



AKADEMIN FÖR UTBILDNING OCH EKONOMI
Avdelningen för humaniora

KOMMUNIKATION OCH TRIVSEL PÅ SKOLORNA I SÖDERHAMNS KOMMUN

Annica Norlin

Patrik Olsson

2013

Informatörsprogrammet:

Publikationstyp - Uppsats

Nivå - C

Poäng - 15 hp

Huvudområde - Medie- och kommunikationsvetenskap

Handledare: Eva Ekstrand

Examinator: Mathias Sylwan

Abstract

Titel: Kommunikation och trivsel på skolorna i Söderhamns kommun.

Nivå: MKV-C

Författare: Patrik Olsson & Annica Norlin

Handledare: Eva Ekstrand

Examinator: Mathias Sylwan

Datum: Juni 2013

Syfte: Undersöka den interna kommunikationen samt trivseln i skolorna klass 7-9 i Söderhamns kommun.

Teori: Grundad teori är att inte organisera en mängd data utan att samla och utveckla idéer genererade i från dessa data. Syftet är att förklara verkligheten som inte kan förklaras i termer av enkla kausala samband.

Metod: Induktiv metod, kvantitativ och kvalitativ datainsamling. Kvantitativ forskning i form av enkätundersökningar riktad mot lärare och elever.

Resultat och slutsats: Av fyra skolor i kommunen har vi resultat från en skola då de andra valt att inte medverka. Resultatet från den skolan visar att internkommunikationen fungerar bra och både lärare och eleverna trivs på skolan men är verkligheten så bra som resultaten visar.

Förslag till fortsatt forskning: Ta del av och analysera de obligatoriska enkätundersökningarna som kommunen ska genomföra på alla skolor.

Nyckelord: Skolor, intern kommunikation, makthavare, elever, information, organisationen, trivsel

Innehållsförteckning

1. INLEDNING.....	s.4
1.1 Kursändring – en skola hoppar av undersökningen!.....	s.4
1.2 Tidigare utgångspunkter för vår undersökning.....	s.5
2. STUDIENS SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	s.9
3. TEORETISK INRAMNING.....	s.10
3.1 Grundad teori.....	s.10
4. FORSKNINGSLÄGET.....	s.13
5. KUNSKAPSOMRÅDET.....	s.14
6. METODVAL.....	s.16
6.1 Studiens metoder.....	s.17
6.2 Media/Söderhamns kuriren.....	s.17
6.3 Metoden enkätundersökningar.....	s.17
6.3.1 Syfte med enkätundersökningen.....	s.18
6.3.2 Urval och genomförande.....	s.18
6.3.3 Bearbetning av insamlad data.....	s.18
6.4 <i>Elever</i>	s.19
6.5 <i>Lärare</i>	s.20
6.6 Metoden intervjuer.....	s.20
6.6.1 Genomförande av intervjuer.....	s.20
6.7 Metoden och utförande av deltagande observationer.....	s.21
7. RESULTAT.....	s.21
7.1 Resultat av enkätundersökningen lärare, Norrtullskolan.....	s.21
7.2 Resultat av enkätundersökningen elever, Norrtullskolan.....	s.22
7.3 Grundade teorin.....	s.25
8. DISKUSSION.....	s.27
9. FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING.....	s.30
10. REFERENSER.....	s.31
11. BILAGOR.....	s.32

1. INLEDNING

1.1 Kursändring – en skola hoppar av undersökningen!

Mitt under den pågående processen med att samla in data till undersökning meddelar Bergviksskolans rektor att man inte längre vill delta i undersökningen. Denna händelse gör att vår uppsats får en tvär vändning då upprinnelsen till frågeställningen vi hade arbetat med grundar sig i mediedrevet om att det fanns allvarliga problem på Bergviksskolan. Vi låter all information vi redan skrivit stå kvar i vår uppsats under kapitel 1.2 *Tidigare utgångspunkter för vår undersökning samt metoddelen*, detta eftersom Bergviksskolans avhopp kom plötsligt och vi hade redan utformat stora delar av uppsatsen. Vi hänvisar även till vår teoridel kapitel 3.1 där vi tar upp vad grundad teori innebär för en uppsats där oförutsedda händelser och situationer kan uppstå som i detta fall.

Anledningen till varför Bergviksskolan inte ville låta oss genomföra vår undersökning på deras skola berodde på att de var rädda för att det skulle påverka deras egna interna undersökning som ska genomföras. Vi tar då kontakt med Carin Mellqvist som är verksamhetschef för förskola/grundskola och Tove Stenqvist information-maknadschef för Söderhamns Kommun som föreslår att Stenbergaskolan i Ljusne som också ligger i Söderhamns Kommun kan vara ett annat alternativ för oss. Vi går med på detta förslag och tar bort två av frågeställningarna vi hade när Bergviksskolan fortfarande var aktuell för undersökningen. De frågeställningar som försvinner blir de som grundar sig i medias rapportering från Bergviksskolan eftersom skolan inte längre är en del av undersökningen.

Den här beskrivningen finns på Söderhamns Kommuns hemsida av Stenbergaskolan:

”Stenbergaskolan ligger i centrala Ljusne. Här delar folkbiblioteket och skolbiblioteket lokaler. Vi har nära till skog, älv och hav. Vi tillhör Sydöstra området och på skolområdet i Ljusne finns Ljusne Förskola, Grundsärskolan och skolår F-9.

Skolår F-6 och Stenberga fritidshem har sina lokaler i samma hus. I huset för skolår 7-9 finns gemensamma specialsalar för bild, textilslöjd, musik och hemkunskap. Simhall finns i anslutning till idrottshall. Under Ljusne

förskolas lokaler finns trä- och metallslöjd.¹ ”

Vi planerar nu att endast fokusera på att undersöka den interna kommunikationen och trivseln mellan de två valda skolorna.

Ungefär en vecka efter att vi kontaktat Carin Mellqvist och Tove Stenqvist har vi ett möte med rektorerna för Norrtullsskolan och Stenbergskolan. Norrtullsskolans rektor är positiv till vår enkät riktad till lärarna men berättar att en liknande enkät riktad till eleverna har genomförts för cirka två månader sedan. Vi beslutar att titta på innehållet i den och kontakta Barn och utbildningsförvaltningen för att få ta del av enkäten och resultaten istället för att genomföra vår planerade undersökning. Samtidigt som Norrtullsskolans rektor förhåller sig positiv till vår undersökning till lärarna ställer Stenbergskolans rektor sig frågande till enkäten och dess syfte. Detta leder till att Stenbergskolan ej medverkar i undersökningen.

För att kunna utgå från vår frågeställning att jämföra den interna kommunikationen och trivseln mellan två skolor i Söderhamns Kommun försöker vi ta kontakt med den sista grundskolan i kommunen, Vågbroskolan, utan att få kontakt med någon. Vi beslutar här att genomföra vår undersökning på endast Norrtullsskolan och ändrar våra frågeställningar en sista gång:

- ⤴ Hur bra anser lärarna på Norrtullsskolan att deras intern kommunikation och trivsel är?
- ⤴ Anser eleverna på Norrtullsskolan att det är en bra miljö på deras skola?

1.2 Tidigare utgångspunkter för vår undersökning

Hur ser den interna kommunikationen och trivseln ut i dagens skolor? I Söderhamns kommun finns en skola som enligt lokaltidningen är stökigare än de andra tre, är den det? Och i så fall varför? Den lokala tidningen har de senaste åren skrivit artiklar om bland annat misshandelsfall, hot och skadegörelser på skolan mot både lärare och elever. Är det skolorna som skiljer sig åt eller har det blossat upp ett särskilt intresse för Bergviksskolan hos media av någon anledning? Många gånger är massmediernas rapportering den källan som allmänheten får ta del av, detta blir särskilt påtagligt under kriser.² Detta kan mätas genom de metoder vi valt att använda oss av och även fast medierna har en maktposition i vårt samhälle så kan vi försöka analysera genom att få fram resultat från två skolor i Söderhamns kommun. Vi vill se om journalisterna på den lokala tidningen valt att presentera det som är verklighet eller om artiklarna har vinklats så det är det som avgjort att det

¹ <http://www.soderhamn.se/utbildningochbarnomsorg/elever616ar/grundskola/grundskolor/stenbergskolan.4.cd1771b11927f1f0c6800037656.html>

² P.Berglez, U Olausson *Mediasamhället, centrala begrepp* Studentlitteratur s.220

finns en krissituation på Bergviksskolan i allmänhetens ögon.³

Hur ser likheterna samt olikheterna ut mellan de två utvalda skolorna? Vårt huvudfokus blir att undersöka skolornas interna kommunikation och trivsel samt hur skolorna hanterar krissituationer som enligt Söderhamns kuriren är ständigt återkommande på Bergviksskolan. Skolorna är i stort sett lika uppbyggda, så här beskriver de sig själva på Söderhamns Kommuns hemsida:

Bergviksskolan

”Skolan ligger cirka två mil från Söderhamn i Bergvik som är en gammal bruksort. Här finns närhet till skog, sjön Bergviken och Ljusnan. Skolan är uppdelad i två enheter med elever från förskoleklass till år 6 i den ena enheten och elever i år 7-9 i den andra. Här finns ett välutrustat bibliotek och en elevkafeteria. Skolbyggnaderna har ljusa och trivsamma lokaler.

Personal och elever

Elevantalet i byggnaden för de yngre eleverna är cirka 150 och där arbetar cirka 17 personal. I byggnaden för de äldre eleverna finns cirka 195 elever och cirka 20 personal.”⁴

Norrtullskolan

”Välkommen till Norrtullskolan som ligger i centrala Söderhamn och tillhör sydöstra skolområdet. Norrtullskolan är en komplett grundskola från förskoleklass upp till år 9 samt fritidshem. Skolan ligger i ett mångkulturellt område och många av skolans elever har sitt ursprung i något annat land. Sedan 2003 har Söderhamns kommun anordnat undervisning för nyanlända barn och ungdomar mellan sju och femton år. Undervisningen bedrivs i Faxeskolans lokaler men hör organisatoriskt till Norrtullskolan. Cirka hälften av eleverna på Faxeskolan är asylsökande.

Personal och elever

På Norrtull- och Faxeskolan finns cirka 580 elever och drygt 80 personal.”⁵

³ IBID s.221

⁴ <http://www.soderhamn.se/utbildningochbarnomsorg/elever616ar/grundskola/grundskolor/bergviksskolan.4.cd1771b11927f1f0c680003325.html>

⁵ <http://www.soderhamn.se/utbildningochbarnomsorg/elever616ar/grundskola/grundskolor/norrtullskolan.4.7d9f35391181509ed33800046282.html>

Söderhamns kuriren förmedlar en bild av att det finns interna brister på Bergviksskolan där bland annat den nuvarande rektorn ifrågasätts öppet i mediet av sin egen personal och det skrivs även en artikel 2013-02-27 där tidningen menar att personalen på Bergviksskolan inte vågar prata öppet om skolan. Fem stycken ur skolans personal har skickat in kritiska insändare till tidningen angående att de inte vågar säga sin mening utan risk för repressalier från ledningen utan att underteckna dessa. Vi väljer att fokusera på den interna kommunikationen då de brister som mediet kommunicerar anses vara så pass allvarliga att det måste finnas avvikelser mellan de båda skolornas interna kommunikation och krishantering. Särskilt med tanke på mängden artiklar som Söderhamns kuriren valt att publicera om Bergviksskolan.

Vi exkluderar den externa kommunikationen då vår undersökning enbart ska rikta in sig på de interna skillnaderna mellan de båda skolorna och sedan med stöd av vår förankrade teori kunna diskutera kring konsekvenserna av dessa skillnader. Vi väljer att jämföra internkommunikationen och trivsel på de båda skolorna, vi tänker inte gå in och analysera de enskilda tidningsartiklarna. Det vi vill undersöka är om Bergviksskolan har ett problem i sin organisation och kommer att utgå från egna enkätundersökningar till elever och lärare. Vi vill härmed se vad den interna kommunikationen bidrar till inom skolorna eftersom en utvecklad intern kommunikation är en förutsättning för att ledning, chefer, elever och medarbetare ska kunna förhålla sig i en naturlig miljö på sin skola samt skapa en effektiv verksamhet.

Studiens bakgrund och utgångspunkter

För att få en så korrekt och rättvis bild utan egna värderingar och åsikter väljer vi att börja med enkätundersökningarna till respektive skola och utför sedan analysen av skolornas kommunikation. Genom detta så behöver vi ej spekulera om verkligheten utan vi undersöker den istället.

I Söderhamns lokala tidning, Söderhamns kuriren, så förmedlas bilden av Bergviksskolan som väldigt stökig med återkommande artiklar om misshandelsfall, hot mot elever och lärare samt skadegörelser. Mellan perioden 2011-05-18 – 2013-02-26 så har det skrivits 37 stycken artiklar om Bergviksskolan, majoriteten av dem i negativ bemärkelse medan det under samma period endast skrivits två artiklar om Norrtullskolan. Vi ska undersöka om det är befogat från medias håll att rapportera så mycket om Bergviksskolan medan det i princip inte rapporteras någonting alls från Norrtullskolan. Har de inte samma problem som finns på Bergviksskolan eller hanterar Norrtullskolan problemen internt så det inte läcker ut till media?

Har reportrarna en redovisande uppgift eller även en tolkande? Många gånger när det gäller media så kommer diskussionen om objektivitet upp. Journalister behöver dramatisering för att få en bra

artikel. Detta innebär att rapporteringen många gånger använder sig av förenklingsmekanismer såsom att man förkortar ner sakligheten så att återgivningen från många parter reduceras till två motstående parter och två motstående sakförhållanden.⁶

När vi lämnar ut vår enkätundersökning till elever och lärare och samlar in svaren så kommer vi kunna mäta i resultatet hur till vida problematiken är på de bägge skolorna. Ä det så att Söderhamns kuriren valt att skriva mer om Bergviksskolan för att det finns en större problematik där än på Norrtullsskolan eller är det en specifik händelse som utlöst ett stort mediapådrag med ständiga uppföljningar? Den interna kommunikationen är det som vi väljer att lägga vårt fokus på, detta för att vi anser att det är den mest intressanta frågan kring skolorna, hur problemen hanteras och hur skolorna hanterar en krissituation. Den interna kommunikationen utgör grunden för en fungerande verksamhet och om inte den interna kommunikationen fungerar så kan detta leda till ett misslyckande i organisationen.⁷

Den externa och interna kommunikationen går många gånger in i varandra, i och med detta så kommer vi tydligt och detaljerat skriva i vår undersökning vilka vi anser ska infattas i den interna kommunikationen på skolorna och detta för att inte utsätta undersökningen för några missförstånd genom att gränserna mellan organisationerna och omgivningen har blivit mer flytande och diffus.⁸ Om brister finns i den interna kommunikationen så är det naturligt att en krissituation hamnar i media då de berörda personerna kan gå ut med sitt missnöje i media i stället för att ha en fungerande intern krishantering. Det man ska tänka på vid en krissituation är kommunikation, och det vill säga rätt slags kommunikation. Den som har informationsansvar ska också vara beredd och ha inövade planer att ta till vid en kris.

Det är viktigt att man är väl medveten om att ingen kris liknar en annan och att man då har handlingsplaner som tillåter flexibilitet. Det viktigaste som vi kan peka på i och med den här undersökningen är att kriser kräver mycket snabb och tidig information. Den första beskrivningen av händelsen har en avgörande betydelse för bilden av krisen samt även det fortsatta krisförloppet.⁹

Vi tar här nedan upp vad och vilka vi räknar som interna i vår undersökning. Vi begränsar enkätundersökningen till elever och lärare och kompletterar med intervjuer med de andra medarbetarna.

▲ Elever

⁶ L-Å Larsson *Tillämpad kommunikationsvetenskap* Studentlitteratur 2009 s.272

⁷ M. Heide, C.Johansson, C.Simonsson *Kommunikationen i organisationer* Liber 2012 s.82-83

⁸ IBID s.64

⁹ L-Å Larsson *Tillämpad kommunikationsvetenskap* Studentlitteratur 2009 s.285-286

- ♣ Lärare
- ♣ Mentorer
- ♣ Skolsköterska
- ♣ Kurator
- ♣ Rektor

2. STUDIENS SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

- Hur ser likheterna och skillnaderna ut i den interna kommunikationen mellan två skolor i Söderhamns kommun?
- Överensstämmer vår uppfattning baserade på mediernas publicerade artiklar med hur lärare och elever uppfattar situationen på Bergviksskolan?
- Är medierna objektiva i sin nyhetsrapportering?

Vi kommer besvara frågeställningarna genom:

- ♣ Enkätundersökningar som riktas till den interna kommunikationen och trivseln. Som personligen lämnas över till lärare på de två utvalda skolorna.
- ♣ Enkätundersökning till eleverna på de två utvalda skolorna.
- ♣ Deltagande observationer
- ♣ Intervjuer

Trots att de kvantitativa undersökningarna som ovan nämnda undersökningsmetoder ingår i möter ett visst motstånd bland vissa teoretiker går det inte att förneka att siffror och tabeller utgör en mycket stor och viktig del av det samhällsvetenskapliga forsknings- och utredningsarbetet. Vi ska inte bortse från att de kvantitativa forskningsmetoderna har begränsningar, därför krävs ett opartiskt förhållningssätt i våra forskningsanalyser där vi använder oss av resultaten från de kvantitativa undersökningarna som nämnts ovan.

Vi har ändrat vår frågeställning eftersom endast en skola var med i undersökningen.

2013-05-01 Beslutar vi oss om att utföra undersökningen endast på Norrtullsskolan då vi fått in enkäterna och det är dags att börja arbeta med resultaten.

Detta är våra nya frågeställningar som vi arbetar med:

- Hur bra anser lärarna på Norrtullsskolan att deras intern kommunikation och trivsel är?
- Anser eleverna på Norrtullsskolan att det är en bra miljö på deras skola?

3. TEORETISK INRAMNING

Vi ser skolor som organisationer och organisationskommunikationen har sina rötter i tidiga amerikanska teorier. I USA har intresset för kommunikation varit stort så långt tillbaka som före första världskriget. Men just begreppet kommunikation började att användas i folkmun under 1940-talet. Innerbörden och ordet organisationskommunikation var sällsynt att använda sig av före 1960-talet.

Organisationskommunikation var från början inget avgränsat område utan som Heide, Johansson och Simonsson tar upp i litteraturen kommunikation i organisationer så växte ordet och dess innebörd fram ur tre traditioner: retorik, övertalning, och samhällsvetenskaplig forskning om interpersonell, grupp- och masskommunikation.¹⁰ Organisationskommunikation är ett stort och relativt nytt område, därför väljer vi att använda oss av den grundade teorin eftersom vår undersökning är på ett outforskat område. Vårt syfte med det valet är att nå fram till en teori som kan ge nya förklaringar som därmed bidrar till förståelse av vår undersöknings grundläggande sociala processer.

3.1 Grundad teori

Vi har valt att utgå från vår egna praktiska erfarenhet vilket innebär en teorigenerering på empirisk grund. Grundad teori är inte att organisera en mängd data utan att samla och att utveckla idéer genererade från dessa data. Syftet är att förklara verkligheten som inte kan förklaras i termer av enkla kausala samband.¹¹ Detta innebär att det går att generera nya teoretiska förklaringsmodeller, detta för att förstå och förklara sammansatta fenomen.¹² Anledningen till att grundad teori inte är mer använd idag som forskningsansats är att den kan uppfattas som tidskrävande och omöjlig att sätta inom en tidsram.¹³ Grundad teori bygger på den symboliska interaktionismens teori vilket innebär att tillvaron konstrueras och förändras genom interaktion mellan människor. Med detta menas i vår undersökning att vår erfarenhet och utgångspunkt är det viktigaste för att kunna analysera förhållandet till vår data.¹⁴

Grundad teori används vanligtvis för att utforska nya problemområden. Med grundad teori som

¹⁰ M.Heide, C.Johansson, C.Simonsson *Kommunikationen i organisationer* Liber 2012 s.63-66

¹¹ G. Guvå, I. Hylander *Grundad teori - ett teorigenererande forskningsperspektiv* Liber s.5

¹² IBID s.6

¹³ IBID s.9

¹⁴ IBID s.11

metodologi går man in i ett utforskat problemområde och söker efter intressanta skeenden som kan utforskas och sedan kartläggas.¹⁵ Det innebär att forskaren ställer frågor till sitt material, detta för att se vad som händer och vilka processer som framstår. Metoden kan liknas vid en spiralliknande process, med detta menas att de olika momentens teoretiska urval av data, kodning, komparation och konceptualisering är i ständig växelverkan med varandra.¹⁶ Strategiska urval av data utförs allt eftersom begreppen klarnar och frågeställningarna preciseras och då det uppstår behov av nya och mer specifika data. Urvalet görs strategiskt utifrån den framväxande teorin. Efter första omgången av intervjuer så finns det endast tankar och idéer kring forskningsområdet och det är svårt att redogöra för konkreta exempel på vändpunkter. Då görs ytterligare en omgång av intervjuer för att komplettera och detta med en mer preciserad fråga.¹⁷

Det som sedan utförs är en begreppskodning och i denna fas ändrar kodningen karaktär. Nu handlar det om att fylla kategorierna och därmed definiera begreppen. Från att tomma ord blir till begrepp. När det nya intervjumaterialet kodas uppstår många nya koder som handlar om förklaringar till vändningar.¹⁸ Vid begreppslig komparation går forskaren in och analyserar koder och kategorier i syfte att definiera begrepp. Konceptualisering utgörs och handlar om begrepp och det dyker upp idéer av mer teoretiska inslag. Konceptualisering består av beskrivningar av de olika begreppen i deras olika dimensioner och variationer samt de idéer som detta föder.¹⁹

Att använda sig av grundad teori är inte helt utan problem eftersom metoden inte följer en linjär arbetsprocess utan en cirkulär spiralliknande process. Detta innebär att frågeställningarna under tiden kan ändras då koceptualiseringen gör att vissa frågor förlorar sin betydelse och andra tillkommer.²⁰ Det som är viktigt att påpeka när det gäller grundad teori är att teorin till en början är en substantiv teori, med det menas att den endast äger giltighet i det område där den utformats och det är svårt att jämföra den med andra formella teorier.²¹ Det går ej att åstadkomma en heltäckande validering av en forskningsstudie där grundad teori används. För att påvisa att man skapat en kvalité i sin undersökning så är det enda möjliga att vara medveten om de problem och svårigheter som finns samt ligger det en stor vikt i att redovisa hur man gått tillväga för att skapa en kvalitet. Grundad teori är aldrig ett slutgiltigt svar på en fråga utan endast ett arbetsredskap som även kan

¹⁵ IBID s.44

¹⁶ IBID s.52

¹⁷ G. Guvå, I. Hylander *Grundad teori - ett teorigenererande forskningsperspektiv* Liber s.53

¹⁸ IBID s.54-55

¹⁹ IBID s.57

²⁰ IBID s.78

²¹ IBID s.92

användas till fortsatt utforskande och då utvecklas och förbättras.²² Författarna Gunilla Guvå och Ingrid Hylander har sammanfattat sina egna lärdomar på sidan 95 i Grundad teori.

Följande nedanstående punkter är deras gemensamma sammanfattning:

- ⤴ Utgå från allra första början från att det är begrepp som skapas.
- ⤴ Var uppmärksam på faran av att fastna i en sorterande kodning.
- ⤴ Leta på ett tidigt stadium efter skeenden och processer.
- ⤴ Samla inte in mer data vid varje tillfälle än vad som krävs för den pågående analysen.

Här nedan är en sammanfattning av arbetsprocessen i grundad teori.²³

Urval	Kodning	Komparation	Konceptualisering
<p>Öppet teoretiskt urval</p> <p>Medvetet urval utifrån forskarens idé om var skeenden äger rum och tydligt gestaltas. Inom dessa områden är man öppen för allt kan vara av intresse.</p>	<p>Öppen kodning</p> <p>Inga föreskrivna kategorier. Indikatorer benämns, liknande indikatorer ges samma kod. Koder samlas i kategorier som benämns.</p>	<p>Sortering</p> <p>Ständigt pågående jämförelse mellan indikatorer och koder avseende likhet och olikhet.</p>	<p>Rudimentära begrepp</p> <p>Benämnda indikatorer.</p>
<p>Strategiskt urval</p> <p>Nya urval av data sker allt efter behov. Tidigare insamlad data används på nytt.</p>	<p>Begreppskodning</p> <p>Kategorier beskrivs med hjälp av ingående koder. Ytterligare egenskaper som beskriver kategorin tillkommer. Kategorin ges ett kvalitativt och dynamiskt namn.</p>	<p>Begreppsjämförelse</p> <p>Variansen inom begrepp och mellan begrepp analyseras.</p>	<p>Grundade dynamiska begrepp</p> <p>Genom begreppen avgränsas och definieras viktiga aspekter av problemområdet. Skeenden upptäcks och får mening.</p>
<p>Variations-/relationsurval</p> <p>Urval för att öka spridningen och grunda relationer mellan begrepp.</p>	<p>Teoretisk kodning</p> <p>Verbala teoretiska koder(kodfamiljer, kodningsparadigm). Grafiska teoretiska koder (matriser, flödesscheman, mindmap, 4-fältstabeller). Fallbeskrivningar och processer kodas som helheter.</p>	<p>Mönsteranalys</p> <p>Relationen mellan begrepp och variationen i begreppen prövas med hjälp av de teoretiska koderna.</p>	<p>Mönster</p> <p>Mönster ger förståelse för samband mellan viktiga aspekter av problemområdet, hur t. ex. skeenden interagerar.</p>
<p>Selektivt urval</p> <p>Urval för att grunda kärnprocessen genom antaganden om samband prövas och införlivas i teorin. Illustrativa exempel på variationer av kärnprocessen väljs ut.</p>	<p>Fokuserad kodning</p> <p>Selektiv kodning utifrån kärnprocessen. Beskrivning av kärnprocessen i allmänna (story) och begreppsmässiga termer(storyline).</p>	<p>Helhetsanalys</p> <p>Delprocesser knyts till kärnprocessen och sambanden dem emellan analyseras.</p>	<p>Teoretisk modell</p> <p>Den teoretiska modellen gör att variationen i kärnprocessen kan förstås och förklaras.</p>

²² IBID s.93

²³ G. Guvå, I. Hylander *Grundad teori - ett teorigenererande forskningsperspektiv* Liber s.72

--	--	--	--

4. FORSKNINGSLÄGET

Kriskommunikation är ett brett område och det finns inte någon given definition av kriskommunikation utan i en undersökning gäller det att hitta en lämplig definition utifrån något perspektiv och självklart sammanhanget.²⁴ Det finns olika teorier hur kriser kan bemötas men på organisationsnivå finns ett stort fokus på organisationsledningars hantering och beslutsfattande före, under och efter krisen.²⁵ Vi väljer att använda oss av grundad teori i vår undersökning som är en alternativ forskningsansats och den tillämpades inom sociologin första gången 1967. Glaser, Strauss och Corbin var de teoretiker som utvecklade metoden men i olika riktningar. Medan Glaser menade att grundad teori startar utifrån ett intresse av ett forskningsområde och inte en färdig frågeställning så anser Strauss och Corbin att det viktigaste är den rätta forskningsfrågan. De flesta forskare ställs inför samma problematik och det är inte specifikt för grundad teori.

Alla forskare får ta valet mellan deduktiv eller induktiv ansats. Valet utgår från om forskningen finns tidigare kartlagd eller ej, om det inte är tidigare vetenskapligt kartlagt så är det svårare att formulera en deduktiv forskningsfråga. Då är den induktiva vägen en möjlighet och uppgiften att formulera en relevant frågeställning blir en uppgift i sig.²⁶ Men viktigt att påpeka i forskningsläget är att forskningen går framåt med organisationskommunikation. Det som är intressant är att det har blivit allt svårare att skilja mellan extern och intern kommunikation, då gränserna mellan en organisation och omgivningarna har blivit allt mer flytande och diffusa.

Organisationskommunikationen har utvecklats parallellt med utvecklingen av organisationsteorier. Det som påverkat utvecklingen av fältet och som styrt forskarna när det gäller forskningsfrågor och forskningsområden är systemteorin, meningsskapande, strukturering och kommunikation som konstituering av organisationer.²⁷

²⁴ P.Berglez, U Olausson *Mediasamhället, centrala begrepp* Studentlitteratur s.235

²⁵ IBID s.219

²⁶ G. Guvå, I. Hylander *Grundad teori - ett teorigenererande forskningsperspektiv* Liber s.78

²⁷ IBID s.72

5. KUNSKAPSOMRÅDET

Det vi har tagit del av och som kan hjälpa oss att återkoppla till i vår undersökning är kommunikationspolicyn för Söderhamns kommun, vi kommer därför tillämpa den i vår undersökning.

Interna kommunikationspolicyn i Söderhamns kommun

Vi har valt ut delar i kommunikationspolicyn som har betydelse för vår forskning.

Här nedan följer citat direkt ur kommunikationspolicyn:

”Vår interna kommunikation har hög prioritet

Med väl fungerande intern kommunikation blir vi effektivare och kan använda resurserna på rätt sätt. Intern kommunikation handlar i grunden om att höja kunskapsnivån inom hela organisationen och en väl fungerande intern kommunikation är också grunden för att vår varumärkesplattform och mål ska bli verklighet. Den externa kommunikationens kvalitet och effektivitet hänger på att vår interna information fungerar väl.

Informationsansvariga roll:

För att säkerställa trovärdig, tillgänglig och aktiv kommunikation krävs också att kommunens informatörer är nära där frågor förbereds och där beslut fattas. Ju närmare besluten informatörerna sitter, desto bättre blir kommunikationen med allmänheten och spridningen internt.

Målen:

1. Medarbetarna ska uppleva att den interna kommunikationen bidrar till ett gott arbetsklimat och att de har tillgång till den information de behöver för att utföra sitt arbete.
2. Medarbetarna ska uppleva att den egna verksamheten är en del av helheten och att alla verksamheter tillsammans bidrar till att kommunen fullföljer sitt uppdrag gentemot medborgarna.
3. Medarbetare ska känna sig delaktiga i Söderhamns utveckling genom att känna och förstå hur det egna arbetet bidrar till både den egna enhetens och

kommunens övergripande mål.

Strategi:

Strategin svarar på frågan hur vi ska nå målen.

1. Vi kommunicerar vad verksamhetsmål och beslut betyder för den enskilde medarbetaren.

Välinformerade, kunniga och motiverade medarbetare är delaktiga och tar ansvar. Internkommunikationen ska ge en bild av hur deras vardag påverkas av de beslut som fattas inom kommunen.

2. Kommunikation av beslut och förändringar utgår från mottagarens behov och förutsättningar.

Beslut och förändringar ska kommuniceras utifrån att mottagaren ställer frågorna: vem, vad, när, hur och varför. Det ska tydligt framgå vilka konsekvenser beslutet får för medarbetaren.

3. Vi prioriterar personliga möten och intranätet.

Intranätet är vårt främsta verktyg för att sprida information till många medarbetare och ska prioriteras. Det ett forum för interaktion och kommunikation medarbetare emellan och ju mer vi använder intranätet desto viktigare blir det. Intranätets effektivitet bör analyseras varje år. Viktiga beslut som påverkar arbetssituationen bör kommuniceras med personliga möten, i grupp eller enskilt. Det personliga samtalet ger möjlighet till ökad kunskap och förståelse och är ett effektivt verktyg för att redogöra för mål och planera för åtgärder.

Det som ingår i Söderhamn kommuns kommunikationspolicy om kris följer nedan:

I en kris agerar vi snabbt och kraftfullt

Vid kriser ställs stora krav på att snabbt kunna utnyttja och samordna vår interna och externa kommunikation via de kontaktytor som lämpar sig bäst för den aktuella krissituationen. Informationshantering är en av grundbultarna för att effektivt hantera en kris, både på förvaltnings- och kommunnivå. Vid en kommun kris, som berör flera förvaltningar, har informationssäkerhet en särskilt viktig och tydlig roll. Informatörsnätverkets

funktion vid en kommunkris beskrivs i kriskommunikationsplanen.

Krisen och kommunikationen av krisen måste hanteras parallellt. Det är viktigt att vi agerar snabbt och kraftfullt för att ge god information om hur kommunen uppfattar situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Det uppstår ofta mycket stora behov av information vid större kriser. Webbplatserna och vårt intranät spelar därför en nyckelroll när det gäller att tillgodose detta behov. Medierna och officiella besök har också en mycket viktig funktion vid kriser och därför bör de relationerna prioriteras extra mycket i en krissituation. Kriser riskerar att snabbt ge upphov till rykten och spridning av felaktig information. Vi måste därför kontinuerligt följa upp vad som sägs, skrivs och visas i olika medier. Särskilt viktigt är att följa upp att informationen nått ut och uppfattats på rätt sätt.

Ansvar och roller vid en kris

En krissituation ställer extra höga krav på beslutsförmåga och möjligheter till tydlig och snabb kontakt. Policyn kompletteras därför med en särskild plan för kriskommunikation.

- Vid kriser av begränsad omfattning vilar ansvaret för hantering av krisen och kriskommunikationen hos varje enhet och bolag.
- Vid kriser av mycket stor omfattning aktiverar Söderhamns kommun sin krisledningsnämnd. Då ingår alla medlemmar i informationsnätverket som en enhet inom ledningsorganisationen med ansvar för kriskommunikationen.”
(Mejlinformation från Tove Stenqvist Information-marknadschef
Söderhamns kommun)

6. METODVAL

Genom att kombinera både de kvalitativa och kvantitativa forskningsmetoderna kan vi komplettera respektive metods svagheter med varandra, vi får bekräftat resultatet av den ena metodens giltighet. Får vi fram samma resultat utifrån de båda undersökningsmetoderna så tyder det på att den information som vi har samlat in är giltig, skulle det däremot leda till olika resultat betyder det att vi måste finna nya förhållningssätt när vi tolkar den insamlade datan.

I vårt fall kommer den kvalitativa metoden bli ett komplement för den kvantitativa undersökningen. Den kvantitativa undersökningen kommer ske i form av enkätundersökningar riktade mot personal och elever på de båda skolorna. Med hjälp av resultaten från dessa undersökningar kommer vi få en generell översikt över de relevanta situationerna på respektive skola och rikta fokus mot rätt faktorer i den kvalitativa undersökningen.²⁸ Den kvalitativa forskningen kommer vi bedriva genom deltagande observationer på skolorna i samband med utdelning och insamling av enkätundersökningarna. Utifrån resultatet från den kvantitativa undersökningen kommer vi även formulera intervjufrågor till skolornas rektorer samt Söderhamn Kommuns skolchef för att tolka enkätresultatens och våra teoriers giltighet.

6.1 Studiens metoder

De metoder vi tänker tillämpa kommer i kapitel 6 presenteras med grund i redan förankrade filosofiska och vetenskapliga metoder. De metoder som ingår i vår studie är:

- ♣ Analys av publicerade nyhetsartiklar om de båda skolorna
- ♣ Enkätundersökningar
- ♣ Deltagande observationer
- ♣ Personliga intervjuer

6.2 Media/ Söderhamns kuriren

Vi har tagit del av alla skrivna artiklar som skrivits om Bergviksskolan och Norrtullskolan mellan åren 2011-2013 för att se vilka händelser som det skrivits om och i vilket omfång. Totalt har det skrivits 37 stycken publicerade artiklar om Bergviksskolan medan det endast skrivits två stycken om Norrtullskolan vilket vi kommer återkomma till i vår slutdiskussion huruvida skillnaderna är befogade eller inte. Vi genomför en kvantitativ innehållsanalys då vi enbart vill ta del av det som uttryckts i texterna och inte fördjupa oss för mycket i Söderhamns Kurirens rapportering då det inte är huvudfokus i den här undersökningen.

Alla relevanta nyhetsartiklar samlar vi in direkt från Söderhamns Kuriren samt från deras webbtidning <http://helahalsingland.se/>.

6.3 Metoden enkätundersökningar

Det finns många olika metoder för att samla in data, som exempel är personliga intervjuer och telefonintervjuer två metoder och enkätundersökningar är en annan metod. Många gånger är

²⁸ Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder. 2., [rev. och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur s.86

teorierna för hur insamlingen av datan går till sammanhängande med varandra, till exempel när det gäller bestämning av populationen, urval, en del av frågekonstruktionerna, kodning och bearbetning. Skillnaden mellan intervjuformerna och enkätundersökningen blir således att det aldrig finns med någon intervjuare i enkätundersökningen, det är respondenten själv som noterar sina svar.²⁹ Denna del i kapitlet behandlar och diskuterar kring vårt val av enkätundersökning som undersökningsmetod och hur vi kommer gå till väga för att genomföra den.

6.3.1 Syfte med enkätundersökningen

Vårt syfte med enkätundersökningarna är att undersöka om Söderhamn-kurirens förmedlade bild av Bergviksskolan stämmer överens med skolans egna uppfattning och om anledningen till den mediauppståndelse som uppstått beror på brist i den interna kommunikationen. För att kunna konstatera att följderna av att media har skrivit så mycket om just Bergviksskolan beror på brister i den interna kommunikationen vill vi jämföra det genom att genomföra samma enkätundersökning till den som fått minst negativ publicitet i media, nämligen Norrtullskolan. Visar undersökningen på de båda skolorna ett resultat som liknar varandra kan vi enkelt förstå att det finns avvikelser i den interna kommunikationen och krishanteringen.

6.3.2 Urval och genomförande

Vi har valt att begränsa oss till högstadieklasserna på de respektive skolorna då det är de klasserna som media rapporterat om. Bergviksskolan har två stycken klasser av varje årgång medan Norrtullskolan har fyra stycken, vi kommer inte göra något kvoturval av dessa utan för att få ett så bra helhetsbegrepp av elevernas egna uppfattningar som möjligt krävs svar från alla.

Genomförandet av enkätundersökningen riktad mot lärarna kommer genomföras online på webben där alla anställda på respektive skola får ett mail med en länk till sidan där webbenkäten kan besvaras. Webbprogrammet vi valt att använda är Google Docs och där kan man se resultaten av undersökningen i det diagramformat man vill vilket underlättar då vi endast vill få en överblick av de anställdas uppdattningar.

Varför vi inte väljer att göra en webbenkät riktad mot eleverna är för att vi vill vara säkra på att få svar från så många som möjligt och då anser vi att det mest säkra är att dela ut enkäterna direkt i klassrummen i samråd med läraren. De eventuella bortfall som kan bli vid lärarnas enkätundersökning registreras i Google Docs, skulle bortfallet bli för stort får vi undersöka varför och omvärdera insamlingsmetoden. Det är viktigt för våra studier att bortfallet bli så litet som möjligt eftersom vi vill ha en så komplett helhetsbild av skolorna som går.

²⁹ Trost, Jan & Hultåker, Oscar (2007). Enkätboken. 3., [rev. och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur

6.3.3 Bearbetning av insamlad data

Webbenkäten riktad mot de anställda underlättar insamlingen av datan för oss då alla svar finns registrerade på Google Docs webbsida och visar även det färdiga resultatet i det format vi vill. När det gäller eleverna får vi fysiskt samla in de besvarade enkäterna och registrera dessa i datorn, vi kommer använda oss av dataprogrammet SPSS, som vi är bekanta med sedan kursen MKV-B3, för att genomföra den statistiska analysen.

De resultat vi får in av enkätundersökningarna kommer ligga till grund för vår avslutande diskussion kring huruvida medias rapportering om skolorna stämmer överens med de berördas uppfattningar och om det beror på skillnader i den interna kommunikationen. Utifrån analyserna av resultaten kommer vi också kunna utforma intervjufrågorna riktade mot rektorerna på skolorna samt de andra som har en betydande roll i frågan vi undersöker. Den kvantitativa forskningsmetoden bygger historiskt sett på ett ideal om en förutsättningslös och objektiv vetenskap, vi måste därför hålla ett jag-det-förhållande till det vi undersöker och inte bli en del av våra studieobjekt. Därför måste vi trots våra egna åsikter och uppfattningar om de båda skolorna vi samlar på oss under tiden hålla ett avstånd och inte låta våra egna värderingar påverka undersökningens resultat i slutändan.³⁰

6.4 Elever

Då vi vill undersöka om medias rapportering från skolorna stämmer med verkligheten är det självklart att en del av huvudpersonerna i tidningens artiklar, det vill säga eleverna, ska ingå i vår undersökning. Hur ser de på sin egna skola, sin trivsel samt utbildningskvalitén på skolan? Då vi redan efter den kvantitativa analysen av nyhetsartiklarna fått en uppfattning av situationen hoppas vi få en bra översikt om elevernas åsikter avviker från medias rapportering eller om den kan bekräftas. Är det verkligen så lugnt som det verkar på Norrtullskolan då det inte rapporteras från den i media eller är det så stökigt som det rapporteras om på Bergviksskolan?

Vi ser Norrtullskolan och Bergviksskolan som våra två populationer för undersökningen och vi har valt de båda skolornas högstadielklasser, årskurs 7-9, som urval. Detta urval grundar sig i medias rapportering där det är högstadieeleverna som i störst utsträckning nämns i artiklarna samt att vi räknar med en högre sannolikhet i resultaten av enkätundersökningarna då de äldre bör ses som mognare.

För att undvika eventuella bortfall kommer vi se till att Norrtullskolan, med ett högt antal invandrare samt asylsökande bland eleverna, har tillgång till en tolk som hjälper om det skulle bli problem med det svenska språket. För att få en så sanningsenlig bild av elevernas uppfattning om

³⁰ Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder. 2., [rev. och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur s.151

skolan krävs så många deltagare som möjligt.

6.5 Lärare

Här vill vi få fram ett svar på hur den interna kommunikationen på skolan fungerar samt hur den skulle kunna bli bättre men även om de delar vår uppfattning om vad som är god kommunikation. Vi vill ta reda på lärarnas syn på relationen mellan de själva och de styrande men även den allmänna trivseln i skolorna. Vi gör ett totalurval bland lärarna på de båda skolorna för att få ett resultat som är så korrekt som möjligt. Frågorna formuleras bland annat utifrån Söderhamn Kommuns kommunikationspolicy.³¹

6.6 Metoden intervjuer

Våra intervjuer är ett komplement till enkätundersökningen, detta för att få ett så fullbordat resultat som möjligt i vår forskning om den interna kommunikationen på de två utvalda skolorna i Söderhamns kommun. Genom att komplettera den kvantitativa studien med kvalitativa intervjuer kan vi inför dessa intervjuer se var vi ska rikta vårt fokus och vilka frågor som ska ställas till de berörda.³² Vi vill genom intervjuerna med rektorerna på skolorna och Söderhamn kommuns skolchef se om resultatet från enkätundersökningarna delas med de som styr skolorna samt få svar på de frågor som uppstår efter insamlingen.

6.6.1 Genomförande av intervjuer

När våra enkätundersökningar är genomförda och resultatet finns så skall vi utföra intervjuer med rektorer på vardera skola. Det kan krävas fler intervjuer för att få fram ett fullgott reliabilitets resultat men bedömningen hur många intervjuer som kommer behövas gör vi efter enkätundersökningarnas svar har analyserats. Detta val återspeglar den grundade teorin där vi ju längre vår forskning pågår upptäcker fler viktiga faktorer som behövs för ett så trovärdigt resultat som möjligt.

Vi tänker först göra en univariat analys av resultaten från enkätundersökningarna för att kunna se ett mönster hos deltagarna. För att få ett snabbt och på ett lätt överskådligt vis som möjligt väljer vi att granska resultaten med hjälp av stolpdigram i statistikprogrammet SPSS. Höjden i dessa staplar talar snabbt och enkelt om för oss hur fördelningen mellan deltagarnas uppfattning ser ut.

Mätmetoden är enkel men då vi enbart vill få en enkel överblick anser vi denna metod som tillräcklig och mest effektiv för vårt syfte.³³

³¹ www.soderhamn.se/

³² Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. 2., [rev. och utö] <http://k.> uppl. Lund: Studentlitteratur s.87

³³ Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*.

6.7 Metoden och utförande av deltagande observationer

Vi kommer närvara på båda skolorna vid två tillfällen, först i samband med att vi genomför enkätundersökningarna och sedan vid intervjutillfällena med rektorerna. Under observationerna på skolorna kommer vi observera miljön och stämningen på dessa, vi vill både se med egna ögon och diskutera med de som vistas på skolorna. De samtalen ska inte ses som personliga intervjuer utan som privata samtal vilka vi grundar skapar vår uppfattning och erfarenhet på. Observationerna kommer ske öppet och därför hoppas vi att vi erhåller den positionen på skolorna. Detta för att ha den frihet som krävs för att gå runt och få se och prata med de vi vill och som är viktiga för vår undersökning.³⁴

7. RESULTAT

7.1 Resultat av enkätundersökningen till lärarna på Norrtullsskolan

Sammanfattningsvis så trivs de flesta på sin arbetsplats och uppger att de har förtroende för ledningen på skolan, de har en god kommunikation mellan rektor och lärare. Vi valde att ställa en fråga för att se hur tillgänglig rektorn är och de flesta svarade att den kontakt som upprättas mellan rektor och lärare sker på skolan vilket innebär att rektorn ofta finns att nå på plats. Sett till kommunikationsfrågorna delar de flesta lärarna den syn vi har för god kommunikation men många vet inte om det finns en egen kommunikationsplan för skolan. Tre stycken lärare uppger dock att en sådan skulle underlätta deras arbete. Den frågan som förvånade oss positivt är om lärarna anser att de har tillräckliga resurser i klassrummet och 13 stycken svarar ja för det mesta och två svarar ja absolut. Men samtidigt önskar 10 stycken fler arbetande vuxna på frågan om förbättringsalternativen. 17 stycken är nöjda med sin arbetsmiljö och 4 stycken är tveksamma till att den är bra. Den interna kommunikationen är det endast en som svarar att den kan bli bättre. Det resultatet på frågan om hur många gånger det förekommer sig brott på skolan så svarar 13 stycken att det sker varje månad, 5 stycken svarar varje vecka och 1 svarar varje dag och 1 har ingen åsikt. Det är väldigt många stölder, hot och trakasserier men 19 stycken svarar att de har ingen uppfattning om hur många polisanmälningar som gjordes av skolan under 2012.

Under bilagor kapitel 11 har vi valt att presentera resultaten från alla frågor i enkätundersökningen

2., [rev. och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur s.207

³⁴ IBID s.114

för att underlätta läsningen i uppsatsen. Totalt består vår enkätundersökning riktad mot lärarna på Norrtullsskolan av 15 frågor.

7.2 Resultat enkätundersökning elever Norrtullsskolan

Det vi kan tolka av resultaten från Barn och utbildningsförvaltningen är att flickorna på Norrtullsskolan har en tendens att känna sig mer utsatta än pojkarna. Det var 174 flickor och 206 pojkar som hade deltagit i undersökningen och vid samtliga frågor har flickorna haft en högre svarsfrekvens på de frågor som riktar sig till om personen känt sig utfrysad eller kränkt. Däremot på frågan om eleven har sett någon annan i sin klass blivit trakasserad eller kränkt under de senaste tolv månaderna är det procentuellt fler pojkar än flickor som uppger att de gjort det. Resultaten visar att flickorna känner sig mer trakasserade eller kränkta än pojkarna medan pojkarna till större del uppfattar att andra elever blir kränkta.

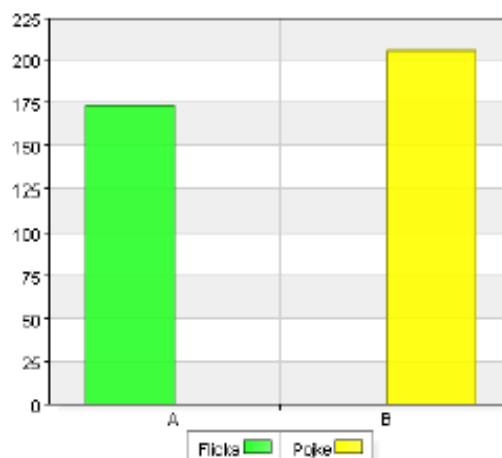
De som hör till vår undersökning är årskurserna 7-9 och de har 208 stycken svarande i enkäten, detta innebär 54% av de svarande på hela enkäten. 76 stycken barn och ungdomar har känt sig utfrysad under de senaste 12 månaderna, det innebär ett snitt på 6.33 barn i månaden. 78 stycken har blivit kränkta eller trakasserade under skoltid det senaste året vilket innebär 20.5% av respondenterna och det är 8.7% som uppgett att de blivit trakasserad eller kränkt på fritiden. 119 stycken har sett en annan elev blivit kränkt eller trakasserad vilket är många, ca 10 stycken i månaden. Fler uppmärksammar alltså kränkningar än de som känner sig kränkta enligt resultatet.

Kränkning Norrtull

Är du flicka eller pojke?

Namn	Flicka		Pojke		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. Flicka	174	100	0	0	174	45,8
B. Pojke	0	0	206	100	206	54,2
Total	174	100	206	100	380	100

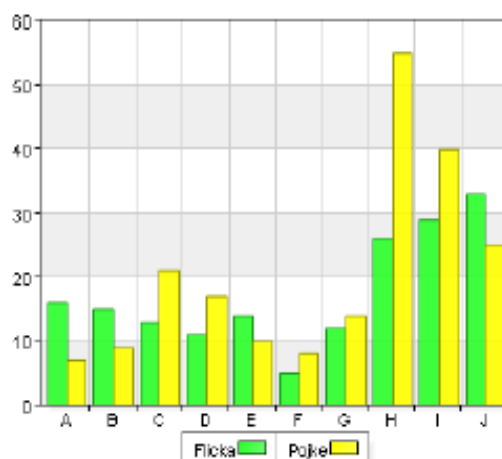
Svarsfrekvens	
Flicka	Pojke
100% (174/174)	100% (206/206)



Vilken årkurs tillhör du?

Namn	Flicka		Pojke		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. Förskoleklass	16	9,2	7	3,4	23	6,1
B. 1	15	8,6	9	4,4	24	6,3
C. 2	13	7,5	21	10,2	34	8,9
D. 3	11	6,3	17	8,3	28	7,4
E. 4	14	8	10	4,9	24	6,3
F. 5	5	2,9	8	3,9	13	3,4
G. 6	12	6,9	14	6,8	26	6,8
H. 7	26	14,9	55	26,7	81	21,3
I. 8	29	16,7	40	19,4	69	18,2
J. 9	33	19	25	12,1	58	15,3
Total	174	100	206	100	380	100

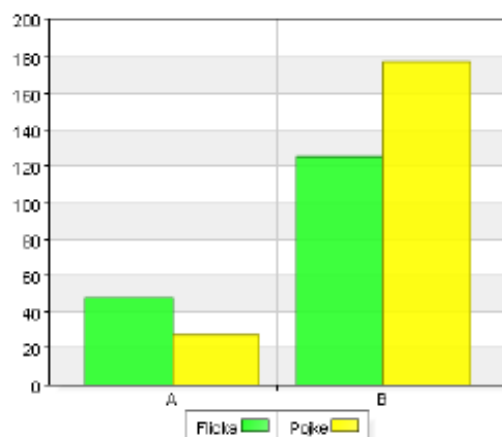
Svarsfrekvens	
Flicka	Pojke
100% (174/174)	100% (206/206)



Har du känt dig utfrusen i skolan vid något tillfälle under de senaste 12 månaderna?

Namn	Flicka		Pojke		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. Ja	48	27,6	28	13,6	76	20
B. Nej	126	72,4	178	86,4	304	80
Total	174	100	206	100	380	100

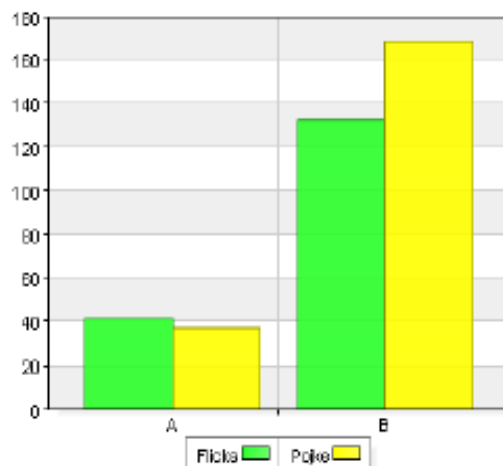
Svarsfrekvens	
Flicka	Pojke
100% (174/174)	100% (206/206)



Har någon elev/elever trakasserat eller kränkt dig på skoltid under de senaste 12 månaderna?

Namn	Flicka		Pojke		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. Ja	41	23,6	37	18	78	20,5
B. Nej	133	76,4	169	82	302	79,5
Total	174	100	206	100	380	100

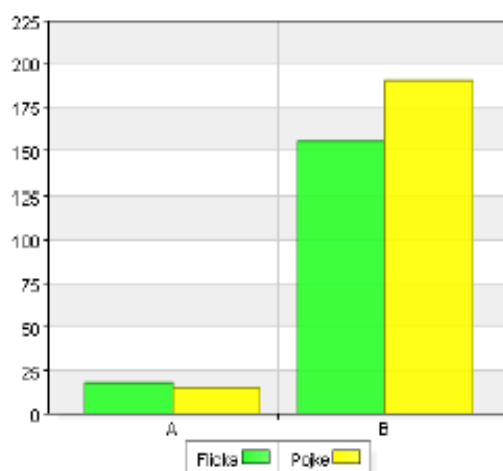
Svarsfrekvens	
Flicka	Pojke
100% (174/174)	100% (206/206)



Har någon elev/elever från din skola trakasserat eller kränkt dig på fritiden under de senaste 12 månaderna?

Namn	Flicka		Pojke		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. Ja	18	10,3	15	7,3	33	8,7
B. Nej	156	89,7	191	92,7	347	91,3
Total	174	100	206	100	380	100

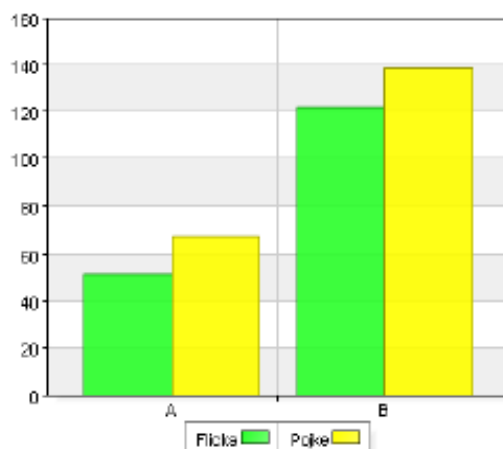
Svarsfrekvens	
Flicka	Pojke
100% (174/174)	100% (206/206)



Har du sett någon annan elev i din klass som du anser blivit trakasserad eller kränkt under de senaste 12 månaderna?

Namn	Flicka		Pojke		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. Ja	52	29,9	67	32,5	119	31,3
B. Nej	122	70,1	139	67,5	261	68,7
Total	174	100	206	100	380	100

Svarsfrekvens	
Flicka	Pojke
100% (174/174)	100% (206/206)



7.3 Grundade teorin

Den grundade teorin har varit en förutsättning i vår undersökning eftersom frågeställningen har ändrats tre gånger vilket innebär att även syftet har ändrats. Grundad teori används vanligtvis för att utforska nya problemområden. I vår undersökning utgick vi från Bergviksskolan och det mediadrev som skolan varit med om. Vårt intresse och fokus låg i att mäta medias giltighet och detta skulle utföras genom att mäta kommunikationen och trivseln med den skola som har ett gott rykte, det vill säga Norrtullsskolan. När Bergviksskolan sent i vår uppsats valde att inte medverka i vår undersökning så ändrades förutsättningarna att använda oss av mediadrevet. Med grundad teori som metodologi går man in i ett utforskat problemområde och söker efter intressanta skeenden som kan utforskas och sedan kartläggas. Det arbetsredskap som vi nu arbetat med är datainsamlingen från Norrtullsskolan och det offentliga materialet som finns att tillgå från Barn och utbildningsförvaltningen, som till viss del riktar sig till elevernas trivsel. Den största förändringen i vår undersökning är att frågeställningarna ändrades flera gånger under undersökningens pågående arbetsfas.

Våra första frågeställningar var:

- Hur ser likheterna och skillnaderna ut i den interna kommunikationen mellan två skolor i Söderhamns kommun?
- Överensstämmer vår uppfattning baserat på mediernas publicerade artiklar med hur lärare och elever uppfattar situationen på Bergviksskolan?
- Är medierna objektiva i sin nyhetsrapportering?

När Bergviksskolan drog sig ur så använde vi oss av en frågeställning:

- Hur ser likheterna och skillnaderna ut i den interna kommunikationen mellan två skolor i Söderhamns kommun?

Vid tidpunkten 2013-05-01 så har vi en skola, Norrtullsskolan och resultaten från elevenkäten då ändras vår frågeställning ytterligare :

- Hur bra anser lärarna på Norrtullsskolan att deras intern kommunikation och trivsel är?
- Anser eleverna på Norrtullsskolan att det är en bra miljö på deras skola?

Till vår första och andra frågeställning så skulle dessa metoder tillämpas:

- Enkätundersökningar som riktar sig till den interna kommunikationen och trivseln. Som personligen lämnas över till lärare på de två utvalda skolorna.

- Enkätundersökning till eleverna på de två utvalda skolorna.
- Deltagande observationer
- Intervjuer

Även våra metodval förändrades och vi tillämpade de metoder som var mest lämpad till vår slutgiltiga frågeställning.

- Enkätundersökningar om den interna kommunikationen och trivseln på Norrtullskolan som personligen lämnas över till lärarna.
- Barn och utbildningsförvaltningens enkätundersökning med färdiga resultat.

Grundad teori är aldrig ett slutgiltigt svar på en fråga utan endast ett arbetsredskap som även kan användas till fortsatt utforskande och då utvecklas och förbättras. Vi ställde frågor till vårt slutgiltiga material, detta för att se vad vi hade att arbeta med när undersökningen skulle färdigställas. Resultatet blir att metoden kan liknas vid en spiralliknande process, med detta menas att de olika momenten teoretiskt urval av data, kodning, komparation och konceptualisering är i ständig växelverkan med varandra.³⁵

³⁵ G. Guvå, I. Hylander *Grundad teori - ett teorigenererande forskningsperspektiv* Liber s.52

8. DISKUSSION

Vår undersöknings huvudfokus var att studera två skolors interna kommunikation i Söderhamns kommun. Vi tog för givet att det inte skulle innebära några större problem att samarbeta med skolorna eftersom syftet var gott. Bergviksskolan som var vårt förstahandsval på grund utav mediadrevet kring dem hoppade av 2013-04-14 då de hade startat ett eget internt arbete och rektorn var rädd att vår undersökning skulle störa deras egna arbete. Stenbergskolan hoppade även dem av och Vågbroskolan fick vi ej någon kontakt med, dels på grund av tidsbristen. Detta är en av våra svagheter i uppsatsen och vi borde ha sett skolorna som en helhet från början och kontaktat alla skolor för att se om intresset fanns för en sådan här undersökning istället för endast Bergviksskolan och Norrtullskolan.

Vi utformade våra enkätfrågor utifrån vad vi anser är viktigt för att en skola ska vara trivsamt och trygg för både elever och lärare men vi har också byggt upp frågorna för att kunna mäta mot Söderhamns kommuns kommunikationspolicy. De resultat vi samlat in och tagit del av från Norrtullsskolan visar positiva slutresultat från både lärarna och eleverna. För oss hör den interna kommunikationen samman med skolans kvalitet och därför var det viktigt för oss att få fram både vad lärarna ser som god kommunikation och hur de uppfattar att den fungerar med rektorn. Är lärarna nöjda med sin skola är de också trygga i sin roll som lärare vilket sänder bra signaler till eleverna och resten av medarbetarna.

Ser vi närmare på vår undersökning riktad mot lärarna på Norrtullsskolan kan man utmäta i resultaten att skolan verkligen är den ultimata arbetsplatsen med en god kommunikation och väldigt lite kränkningar.

Om vi enbart utfört undersökningen på Norrtullsskolan från början så hade vi kunnat använt oss mer av deltagande observationer och intervjuer direkt på plats, tyvärr fanns inte tid till detta. Hade vi kunnat utföra det så hade vi fått en bättre insikt i den verkliga miljön på skolan. Hade det funnits mer tid hade det varit möjligt att undersöka de frågor som väckts efter enkätresultaten, bland annat frågan om hur många polisanmälningar som upprättats i samband med händelser på skolan.

Resultaten som vi nu har från Norrtullsskolan är positiva till fördel för skolan och läser vi enbart ut efter lärarnas enkätresultat så stämmer dessa tre ovanstående punkter in från Söderhamns kommuns kommunikationspolicy. Vilket innebär att både ledning och personal är övervägande nöjda med sin skola.

1. Medarbetarna ska uppleva att den interna kommunikationen bidrar till ett gott arbetsklimat och att de har tillgång till den information de behöver för att utföra sitt arbete.
2. Medarbetarna ska uppleva att den egna verksamheten är en del av helheten och att alla verksamheter tillsammans bidrar till att kommunen fullföljer sitt uppdrag gentemot medborgarna.
3. Medarbetare ska känna sig delaktiga i Söderhamns utveckling genom att känna och förstå hur det egna arbetet bidrar till både den egna enhetens och kommunens övergripande mål.

Det vi kan förhålla oss kritiska mot i resultatet vi samlat in från lärarundersökningen är frågan om hur många stölder, hot eller trakasserier som år 2012 ledde till en polisanmälan där det är en person som svarar att det har upprättats 8 eller fler polisanmälningar och en har svarat 1-4 medan de andra svarar ”Ingen åsikt”. Har de två personerna råkat kryssa i fel svar i undersökningen eller är det så att dessa är de enda personerna som har insikt i frågan? Enligt våra teorier beror detta på dålig information, om det på andra arbetsplatser sker polisanmälningar så är personalen de första som får ta del av detta. Kollar vi på resultatet hur ofta det förekommer hot, trakasserier och stölder på skolan så svarar 13 av lärarna att det sker varje månad, 5 stycken svarar varje vecka, 1 stycken svarar varje dag och en har ingen åsikt. Så hur många som ledde till polisanmälningar borde personalen ha blivit informerade om.

Vi förhåller oss väldigt kritiska till Barn och utbildningsförvaltningens enkätundersökning. Detta på grund av deras val av ”Ja och Nej frågor” men även till exempel denna fråga: *”Har du sett någon annan elev i din klass som du anser har blivit trakasserad eller kränkt under de senaste 12 månaderna?”*. För oss är den frågan intetsägande då det inte framgår om det rör sig om en och samma person som blivit utsatt för trakasserier och som de svarande uppger ha sett eller om det rör sig om fler utsatta. Om en person blir trakasserad eller kränkt öppet på skolan är det självklart att många på skolan ser eller känner till detta.

Jämför vi frågorna som vi har på vår egna enkätundersökning så involverade vi en bättre helhetsbild av hur eleven mår på skolan genom att bland annat ställa frågor om eleven har studiero men vi har även en fråga om vad som kan störa elevens studiero i klassrummet. Vi byggde även upp vår enkät utifrån samspelet mellan lärare och elever där en fråga är om eleverna anser att dem får vara med och påverka i skolan. En utav våra viktigaste frågor var om eleverna tyckte att de kunde prata med

någon ur skolans personal om det inträffade en händelse vilket återspeglar om eleverna känner tillit för de vuxna på skolan vilket ska ses som en trygghet.

Vi hade motfrågor till lärarnas undersökning för att se om elever och lärare har samma uppfattning om i vilken omfattning det sker skadegörelser, stölder och hot och även om de vet någon som varit utsatt för något av detta.

I vår fråga om det förekommer mobbing i klassen som till exempel hot, trakasserier, utfrysning eller våld så har vi 5 olika svarsalternativ och i efterhand så kan vi utläsa att vi hade kunnat få en bättre och större resultatdel som var mer riktad mot elevernas trivsel om vi utfört vår egna enkät.

Det som Barn och utbildningsförvaltningen får ut är om det förekommer kränkningar på skolan och vi är övertygade om att på alla skolor förekommer kränkningar i någon form. Det Barn och utbildningsförvaltningen däremot kan utmäta är vilken skola i Söderhamns kommun det förekommer mest kränkningar. Så även fast enkäten enligt oss var undermålig för vår undersökning så kan deras syfte ha varit att ta reda på i vilken skola eleverna mår bäst kontra sämst. Men frågan är då hur uppföljningen ser ut och om det gjorts någon. Eftersom det fanns insamlingsproblematik på Bergviksskolan så brister det i det slutgiltiga resultatet på undersökningen i alla fall och vi har heller inte kunnat tagit del av någon utvärdering för undersökningarna.

Trots att vi inte befunnit oss i skolans lokaler har vi ändå kunnat observera skolans situation med hjälp av åsikter från föräldrar till elever på skolan samt vår egna tolkningar utifrån de kontakter som upprättats med vederbörande. De åsikter vi tagit del av har inte någon faktabaserad grund utan baseras endast på de ord som förmedlats av föräldrarna som varit intresserade av vår undersökning. Då vår undersökning har kommit till kännedom bland föräldrar till elever på Norrtullsskolan har de tagit kontakt med oss, så till liten del har vi ”ofrivilligt” genomfört deltagande observationer genom dessa föräldrar. Enligt dem finns det problem på skolan som inte tas upp i offentliga sammanhang för att behålla skolans goda rykte, men detta tror inte vi är något unikt för just Norrtullsskolan utan något som existerar på alla skolor och arbetsplatser. Att dessa problem inte blir offentliga kan vara en följd av god intern kommunikation och att de anställda på skolan trivs på sin arbetsplats och står upp för den. Återgår vi till vår tidigare del i uppsatsen där Bergviksskolan ingick i vår undersökning såg vi en tendens där de anställda var missnöjda med sin situation och talade öppet om de problem som fanns. Detta är ett tecken på ett stort missnöje där samspelet på arbetsplatsen fungerar mycket dåligt, istället för att hantera diskussionen internt så känner de anställda sig tvungna att vända sig till media för att nå en förändring.

Vi har nu redovisat allt det vi utfört för att få kvalité på denna uppsats. För att påvisa att man skapat en kvalité i sin undersökning så är det enda möjliga att vara medveten om de problem och svårigheter som finns samt att det ligger en stor vikt i att redovisa hur man gått tillväga för att skapa en kvalité. Detta har vi utfört genom en dokumentation av de enskilda händelserna som påverkat vår undersökning samt att vi har låtit det vi skrivit fram tills Bergviks avhopp vara kvar i uppsatsen. Vi skapar en kvalité genom resultaten på våra frågeställningar men även genom att svara på vårt syfte med uppsatsen trots förändringar.

Våra svagheter och det som vi anser har varit svårt med uppsatsen är att inte gå för långt med dokumentationen av alla skeenden såsom mejlkonversationer och egna för starka värderingar och reflektioner i vad vi tror att det beror på att skolorna inte velat deltagit i vår undersökning. Våra spekulationer i att det finns kriser till att det är personligt mot oss har funnits med. Det största misstaget vi gjorde var att skriva så mycket i undersökningen innan vi hade enkätresultaten framför oss och med facit i hand så skulle vi utfört dem först.

9. FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING

Fortsatt forskning skulle kunna genomföras när den obligatoriska undersökningen från Barn och utbildningsförvaltningen utförts i Maj och datainsamlingen är gjord och ett resultat finns. Här kommer alla skolor att ingå i undersökningen och frågorna är likvärdiga med våra. Detta skulle kunna innebära en intervjumetod för uppföljning på resultaten. Men vi kan även kunna mäta Norrtullskolans resultat som vi har med dem som kommunen får in eftersom frågorna i stort sett är identiska. Bergviksskolan, Vågbroskolan, Norrtullskolan samt Stenbergaskolans resultat kommer att vara högst intressanta att få ta del av men även att använda till fortsatt forskning. En kommunikationsplan i samråd med skolorna men även att använda sig av resultaten ifrån enkätundersökningarna som går ut i maj. En kommunikationsplan skulle kunna innebära likvärdiga svar till problem som uppstår och att alla skolor skulle kunna samarbeta på ett annat sätt. Att följa en kommunikationsplan betyder också att skolorna har något att hänvisa till och detta skulle kunna vara en bra lösning för skolorna i Söderhamns kommun. Skulle vi vilja utveckla vår egna undersökning under en längre period hade vi även kunnat genomföra tidigare planerade kvalitativa undersökningar för att få svar på de frågor som väckts efter enkätundersökningarna.

10. REFERENSER

Litteratur

- G. Guvå, I. Hylander (2003). *Grundad teori - ett teorigenererande forskningsperspektiv* Liber
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur
- L-Å Larsson *Tillämpad kommunikationsvetenskap* Studentlitteratur 2009
- M.Heide, C.Johansson, C.Simonsson (2012) *Kommunikationen i organisationer* Liber
- P.Berglez, U Olausson (2009) *Mediasamhället, centrala begrepp* Studentlitteratur
- Trost, Jan & Hultåker, Oscar (2007). *Enkätboken. 3., [rev. och utök.] uppl.* Lund: Studentlitteratur

Webbsidor

<http://helahalsingland.se/soderhamn>

<http://www.soderhamn.se>

Norrtullskolan (2013-05-29) URL:

<http://www.soderhamn.se/utbildningochbarnomsorg/elever616ar/grundskola/grundskolor/norrtullskolan.4.7d9f35391181509ed33800046282.html>

Bergviksskolan (2013-05-31) URL:

<http://www.soderhamn.se/utbildningochbarnomsorg/elever616ar/grundskola/grundskolor/bergviksskolan.4.cd1771b11927f1f0c680003325.html>

Norrtullskolans plan mot diskriminering och kränkande behandling (2012-12-01) URL:

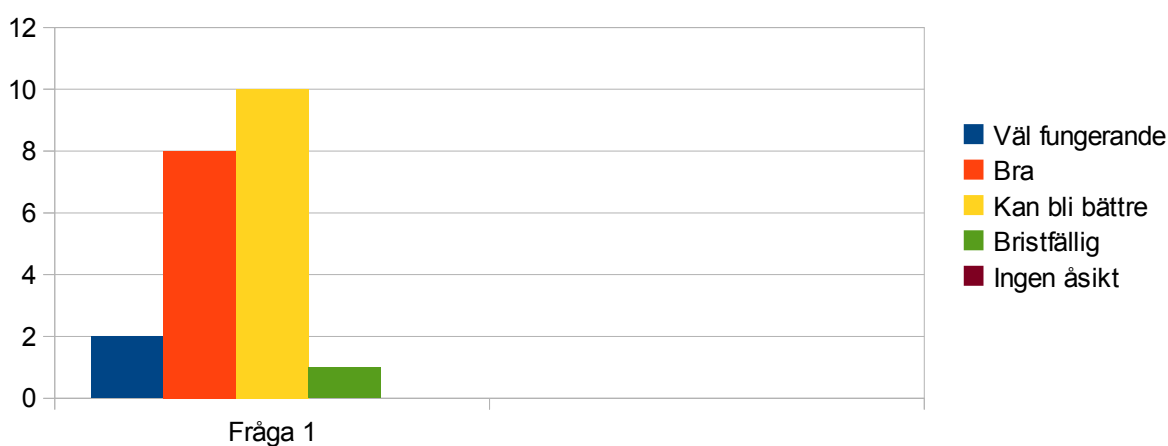
<http://www.soderhamn.se/download/18.12494e5813c05809128e67/Norrtullskolans+plan+mot+diskriminering+och+kränkande+behandling.pdf>

11. BILAGOR

Här nedan har vi sammanställt resultatet av vår enkätundersökning i Excel där man på ett enkelt sätt kan få en överblick av lärarnas respons på våra enkätfrågor.

1. Enligt oss så är den interna kommunikationen till för och ska användas för att nå mål och förbättra organisationens sätt att fungera och höja effektiviteten i arbetet. För att vinna medarbetarnas förtroende så ska informationen från ledning och verksamhetsansvariga vara konsekvent, tydlig och lättillgänglig. Det gäller att ge rätt information, vid rätt tidpunkt till de berörda. Informationen ska vara lätt att förstå och skapa förtroende och trygghet. Möjlighet till återkoppling från medarbetare till ledning ska också alltid finnas.

Hur väl stämmer detta in på din skola?



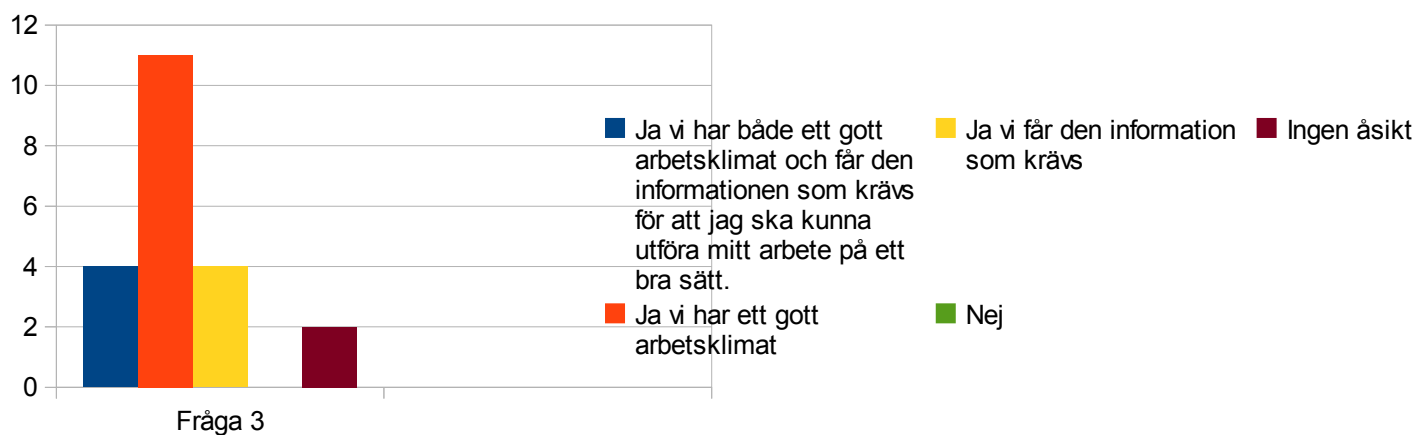
2. Har du förtroende för ledningen på din skola?



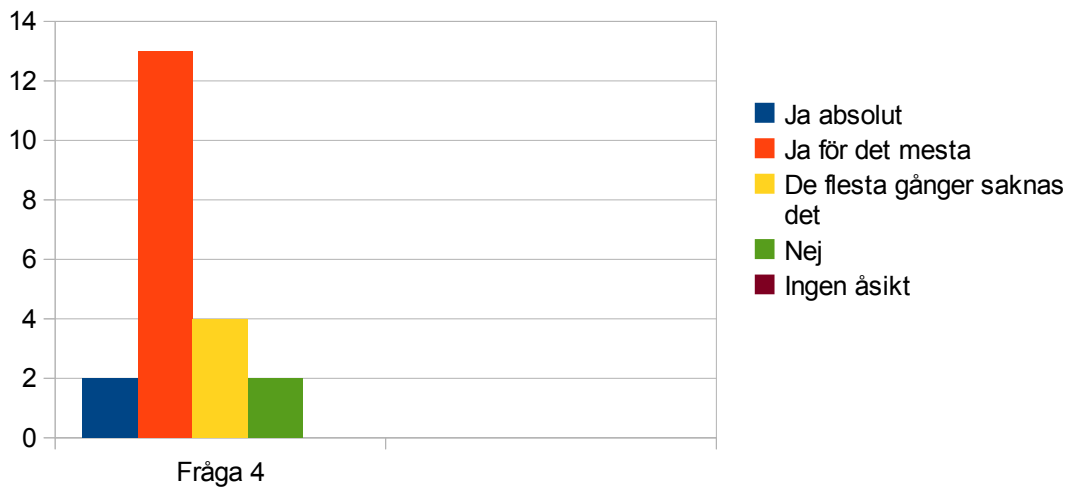
3. I Söderhamns kommuns kommunikations policy finns detta skrivet:

"Medarbetarna ska uppleva att den interna kommunikationen bidrar till ett gott arbetsklimat och att de har tillgång till den information de behöver för att utföra sitt arbete."

Stämmer detta in på din skola?



4. Har du tillräckliga resurser i klassrummet för att utöva ett bra arbete?



5. Kommunikation uppstår på arbetsplatsen när medarbetaren:

- Känner sig trygg
- Känner sig delaktig
- Känner att det finns samspel och samsyn
- Får ta ansvar

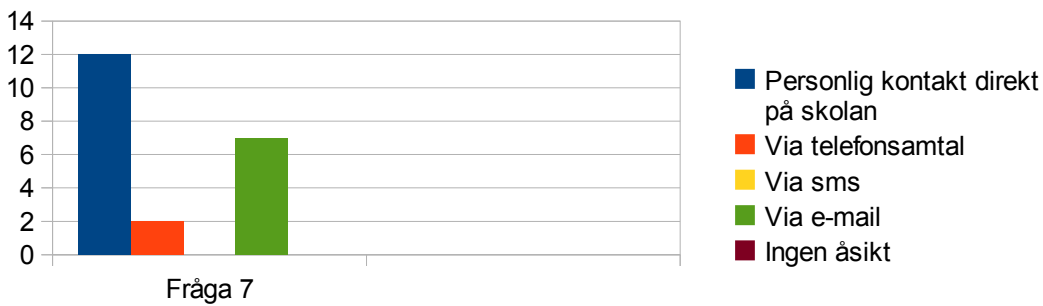


6. Är du nöjd med din arbetsmiljö?

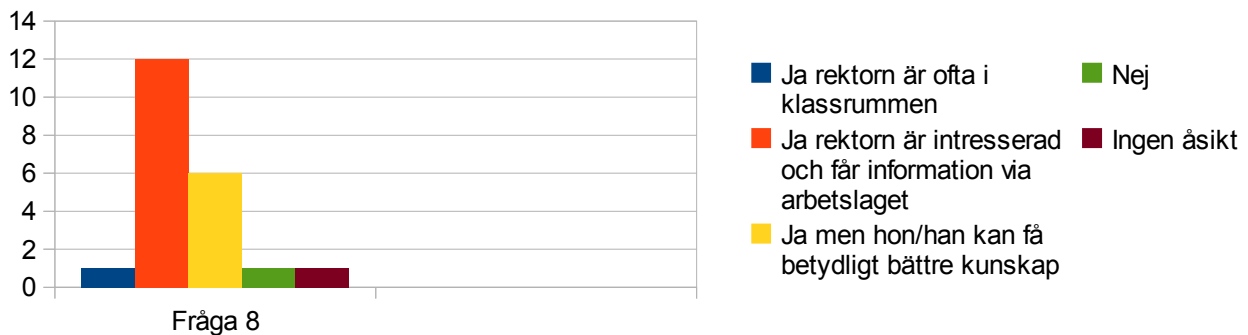


7. Rektorn har en viktig roll att fylla när det gäller kommunikationen med sina medarbetare.

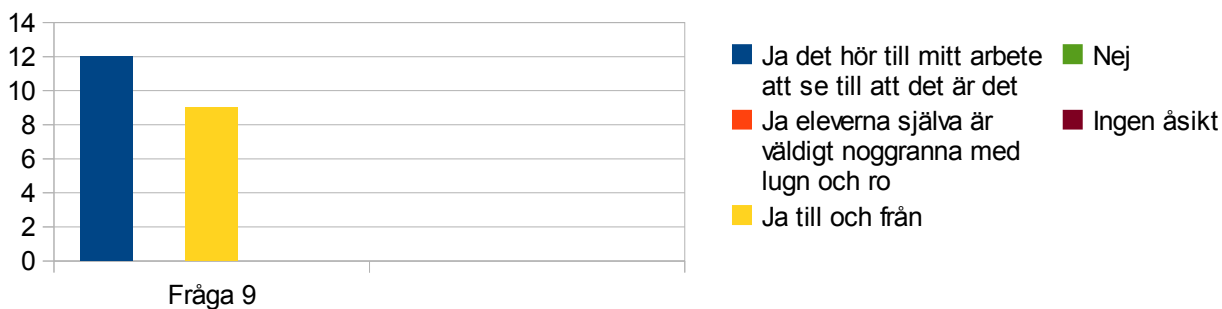
Hur får du snabbast tag i din chef?



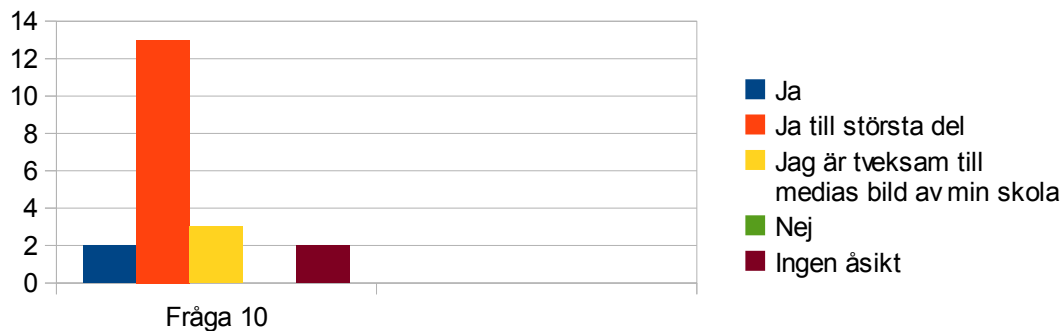
8. Har rektorn god kunskap om det dagliga arbetet i skolan?



9. Har dina elever studiero på lektionerna?



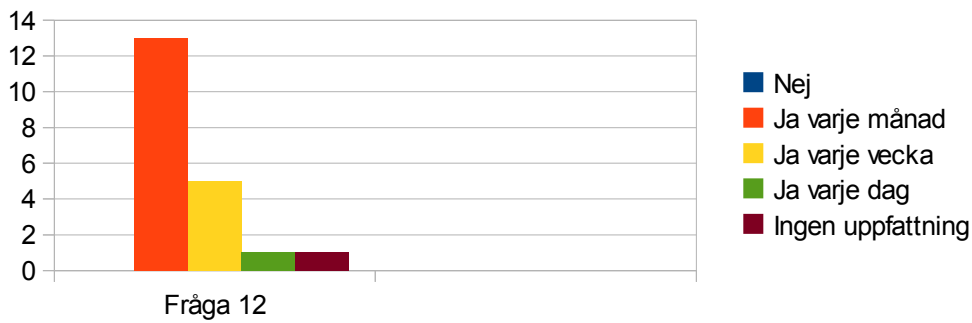
10. Anser du att medias framställan av er skola är korrekt?



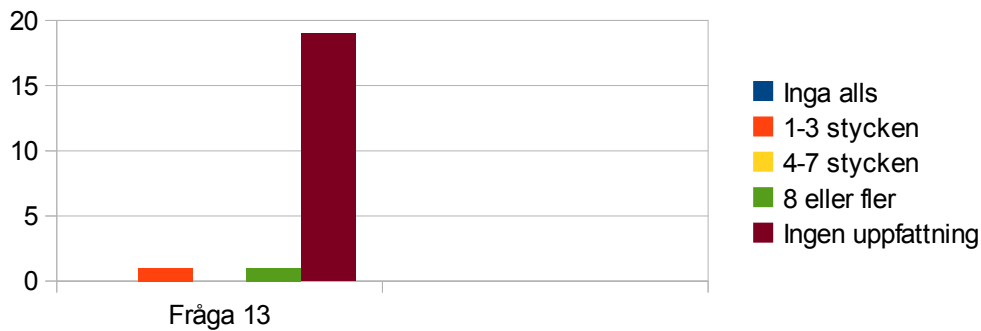
11. Om du får välja ett alternativ vad kan då bli bättre på er skola?



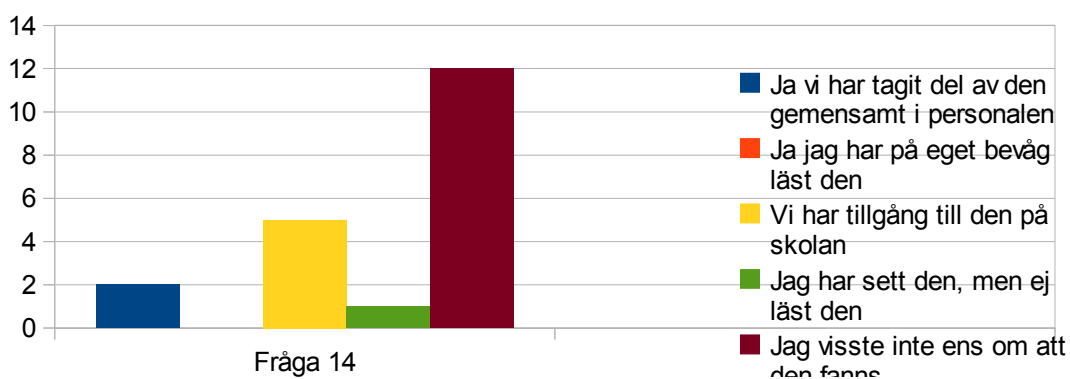
12. Förekommer det sig stölder, hot och trakasserier på er skola?



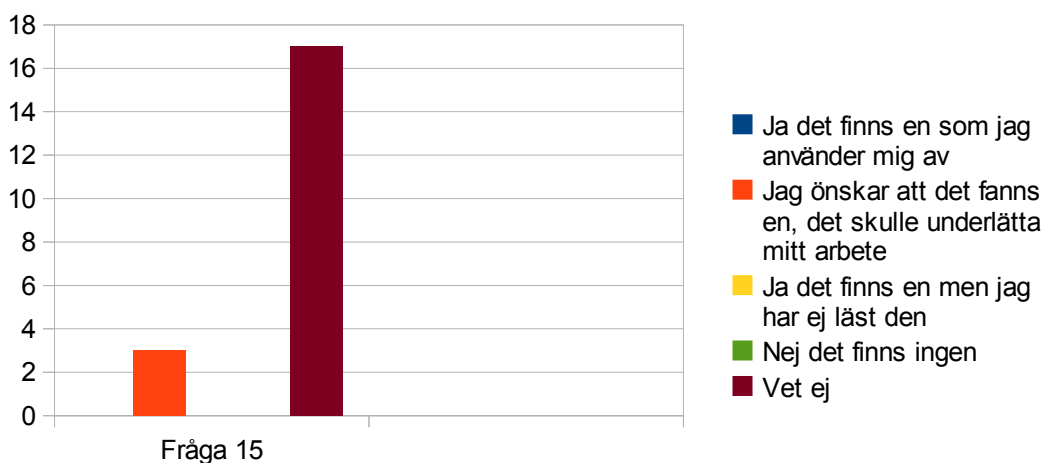
13. Hur många stölder, hot och trakasserier ledde år 2012 till en polisanmälan?



14. Har ni gemensamt på er skola tagit del av Söderhamns kommuns kommunikationspolicy?



15. Har ni en egen kommunikationsplan för er skola?



Enkätfrågor till elever

Förekommer det mobbing i din klass? Till exempel hot, trakasserier, utfrysning eller våld?

Nej, det finns ingen mobbing i min klass

Ja, men väldigt sällan

Ja, ibland

Ja, det förekommer ofta

Ja, det förekommer varje dag

Upplever du att du får den studiero som du behöver i ditt klassrum?

Ja, varje lektion

Ja, på de flesta lektioner

Det är olika beroende på vilken lektion vi har

Nej, väldigt sällan

Nej, det är alltid stökigt på lektionerna

Om det förekommer saker som stör din studiero, vad stämmer då bäst in av alternativen?

Det finns inget störande

Hög ljudvolym

Dålig miljö som till exempel dålig luft, dålig belysning eller obekväma stolar.

Läraren visar inget intresse

Jag har inget intresse för det vi gör på lektionerna.

Känner du att du får vara med och påverka vad ni ska lära er?

Ja, för det mesta

Ja, delvis

Inte så ofta

Nej, lärarna bestämmer allt vad vi ska lära oss

Ingen åsikt

Om det skulle hända något, skulle du då kunna prata med personalen på skolan?

Ja, med alla

Ja, med de flesta

Ja, med några stycken

Bara med min klassföreståndare

Nej

Förekommer det skadegörelser, stölder och hot på din skola?

Aldrig

Någon gång i månaden

Någon gång i veckan

Varje dag

Jag vet inte

Vet du någon som blivit utsatt för skadegörelse, stöld eller hot på skolan?

Nej

En gång

Två gånger

Flera gånger

Vill inte svara

Dessa enkätfrågor är den som Söderhamns kommun, BUN (Barn och utbildningsnämnden) utfört.

Enkät om trakasserier och kränkningar

Är du flicka eller pojke?

Vilken årskurs går du?

Har du känt dig utfrusen i skolan vid något tillfälle under de senaste 12 månaderna?

Har någon elev/elever trakasserat eller kränkt dig på skoltid under de senaste 12 månaderna?

Har någon elev/elever från din skola trakasserat eller kränkt dig på fritiden under de senaste 12 månaderna?

Har någon vuxen på din skola trakasserat eller kränkt dig under de senaste 12 månaderna?

Till dig som enligt någon av frågorna 1-4 känt dig utfrusen, trakasserad eller kränkt någon gång under de senaste 12 månaderna.

Har du berättat för någon vuxen på din skola att du känt dig utfrusen, trakasserad eller kränkt?

Har du sett någon annan elev i din klass som du anser blivit trakasserad eller kränkt under de senaste 12 månaderna?

