, utbredning och avsändare varierar samt att den inte går att förutsäga. Oftast är kanalerna muntliga, men även skriftliga förekommer. (Dimbleby & Burton, 1999; Erikson, 2017; Strid, 2011)

3.2.2 Digital kommunikation

Det allra första e-postmeddelandet som sändes mellan två olika datorer i samma nätverk skickades redan 1971 och e-post är fortfarande den kommunikationstjänst som är dominerande. Idag börjar dock andra kommunikationskanaler så som olika chattprogram, videosamtal och internettelefoni att komma ifatt. Det ökande antalet digitala kommunikationskanaler som det går att välja mellan ger även ändrade kommunikationsmöjligheter. Beroende på användarens ålder är olika tjänster olika vanliga. E-post är vanligare bland äldre användare medan olika chattfunktioner är vanligare bland yngre. (*E-post*, u.å.; Internetstiftelsen, 2019)

Vår digitala interaktion sker inte bara via olika kanaler, vi kan också använda oss av olika enheter. Bärbara eller stationära datorer, surfplattor, smarta mobiler och informativa skärmväggar är exempel på olika enheter som finns tillgängliga idag. De digitala kanalerna är sedan anpassade till vilken enhet vi för tillfället väljer att kommunicera via och vi kombinerar ofta olika enheter även fast samma kanal används. På en arbetsplats är det önskvärt att flera olika kanaler används samtidigt för att tillgodose medarbetarnas behov. Att kommunicera digitalt skapar en flexibilitet som tidigare inte har funnits. (Berg & Gustafsson, 2018; Bordi m.fl., 2018; Erikson, 2017; Strid, 2011)

3.2.3 Implementering av digitala kommunikationssystem

Initialt innebar de digitala kanalerna en envägskommunikation men idag är de alltmer fokuserade på att skapa en dialog. Kommunikationen inom en organisation kan se olika ut beroende på situation och ställer därför olika sorters krav för att tillfredsställa medarbetarna. Eftersom de digitala kommunikationskanalerna varit "fattiga" medier som mestadels erbjuder envägskommunikation har det funnits ett behov att utveckla dem. De medier som erbjuder en möjlighet till dialog kallas för "rika" medier. Det finns tre kriterier som skiljer "rika" medier från "fattiga": 1) hur snabbt det går att återkoppla, 2) hur många sinnen som kan användas via kommunikationskanalen och 3) hur stort det personliga fokuset är. (Hedman Monstad, 2018)

Dessa tre kriterier kan kombineras med begreppet om tvetydighet för att enklare kunna välja rätt kanal. Ett tvetydigt budskap bör framföras via en "rik" kanal för att undvika missförstånd.

Kritiken mot modellen är att val av kommunikationskanal kan ha andra anledningar, till exempel kommunikationskultur inom organisationen. Modellen går således att använda som stöd, men vid införandet av ett kommunikationssystem behöver hänsyn tas både till organisationens struktur och kommunikationskultur samt tekniken och hur den fungerar. (Hedman Monstad, 2018)

Idag blir införandet av digitala kommunikationskanaler allt viktigare för att organisationerna, inte minst eftersom det möjliggör kommunikation utan hänsyn till tid och rum. Den digitala kommunikationen kan vara både helt ny men också utgöra ett komplement till tidigare kommunikationskanaler som organisationen redan har. (Bordi m.fl., 2018; Hedman Monstad, 2018; Strid, 2011)

När digitala kommunikationssystem införs är det viktigt att organisationen tar hänsyn till vilka digitala enheter som finns tillgängliga för personalen. Har medarbetarna ens möjlighet att enkelt tillgodogöra sig den information som kommuniceras? Det är också viktigt att beakta hur det befintliga kommunikationssättet ser ut. Hedman Monstad (2018) ger ett exempel på en organisation som införde ett digitalt kommunikationssystem utan hänsyn till medarbetarnas tillgång till digitala enheter eller deras tidigare kommunikationskultur. Projektet misslyckades trots att den digitala kanalen hade den teoretiska kapaciteten att uppfylla ledningens syfte med en förbättrad kommunikation. (Hedman Monstad, 2018)

3.2.4 Utmaningar med digital kommunikation

Den digitala kommunikationen kommer med en hel del utmaningar. Technostress är en term som används för att beskriva stress förknippad med IT och digital teknik. Technostress kännetecknas av minskat välmående på jobbet, minskad produktivitet och ökad risk för utmattning och utbrändhet på grund av användningen av digital teknik. (Bordi m.fl., 2018; Tarafdar m.fl., 2020)

Enligt en undersökning utförd av Bordi et al (2018) framkom ett antal delområden som riskerar att skapa stress och minska välmåendet hos personalen. Dels utgör mängden information, det konstanta flödet i olika kanaler, ett stressmoment för personalen eftersom det kräver att medarbetarna hela tiden aktivt försöker hänga med i flödet. Det stora

informationsflödet gör det svårt att skilja mellan relevant och irrelevant information. Det kan också finns en förväntan att medarbetarna ständigt ska vara uppkopplade, tillgängliga och redo att svara på meddelanden i detta flöde. Detta kan leda till ständiga avbrott i andra pågående arbetsuppgifter och påverkar förmågan att koncentrera sig negativt. Förväntan om ständig uppkoppling och respons kan också leda till att arbetet går ut över fritiden vilket i sin tur kan leda till bristande återhämtning. Detta stöds även av annan litteratur på ämnet. (Bordi m.fl., 2018; Hedman Monstad, 2018; Klingberg, 2007; Strid, 2011)

Undersökningen visade också på att kvaliteten i de digitala textmeddelandena utgjorde ett problem eftersom till exempel avsaknad av relevant information leder till förlängd kommunikation. Istället för att klara av kommunikationen i ett enda samtal krävs flera digitala textmeddelanden som avbryter andra arbetsuppgifter. Likaså utgör olika tekniska problem eller saknade funktioner delområden för de utmaningar som finns med digital kommunikation. Deltagarna i undersökningen pekade också på problem med anpassningen till de nya kommunikationsverktygen. Det nya kommunikationsverktyget adderar därmed mer arbetsbörda för medarbetarna snarare än underlättar. (Bordi m.fl., 2018)

Sammanfattningsvis visar ändå undersökningen att de stressfaktorer som är förknippade med digital kommunikation troligen inte har specifikt med den digitala tekniken i sig att göra. De härrör snarare från organisationens befintliga kommunikationskultur. Även i annan litteratur framkommer att det är viktigt att organisationen tar hänsyn till sin struktur och kommunikationskultur när digitala kommunikationskanaler införs. Implementeringen riskerar att misslyckas om de digitala kanalernas egenskaper inte stämmer överens med organisationens behov. (Bordi m.fl., 2018; Hedman Monstad, 2018)

Ett annat problem som också finns när vår hjärna ska hantera textbaserad informationen är den gräns för när vi riskerar att drabbas av en överbelastning av information, så kallad information overload. Gränsen för detta är betydligt lägre vid textbaserad kommunikation än när vi får till oss information så som vi ursprungliga är skapade för genom röster, gester och bilder. Digital kommunikation ställer också ännu högre krav än tidigare på hur vi uttrycker oss eftersom eventuell bristande förståelse inte kan kompenseras av icke-verbal kommunikation. (Berg, 2019; Dahlkvist, 2012)

4. METODVAL

Den kvantitativa metoden för en undersökning innebär att samla in en större mängd data som sedan sammanställs. Om undersökningen kommer att läggas upp som en enkätundersökning görs det genom ett frågeformulär. Eftersom avsikten är att kunna uttala sig om utbredningen av olika förhållanden, samband och förekomster är det viktigt att få in så många svar som möjligt. Svaren behöver även komma från olika grupper för att kunna vara representativt. Enkätundersökningar är billiga att genomföra, speciellt om det kan göras digitalt. Det är även möjligt att nå många respondenter på det sättet. Nackdelen är dock att det kan ske missförstånd eftersom frågeformuläret inte erbjuder desto mer förklaringar till frågorna samt att undersökningen inte går att komplettera i efterhand. (Eliasson, 2018; *Kvantitativ metod*, u.å.; Olsson & Sörensen, 2021)

Vid kvalitativa undersökningar är intervjuer och observationer vanligast. Målet är att få en helhetsbild av det som undersöks. Eftersom den kvalitativa metoden tar mer tid i anspråk används oftast mindre grupper för undersökningarna. Vid observationer kan observatören vara mer eller mindre deltagande och vid intervjuer kan dessa vara mer eller mindre strukturerade. Oavsett om observationer eller intervjuer används bör det som studeras dokumenteras. (Eliasson, 2018; *Kvalitativ metod*, u.å., *Kvantitativ metod*, u.å.; Olsson & Sörensen, 2021)

I frågan huruvida digital teknik kan underlätta den dagliga kommunikationen på en hästanläggning går det att använda sig både av kvalitativ och kvantitativ metod. Till den här undersökningen kommer den kvantitativa metoden att väljas för att kunna kartlägga trender, attityder och förhållanden inom hästnäringen. Undersökningen görs genom en digital enkät med frågor som skickas ut till personal på hästanläggningar.

4.1 Reliabilitet

Begreppet reliabilitet handlar om huruvida en undersökning kan upprepas och då ge samma resultat. Reliabiliteten kan vara antingen hög och låg. Om det finns en stor tillit till att resultatet kommer att bli detsamma under liknande omständigheter är reliabiliteten hög. Det

är viktigt att veta vad reliabilitet är och hur den kan ökas eftersom datan i undersökningar utgör grunden för slutsatsen. Om dessa data har låg reliabilitet går det att ifrågasätta trovärdigheten för hela undersökningen. (Eliasson, 2018; Trost, 2010)

Reliabilitet kan ökas genom att ställa flera olika frågor kring samma variabel för att mäta den på flera sätt. Det är även viktigt att datan, oavsett om den är kvantitativ eller kvalitativ, är korrekt dokumenterad och inte innehåller några felaktigheter. Reliabilitet hänger samman med begreppet validitet. En hög reliabilitet är ett villkor för en hög validitet. (Eliasson, 2018; Trost, 2010)

4.2 Validitet

Validitet handlar om huruvida forskningen och den valda metoden faktiskt mäter det som ska mätas. En metod kan med andra ord vara både “bra” och “dålig” helt beroende på vad det är som ska undersökas. För att en undersökning ska vara valid är det viktigt att datan som samlas in är sann. (Eliasson, 2018; Fejes & Thornberg, 2020; Trost, 2010)

5. EMPIRI

Frågeformuläret som användes för undersökningen skapades med hjälp av Google Formulär. Antalet frågor var 22 respektive 17 beroende på om respondenterna arbetade på en anläggning som använder sig av ett digitalt system eller inte. Frågorna bestod både av flervalsfrågor och frågor där endast ett svar kunde väljas. Formuläret mailades ut till drygt 100 respondenter. Dessa hade i sin tur möjlighet att skicka vidare formuläret och därför går det inte helt säkert att veta exakt vilket antal respondenter som formuläret slutligen nådde. Undersökningen var helt anonym.

Respondenterna valdes ut för att representera de huvudsakliga typerna av hästanläggningar som återfinns i Sverige och på Åland. Dessa huvudtyper är ridskolor, naturbruksgymnasium, stuterier och tävlingsstall inom olika grenar, till exempel trav, hoppning och dressyr. Det är vanligt att hästanläggningar utgörs av kombinationer av två eller flera av dessa typer, fram för allt finns ofta inackorderingsmöjligheter i kombination. Av praktiska skäl, eftersom de är lätta att nå, är många av de utvalda respondenterna personal på ridskolor och naturbruksgymnasium.

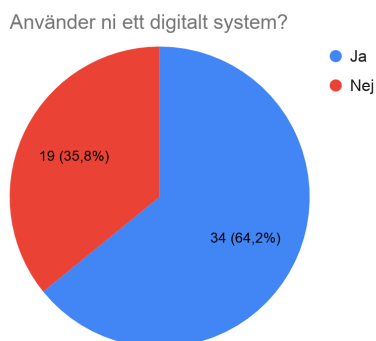
Den första frågan i formuläret är gemensam för alla respondenter och handlar om huruvida ett digitalt system används på anläggningen eller inte. Med ett digitalt system avses i den här undersökningen administrativa affärssystem som används för till exempel planering, schemaläggning, ekonomi och kommunikation. Därefter delas respondenterna upp i två grupper enligt de som svarat "ja" och de som svarat "nej" på frågan. Frågorna är samma mellan grupperna förutom de fem frågor som endast gällde det digitala systemet. Uppdelningen görs för att se om eventuella skillnader mellan de som använder ett digitalt system och de som inte gör det framträder. Alla frågor var obligatoriska att svara på. I de fall respondenten inte hittade ett svar som stämde helt överens med dennes åsikt ombads de att välja det svaret som låg närmast.

5.1 Redovisning av enkätsvar

Svaren från undersökningen presenteras per fråga för att enkelt kunna jämföra hur de två grupperna har svarat. Det översta diagrammet återger vad respondenterna från gruppen som arbetar på en anläggning med ett digitalt system har svarat och det undre diagrammet återger svaren från de som inte använder sig av ett digitalt system.

Antalet respondenter var allt som allt 53 stycken och dessa fördelade sig på 34 stycken som arbetar på anläggningar med ett digitalt system och 19 stycken som arbetar på anläggningar som inte använder sig av ett digitalt system. Eftersom antalet svar är så pass få kan dessa endast anses vara riktgivande för hästnäringen i stort.

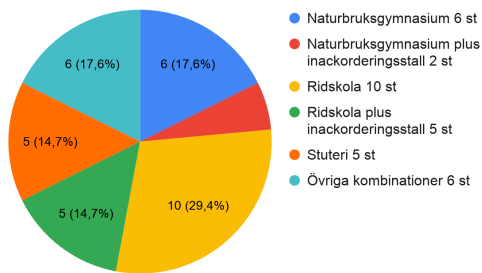
Här nedan kommer resultatet av frågeformuläret att presenteras. Först kommer den fråga som var gemensam för alla respondenter (se figur 1). Det visade sig att en större del av respondenterna arbetar på en anläggning som använder sig av ett digitalt system.



Figur 1: Används ett digitalt system på anläggningen? Alla respondenter

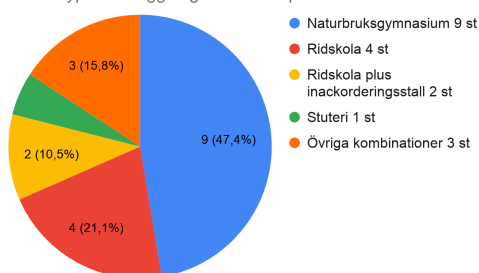
Den andra frågan i formuläret användes endast för att se på vilken typ av anläggning respondenterna arbetar (se figur 2 och 3). Notera att svarsalternativen i diagrammen för denna fråga skiljer sig åt något mellan grupperna.

Vilken typ av anläggning arbetar du på?



Figur 2: Vilken typ av anläggning arbetar du på? Anläggningar **med** ett digitalt system

Vilken typ av anläggning arbetar du på?

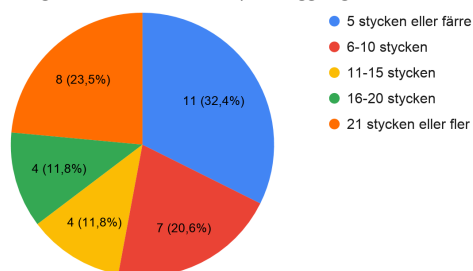


Figur 3: Vilken typ av anläggning arbetar du på? Anläggningar **utan** ett digitalt system

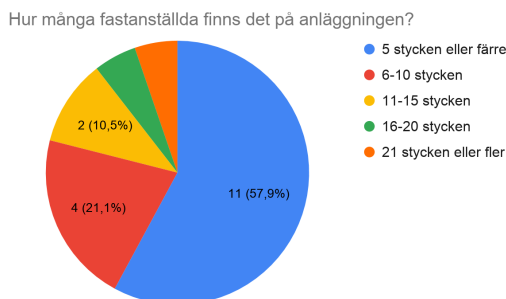
I båda grupperna ingår olika former av tävlingsstall under “Övriga kombinationer”. Tävlingsstallen finns då i kombination med något eller några av de andra alternativen. Bland de svarande fanns ingen anläggning som bedrev endast tävlingsverksamhet.

Den tredje frågan användes för att se om antalet fastanställda på anläggningen skiljde sig åt mellan anläggningar som använder ett digitalt system och de som inte gör det (se figur 4 och 5).

Hur många fastanställda finns det på anläggningen?



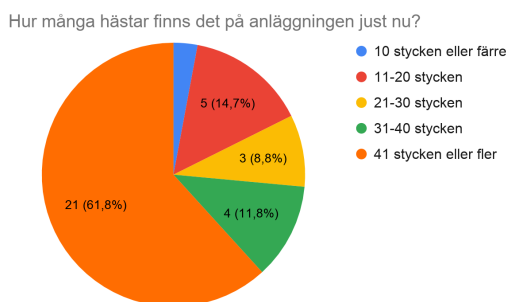
Figur 4: Hur många fastanställda finns det på anläggningen? Anläggningar **med** ett digitalt system.



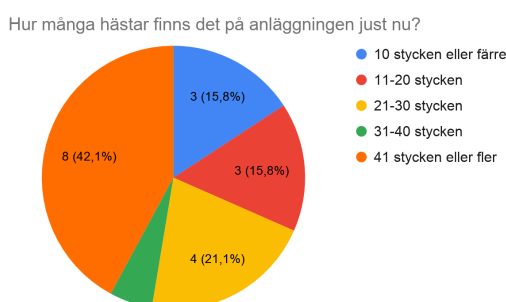
Figur 5: Hur många fastanställda finns det på anläggningen? Anläggningar **utan** ett digitalt system.

Andelen respondenter som arbetar i en mindre personalgrupp (≤ 10 anställda) var något större bland de som inte använder sig av ett digitalt system jämfört med den andra gruppen. I gruppen som använde ett digitalt system var istället andelen med en större personalgrupp (≥ 16 anställda) större.

Den fjärde frågan gällde antalet hästar på anläggningen och fanns med för att påvisa eventuella skillnader mellan grupperna (se figur 6 och 7). Eftersom antalet hästar på en anläggning kan variera över tid var frågan formulerad så att respondenten endast skulle ta ställning till det aktuella antalet hästar.



Figur 6: Hur många hästar finns det på anläggningen just nu? Anläggningar **med** ett digitalt system

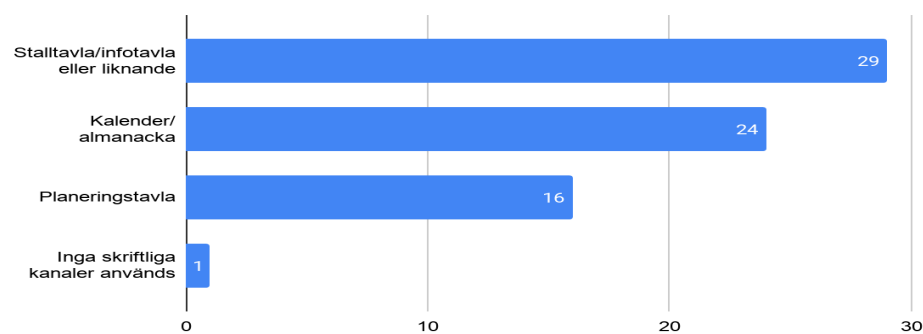


Figur 7: Hur många hästar finns det på anläggningen just nu? Anläggningar **utan** ett digitalt system

För denna fråga gällde samma samband som för föregående fråga. Respondenterna som arbetar på en anläggning med ett digitalt system hade inte bara en större personalgrupp, de hade också generellt något fler hästar.

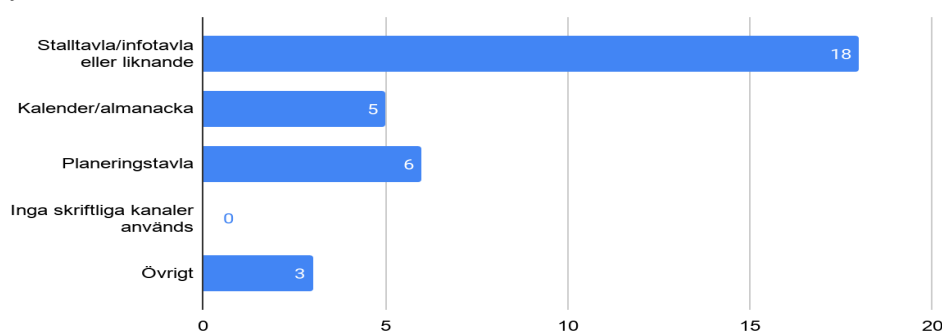
Båda grupperna fick även svara på vilka skriftliga kanaler som används på anläggningen (se figur 8 och 9).

Vilka skriftliga kanaler används för kommunikation mellan personalen?



Figur 8: Vilka skriftliga kanaler används för kommunikation mellan personalen? Anläggningar **med** ett digitalt system

Vilka skriftliga kanaler används för kommunikation mellan personalen?



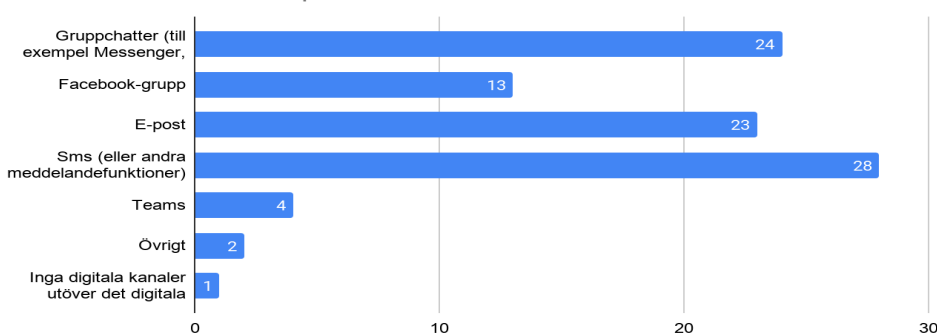
Figur 9: Vilka skriftliga kanaler används för kommunikation mellan personalen? Anläggningar **utan** ett digitalt system

Under “Övrigt” angavs bland annat användning av pärm med lösbladssystem. Stalltavla/informationstavla visade sig vara lika vanligt oavsett om anläggningen använde sig ett digitalt system eller inte. Bland respondenterna visade sig dock kalender/almanacka och

planeringstavla vara mer vanligt på anläggningar som har ett digitalt system än de som inte har det. Det digitala systemet verkar inte ha ersatt de skriftliga almanackorna eller planeringstavlorna.

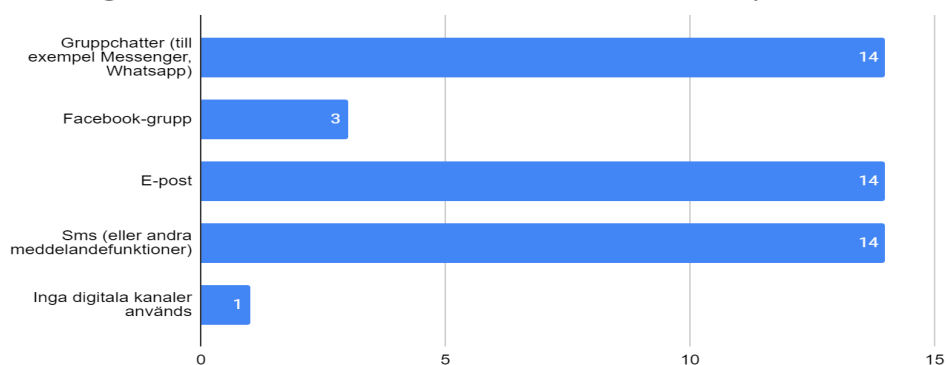
Båda grupperna fick också svara på vilka digitala kanaler som finns på anläggningen (se figur 10 och 11). För den grupp som använder sig av ett digitalt system avsåg frågan vilka digitala kanaler utöver systemet som används.

Vilka digitala kanaler utöver det digitala systemet används för kommunikation mellan personalen?



Figur 10. Vilka digitala kanaler utöver det digitala systemet används för kommunikation mellan personalen? Anläggningar **med** ett digitalt system

Vilka digitala kanaler används för kommunikation mellan personalen?

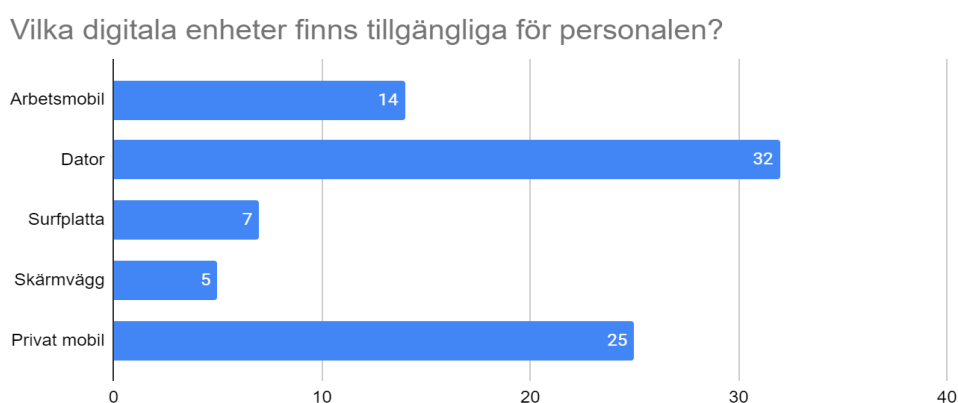


Figur 11. Vilka digitala kanaler används för kommunikation mellan personalen? Anläggningar **utan** ett digitalt system

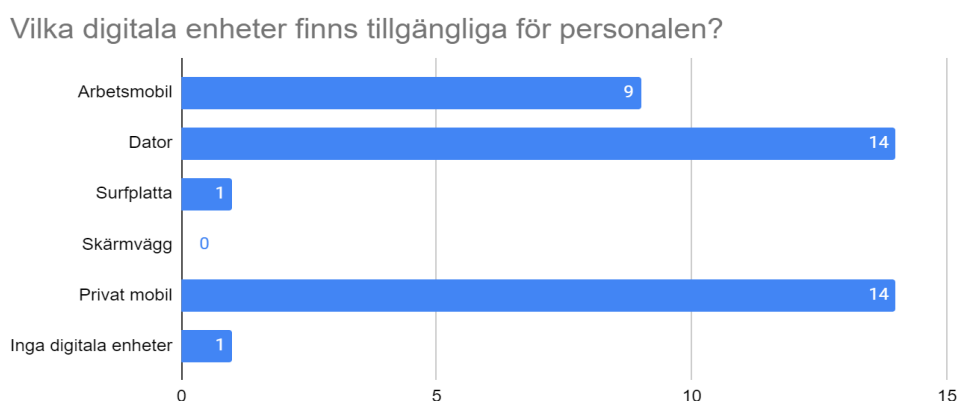
När det gällde övriga digitala kanaler var det ingen större skillnad mellan de olika grupperna. Användandet av en Facebook-grupp var något större bland de som också hade ett digitalt

system. En anläggning använde inga andra digitala kanaler utöver det digitala systemet och en anläggning använde inte några digitala kanaler alls.

Vidare fick båda grupperna svara på vilka digitala enheter som finns tillgängliga för personalen på anläggningen (se figur 12 och 13).



Figur 12: Vilka digitala enheter finns tillgängliga för personalen? Anläggningar **med** ett digitalt system

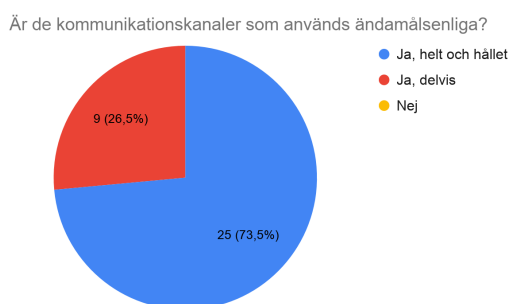


Figur 13: Vilka digitala enheter finns tillgängliga för personalen? Anläggningar **utan** ett digitalt system

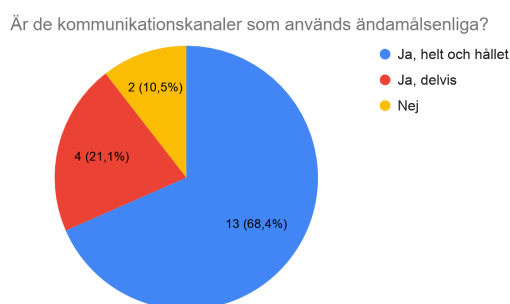
Arbetsmobilen är både personspecifik och en som delas mellan personal i en arbetsgrupp.

Tillgång till dator var något vanligare i den grupp som använder sig av ett digitalt system. Även surfplattor var vanligare i den gruppen även om det endast handlar om cirka 21 % av de svarande som har tillgång till surfplattor. Bland de svarande i gruppen som inte använder sig av ett digitalt system var motsvarande siffra knappt 5 %. Användandet av skärmväggar förekom endast i gruppen som också använder sig av ett digitalt system.

Därefter följde ett antal frågor som respondenten skulle ta ställning till. Den första handlade om huruvida de använda kommunikationskanalerna upplevs som ändamålsenliga (se figur 14 och 15).



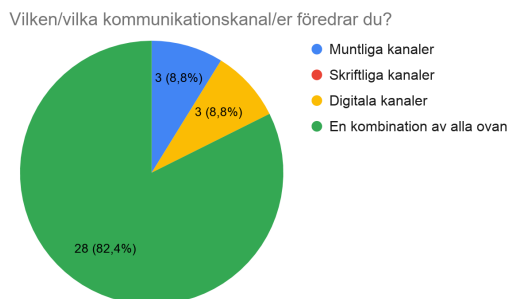
Figur 14: Är de kommunikationskanaler som används ändamålsenliga? Anläggningar **med** ett digitalt system



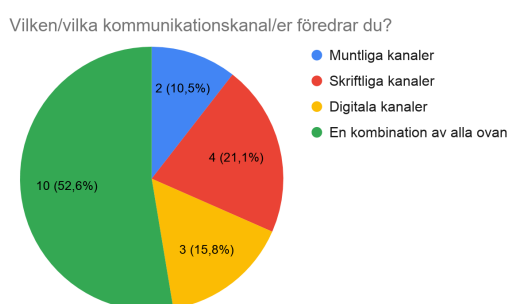
Figur 15: Är de kommunikationskanaler som används ändamålsenliga? Anläggningar **utan** ett digitalt system

I den grupp som använder sig av ett digitalt system ansåg en större del av respondenterna att kommunikationskanalerna var helt och hållet eller delvis ändamålsenliga. Två av respondenterna i gruppen som saknar ett digitalt system ansåg att kommunikationskanalerna inte alls var ändamålsenliga.

Nästa fråga handlade om vilken kommunikationskanal som respondenten föredrar att använda sig av (se figur 16 och 17). Frågan fanns med för att påvisa generella preferenser, inte nödvändigtvis skillnader mellan grupperna.



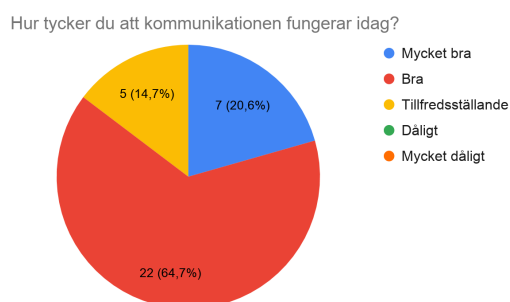
Figur 16: Vilken/vilka kommunikationskanal/er föredrar du? Anläggningar **med** ett digitalt system



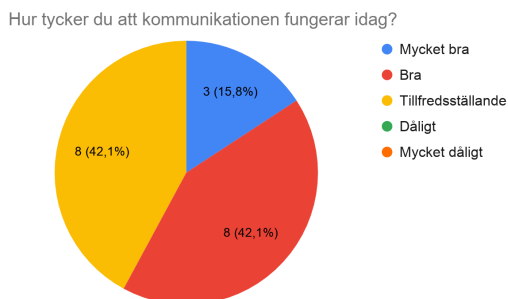
Figur 17: Vilken/vilka kommunikationskanal/er föredrar du? Anläggningar **utan** ett digitalt system

I båda svarsgrupperna föredrog respondenterna en kombination av alla kanaler. Slås svaren från de båda grupperna samman visar det att lite drygt 70 % av de svarande föredrar en kombination. Ingen av respondenterna i gruppen som använder ett digitalt system föredrog skriftliga kanaler medan det svaret utgjorde drygt 20 % i den andra gruppen.

Nästa fråga handlade om hur respondenten upplever att kommunikationen på arbetsplatsen fungerar i dagsläget (se figur 18 och 19).



Figur 18: Hur tycker du att kommunikationen fungerar idag? Anläggningar **med** ett digitalt system



Figur 19: Hur tycker du att kommunikationen fungerar idag? Anläggningar **utan** ett digitalt system

Ingen av respondenterna i de olika grupperna ansåg att kommunikationen fungerar dåligt eller mycket dåligt. I gruppen som använder sig av ett digitalt system var andelen som ansåg att kommunikationen fungerar mycket bra eller bra större än i den grupp som saknar ett digitalt system. På samma sätt var det en större andel av de som saknar ett digitalt system på arbetsplatsen som ansåg att kommunikationen var tillfredsställande.

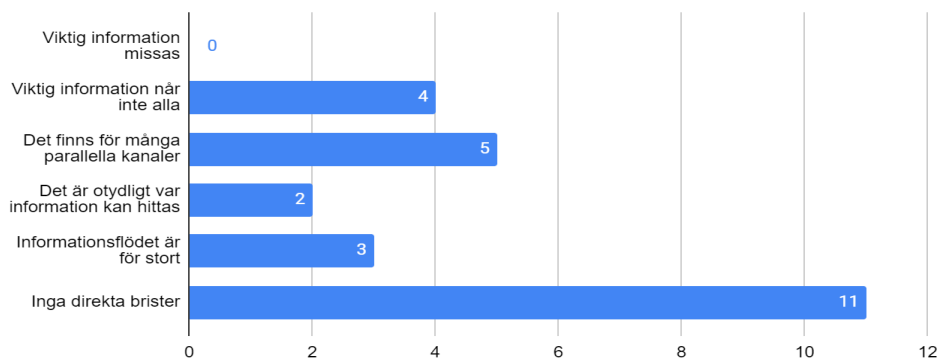
Respondenterna fick också ta ställning till ifall de ansåg att det finns brister i kommunikationen och vilka de bristerna i så fall var. Först presenteras svaren från gruppen som använder ett digitalt system (se figur 20).



Figur 20: Upplever du några brister i kommunikationen? Anläggningar **med** digitalt system

Under "Övrigt" framkom sådant som att kommunikation alltid är svårt men också att det är allas ansvar att den fungerar och även att det är allas ansvar att vara aktiva för att hitta den information som förmedlas. Nedan presenteras motsvarande svar från gruppen som inte använder ett digitalt system (se figur 21).

Upplever du några brister i kommunikationen?

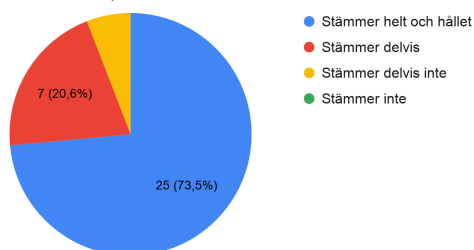


Figur 21: Upplever du några brister i kommunikationen? Anläggningar **utan** digitalt system

När det gäller upplevda brister i kommunikationen var det något fler i gruppen som saknar ett digitalt system som hade svarat att kommunikationen inte hade några direkta brister. Det var heller inte någon i den gruppen som upplevde att viktig information missades jämfört med cirka 15 % i den andra gruppen. Både grupperna upplevde i stort sett i samma grad att antalet parallella kommunikationskanaler är för många.

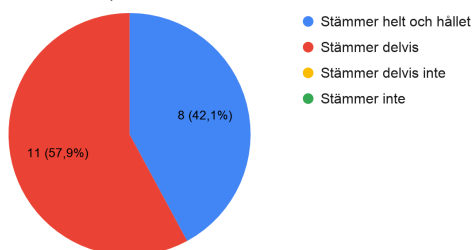
Nästa ställningstagande handlade om respondenterna anser att de har tillgång till den information som krävs för att de ska kunna utföra sitt arbete (se figur 22 och 23).

Jag har tillgång till den information jag behöver för att kunna utföra mitt arbete på ett tillfredsställande sätt



Figur 22: Jag har tillgång till den information jag behöver för att kunna utföra mitt arbete på ett tillfredsställande sätt. Anläggningar **med** ett digitalt system

Jag har tillgång till den information jag behöver för att kunna utföra mitt arbete på ett tillfredsställande sätt

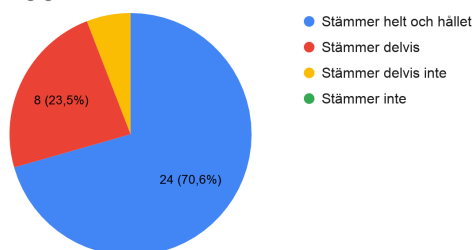


Figur 23: Jag har tillgång till den information jag behöver för att kunna utföra mitt arbete på ett tillfredsställande sätt. Anläggningar **utan** ett digitalt system

I gruppen som använde sig av ett digitalt system var andelen som ansåg att påståendet stämmer helt och hållet större än i den gruppen som inte använder ett digitalt system.

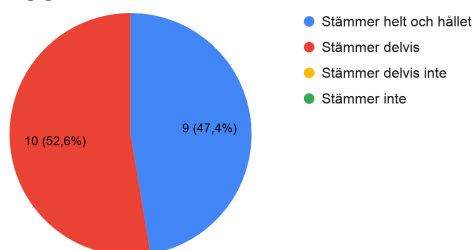
Nästa fråga handlade om den information som behövs i det dagliga arbetet är lätt att hitta (se figur 24 och 25).

Jag anser att det är lätt att hitta den information jag behöver i mitt dagliga arbete



Figur 24: Jag anser att det är lätt att hitta den information jag behöver i mitt dagliga arbete. Anläggningar **med** ett digitalt system

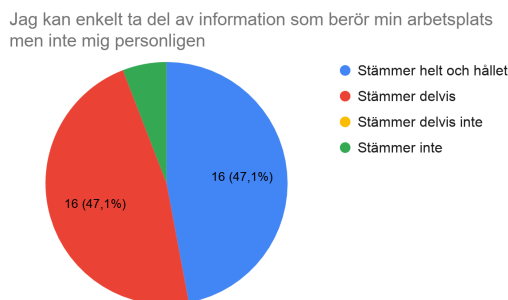
Jag anser att det är lätt att hitta den information jag behöver i mitt dagliga arbete



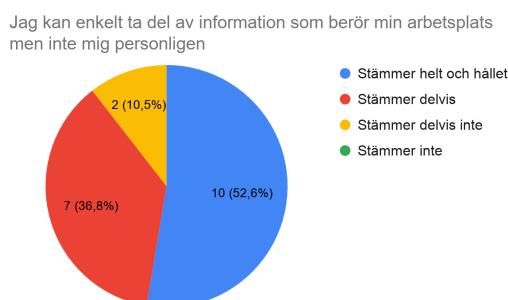
Figur 25: Jag anser att det är lätt att hitta den information jag behöver i mitt dagliga arbete. Anläggningar **utan** ett digitalt system

På den frågan svarade grupperna med några mindre avvikelser likadant som de hade gjort på den föregående frågan. Gruppen med ett digitalt system ansåg också i större utsträckning att information är lätt att hitta.

Nästa ställningstagande i frågeformuläret handlade om att enkelt kunna ta del av den information på arbetsplatsen som inte berör respondenten personligen (se figur 26 och 27).



Figur 26: Jag kan enkelt ta del av information som berör min arbetsplats men inte mig personligen. Anläggningar **med** ett digitalt system

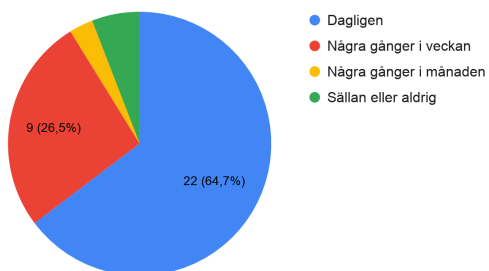


Figur 27: Jag kan enkelt ta del av information som berör min arbetsplats men inte mig personligen. Anläggningar **utan** ett digitalt system

Gällande denna fråga var svaren i båda grupperna tämligen lika varandra. Ungefär hälften av respondenterna ansåg att påståendet stämmer helt och hållet. I båda grupperna fanns respondenter som ansåg att påståendet inte stämmer, antingen helt eller delvis.

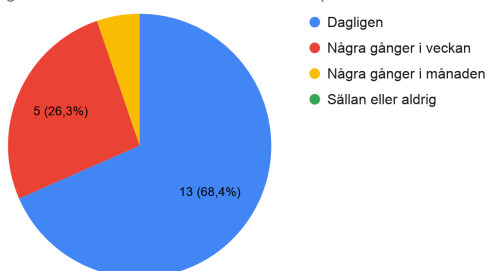
Nästa ställningstagande handlade om hur mycket arbetsrelaterad information som respondenten läser på sin fritid (se figur 28 och 29). På denna fråga fanns inte några direkta skillnader mellan de båda grupperna.

Jag läser arbetsrelaterad information även på min fritid



Figur 28: Jag läser arbetsrelaterad information även på min fritid. Anläggningar **med** ett digitalt system

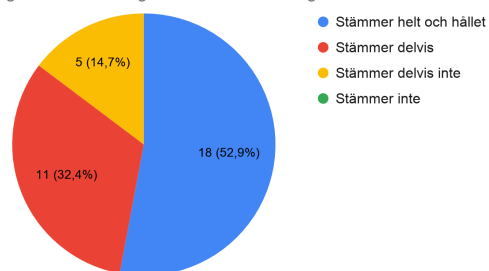
Jag läser arbetsrelaterad information även på min fritid



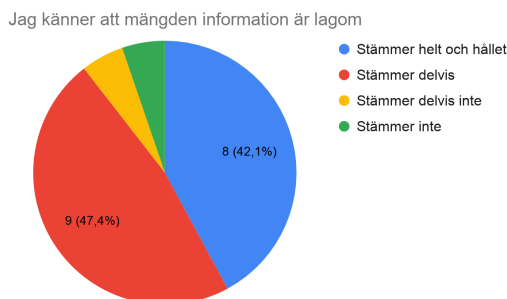
Figur 29: Jag läser arbetsrelaterad information även på min fritid. Anläggningar **utan** ett digitalt system

Det sista gemensamma ställningstagandet handlade om mängden information på arbetsplatsen (se figur 30 och 31).

Jag känner att mängden information är lagom



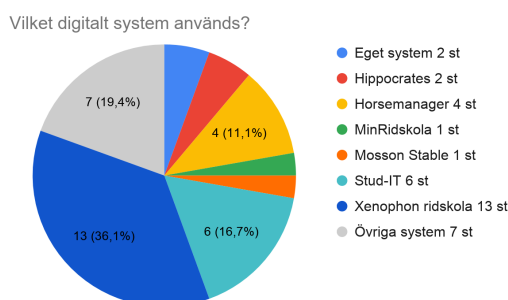
Figur 30: Jag känner att mängden information är lagom. Anläggningar **med** ett digitalt system



Figur 31: Jag känner att mängden information är lagom. Anläggningar **utan** ett digitalt system

Även här var svaren i de båda grupperna tämligen lika varandra men det var fler i gruppen med ett digitalt system som ansåg att påståendet stämmer helt och hållet.

Respondenterna som hade svarat ja på frågan om de arbetade på en anläggning med ett digitalt system fick även svara på ett antal frågor kopplade till systemet. Den första frågan gällde vilket system de använder sig av (se figur 32).

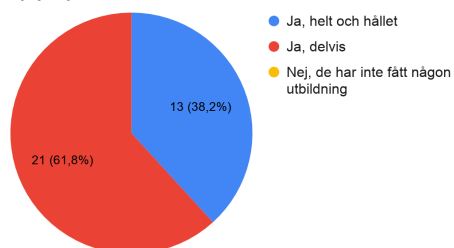


Figur 32: Vilket digitalt system används?

Det finns ett antal olika system som anläggningar kan använda sig av. Eftersom anställda på ridskolor utgjorde en stor del av respondenterna är det föga överraskande att system riktade till ridskolor var vanliga bland svaren. Under "Övriga system" nämndes främst olika kommunikations- och planeringssystem som inte är riktade specifikt till hästnäringen.

Nästa fråga som gruppen med ett digitalt system fick svara på handlade om huruvida personalen har fått utbildning för att kunna använda sig av systemet (se figur 33).

Har personalen fått den utbildning som behövs för att kunna nyttja systemet?

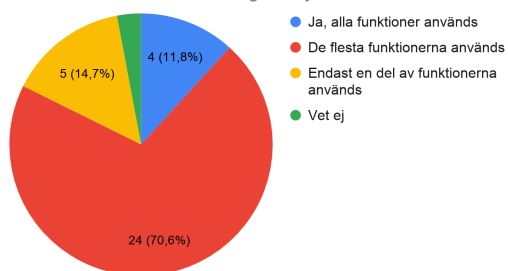


Figur 33: Har personalen fått den utbildning som behövs för att kunna nyttja systemet?

Alla svarande hade fått mer eller mindre omfattande utbildning i hur systemet fungerar och används.

Nästa fråga handlade om i vilken utsträckning funktionerna i systemet används (se figur 34).

Används alla funktioner i det digitala systemet?

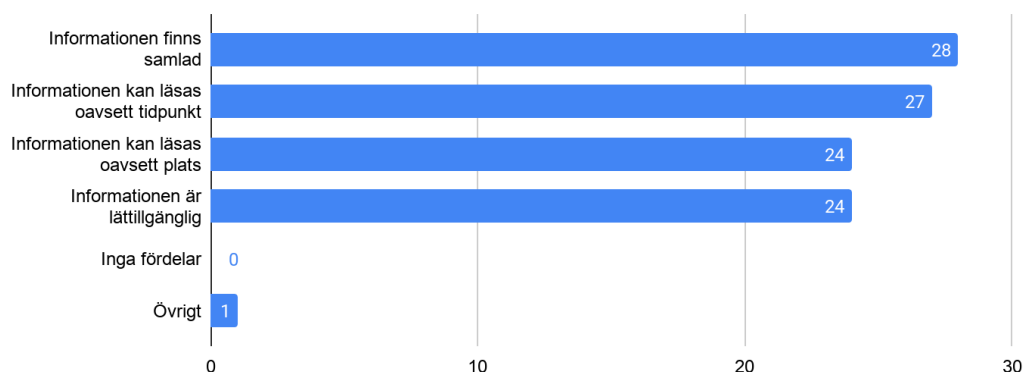


Figur 34: Används alla funktioner i det digitala systemet?

En klar majoritet av respondenterna anger att alla eller de flesta funktionerna i systemet används.

Till sist fick respondenterna ta ställning till vilka för- och nackdelar införandet av ett digitalt system har givit (se figur 35).

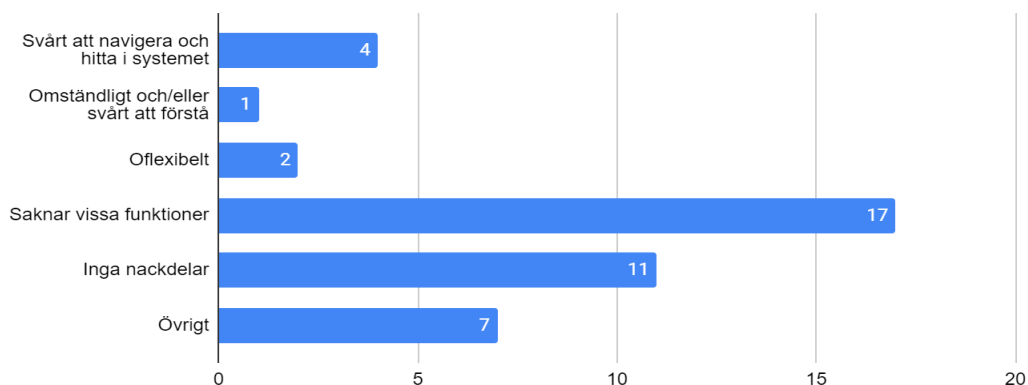
Vilka fördelar har det digitala systemet givit?



Figur 35: Vilka fördelar har det digitala systemet givit?

Ingen av respondenterna upplevde att systemet inte skulle ha inneburit några fördelar alls. Under “Övrigt” noteras att systemet givit bra information enkelt till hästägarna (se figur 36).

Vilka nackdelar finns med det digitala systemet?



Figur 36: Vilka nackdelar finns med det digitala systemet?

Under “Övrigt” svarade flera respondenter att systemet var långsamt. Andra svar var att systemet inte används av alla, att det varit krångel med systemet och att det finns för många parallella kanaler.

6. ANALYS

Syftet med arbetet var att ta reda på i vilken utsträckning digital teknik används på hästanläggningar och om den dagliga kommunikationen mellan personalen kunde gynnas av införandet av ett digitalt system. Undersökningen riktade sig mot anläggningar i Sverige och på Åland för att ge en aktuell bild av hur det ser ut. Syftet är på det stora hela uppfyllt även om ett större svarsunderlag självklart hade varit önskvärt.

Frågeformuläret bygger på de teorier om digital teknik och kommunikation som finns redovisade tidigare i arbetet. Dessa teorier är allmänna och inte specifika för branschen. Svaren från frågeformuläret jämfördes per fråga och mellan de två grupperna enligt de som har och de som inte har ett digitalt system.

En kvantitativ inriktning är ett bra sätt att se trender inom branschen. Syftet med arbetet kan uppfyllas på detta sätt. För en mer komplex bild och djupare förståelse kring effekterna av införandet av ett digitalt system på hästanläggningar hade en kvalitativ ansats, till exempel intervjuer, varit ett bra komplement. Undersökningen visar övergripande trender men ger ingen djupare förståelse. Följdfrågor hade varit av intresse men är inte möjligt med vald metod.

7. DISKUSSION

När jag påbörjade detta arbete var min egen tro att hästanläggningar förvisso nog använde digital teknik i form av smartphones och datorer. Därför var det ändå en positiv överraskning när resultaten från enkäten visade att branschen i större utsträckning än jag trodde har hängt med i den digitala utvecklingen. Det visade sig även att flera respondenter arbetade med system som var anpassade efter deras specifika verksamhet, som till exempel Stud-IT som används av stuterier och Xenophon ridskola som används av ridskolor i olika storlekar. Systemens huvudsyften är planering, journalföring och kommunikation. Några anläggningar använde mer "ospecifika" system för planering och kommunikation, men de flesta har ett som är anpassat till verksamheten.

Sammanställningen av svaren visade att anläggningarna som använde sig av ett digitalt system var något större, både sett till antalet fastanställda och antalet hästar. Enkäten ger inget svar på orsaken till detta, även om teorierna kring digitalisering nämner att mindre företag i större utsträckning upplever hinder mot att digitalisera verksamheten. I detta fall skulle det dock kunna vara så att det inte är de små verksamheterna som upplever något hinder, utan att incitamenten att införa digitala system är större på de stora anläggningarna. Det är rimligt att tänka att fler hästar och en större personalgrupp ställer högre krav på effektiv hantering av information och planering av vardagen.

Båda grupperna fick svara på vilka skriftliga och digitala kanaler som används för kommunikation. Eftersom muntlig kommunikation kan anses vedertagen, för att inte säga oundviklig, ställdes ingen fråga specifikt om det. Majoriteten av respondenterna, oavsett grupp, svarade att flera olika skriftliga kanaler används på anläggningen. Den traditionella stalltavlan/informationstavlan hänger fortfarande med, även på de anläggningar som implementerat ett digitalt system. Huruvida tavlan utgör ett komplement till systemet eller står för dubbelarbete framgår inte, men dessa tavlor har ofta en central plats i stallen och samlar allehanda mer eller mindre viktig information som i dagsläget saknar en optimal plats åtminstone i de digitala system som jag har sett.

Liksom att de flesta anläggningar använder flera skriftliga kanaler har de även flera digitala kanaler. De flesta anläggningar, oavsett om de har ett digitalt system eller inte, använder sig i stor utsträckning av e-post, gruppchatter och sms. Det är inget oväntat resultat eftersom de digitala kanalerna främst ersätter den löpande muntliga kommunikationen. Majoriteten av respondenterna svarar också att de föredrar en kombination av flera olika kommunikationskanaler. När grupperna jämförs var det en påtagligt större andel i gruppen med ett digitalt system som föredrog en kombination av alla kanaler jämför med gruppen som inte använder ett digitalt system. I gruppen som inte använder ett digitalt system föredrog istället drygt 20% skriftliga kanaler, något som inte fanns representeras alls i den andra gruppen. Har det digitala systemet lyckats ersätta behovet av skriftliga kanaler?

En klar majoritet av respondenterna har tillgång till olika digitala enheter som används i arbetet. Det var ingen större skillnad mellan grupperna när det gällde vilka enheter som fanns tillgängliga, förutom när det kom till skärmväggar. Detta kan bero på att vissa av de digitala systemen är gjorda för att användas på skärmväggar. Både när det gäller digitala kommunikationskanaler och digitala enheter har hästanläggningar "hängt med" i utvecklingen och det verkar pågå en transformation där digitala system införs.

Ett antal frågor i enkäten handlade om olika ställningstaganden kring kommunikationen. I flera av frågorna visade det sig att gruppen som använder ett digitalt system var mer nöjda än den andra gruppen. Skillnaderna var inte stora, men de vägde generellt över åt samma håll. Respondenterna som använde ett digitalt system ansåg i större utsträckning att de använda kanalerna var ändamålsenliga, att kommunikationen fungerar bra eller mycket bra, att de fick den information de behöver samt att den är lätt att hitta, jämfört med den andra gruppen. Enligt teorierna är grundpelaren i digitaliseringen av arbetsplatser att tillföra värde och när det gäller kommunikation handlar det ofta om ett förbättrat informationsutbyte och en underlättad kommunikation. Med en svag men genomgående övervikt verkar detta ändå ha lyckats på hästanläggningarna.

När det kom till frågan om brister i kommunikationen var det något fler i gruppen som saknar ett digitalt system som hade svarat att kommunikationen inte hade några direkta brister. Även om de som använde ett digitalt system generellt var något mer nöjda med kommunikationen

överlag verkar den andra gruppen ändå uppleva färre brister. Förklaringen kan finnas i vilka nackdelar respondenterna upplever med systemet. I vissa fall upplevdes systemet som långsamt och att det krånglar en del. Detta är något som nämns i teorierna som en del i att digital teknik upplevs belastande och att det kostar tid av användaren.

Båda grupperna läste i samma utsträckning arbetsrelaterad information på fritiden. Enligt teorierna är ett vanligt stressmoment med digital kommunikation de oklara gränserna mellan arbetstid och fritid. Att gruppernas svar på denna fråga i stort sett var identiska är inte konstigt. Digital kommunikation används i samma utsträckning inom båda grupperna, det enda som skiljer dem åt är det digitala systemet. Det finns en förväntan om ständig uppkoppling och problemet tros snarast härröra från organisationens kommunikationskultur än den digitala tekniken. Den digitala tekniken blir en förstärkare av problemet eftersom den gör kommunikationen oberoende av tid och rum. De privata mobilerna används i arbetet och därför tar vi med oss hem de digitala arbetskonversationerna.

När det gällde om mängden information var lagom skiljde sig svaren mellan grupperna inte åt nämnvärt. Något fler i gruppen som använder ett digitalt system ansåg att påståendet stämmer helt och hållet. Det framgår dock inte ifall mängden information ansågs var för mycket eller för lite. Med tanke på att en övervägande majoritet av respondenterna använder flera olika digitala kanaler och enheter samt flera olika skriftliga kanaler var det förväntat att svaren skulle se likadana ut mellan grupperna. En anledning till att en större andel respondenter bland de som använder ett digitalt system ansåg att mängden information är lagom skulle kunna vara att informationen är samlad i systemet istället för spridd i olika kanaler.

Frågorna kring det digitala systemet visar att personalen i stor utsträckning har fått den utbildning som behövs för att kunna använda systemet och att de flesta funktionerna används. I teorierna påpekas vikten av att utbilda medarbetarna för att digital teknik ska kunna nyttjas fullt ut. När det gäller vilka fördelar systemet givit ansåg de flesta respondenter att fördelarna varit de som ofta är incitamenten att införa digital teknik. Vad gällande nackdelarna med systemet var det vanligast att respondenterna saknade vissa funktioner i systemet och bristande flexibilitet i den digitala tekniken var även det ett vanligt problem.

8. SLUTSATS

Digital teknik används i stor utsträckning på hästanläggningar. Även om traditionella kommunikationskanaler, så som stalltavlan/informationstavlan, fortfarande lever kvar har e-post, meddelandefunktioner och i vissa fall digitala system gjort sitt intåg i branschen. Det finns flertalet olika system för hästanläggningar varav en del är specifika för olika verksamheter. Dessa verkar underlätta den dagliga kommunikationen för personalen. Teorierna kring digital kommunikation stämmer i hög grad även på hästbranschen.

8.1 Reliabilitet och validitet i undersökningen

Reliabiliteten för arbetet är medelhög. Om undersökningen skulle göras om inom den närmaste framtiden skulle resultat troligtvis se tämligen likadant ut. Respondenternas spridning mellan olika typer av anläggningar höjer reliabiliteten genom att den är representativ för branschen. Dock går utvecklingen inom digital teknik snabbt framåt vilket definitivt kommer att påverka resultatet. Att respondenterna är så pass få gör att resultatet endast är riktgivande. Validiteten för arbetet är relativt hög eftersom det som avses att mätas också har blivit mätt. Val av metod är korrekt, men antal svaret kunde gärna ha varit fler.

8.2 Förslag till fortsatt forskning

Mina förslag till fortsatt forskning är främst att komplettera med den kvalitativa ansatsen. Det hade varit intressant att få veta mer om syftet för de olika anläggningarna att införa det digitala systemet och om de upplever att syftet sedan blev uppfyllt. Även om undersökningen visar att respondenterna som arbetar med ett digitalt system generellt är mer nöjda med kommunikationen svarar den inte på varför. Hade dessa anläggningar från början en bättre kommunikationskultur och använder nu systemet för att förstärka den?

I arbetet görs endast en distinktion mellan anläggningar som använder ett digitalt system och de som inte använder ett digitalt system. Undersökningen visade dock att de anläggningar som inte har ett digitalt system i lika stor utsträckning som de med ett digitalt system använder annan digital teknik för sin kommunikation. 51 av 53 respondenter använder olika

digitala kanaler för sin kommunikation, till exempel e-post och meddelanden. En mer grundlig undersökning kring all form av digital kommunikation på hästanläggningar hade varit intressant att se.

KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING

Andervin, M., & Jansson, J. (2016). *Att leda digital transformation*. HOI Förlag.

Arbetsmarknad och yrken inom Svensk hästnäring. (2010). Hästnäringens Nationella Stiftelse.

Berg, O. (2019). *Överlevnadsguide till digitaliseringen*. Gr8 Mountains AB.

Berg, O., & Gustafsson, H. (2018). *Den digitala arbetsplatsen - Strategi och design*. Gr8 Mountains AB.

Bordi, L., Heikkilä-Tammi, K., Mäkinieni, J.-P., & Okkonen, J. (2018). Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work. *Nordic journal of working life studies*, 8. <https://tidsskrift.dk/njwls/article/view/105275/154091>

Dahlkwist, M. (2012). *Kommunikation* (6:e uppl.). Liber AB.

Dimbleby, R., & Burton, G. (1999). *Kommunikation är mer än ord* (2:a uppl.). Studentlitteratur.

Ek, I., & Ek, T. (2020). *Digitalisering i företag*. Studentlitteratur AB.

Eliasson, A. (2018). *Kvantitativ metod från början* (4:e uppl.). Studentlitteratur.

E-post. (u.å.). Nationalencyklopedin. Hämtad 29 oktober 2020, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/e-post>

Erikson, P. (2017). *Planerad kommunikation: Strategiskt ledningsstöd i företag och organisation* (8:e uppl.). Liber AB.

Fejes, A., & Thornberg, R. (2020). *Handbok i kvalitativ analys* (3:e uppl.). Liber AB.

Fiske, J. (2001). *Kommunikationsteorier - En introduktion*. Wahlström & Widstrand.

Frey, C. B., & Osborne, M. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological forecasting and social change*, 114, 254–280.

Frisk, E., & Jonäll, K. (2018). Hållbar utveckling. I E. Iveroth, J. Lindvall, & J. Magnusson (Red.), *Digitalisering och styrning*. Studentlitteratur AB.

Gilan, A., & Hammarberg, J. (2016). *Get digital or die trying*. Bullet Point Publishing.

- Gilan, A., & Hammarberg, J. (2019). *Apparnas planet: människans roll i en digital värld*. Liber.
- Häst*. (u.å.). Nationalencyklopedin. Hämtad 17 februari 2021, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/h%C3%A4st>
- Hedman Monstad, T. (2018). Kommunikation: styrningsutmaningar och digital kommunikation. I E. Iveroth, J. Lindvall, & M. Johan (Red.), *Digitalisering och styrning*. Studentlitteratur.
- Heide, M., Johansson, C., & Simonsson, C. (2005). *Kommunikation och organisation*. Liber AB.
- Heldt, T., Macuchova, Z., Alnyme, O., & Andersson, H. (2018). *Samhällsekonomiska effekter av hästnäringen*. Dalarna University.
- Hevostalous lukuina 2019*. (2020). Hippolis.
- Hund*. (u.å.). Nationalencyklopedin. Hämtad 17 februari 2021, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/hund>
- Internetstiftelsen. (2019). *Svenskarna och internet 2019*. <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2019/10/svenskarna-och-internet-2019-a4.pdf>
- Iveroth, E., Lindvall, J., & Magnusson, J. (Red.). (2018). *Digitalisering och styrning*. Studentlitteratur AB.
- Jensen, P. (2014). *Hunden som skäms*. Natur & Kultur.
- Klingberg, T. (2007). *Den översvämmade hjärnan - En bok om arbetsminne, IQ och den stigande informationsfloden*. Natur & Kultur.
- Kommunikation*. (u.å.). Nationalencyklopedin. Hämtad 26 oktober 2020, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/kommunikation>
- Kommunikationsteori*. (u.å.). Nationalencyklopedin. Hämtad 24 januari 2021, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/kommunikationsteori>
- Kvalitativ metod*. (u.å.). Nationalencyklopedin. Hämtad 22 februari 2021, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/kvalitativ-metod>
- Kvantitativ metod*. (u.å.). Nationalencyklopedin. Hämtad 22 februari 2021, från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/kvantitativ-metod>
- Maltén, A. (1998). *Kommunikation och konflikthantering - en introduktion*. Studentlitteratur.

- Mattsson, L. (2014). *Hästnäringens betydelse för Åland*. Sveriges Lantbruksuniversitet.
<http://stud.epsilon.slu.se/id/eprint/6359>
- Nilsson, B., & Waldemarson, A.-K. (2016). *Kommunikation: samspel mellan människor* (4:e uppl.). Studentlitteratur.
- Olsson, H., & Sörensen, S. (2021). *Forskningsprocessen* (4:e uppl.). Liber Ab.
- Strid, J. (2011). *Internkommunikation inom organisationer, företag och myndigheter*. Studentlitteratur.
- Tarafdar, M., Pirkkalainen, H., Salo, M., & Makkonen, M. (2020). Taking on the “Dark Side”: Coping With Technostress. *IT professional*. <https://doi.org/10.1109/MITP.2020.2977343>
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer* (4:e uppl.). Studentlitteratur AB.
- Vilket hästjobb vill du ha?* (u.å.). Hästnäringens yrkesnämnd. Hämtad 10 mars 2021, från <https://www.hyn.se/vilket-hastjobb-vill-du-ha/>