

Forord

Denne masteroppgåva markerer slutten på ei lang utdanning og byrjinga på ei ny epoke i livet. Tusen takk for alle som har stilt opp, hjelpt meg, og støtta meg gjennom denne masterprosessen. Dykk er alle gull verdt! Eg vil takke alle som har delteke i mi masteroppgåve, og eg vil rette ein spesiell takk til smittevernsgruppa for at eg kunne forske på deira samhald og bruk av videomøter.

Eg vil takke min rettleiar, Bente Rasmussen, for gode tilbakemeldingar, rettleiing og engasjement for prosjektet. Takk til Laila og Maren for fellesskapet med all glede, frustrasjon, humor, og is-pausar. MKI, dykk er ein herleg gjeng, og eg vil takke dykk for to minneverdige år. Og eg vil sjølvsagt rette ein stor takk til Jonas som har støtta meg gjennom alt.

Takk for meg, Trondheim!

Ragnhild Petrine Nilsen Vikestrand

Trondheim, juni 2018

Abstract

Over the last few years, regional health organizations in Norway have gone through a merging process. As a result of this process, each health organization must now cover a larger geographical area. This means they will have to manage to cooperate and interact with one another, in spite of the great geographical distances. One possibility to solve this problem is to establish communication by using video conferences. But how can interpersonal communication work through technology?

Because of this, it is interesting to study how communication works between organizations or agencies, which has to communicate and cooperate over large distances. Hence, it is relevant to observe how technology is being put to use as a communicative tool, and how those involved experience this. The main research problem of this thesis is stated like this:

How are video conferences being used as a communicative tool in organizations, and what is needed for this to work optimally?

I have conducted a qualitative research by interviewing and observing a team working on infection control within a health organization. From my analysis, this thesis states that video conferences can be a helpful tool in organizations which are widely spread over great geographical distances. With a theoretical baseline of technological determinism, domestication and interpersonal communication, I will discuss which prerequisites are needed for the internal communication to work by the aid of Skype as a communicative tool.

Some of these prerequisites are the number of participants of any video conference, as video conferences are not suitable for creative and especially demanding processes. The precondition of the participants being familiar with each other was important to create a sense of fellowship, and to be able to conduct “*communities of practice*” sufficiently. It also became clear that the team had to meet physically, as the interpersonal aspect is somewhat lost when communicating through a video stream. In addition, physical meeting is a factor when it comes to building trust towards one another in an effective way.

Innhald

Forord	i
Abstract	iii
1. Innleiing	1
1.1. Disposisjon i oppgåva.....	2
2. Teori og tidlegare forskning	3
2.1. Omgrep og den interne kommunikasjonen.....	4
2.1.1 Intern kommunikasjon	4
2.2. Optimistar for teknologi	5
2.2.1. Visuell kommunikasjon	6
2.2.2. Effektiv kommunikasjon.....	7
2.3. Pessimistar for teknologi	8
2.3.1. Teknologisk determinisme.....	8
2.3.2. Tilgjengeleg til ei kvar tid.....	9
2.3.3. Mellommenneskeleg kommunikasjon	9
2.4. Domestiseringsteorien	11
2.5. Tidlegare forskning.....	13
3. Metode.....	15
3.1. Datainnsamling	15
3.1.1. Utval.....	15
3.1.2. Gjennomføring	17
3.2. Databehandling	18
3.2.1. Anonymisering.....	19
3.3. Kvalitet av forskingsarbeidet.....	20
3.3.1. Pålitelegskap	20
3.3.2. Gyldigheit	21
3.3.3. Overførbarheit.....	21
4. Analyse.....	23
4.1. Korleis går videomøta føre seg.....	23
4.1.1. Observasjonen.....	24

4.1.2. Organisering av møter.....	26
4.1.3. Nødvendig med videomøte og samarbeid.....	28
4.2. Arbeidsplassen.....	30
4.2.1. Kontor og ope landskap	30
4.2.2. Lyd og skjermdeling	31
4.3. Det som fungerer med videomøter	32
4.3.1. Fysiske møter før Skype	32
4.3.2. Eit brukarvennleg verktøy.....	33
4.3.3. Videomøter som effektiv kommunikasjon.....	36
4.3.4. Videobiletet og ansiktsuttrykket	38
4.3.5. Skype som sosial plattform	39
4.3.6. Skype har vorte primærmedium.....	40
4.4. Det som ikkje fungerer med videomøter	41
4.4.1. Slitsamt med Skype.....	42
4.4.2. Skype og det fysiske rommet	42
4.4.3. Tekniske utfordringar.....	44
4.5. Avsluttande analyse	45
5. Diskusjon.....	47
5.1. Behovet for fellesskap og samarbeid	48
5.1.1. Sosialisering og bruk av humor	48
5.2. Kroppsspråk og ansiktsuttrykk ved hjelp av video.....	49
5.3. Avgrensing og bruk av teknologien.....	50
5.3.1. Å ha same utgangspunkt i møtet	51
5.3.2. Mellommenneskeleg kommunikasjon	53
5.3.3. Domestisering og prosessen.....	53
6. Avslutting	55
6.1. Sosial samhandling og teknologi	56
6.2. Vidare forskning	57
Referansar:	59
Vedlegg:	61

1. Innleiing

Noreg er eit land med fjordar, fjell og lange distansar mellom bygder og byar. Men sjølv med desse geografiske avstandane er det mange organisasjonar som er avhengige av å kunne ha samhandel og samarbeid med andre, lokalisert andre stadar i landet. Dei regionale helseføretaka i Noreg har dei siste åra vorte slått saman, noko som har resultert til at eitt helseføretak består av eit større geografisk område enn før. Men sjølv med desse avstandane må dei samarbeide og ha samhandel med kvarandre. Dette kan vere utfordrande med tanke på mykje reising og lange distansar, samstundes som dette kan føre til økonomiske utfordringar ved at dei tilsette må reise meir enn tidlegare.

Den interne kommunikasjonen ligg til grunne for at ein organisasjon skal fungere på best mogeleg vis og det er dermed viktig å finne ein god måte å få denne kommunikasjonen til å fungere på sitt beste, særleg i eit land med krevjande geografiske distansar. Ei mogelegheit for å løyse eller å lette dette problemet, er ved hjelp av videomøter. Men korleis kan kommunikasjonen mellom oss menneske fungere gjennom teknologi? Vil informasjonsformidlinga og samhandlinga vere annleis, eller vil det føre til betre og meir effektiv kommunikasjon? Behovet vi har for å uttrykke oss, og korleis vi tolkar ord, kroppsspråk, ansiktsuttrykk og toneleie, er alle faktorar som bidreg til vårt rike kommunikasjonsspekter. Det er difor viktig at eit kommunikasjonsverktøy tilfredsstiller våra krav for god kommunikasjon.

Teknologien utfordrar oss stadig på nye områder. Den skal lette arbeid, effektivisere og hjelpe oss i både privatlivet og på arbeidsplassen. Den vil endre vanane våra og omstille rutine til noko «betre», samt er det stort fokus på å effektivisere det som kan effektiviserast. Vi blir introdusert til nye teknologiar og blir fortalt av produsentane at desse skal gjere kvardagen våra enklare. Men er dette sant?

Teknologien har jo gjeve oss mange mogelegheiter når det kjem til kommunikasjon og samhandling (Levold & Spilker, 2007). Vi kan til dømes vere tilgjengelege når som helst og kvar som helst. Vi kan snakke med nokon på andre sida av verda og vi treng ikkje lenger å reise

lange distanser for å møtast. Men ein må òg hugse at det er vi menneska som skal kommunisere, forstå og samarbeide gjennom teknologien. Kan teknologien legge til rette for god nok kommunikasjon, og kan videomøter erstatte dei fysiske møta?

Den mellommenneskelege faktoren er viktig for god kommunikasjon i ein organisasjon, og er sentral i fysiske møter der kroppsspråket tilfører kommunikasjonen og lettar samhandlinga. Gjennom teknologien kan mykje av denne viktige kommunikasjon gå tapt, noko som kan gå utover samarbeidet, fellesskapet og samhandelen til dei involverte. Korleis kan ein då bevare det mellommenneskelege når ein må ta i bruk teknologi som verktøy for å samkøyre organisasjonen? Kva skal til for at det sosiologiske aspektet og teknologi kan gå «hand i hand»?

Det er difor interessant å studere korleis kommunikasjon fungerer mellom einheiter eller instansar, som må kommunisere og samkøyrast på tvers av store geografiske avstandar. Difor er det relevant å sjå på korleis teknologi kan bli teken i bruk som eit kommunikasjonsverktøy i denne samanheng og kva erfaringane med dette er. Eg vil i denne masteroppgåva studere korleis denne kommunikasjonsforma fungerer i praksis.

For å finne ut av dette, vil eg ta utgangspunkt i eit helseføretak i Noreg som er avhengige av å samarbeide gjennom kommunikasjonsverktøyet Skype, ettersom sjukehusa i dette føretaket har lange distansar mellom seg. Ved å intervju og observere smittevernsgruppa i dette føretaket, vil eg studere denne praksisen. Korleis brukar dei videomøter, og kvifor fungerer det hjå dei?

1.1. Disposisjon i oppgåva

Fyrst vil eg i denne oppgåva legge fram teori for å danne eit grunnlag for studiet og tidlegare forskning, for å vise kva som har vore gjort på feltet tidlegare. Deretter legg eg fram korleis eg har samla inn og behandle data i mitt forskingsarbeid. Til slutt vil eg konkludere om problemstillinga og presentere dei viktigaste funna.

2. Teori og tidlegare forskning

Eg vil i denne delen presentere relevant teori, omgrep og tidlegare forskning som kan vere med på å belyse mi problemstilling: *Korleis blir videomøter brukt som kommunikasjonsverktøy i organisasjonar og kva skal til for at dette fungerer optimalt?*

Eg vil byrje med ei forklaring på omgrepa *kommunikasjon* og *community of practice*, før eg går vidare på teoriar innan intern kommunikasjon, der eg hovudsakleg vil vise til Erlie (2006). Desse to omgrepa og den interne kommunikasjonen forklarar eg for å gi ein grunnleggande kunnskap, ettersom desse skal ligge til grunne for forståinga av oppgåva. Ved at det er samarbeidet i gruppa ved hjelp teknologi som står i sentrum, vil desse teoriane vere med på å løfte forståinga for viktigheita av samarbeidet.

Domestiseringsteorien vil vere min overordna teori for å kunne diskutere korleis smittvernsgruppa tileignar seg videomøter som teknologi, og kva føresetningar som må til for at videomøter skal fungere optimalt som kommunikasjonsverktøy. Men før eg tek føre meg domestiseringa av teknologien, vil eg fyrst gå inn på teori som er positive til teknologisk utvikling, ved å vise til teori om effektiv kommunikasjon (Levold & Spilker, 2007) og bruken av visuell kommunikasjon (Bos, Gergle, Olson, & Olson, 2001; Jensen & Gåserud, 2003; Karlsen, 2015; Steiro, 2006).

Deretter vil eg ta føre meg teori som stiller seg negativt til teknologi, gjennom teknologisk determinisme, der eg viser til Spitzer (2014), Karlsen (2015) og Skjølvold (2015). Eg vil òg legge fram teori kring viktigheita av det mellommenneskelege (Brønn & Arnulf, 2014; Lindbæk, 2004), og teori som viser til dei negative sidene ved at teknologien gjer oss tilgjengelege til ei kvar tid (Karlsen, 2015). Til slutt vil eg legge fram noko tidlegare forskning for å vise kva som har vore gjort på feltet frå før.

Ved å vise til teori som både er positive og negative til teknologisk utvikling, vil eg prøve å få fram kvifor det er viktig å ha dei «rette» føresetnadane for bruk av teknologien. At teknologi

ikkje er så enkel å ta i bruk som ein kanskje ser føre seg, og at ein bør tenkje over korleis ein brukar den.

2.1. Omgrep og den interne kommunikasjonen

Kommunikasjon er eit omgrep som er vanskeleg å definere ettersom det blir brukt innan fleire forskjellige fag, som lingvistik, åtferds- og samfunnsvitenskap, biologi og systemvitenskap (Brønn & Arnulf, 2014, s.30). I tillegg til dette har vi alle vår eiga oppfatning av kva kommunikasjon er. Omgrepet kommunikasjon er meir kompleks enn *informasjon*, og stammer frå det latinske ordet *communicare*, som blir oversett til «å gjere saman» (Brønn & Arnulf, 2014, s.30). Sjølv om omgrepet er kompleks, presenterer Brønn og Arnulf tre forventningar som beskriver mellommenneskeleg kommunikasjon; kommunikasjon handlar meir om ein prosess, enn om ein tilstand. Kommunikasjon finn stad mellom fleire menneske og knyt dei saman i tid og rom. Og kommunikasjon har eit slags objekt eller innhald, altså det som må gjerast saman.

Omgrepet *communities of practice* blir ofte brukt for å forklare kollektiv læring der individ med likt interessefelt samlast i grupper (Wenger, 2011). Dette er ikkje berre eit fellesskap av folk med lik interesse, men eit fellesskap der dei utvekslar erfaring, historier, verktøy, eller rådgev kvarandre. Det er dette som definerer praksisen. Utøvarane i dette fellesskapet har det same grunnlaget og interessene som gjer at dei kan utvikle kunnskapen til kvarandre utan å forklare noko frå grunnen av. Dei bygg på kvarandre sine kunnskapar og kan dermed utvikle kvarandre. Det er prosessen som er i fokus, der ein delar informasjon og erfaringar med dei andre i gruppa, og dei kan då utvikle seg sjølv. Dette er ikkje eit nytt fenomen, men har «alltid» vore der (Wenger, 2011).

2.1.1 Intern kommunikasjon

I ein organisasjon finnast det ulike roller, mellom anna leiar, mellomleiar og medarbeidarar. For at alle rollene skal kunne gjere jobben sin på ein god måte, er dei avhengig av god

kommunikasjon mellom partane (Erlie, 2006, s.17). Kommunikasjon mellom menneske har generelt fire funksjonar i følge Erlie. Det er ein sosial funksjon der ein får kjensla av fellesskap og tryggleik, ein ekspressiv funksjon der ein kan skape identitet, informasjonsfunksjon der ein overføra eller skapar seg kunnskap, og til slutt ein kontrollfunksjon der ein er resultatorientert for å påverke haldning og handling (Erlie, 2006, s.20). Totalt sett kan ein seie at kommunikasjon ligg i grunn for at arbeidarane i ein organisasjon skal kunne gjennomføre arbeidet sitt på ein god måte, samstundes som dei trivast og har det godt.

I boka *Intern kommunikasjon- planlegging og tilrettelegging*, har Erlie presentert ein sirkelfigur som viser «Intern kommunikasjon» i senteret av sirkelen (Erlie, 2006, s.24). I sirkelen rundt senteret ser ein mellom anna «Pressekontakt», «Ekstern informasjon», «Bedriftskultur», «Ledelse», og «Administrasjon». I det tredje og yste laget på figuren ser ein mellom anna «Motivasjon», «Opplæring», og «Rutiner». Med dette viser Erlie at intern kommunikasjon ligg til grunne for at organisasjonen fungerer optimalt. «Å ha et godt mellommenneskelig forhold til sine kollegaer og sin nærmeste overordnede skaper trivsel i hverdagen og øker sjansene for at man gjør en god jobb.» (Erlie, 2006, s.29). Medarbeidarar er som eit team der alle hjelper og støtter kvarandre, og den interne kommunikasjonen har stor påverknad for medarbeidarane sin motivasjon (Erlie, 2006, s.29). Ved at medarbeidarane kommuniserer godt kan ein unngå dobbeltarbeid, betre den eksterne formidlinga, auke motivasjonen, og ein kan få betre flyt i avgjerslesprosessane.

2.2. Optimistar for teknologi

Teknologien (videomøter) i denne oppgåva er eit kommunikasjonsverktøy som mogeleggjær kommunikasjon mellom sjukehusa. Teknologien står sterkt i samhandlinga og er grunnen til at smittevernsgruppa kan kommunisere så ofte som dei gjer. I denne delen vil eg trekke fram teori som støttar påstanden om teknologi som positiv utvikling for arbeidsplassen.

2.2.1. Visuell kommunikasjon

Ved hjelp av videomøter kan deltakarane sjå kvarandre når dei samhandlar. Kroppsspråket er ein viktig del av kommunikasjonsspråket til oss menneska (Steiro, 2006, s.91). Som Steiro fortel er problemet med kommunikasjon over telefon og internett, at dei er fattige medier (Steiro, 2006, s.92). Dette vil seie at det ofte er mangel på nyanser og det blir dermed vanskelegare å oppfatte korrekt bodskap. Fem punkt som er positive ved non-verbal kommunikasjon er for det første at ein kan riste på hovudet, nikke, eller smile som ein gjentaking av det verbale som blir sagt. For det andre kan ein seie at ein ikkje bryr seg om noko, men kroppsspråket kan utstråle det motsette. Ein kan òg bruke kroppen for å uttrykke seg, utan å bruke ord, slik som å trekke på skuldrane, sukke, eller himle med augo. Ved kroppsspråk kan ein også utfylle det verbale ved å til dømes klappe på skuldra når ein gir ros til nokon. Det siste punktet er at ein kan understreke det verbale, ved å snakke høgt eller lågt, alt etter kva sinnsstemning ein er i (Steiro, 2006).

Karlsen delar same meinig og fortel at; «Bevisstheten om non-verbal kommunikasjon er tilsynelatende lav i dagens arbeidsliv» (Karlsen, 2015, s.111). Dette fordi talespråket er utilstrekkeleg ved at det til dømes manglar kjensle og emosjonelt innhald, men gjennom både fysiske og virtuelle rom kan verbal og ikkje-verbal kommunikasjon avvendast på ein god måte. Ein får tilgang til kroppsspråk, tonefall, augekontakt, utsjånad, ordval, og tonefall, noko som skapar ein rikare kommunikasjon.

Kroppsspråket kan ha mykje å seie for bodskapen som blir fortalt, eller inntrykket ein har av ein person. «Vi lar oss bevisst og ubevisst påverke av den ikke-verbale kommunikasjonen» (Steiro, 2006, s.93). Kvar ein har blikket, og om ein har augekontakt eller ikkje med den ein snakkar med, kan påverke til dømes merksemda til vedkomande. I følgje Jensen (2003) er augekontakt ein av dei viktigaste faktorane i kommunikasjonen, uansett om det er med éin person eller med fleire. Forståinga aukar frå 14 prosent til 38 prosent når tilhøyraren både kan sjå og høyre. Ansiktsuttrykket kan vise ei rekke med forskjellige haldningar, sinnstilstandar og meiningar (Jensen & Gåserud, 2003, s.150). Ved å sjå på eit ansikt og på kroppsspråket kan ein mellom anna oppfatte humør, kjensler, reaksjonar og tankar. Dette kan igjen hjelpe ein til å tolke korleis vedkomande er som person, og på å tolke situasjonen.

Artikkelen *Being there versus seeing there: Trust via video*, tek føre seg ein studie av tillit gjennom video (Bos et al., 2001). Ulike grupper skulle samarbeide om eit spel gjennom anten ansikt-til-ansikt, video, lyd, eller tekst. Forskarane ville deretter undersøke korleis gruppene samarbeida og korleis dei bygde tillit gjennom kommunikasjonskanalen dei var tildelt. Resultatet viste at videograppa oppnådde same nivå av tillit som ansikt-til-ansikt- grappa, men i eit litt lågare tempo. I den same artikkelen blir også funna frå ein studie gjort av Rocco presentert, der ho fann ut at mail ikkje kan utvikle nok tillit for optimale resultat i eit sosialt dilemma (Bos et al., 2001). Men ved eit kort ansikt-til-ansikt-møte i forkant, kan ein utvikle betre resultat innan tillit.

2.2.2. Effektiv kommunikasjon

I dagens samfunn er det vanleg med digital kommunikasjon både i privatlivet og på arbeidsplassen. Koplinga mellom informasjonsteknologi og kommunikasjonsteknologi fekk forkortelsen IKT på slutten av 1990-talet, og vi kommuniserer meir enn før ettersom digitaliseringa har gjort det enklare for oss menneske å kommunisere med kvarandre (Levold & Spilker, 2007, s.18). IKT har i følge Spilker og Levold (2007), transformert arbeidslivet og grensa mellom tid og rom er oppheva. Dette skapar nye mogelegheiter for arbeidsplassen ved å kunne kommunisere med fleire aktørar uansett tid og rom.

Kommunikasjonen i samfunnet har vorte meir intensivt og omfattande, og det er mogeleg å ha fortløpande kontakt med kvarandre (Levold & Spilker, 2007, s.62). Mobiltelefonen har også ført til at mobilt arbeid kan forenklast og effektiviserast, ved at ein kan koordinere og samarbeide med sine medarbeidarar. Menneske, informasjon, kunnskap og kapital flyttar på seg i ei anna grad og hastigheit enn tidlegare, på grunn av bruken av Internett og andre kommunikasjons- og nettverksteknologiar (Levold & Spilker, 2007, s.123).

2.3. Pessimistar for teknologi

Teknologi kan føre til negative konsekvensar ved at vi ikkje lenger treng å hugse, og dermed ikkje får utvikla og utfordra hjernen vår (Spitzer & Heyerdahl, 2014). I denne delen av teorien vil eg trekke fram det negative ved teknologien, slik som det mellommenneskelege vi mister ved videomøter, og auka stress kring effektivitet. Eg vil dermed trekke fram teknologisk determinisme og teori kring mellommenneskeleg kommunikasjon.

2.3.1. Teknologisk determinisme

Det teknologideterministiske synet stod sterkt på 1970-talet og på mange måtar gjer det også i dag (Skjølsvold, 2015, s.37). Teknologideterminisme handlar om at det er teknologien som bestemmer i samfunnet. Det er teknologien som har den dominerande endringskrafta, og det er menneska som må tilpasse seg etter den. Vi menneska er sosiale vesen som må skygge bana og ta til takke med teknologien som kjem inn i samfunnet. Vi er altså tilsynelatande hjelpeløse mot dei innebygde kreftene til teknologien (Skjølsvold, 2015, s.39).

I boka *Digital demens- Alt om hvordan digitale medier skader deg og barna dine*, legg Manfred Spitzer fram dette synet om teknologisk determinisme, og om korleis teknologien er skadeleg for oss (Spitzer & Heyerdahl, 2014).

Hvis du fremdeles er i tvil, tenk bare på dette: Telefonnummerne til slektninger, venner og bekjente er lagret på mobiltelefonen. Når vi skal besøke dem, finner vi veien med GPS-en. Avtaler på jobben og privat har man også på mobilen eller på en PDA. Den som vil finne noe ut, søker med Google. Bilder, korrespondans, bøker og musikk har man i nettskyen. Tenke selv, huske, resonner- bare bortkastet. (Spitzer & Heyerdahl, 2014, s.17)

I følge Spitzer (2014) gjer teknologi oss dummare ved at vi ikkje lenger har behov for å tenke eller diskutere. Vi har alt lagra i teknologien, og vi bruker den for alt den er verdt. For å setje

det på spissen, samanliknar Spitzer avhengigheita av teknologien med avhengigheita av alkohol og nikotin (Spitzer & Heyerdahl, 2014, s.20-25). Som Spitzer legg fram blir vi menneska meir og meir avhengige av teknologien. I min studie kan dette vere relevant med tanke på kor avhengig smittervernsgruppa er av videomøter og Internett-tilkopling. Utan desse teknologiane kan ikkje gruppa lenger halde den jamne kommunikasjonsflyten gjennom video og mail, men må i staden møtast fysisk.

2.3.2. Tilgjengeleg til ei kvar tid

Som Karlsen legg fram, kan ein teknisk sett vere pålogga det digitale nettverket om lag heile tida (Karlsen, 2015, s.93). Det vil seie at ein «alltid» er tilgjengeleg for andre, og ein har «alltid» tilgang til informasjon og kommunikasjon. Karlsen legg også fram ein studie gjort av Jevgenij Morozov, der det er påvist tydeleg konflikt mellom arbeid og privatliv når ein ser det i samanheng med utbrentheit og jobbtilfredsheit (Karlsen, 2015, s.93). Studiet viser også at arbeidrarar er misfornøgd dersom dei ikkje har tilgang til mobil IT, ettersom arbeidsmengdene hopar seg opp når dei er på reise, og dei får mykje å ta att. Dersom dei har tilgang til mobil IT, kan dei jobbe når og kvar som helst, slik at dei held seg ajour med arbeidsmengda.

«For hva er arbeid og hva er privat, når kommunikasjonsteknologier blir allestedsnærværende?» (Karlsen, 2015, s.106). Det at vi kan vere mobile og arbeide kvar som helst, har gjort det vanskeleg å skilje kvar grensa går mellom privatliv og arbeid. Lettare tilgjengelegheit fører også til auka informasjonsmengd gjennom fleire kanalar, noko som igjen kan gjere det vanskeleg å strekke til på alle punkter.

2.3.3. Mellommenneskeleg kommunikasjon

I *Tid til arbeid - tid til overs* har Karlsen laga ein tabell som viser styrker, svakheit og bruksområde for ulike kommunikasjonsteknologiar (Karlsen, 2015, s.114). Ved å samanlikne styrka til ansikt-til-ansikt-møter og videomøter, kan ein sjå at dei har dei same styrka som hurtig

respons, direkte, tydeleg og kroppsspråk. Men det som skil dei er at videomøter manglar nærleik, berøring, lukt, kjensler og stemning. Dette er element deltakarar av videomøter ikkje kan oppnå og oppleve. Dette er eit argument for at det er viktig med fysiske møter. Men i følge tabellen er svakheita med ansikt-til-ansikt-møter, at dei er tidskrevande fordi ein må flytte på seg, anten til ei anna etasje, eit anna rom, eller ein anna by.

Kommunikasjons-teknologi	Styrke	Svakhet	Bruksområder
Ordinære møter «ansikt til ansikt»	Nærhet Hurtig respons Direkte, tydelig Stemme, kroppsspråk Berøring, lukt Følelser og stemninger	Krevende/avslørende Tidkrevende Ingen dokumentasjon Rang og status påvirker Fysisk oppmøte	Samtaler/møter Kreative møter Problemløsning Relasjonsbygging Konfliktløsning Personalsamtale Forhandlinger
Videomøte (lyd og bilde)	Hurtig respons Direkte, tydelig Stemme, kroppsspråk Følelser, stemninger Velegnet mellom kjente	Avstand Krevende «Avslørende» Rang og status påvirker Kan virke «arrangert» (tilvenningsperiode)	Samtaler/møter Problemløsning Relasjonsbygging Forhandlinger Redusere reiser

Tabell 1: Karlsen, 2015, s. 114

Videomøter er interessant å studere fordi dei kan gi ansikt-til-ansikt effekten utan at deltakarane må geografisk flytte på seg. Ved å sjå på bruksområda i tabellen, kan ein òg sjå at videomøter kan bli brukt til om lag akkurat det same som ansikt-til-ansikt-møter, men ikkje til kreative møter. Dette kan dermed vere interessant å studere om det stemmer i praksis.

I følge Lindbæk betyr humor mykje i det profesjonelle arbeid (Lindbæk, 2004, s.41). Lindbæk tek utgangspunkt i sosialarbeidarar innan helsevesenet, og fortel vidare om viktigheita av å bruke humor for å skape ei balanse i alvorlege og negative situasjonar. Dersom ein tek inn all elendigheit kan ein bli utbrent, og difor kan humor vere med på å lette stemninga i kvardagen. «Humor kan være en kommunikasjonsform som skaper kontakt og tillit.» (Lindbæk, 2004,

s.42). Det å kunne skape ei avspenning, forsoning og endring av perspektiv, kan føre til eit betre arbeidsmiljø mellom kollegaer, og mellom kollegaer og pasientar.

All åtferd er kommunikasjon, i følge Lindbæk (2004, s.14). Å halde augekontakt, flytte blikket vekk, eller halde armene i kors når ein snakkar, er alle dømer på åtferd som er med på å fortelje vår haldning og meiningar om noko. På eit fyrste møte med ein ny person er det mykje informasjon som blir utveksla mellom kvarandre (Wicklund & Sjøbu, 2007, s.17). Dette kan vere fødestad, sivilstatus, reiser, politisk ståstad, og fritidsaktivitetar. Wicklund forklarar at denne informasjonen går fort «ut på dato», eller med andre ord, dette er informasjon vi får svar på og ikkje lenger treng å undre oss over. Dermed går vi over på å nå tak i informasjon frå sansane, ved til dømes utsjånad, fysiske rørsler og duft.

Som Brønn og Arnulf fortel i *Kommunikasjon for ledere og organisasjoner*, har alle menneske opplevd misforståing når ein kommuniserer med ein eller fleire personar (Brønn & Arnulf, 2014). Ein kan framleis misforstå kvarandre sjølv om ein har den same grunnleggande forutsetninga for samarbeid. Vi er konstruert til å kunne forstå og nesten avslutte setningane til kvarandre, og det blir dermed sett på som ein skuffelse dersom det oppstår ei misforståing (Brønn & Arnulf, 2014, s.226). For å kunne samarbeide er det viktig å kunne kommunisere utan at det oppstår misforståing mellom partane. Gjennom teknologi kan det lettare oppstå misforståingar fordi ein manglar den fullverdige kommunikasjonen ein får gjennom mellommenneskeleg kommunikasjon (Karlsen, 2015).

2.4. Domestiseringsteorien

I følge Berker er domestisering eit konsept som har vorte utvikla for å beskrive og analysere prosesser av teknologien sin aksept, avvising og bruk (Berker, 2006, s.1). Dette konseptet tek føre seg mellom anna korleis teknologien blir brukt, kvar den blir brukt og når den blir brukt. Kva rolle har den aktuelle teknologien i kvardagen, og korleis brukar vi den? Domestiseringsperspektivet vart utvikla på 1980-talet av mellom anna Silverstone (Levold & Spilker, 2007, s.19), og var ein måte å analysere korleis mediebrukaren konstruerte

mediebruken sin. Domestisering blir ofte samanlikna med å temme eit dyr (Berker, 2006, s.2). Når vi menneska blir presentert for ein ny teknologi, går vi gjennom ein prosess der vi finn bruksområdet til denne teknologien.

Denne prosessen kan delast inn i fire fasar; approproeringsfasa, objektifiseringfasa, inkorporeringsfasa og konversjonsfasa (Skjølvold, 2015, s.160). Den første fasa handlar om kvifor teknologien vart overført til brukaren, til dømes om det var eit kjøp, lån eller gåve. I objektifiseringsfasa får teknologien ein fysisk plassering i husholdinga, deretter blir teknologien teken i bruk i inkorporeringsfasa. Til slutt blir teknologien integrert og den er noko brukaren kan presentere til omverda.

Etter kvart som teknologien gjorde det mogeleg for å arbeide heimanfrå ved hjelp av internett og datamaskiner, vart skiljet mellom privatliv og arbeid vanskeleg å definer (Berker, 2006, s.152). For dei som brukte å jobbe heime, slik som journalistar og freelance-arbeidarar, vart det enklare. Men for dei som kom heim frå arbeidsplassen vart det vanskeleg å kople seg av jobb. Skiljet mellom privatlivet og arbeid har vorte meir utydeleg og korleis ein skal «temme» teknologien i heimen er framleis eit tema (Berker, 2006).

Teknologien er med oss over alt i dagens samfunn, men sjølv om vi har tilgang til teknologi i arbeidskvardagen, er det mange som vel notatblokk og papirdokument (Karlsen, 2015, s.80). Som Karlsen fortel, er dette fordi overgangen til IT-baserte mobile arbeidsformer tek tid. Nokre grunnar for dette kan vere for høg brukarterskel, arbeidsvaner, og frykt for ny teknologi. I tillegg kan det vere på grunn av generasjonsforskjeller og fastlåste tankemåtar. Kva generasjon ein tilhøyrar, kan ha påverknad på korleis ein tileignar seg ny teknologi (Karlsen, 2015, s.92). «Digitalt innfødt» er eit omgrep som ofte blir brukt om generasjonen født etter 1990. Desse som vart født etter 1990, er oppvaksen med Internett, mobil IT, og med trådlause koplingar. Dei er difor vandt med digitalisering og hurtig veksling mellom skjermar, noko som gjer at dei kan tileigne seg ny teknologi på ein raskare måte enn dei eldre generasjonane.

2.5. Tidlegare forskning

Tidlegare har det vore ein del forskning kring feltet videokonferansar. Marianne V. Trondsen, Stein Roald Bolle, Geir Øyvind Stensland og Aksel Tjora har mellom anna forska på korleis videokonferansar kan bli brukt i helsevesenet hjå psykiatrisk avdeling, som ein kommunikasjonskanal for pasientar under nødssituasjonar (Trondsen, Bolle, Stensland, & Tjora, 2012). I deira undersøking fann dei at ein kan ved hjelp av video forbetre helsetenesta for pasientar i rurale stadar, og redusere behovet for unødvendig transport av pasientar. Video gir brukarane mogelegheit til å vise kjensler og empati til kvarandre. Difor blir det ein meir personleg dialog enn ved bruk av telefon og mail, men samstundes blir det ikkje like personleg som eit ansikt-til-ansikt-møte. Denne studia er relevante for min studie ettersom eg vil fokusere på videomøte som eit kommunikasjonsverktøy, som gir mogelegheit til å vise empati og kjensler ved å sjå ansiktsuttrykk og kroppsspråk.

I forskinga til Scholl, McCarthy og Harr, undersøkte dei kva medium som vart føretrekt når brukaren hadde tilgang til video, lyd og chat samstundes (Scholl, McCarthy, & Harr, 2006). I denne undersøkinga viste det seg at brukaren var mest komfortabel med å bruke chat og video i ein kombinasjon utan lyd. Video som kommunikasjonsmiddel gav brukaren respons med folk sine emosjonelle reaksjonar, medan chat vart sett på som ein god måte å halde orden i kommunikasjonen. I mi undersøking fokuserer eg på videomøte som ein kanal der deltakarane kan få augeblikkeleg respons av kvarandre. Men i motsetnad til denne undersøkinga, blir tekst (mail) sett på som eit sekundærmedium hjå informantane.

Generelt om Skype og bruk av video

Videokonferansar har eksistert sidan byrjinga av 1990-talet og var då kostbare installasjonar med komplisert teknologi og dårleg overføringskapasitet (Karlsen, 2015, s.112). If Skadeforsikring har hatt videokonferanseutstyr i ei årrekke, men brukte i 2011 berre sju prosent av møtetida si i videokonferansar. Etter kvart som lavkostnadsteknologiar som Skype, Lync, Communicator og Facetime vart etablert, er det vist ei auking i bruk av virtuelle kommunikasjonsformer, fyrst og fremst i form av enkle og rimelege løysingar. I følgje Karlsen er profesjonelle videokonferansesystem kostbare å skaffe, systema er stasjonære, i tillegg er dei mindre brukarvennlege enn lågkostsystema (Karlsen, 2015).

Skype Technologies var grunnlagt i Stockholm 29. august 2003 av Niklas Zennström og Janus Friis, og gjorde det mogeleg å kommunisere med andre gjennom video (Yovanof & Hazapis, 2008). Ved hjelp av det nye kommunikasjonsverktøyet kunne ein halde kontakt med vener, familie og medarbeidarar, uansett kvar i verda ein haldt til. For å halde seg aktuelle, valte Skype å knyte seg til Outlook, eit program der ein kan sende mail og halde oversikt over kontaktane sine. På slutten av 2006 hadde Skype 171 millionar brukarar over heile verda (Yovanof & Hazapis, 2008). I april 2018 var det 300 millionar aktive brukarar (Statista, 2018).

Sjølv om det har vore ein del forskning på områda kring videokonferansar og intern kommunikasjon, er det lite forskning på nett det eg skal undersøke, bruken av videomøter for betre intern kommunikasjon i organisasjonar. Det er mange som brukar videomøter (videokonferansar), men ut i frå det eg har undersøkt og lest, verkar det som dei fleste er usikre korleis dei skal ta i bruk kommunikasjonsverktøyet på best mogeleg måte for å kunne samarbeide internt. Difor håpar eg at mi undersøking kan tilføre meir kunnskap på feltet, fordi det er viktig med god intern kommunikasjon og eit godt samarbeid for at ein organisasjon skal fungere optimalt. Eg vil prøve å finne ut kva som skal til for at videomøter skal fungere som kommunikasjonsverktøy i den interne kommunikasjonen i ein organisasjon.

3. Metode

For å undersøke mi problemstilling ville eg observere og intervjuer ei aktuell gruppe som brukte videomøter som ein del av arbeidskvardagen. På denne måten kan eg observere korleis dei brukar videomøta og korleis deltakarane opplever dette som eit godt og effektivt kommunikasjonsverktøy.

Grunnen til at eg ikkje vel å bruke omgrepet *videokonferansar*, slik som i tidlegare forskning og teori, er fordi eg ser ein skilnad mellom *videokonferansar* og *videomøter*. *Videokonferansar* er, i mitt syn, eit stasjonært utstyr som er plassert og montert i eit møterom. Kameraet viser heile møterommet, noko som gjer at ein mister ein del av den personlege kontakta og det blir vanskelegare for deltakarane å sjå ansiktsuttrykka til dei andre. *Videomøter* derimot ser eg på som ein samhandling der kvar deltakar har kvar sin brukar, og kan delta frå kvar som helst, på reise eller frå heimekontor. Av desse grunnane vil eg i hovudsak ta i bruk omgrepet *videomøter*, men òg *Skype*, ettersom informantane brukar dette programmet og refererer til det.

3.1. Datainnsamling

Eg valde ein kvalitativ tilnærming fordi eg her var interessert i erfaringane til informantane. Grunnen til at eg har valt observasjonsstudie er fordi det kan gi oss tilgang til sosiale situasjonar som vi elles ikkje ville ha oppdaga ved intervju, fordi vi kan avdekke situasjonar som dei involverte ikkje sjølv er klar over. Intervju er ein metode eg har valt fordi eg var interessert i å studere meiningar, haldningar og erfaringar kring temaet om videomøter som kommunikasjonsverktøy.

3.1.1. Utval

Min nøkkelinformant jobbar som smittevernserådsgivar i eit helseføretak i Noreg, og fortale meg om korleis møta deira går føre seg, korleis dei brukar å samarbeide, og korleis videomøter har

hjelpt dei med kommunikasjonen i arbeidskvardagen. I dette helseføretaket er det fire forskjellige sjukehus som ligg avskilt med avstand, og det er dermed krevjande med dagsreiser mellom sjukehusa med tanke på økonomi og reisetid. Nøkkelinformanten må i arbeidskvardagen samarbeide med smittevernsrådgiverane frå dei andre sjukehusa ved hjelp av videomøter, og gruppa består totalt av seks personar.

Eg spurte min nøkkelinformant om smittevernsgruppa kunne tenke seg å delta i mi masteroppgåve, og alle seks i gruppa sa seg villige til dette. Eg valde ein kombinasjon av observasjon og intervju, fordi eg ville fyrst observere korleis gruppa tok i bruk videomøter i praksis, og deretter intervjuje deltakarane. Deltakarane kan ha oppført seg annleis under observasjonen enn det dei fortel om i intervjuet. Ved hjelp av intervju av deltakarane fekk eg meir utfyllande informasjon kring temaet, og på denne måten fekk eg meir erfaringsbasert informasjon.

For å informere deltakarane sendte eg ut eit informasjonsskriv der eg opplyste om kva prosjektet mitt gjekk ut på, korleis eg ville bruke datamateriale, og at dei ville bli anonymisert. Dette informasjonsskrivet vart sendt ut for at deltakarane i prosjektet skulle få informasjon om deira rolle og kva rettigheter dei har. Rettighetene om å trekke seg frå prosjektet var ein viktig faktor å få fram, i tilfelle deltakarane ombestemmer seg eller ikkje er einig i min bruk av datamateriale. Kvar deltakar signerte informasjonsskrivet og sendte det tilbake til meg.

I tillegg til dei fire intervjuja eg hadde med deltakarane frå møtet, kom eg i snakk med ein kollega av min nøkkelinformant. Kollegaen møtte eg på pauserommet på det sjukehuset eg var lokalisert under intervjuja, og hen var svært interessert i bruken av video i arbeidskvardagen. Eg nemnar ikkje namn ettersom det då kan bli enklare å finne ut kva sjukehus eg har teke utgangspunkt i. Eg enda opp med å avtale eit møte med kollegaen for å kunne diskutere og høyre om hen sine tankar kring videomøter. Eg var interessert i å høyre tankane til hen fordi det kunne hjelpe meg å få mine egne tankar «i sving». Å få innspel og kunne diskutere med nokon med kunnskap og erfaring innan feltet, kunne det hjelpe meg med å tenke annleis, og tenke på betydinga for enkelte element i arbeidskvardagen.

Kollegaen har tidlegare jobba med filmproduksjon, førelest i informasjonsformidling på høgskule, og jobbar no ved sjukehuset som koordinator. Gjennom denne samtalen fekk eg nye tankar kring bruken av videomøter, noko som hjelpte meg med å finne vinkling på sjølve oppgåva. Kollegaen snakka mellom anna om at bruken av videomøter har nesten erstatta mail og telefon, noko som eg ikkje hadde tenkt på tidlegare. Dette vart dermed eit tema eg spurte nokre av informantane om. Kollegaen fortalte meg at det er lågterskel å ringje på Skype, i tillegg til at det er ein meir effektiv kommunikasjonskanal enn mail og telefon, og det oppstår mindre misforståingar ved bruk av videomøter. Denne samtalen med kollegaen brukte eg vidare som inspirasjon til mi forskning kring temaet om videomøter. Eg fekk mange nye tankar kring bruken av video, og korleis kroppsspråket gir ein rikare kommunikasjon til talen og tekst.

3.1.2. Gjennomføring

Dermed starta eg med observasjonen av eit av deira faste måndagsmøte. Desse møta går føre seg på Skype, der alle deltakarane sit med kvar sin brukar og diskuterer. Dei to neste dagane intervjuar eg fire av deltakarane for å få eit supplement til observasjonen. I intervjuar var eg interessert i å få høyre deltakarane sine meiningar og tankar kring videomøter, fysiske møter og samarbeidet. Eg ville få fram føresetnadane for at ei slik ordning skal kunne fungere på best mogeleg vis. I lys av dette, ville eg då vite kva informantane meinte fungerte bra med deira ordning, og kva som ikkje fungerte.

Eg gjorde observasjonen ved å vere ein eigen brukar på Skype. Det var mogelegheit for meg å sitje i same rom som min nøkkelinformant, men eg valte heller å sitje på eit eige kontor for å påverke møtet minst mogeleg. Under observasjonen av møtet ville deltakarane at eg skulle ha kamerafunksjonen på slik at dei kunne sjå meg, fordi dei ville at det skulle vere likt for alle som var i møtet. Nokre gongar under møtet var det òg nokre av deltakarane som snakka direkte til meg. Desse elementa gjorde at eg ikkje var så «flue på veggen» som eg ønskte, men samstundes var dette så lite interaksjon at eg ikkje ser det på som stor nok innblanding til at det vart eit problem.

Under observasjonen følgde eg ein observasjonsguide (vedlegg 1) der eg hadde på førehand skrive ned viktige punkt over kva eg skulle sjå etter. Desse punkta hjelpte meg til å fokusere på kva som var viktig å sjå etter, og dei gjorde det enklare å hugse kva tema og punkt eg var interessert i å studere. Til intervjuet følgde eg ein intervjuguide (vedlegg 2) eg hadde utforma, som var ein fin peikepinn for å kunne stille omtrent dei same spørsmåla til kvar informant. Unntaket var ulike oppfølgingsspørsmål til det informantane fortalte.

Eg hadde intervjuet hovudsakleg gjennom Skype på grunn av reiseavstand, men òg for å kunne sjå korleis kommunikasjonsverktøyet fungerte som aktiv deltakar. Etter mi meining fungerte dette godt, men nokre gongar var lyden treig, og dermed vart det vanskeleg å høyre kva informanten sa. I tillegg brukte eg mykje tid på å få min eigen brukar i helseføretaket. Det var lenge usikkert om eg måtte møte fysisk for å få tildelt eit «puls-kort», som er tilgangskortet tilsette på sjukehusa må ha for å få tilgang til PC og Skype. Nokre få dagar før avtalt observasjon av møtet, fekk eg tilgang som ekstern brukar. For å få denne tilgangen har eg skrive under databrukarkontrakt, eigenerklæringsskjema, teieplikt, og eg har registrert meg som midlertidig tilsett hjå helsevesenet. Dette inneber at eg må følgje retningslinjene til helsevesenet ved bruk av PC, samt at eg har teieplikt for sensitive opplysingar.

Intervjuet mitt med nøkkelinformanten valte eg å ta fysisk for å kunne ta eit lengre intervju, og for å kunne stille meir generelle spørsmål om organisering og helseføretaket. Eg sat òg på same hus som nøkkelinformant under intervjuet med dei andre deltakarane, og kunne dermed få hjelp med det tekniske og organisering av tilgang i helseføretaket, med tanke på retningslinjer og teieplikt dersom eg trengte det.

3.2. Databehandling

Vidare vil eg gå gjennom korleis eg har behandla datamaterialet som eg har samla inn, ved å fortelje korleis eg har transkribert, behandla og anonymisert materialet mitt.

For å gjere det enklast mogeleg og få meiningane til informantane mest mogeleg korrekt, tok eg opptak av intervju. Ved hjelp av opptak vart det enkelt å vidare transkribere materialet eg hadde fått. Under transkriberinga skreiv eg i fyrsteomgang akkurat slik informantane snakka, og i andre omgang reinskreiv eg det. Med dette meiner eg at eg «normaliserte» talen, ved å ta vekk lydord, slik som «hmm» og «øø», samt rettskrive orda til nynorsk. Dette er ein metode som kan hjelpe til med anonymisering av informantar, ved at ein tek vekk dialektord og erstattar dei med bokmål eller nynorsk (Tjora, 2012, s.143-145). Det munnlege språket er ikkje det same som skrifteleg språk, og eg har difor valt i analysen å presentere sitat omforma frå munnlege uttrykksmåtar, til skrifteleg nynorsk for å ta vare på meiningsinnhaldet.

For å samle det transkriberte materialet med same tema frå dei ulike intervju, tok eg i bruk kodeprogrammet NVivo. Her fekk eg markere og samle temaa slik at eg enklare kunne sjå kva erfaringar og meiningar informantane hadde om eit bestemt tema. Vidare plukka eg ut hovudfunna, og valde ut enkelte sitat som forklarte godt kva informantane meinte og deira erfaringar.

3.2.1. Anonymisering

Eg har i denne forskinga anonymisert deltakarane, fordi eg ville at dei skulle snakke fritt kring deira organisasjon og ordning. I tillegg er ikkje namn på verken dei inkluderte eller sjukehus relevante for denne forskinga. Ved å ikkje nemne namn på sjukehus eller helseføretak kan også forskinga bli gjeldande og aktuell for heile landet, forskinga blir ikkje knytt til ein bestemt stad.

For å skilje informantane har eg gjeve dei pseudonymnamna Kari, Sara, Nora og Ingrid. Det er ikkje noko baktanke om val av namna, utanom at dei er vanlege namn i Noreg. Min nøkkelinformant er ein av desse fire, men eg har valt å bruke namnet under analysen og *nøkkelinformant* når eg forklarar korleis eg kom i kontakt med gruppa og liknande. Ved å skilje på dette får eg det meir ryddig i presenteringa av funna, samstundes blir dei fire namna stilt på lik linje i analysen.

Som tidlegare nemnd har ikkje eg namngjeven *kollegaen* for å unngå kopling mot sjukehuset der hen held til. Eg omtalar òg dei to resterande individa i smittevernsgruppa for *legen* og *hen*. *Legen* har eg teke i bruk for å definere hen si rolle i gruppa, og *hen* var ikkje til stades under observasjon og vart heller ikkje intervjuet, og er dermed ikkje relevant for forskinga.

3.3. Kvalitet av forskingsarbeidet

I den siste delen av metoden vil eg gå gjennom kvaliteten av forskinga mi, ved å vise gjennomsiktighet av mine val, kva teori eg har teke, og korleis eg har knytt teori og analyse saman. Dette er med på å støtte opp gyldigheita og pålitelegskapen til mi forskning.

3.3.1. Pålitelegskap

Idealet for forskning er ein nøytral og objektiv forskar, men innan for all samfunnsforskning vil forskaren ha eit eller anna engasjement for temaet, noko som dermed påverkar forskinga (Tjora, 2012, s.203). Vurdering av mi eiga rolle som forskar er utgangspunktet for å snakke om pålitelegskap i forskingsarbeidet. Eg har tidlegare studert filmvitskap og sit med kunnskap innan bilete og video, samt kunnskap om kommunikasjon frå mitt masterstudie. I tillegg har eg fleire i familien som jobbar innan helse, noko som har gitt meg innsyn i korleis dei jobbar og kommuniserer med andre tilsette. Desse kunnskapane og erfaringane har gjort at eg kunne formulere spørsmåla til informantane på ein meir konkret og presis måte, kring videobruk og arbeidsdag i helsesektoren. Sjølv med eige engasjement kring temaet, har eg prøvd å ikkje kommentere eller gi bekräftande «ja» eller «nei» under intervjuet, for å få fram informantane si eiga meinig. For å få fram dette i forskinga har eg teke i bruk sitat frå informantane for at deira «eiga stemme» skal vise att til lesar av forskinga.

Ved å ta opp intervjuet og deretter transkribere dei, vil eg seie at analysen er meir påliteleg, ettersom det då er korrekte sitat frå informant, og ikkje attgjeven og formulert av meg. Ein annan forskar ville, med utgangspunkt i same smittevernsgruppa og dei same intervjuet, kanskje ikkje få akkurat same resultat som meg, men nokså likt.

3.3.2. Gyldigheit

Gyldigheit i forskinga handlar om svara forskinga gir, svarar på spørsmålet som vart stilt (Tjora, 2012, s.206). Ved å legge fram kva eg har gjort i forskinga og grunngje kvifor eg har teke dei vala eg har teke, styrkar dette gyldigheita av forskinga. Til dømes er kvalitativ tilnærming i forskinga valt for å gå i djupna og finne ut *korleis* smittevernsgruppa brukar videomøter som kommunikasjonsverktøy. Gjennom metoden viser eg og forklarar mine val for forskinga, og er dermed open om mi forskning. Eg oppfattar òg det eg presentera i teoridelen som relevant for å analysere empirien, samt at intervju-og observasjonsguideane eg tok i bruk var godt egna for forskinga. Tolkinga mi i analysen er også noko eg ser på som sannferdig. Difor vil eg seie at gyldigheita er god.

3.3.3. Overførbarheit

Overførbarheit er eit implisitt mål innan det meste for samfunnsforskning. Med tanke på overførbarheit vil eg seie at mi oppgåve ligg nærmast det Tjora kallar for konseptuell generaliserbarheit (Tjora, 2012, s.215). Eg har i denne oppgåva vore ute etter å finne ut på kva måte smittevernsgruppa brukar videomøter, og eg har teke i bruk teori og tidlegare forskning for å setje det i relevant kontekst og til å støtte opp mine funn. Det handlar om å framstille funn i form av konsept med mål om at studiet kan vere relevant for andre studiar.

I mitt tilfelle prøvar eg gjennom denne oppgåva å finne nokre føresetnadar for at videomøter skal fungere godt og bli overførbart for andre organisasjonar og grupper. Dei føresetnadane eg har funne fungerer god hos grupper på seks personar, slik som i mitt tilfelle, men ein kan trekke ut og følgje enkelte føresetnadar for at det kan fungere for andre. Dei viktigaste føresetnadane for at videomøter skal fungere godt som kommunikasjonsverktøy for andre situasjonar, kan vere å vere bevist på struktur og disiplin i møtet. Med dette meiner eg at ein må ha ein struktur der éin og éin snakkar etter tur, altså ein *turtaking* i gruppa. Og for at dette skal kunne fungere må ein avgrense kor mange deltakarar som er med i videomøtet. Det handlar om grunnen til videomøtet. Skal gruppa gjere noko saman eller skal dei høyre på nokon saman? Og ut i frå dette kan ein vurdere kor mange som kan delta i møtet.

I denne delen har eg lagt fram korleis eg har samla inn mitt datamateriale, korleis eg vurderte mine val, og korleis eg behandla det innsamla materialet. Til slutt har eg vurdert kvaliteten av forskingsarbeidet mitt ved å gå gjennom pålitelegskap, gyldigheit og overførbarheit. Eg vil no gå vidare med analysen av mitt datamateriale.

4. Analyse

I analysen vil eg fyrst presentere korleis videomøta går føre seg. Her vil eg legge fram observasjonen av videomøtet eg observerte for å vise meir konkret korleis eit «vanleg» videomøte for smittevernsgruppa er. Deretter vil eg gå inn på korleis møta er organisert og forklare kvifor det er viktig for smittevernsgruppa å samarbeide med kvarandre. Vidare tek eg føre meg kva arbeidsplassen har å seie for deltakarane i videomøtet, og deretter analyserer eg kva som fungerer med videomøter hjå smittevernsgruppa. Her går eg mellom anna inn på brukarvennlegheit, effektiv kommunikasjon og bruk av videobilete for å fremme kroppsspråk og ansiktsuttrykk. Til slutt analyserer eg det som ikkje fungerer med videomøter, med hovudfokus på kombinasjonen av Skype og fysiske møter, og tekniske utfordringar. Eg avsluttar analysen med å fortelje om dei viktigaste funna i forskinga.

4.1. Korleis går videomøta føre seg

I den observerte gruppa er det fire smittevernsrådgiverar og ein lege. Dei fire smittevernsrådgiverane som var til stade er lokalisert på kvar sitt sjukehus i det same fylket. Legen held til på same sjukehus som den eine smittevernsrådgivaren, samt *hen* som var ute med sjukdom. Etersom Noreg er eit land med fjord, fjell, og ferjer, har denne gruppa teke i bruk kommunikasjonsverktøyet, Skype, for å halde kontakta med kvarandre. Deltakarane har hatt Skype som kommunikasjonsverktøy sidan 2012, og var ein av dei fyrste gruppene til å ta i bruk dette verktøyet i sitt føretak. Distansen mellom sjukehusa er varierende, men mellom ytterpunkta er det om lag 4 timar og 30 minutt køyretur med ferjer, éin veg. Dette gjer det dermed vanskeleg å møtast kvar veke, ettersom det vil ta lang tid med reise, noko som er negativt med tanke på økonomi, effektivitet, og trivsel.

Smittevernsgruppa har ut i frå omstendighetene eit fast måndagsmøte kvar veke via Skype. Dette er eit møte der dei kan diskutere saker, gi kvarandre råd, og oppdatere kvarandre på nye protokollar og retningslinjer. Det blir ikkje diskutert personopplysingar i møtet, og diskusjonane er faglege.

4.1.1. Observasjonen

Eg fekk observere måndagsmøtet deira 12. februar 2018. Dette for å kunne sjå korleis eit vanleg møte gjekk føre seg ved hjelp av video. Til dette hadde eg ein observasjonsguide, eit ark med nokre stikkord, om kva eg skulle sjå etter. Under observasjonen skulle eg mellom anna observere kven som snakkar, om dei snakka i munnen på kvarandre, kva verktøy dei brukte, og korleis dei klarte å samarbeide utan å vere fysisk samla. Var det utfordringar? Og korleis var produktiviteten?

Etter observasjonen fekk eg intervjuje dei fire smittevernsrådgiverane som alle er lokalisert på kvar sitt sjukehus. Målet med observasjonen og intervjuja, var å finne ut kva som fungerer med deira ordning. Vidare skal eg beskrive observasjonen eg hadde av måndagsmøtet.

Dagens møte starta kl. 08.00, noko som var tidlegare enn normalt. Grunna andre møter og reiser vart det vanskeleg for alle i gruppa å kunne delta på møtet dersom det var sett til vanleg tid kl. 09.30. Ved å framskude møtet, kunne fleire delta. Leiar for møtet, Sara, informerer om at ein deltakar har meldt om sjukdom og kan diverre ikkje vere til stade på dagens møte. Kari spør om det er greitt at ho hentar seg kaffi før dei startar. Sara sett opp delings skjerm slik at alle får sjå dokumentet hennar med dagens agenda, medan ho fortel om helga. Ho fortel at ho har ete sushi, deretter var ho på konsert. Ingrid stiller oppfølgingsspørsmål om kven som song på konserten, og Sara fortel vidare. Deretter byrjar møtet. Sara spør om det er nokon som har noko tilføyning til dokumentet. Deltakarane diskuterer litt, før Sara kjem med ei lita humorfortelling kring eit tema dei nett diskuterte. Kari tek deretter ordet og fortel om kva ho har tilført dokumentet. Rett etter dette dukkar legen opp, dagens siste deltakar. Legen har vore på eit kort morgonmøte før han kunne bli med resten av gruppa.

Sara har tydeleg leiarrolla i gruppa. Ho tek opp tema etter tema og det er rundgang mellom deltakarane på kvart tema. Medan dei andre deltakarane fortel om situasjonen på sitt sjukehus, skriv Sara i referatet som alle kan sjå ved hjelp av delt-skjerm-funksjonen. Det er plutsleg fleire som snakkar i munnen på kvarandre, og eg får ikkje heilt med seg kven som seier kva, men det roar seg fort. Eg registrerer at Nora ikkje har sagt noko enno, sjølv etter 15 minutt inni

møtet, men ho kjem fort på bana når ho får direkte spørsmål frå leiar om korleis situasjonen på hennar sjukehus er. Ho fortel om rutinar og planlegging. Ingrid kommenterer dette, og fortel vidare om hennar situasjon på sitt sjukehus. Då bryt Sara inn og ber Ingrid om å vente på sin tur.

Det blir stilt fleire spørsmål til legen om ein prosedyre, og dei kjem fram til at han skal ha eit enkeltmøte med kvar av smittevernsrådgivarane gjennom Skype seinare den dagen og morgondagen. Sara går vidare og viser ein mail dei har fått tilsendt, på skjermdelinga. Dei diskuterer rundt dette og Kari fortel om ei tilbakemelding ho har fått og delar dette med resten. Det er vidare diskusjon kring temaet, men med litt smålatter.

Brått bryter Sara inn og beklagar seg, ho må ut av kontoret og hente eit glas vatn. Då blir det ei lita «snakke-pause» og Kari nyttar seg mogelegheita til å presentere deltakarane for meg. Eg blir fortalt at det er Sara sin tur til å vere leiar i dag. Dei har kvar si veke der dei er leiar for gruppa. Sara er tilbake og det går tilbake på fagleg diskusjonen igjen. Sara har ordet, men får plutselig ei melding av ein kollega i chat-funksjonen på Skype. Ho seier til resten av gruppa at ho må seie ho er oppteken. Eg legg merke til at alle deltakarane verkar komfortable med kvarandre. Dei seier si meining, kjem med råd til andre, og verkar avslappa. Innimellom diskusjonane er det smålatter og god stemning mellom dei, men samstundes er det konkrete og faglege diskusjonar.

Alle har videobilete av seg sjølv, inkludert meg ettersom gruppa hadde eit sterkt ønskje om dette. Det varierer kvar deltakarane har blikket. Nokre ser rett i kameraet, som dei har plassert over skjermen, medan nokre har kameraet på sida. Eine deltakaren hamnar litt utanfor kameraet til tider. Gjennom møtet er det stort sett rundgang mellom sjukehusa innan kvart tema, men nokre gongar er det ein kort dialog mellom to av dei. Dette er mest på grunn av kommentarar eller råd dei har. Til slutt har gruppa gått gjennom dagens agenda og er ferdig før tida. Dei avsluttar møtet og dei brukar ikkje lang tid på å seie hadet til kvarandre, og dermed legg på.

4.1.2. Organisering av møter

Etter observasjonen fekk eg intervjuer dei fire smittevernsrådgiverane som deltok på møtet. I intervjuet spurte eg spørsmål om nødvendigheita med videosamtaler, organiseringa av møter både fysisk og video, kva dei meiner om ordninga, og samarbeidet.

Fysiske møter og Skypemøter

Alle informantane fortalte at dei har mange møter i løpet av ei veke. Det kan vere mellom fem og ni faste møter på Skype i veka, og i tillegg kjem videosamtalar mellom to personar, som ofte er ei erstatning til telefon. Informantane fortalte at det er svært sjeldan dei har ein dag utan bruk av Skype. Totalt sett kan dei ha fysiske møter fleire gongar i veka, men smittevernsgruppa møtast fysisk to eller tre gongar i halvåret.

Nora: Det er ofte. Fysiske møter består kanskje i å møte klinikkara, dei som på ein måte jobbar pasientnært på sjukehuset her eller andre kollegaer her som jobbar administrativt. Og Skypemøta består ofte i å. Ja, dersom vi skal samhandle på tvers av sjukehusa. Men det vi også ser er at Skype er eit godt reidskap dersom du skal jobbe i same dokumentet. Fleire skal på ein måte jobbe i same dokument, så er det faktisk at vi vel å sitte på Skype å gjere det framfor vi sit rundt ein skjerm på eit møterom. Sjølv om vi har mogelegheit til det, kan vi velje Skype. Men det er eigentleg balansert 50/50 vil eg seie, mellom Skype og fysiske møter.

Nora har balansert møteverksemd mellom fysiske og videomøter, medan Ingrid fortalte at ho har dei fleste møta på Skype. Kari sine fysiske møter kan variere veldig ut i frå kva ho jobbar med og kva spørsmål som kjem inn. Det er ofte ho møter sjukepleiarar, legar og andre tilsette fysisk på avdelingane. Då kjem gjerne fleire bort til ho og spør om noko dei lurar på. Kari fortalte at det er viktig å vise seg fysisk på avdelingane, for då dukkar det opp spørsmål som ho kan svare på innan smitte og smittevern. Ho prøvar å ha ei runde minst ein gong i veka. Dersom det er mindre viktige saker, kan det vere lett for tilsette å utsette å ta kontakt, i følge Kari.

Smittvernsgruppa har fast videomøte på måndagar gjennom heile året, også om sommaren, noko informantane er svært nøgd med. Dette gjer at dei har eit fast tidspunkt å forhalda seg til,

og det går inn som ei rutine i arbeidskvardagen. Dersom gruppa er ferdig før tida på eit møte, avsluttar dei og går vidare på andre arbeidsoppgåver.

Rollefordeling

Noko av det eg fekk fortalt fyrst var at leiarrolla er på rullering. Det vil seie at kvar person i gruppa har ei ansvarsveke der dei har ansvar for mail, referat og leiing av gruppemøte. Samtlege av informantane synast at dette er ei god ordning fordi ansvaret blir fordelt på alle i gruppa. Det er ikkje anna klar rollefordeling i gruppa, anna enn at Kari har rolla som koordinator. Det vil seie at dersom det kjem spørsmål inn til gruppa, er det Kari som får desse spørsmåla og fordeler dei ut til rådgjevarane i gruppa. Dei ulike fagfelte innan smittevern er fordelt mellom dei i gruppa, slik at alle ikkje treng å vere fagekspert på alle tema, ettersom smittevern er eit stort felt innan helse.

Det er Kari som har kontakt med leiaren for gruppa. Dette gjer at det berre er éin kommunikasjonsveg mellom gruppa og leiar. Dette er «ei praktisk ordning» som Ingrid fortalte. Utanom dette observerte eg at det ikkje var noko klar rollefordeling kring deltakarane. Nokre av deltakarane snakka meir enn andre i møtet, og eg spurte dermed informantane i etterkant kva dei tenkjer om rollefordelinga, og om nokon er meir eller mindre delaktige i møta. Informantane fortalte at det ofte handlar om kva tema som er på agenda for møtet, og dette kan påverke om det bli ujamt kring kven som snakkar mest og minst. Det er ikkje alltid alle av deltakarane har bidrag til eit konkret tema. I følgje informantane er alle deltakarane engasjerte, og ofte er det for mykje snakk og meiningar.

Nora: Det er ofte stort engasjement, så det kan vere at vi pratar i munnen på kvarandre av og til, men det er ikkje vanskeleg å kome med dei kommentarane du vil. Styrka i våra litle team er jo det at vi kjenner kvarandre. Så det er låg terskel å kome med kommentarar. Eg vil jo seie at dei andre møtesamanhengar, dersom ein ikkje kjenner kvarande eller har møtt fysisk og berre Skype, så er det kanskje ei større utfordring. Men ikkje dette møteforumet som vi har måndagane. Der synast eg ikkje det er vanskeleg.

Informantane er nøgd med storleiken på gruppa. Sjølv om mange har mykje å seie og diskutere, kjem alle til ordet og får seie si meining. Det er sjeldan det går ei sak utan at alle har fått sagt sine tankar kring temaet. Sjølv om fleire av informantane fortalte at dei ikkje er redd for å seie meininga si, er det naturleg nokon som snakkar meir enn andre. Difor har informantane fokus på å spørje dei andre i møtet, dersom dei er passive innan ei sak. Dette kan gi dei rom for å fortelje si meining om den gitte saka.

4.1.3. Nødvendig med videomøte og samarbeid

Det er heilt nødvendig for smittevernsgruppa å ha møte ein gong i veka. Dette fordi alle sjukehusa går under same føretak og må dermed kome med råd og rettleiing som skal gjelde for alle sjukehusa. Gruppa må difor bruke sitt faste møte i veka til å diskutere korleis dei skal svare på innkomande spørsmål, eller korleis ei ny prosedyre skal gå føre seg.

Kari: Og som regel er det mange ting vi treng å snakke igjennom [...] Høyre kva erfaringar folk har, slik at vi kan svare tilbake. Slik at vi svara likt. Vi må jo møte alle fire sjukehusa likt i størst mogleg grad [...]Og då er det heilt nødvendig med å ha desse måndagsmøta for å samordne det.

Dersom smittevernsgruppa ikkje har desse måndagsmøta, kan det føre til ulikskap innan prosedyrar, råd og rettleiing mellom sjukehusa. Nora fortalte at ein tilsett hjå eit sjukehus skal kunne ringe for å få råd frå eit anna sjukehus, og få det same svaret. Kva sjukehus ein tek kontakt med skal ikkje ha noko å seie, for svaret skal vere det same.

Gjennom eit halvår prøvar gruppa å møtast fysisk to gongar, ofte i form for ein workshop der dei brukar ein heil dag eller to. Nora fortalte at dette er nødvendig for å kunne danne eit tett samarbeid mellom individa i gruppa, og for å skape grunnlaget for eit godt samarbeid på videomøta.

Sara: Eit Skypemøte er ikkje kreativt. For visst du skal jobbe med kreative ting og utviklingsarbeid og relasjonsbygging, det kan du ikkje bruke Skype til. Men all samhandling om fag og rutinearbeid og utarbeiding av dokument og alt sånn. Alle slike ting, det eignar Skype seg veldig godt til. Du må ha begge deler og så må du vere litt bevisst på kva du vel av oppgåver på dei forskjellige møta.

Det er forskjellige bruksområde på videomøter og fysiske møter. Videomøte er eit god alternativ som gir gruppa mogelegheit til å samarbeide på ein annan måte enn på berre mail og telefon. Men samstundes må dei møtast fysisk nokre gongar i året for å oppretthalde den gode kontakta mellom kvarandre, og for å diskutere tema som er meir omfattande og tidkrevjande. Videomøter er ikkje eit godt kommunikasjonsverktøy for kreative møter fordi der er ein annan struktur og disiplin på når og kven som kan snakke. I eit fysisk møte kan dei enklare «skyte inn» ein kommentar eller ein ny idé under møtet fordi der er mindre struktur på kven som har ordet i møtet.

Dersom dei ikkje kan delta på møtet

Dersom videomøta hadde vore fysiske fortel informantane at dei kanskje hadde brukt meir tid på det mellommenneskelege. Dette kan til dømes vere å snakke meir om private ting, eller meir småprat på møta. Noko som på fleire måtar kunne ha vore positivt for fellesskapet. Sara fortalte at dei kjem seg fram med buss eller bil når dei skal møtast, men at lysta for å måtte bruke tid på ofte reising ikkje er stor. Denne reisetida kunne dei ha brukt på andre ting og videomøte blir ofte løysinga. Måndagsmøte er difor eit møte alle deltakarane prriterar og set av tid til. Då har alle eit fast tidspunkt å forhalda seg til.

Men nokre gongar kan ikkje nokon delta på måndagsmøte på grunn av reising, feriedag eller sjukdom. På måndagsmøtet eg observerte var det ein deltakar som ikkje kunne delta på grunn av sjukdom. Eg spurte informantane om korleis dei føreheld seg til denne problemstillinga, dersom nokon ikkje kan delta på det faste møtet.

Kari: Då går ein inn i rapporten og ser på kva som står der. Det gjer vi sjølv. Vi er ofte inn der og ser og skriv litt. Dersom det er ting hen er spesielt interessert i, då hender det at hen ringjer oss for å høyre med oss kva vi eigentleg sa og kva ting som kom fram.

Rapporten, eller referatet, er eit dokument der alle i gruppa kan skrive inn aktuelle saker eller spørsmål som dei vil diskutere. Leiar for møtet har ansvar for å fylle inn informasjon under møtet. Dette kan vedkomande som ikkje deltok på møte gå inn på, og sjå kva som har vore sagt og gjort. Deretter er det lågterskel for å ta kontakt med dei andre i gruppa for å spørje vidare dersom ein lurar på noko.

4.2. Arbeidsplassen

Gjennom observasjonen og intervjuet fekk eg sjå og høyre kva arbeidsplassen tyder for gruppa. Av dei seks i smittevernsgruppa er det fire som har eige kontor, legen delar med ein annan tilsett, og éin sit på ope landskap. Dette gjer at dei har ulike omstendigheiter når det kjem til bruken av videomøter.

4.2.1. Kontor og ope landskap

Nora er den einaste som har kontor på ope landskap, noko som gjer at ho må bruke lyddempande headset når ho har videomøte, for å ikkje forstyrre dei tre andre som sit på same kontor, og for å kunne høyre betre kva dei andre i møtet seier. Nora held til på same sjukehus som legen i smittevernsgruppa. Sjølv om dei held til på same stad, er ikkje det lett å møtast fysisk. Dette fordi ho sjølv ikkje kan ta inn besøk på hennar kontor dersom dei skal diskutere, og han delar kontor med ein annan tilsett, og dei kan difor ikkje sitje der heller. Dette resulterer at dei må reservere eit møterom slik at dei kan samarbeide. Sjølv om det er mogeleg å reservere eit møterom til dette, vel dei heller å ta i bruk Skype. Grunnen til dette er fordi dei då slepp å flytte seg frå plassen sin.

På det ope landskapet er det stort sett nokon som sit i eit videomøte. Nora synast ikkje dette er særleg forstyrrende og har vorte vandt med det, men fortalte at det kan vere problematisk dersom det er fleire som sit i det same videomøtet.

Nora: Det er nesten meir forstyrrende visst vi sit i same Skypemøte tre båsar på rad. For då høyrer eg ofte ho som sit ved sida av meg seier noko, og så får eg det i ekko i headsetet.

Nora håpar det blir betre mogelegheiter for dei som jobbar ute på avdelingane til å kunne ta i bruk videomøter. Dersom ho skal ha møte med til dømes ein sjukepleiar, er sjukepleiaren avhengig av å få låne seg PC, headset og eit kontor. Difor går dagens kommunikasjon til avdelingane på anten mail eller telefon.

4.2.2. Lyd og skjermdeling

Når det kjem til lyden, har deltakarane i gruppa teke i bruk både headset og «lyd-padde». Dei som har eige kontor og ikkje delar med nokon, brukar «lyd-padde», som er ein høgtalar plassert på skrivebordet. Denne er nyttig ettersom brukaren ikkje treng å ha noko høgtalar eller mikrofon kopla til seg, men kan prate ut i rommet som om den ein snakkar med sit i same rom. Dette er eit verktøy som deltakarane har gode erfaringar med.

For Sara varierer det kva ho brukar, ettersom ho har ein reservearbeidsplass inne på kontoret sitt. Stort sett sit ho åleine, noko som gjer at ho kan bruke «lyd-padda», men nokre gongar må ho bruke headset dersom det er nokon andre som jobbar på same kontor.

Nora: Vi som sat i ope landskap hadde andre headset før, som ikkje stengte lyden ute og tok inn veldig mykje lyd. Og så var ikkje vi så fornøgd. Men no har vi fått tilrettelagt det da [...]

Etter at gruppa har fått tilrettelagt lydverktøy, og i tillegg toskjermsløyning, er det enklare for dei å jobbe med dokument samstundes som dei kan sjå dei andre på videomøtet. Dette gjer det enklare for dei å halde oversikt. Skjermdeling gjennom Skype er òg eit element gruppa er nøgd

med. Dette gjer at alle i møtet kan sjå det same dokumentet, og det blir enklare å diskutere agendaen. Nora fortalte òg at dette er ein av grunnane til at ho og legen på same sjukehus ikkje møtast fysisk for å diskutere. Det er enklare for begge partar å kunne sjå på sin eigen skjerm og ta i bruk skjermdeling.

4.3. Det som fungerer med videomøter

Ettersom eg i denne undersøkinga ville finne ut kva som fungerer med videomøter som kommunikasjonsverktøy, vil det naturleg kome fram ein del positive sider i måten denne smittevernsgruppa brukar videomøter. I denne delen vil eg trekke fram desse positive sidene, om fordelane ved videomøter ut i frå føresetnadane smittervnsrådgivare har. Nokre av fordelane eg tek føre meg handlar om brukarvennlegheit, mindre tid på reiser, bruken av videobilete, og effektiv kommunikasjon.

4.3.1. Fysiske møter før Skype

Eg spurte om dei hadde møtt dei andre deltakarane fysisk før dei møtte dei på Skype, og kva dei tenkte om dette. Grunnen til spørsmålet er for å høyre kva tankar deltakarane har kring samarbeidet dersom dei ikkje hadde møtt samarbeidspartnarane sine fysisk, før eit samarbeid gjennom videomøter.

Kari: Eg hadde vore meir usikker på mi rolle kanskje. Inni møtet. Og meir usikker på dei, kven dei var. Eg trur det er ganske viktig å ha eit slikt fysisk møte. I alle fall dersom det er prosjekt ein må vere på Skype. At ein då har eit slikt fysisk oppmøte-møte fyrst. Det er heilt vesentleg for å kunne opne. Gjere det tryggare og seie dei tinga som ein har på hjartet.

Eit fysisk møte før samarbeid via video var med på å styrke tryggleik og respekt. Som Kari fortalte var dette fysiske møtet med på å gjere ein trygg på kva rolle ein har i gruppa, og tørre å

seie si meining om noko. Alle deltakarane i smittevernsgruppa hadde møtt kvarandre fysisk før dei byrja samarbeid på Skype. Nokre av deltakarane hadde samarbeid før Skype var implementert og måtte dermed møtast fysisk for å jobbe saman. Dei to siste i smittevernsgruppa kom inn i gruppa i 2012. Dette var året Skype vart innført, men gruppa valte å møtast fysisk fyrste gong for å kunne bli betre kjent med kvarandre.

Kari fortalte òg at for eit enkeltmøte om ei enkeltsak, trenger dei ikkje å møtast fysisk. Men dersom det skal vere eit samarbeid over lengre tid, ville ho sjølv føretrekke å ha eit fysisk møte fyrst.

Sara: For det handlar litt om tryggleik tenkjer eg. Det handlar om at ein oppfattar kvarandre på ein litt annan måte fysisk i forhold til, ja, du oppfører deg litt annleis på ein måte. Dersom vi skal samarbeide mykje over tid så synast eg det er viktig å ha eit oppstartmøte, møte-møte. Om ikkje fyrst, så i alle fall veldig tidleg da.

Sara delar same meining som Kari. Ein får ei anna oppfatning av personar når ein møtast fysisk, og det kan dermed danne eit betre grunnlag for samarbeid seinare når Skype blir kommunikasjonskanalen.

4.3.2. Eit brukarvennleg verktøy

Nokre av fordelane ved videomøter, er at det er tidsbesparande med tanke på færre reiser, brukarvennleg, og ein får mogelegheit til å samarbeide med andre sjukehus på regionalt og nasjonalt nivå. I tillegg er det eit godt verktøy til intern undervising for dei tilsette.

Reise, tid og avstand

Ein av fordelane som blir trekt fram er mogelegheita for nasjonalt samarbeid. Tilsette som held til på mindre sjukehus får no mogelegheita til å stille på lik linje som dei på dei mest sentrale sjukehus i landet. Informantane fortalte at dei ofte blir innkalla på møter som går føre seg på

dei største sjukehusa i landet, men desse møta varer gjerne berre i ein time eller to. Dette gjer at informantane må setje av ein heil dag reising for berre eit kort møte. Ved hjelp av videomøter kan fleire tilsette delta på desse møta utan å måtte flytte på seg.

Sara: Eg trur det går mykje på det å spare ressursar. Så trur eg faktisk på at det kan bidra til at det er betre medverknad for dei som ikkje held til på sentrale sjukehus [...]Vi reiser jo på alt mogeleg. So det å lære dei [sentrale sjukehus] at vi kan samarbeide på ein annan måte, det er for meg ,faktisk eit viktig demokratisk innsikt at du kan sitte kvar du vil og samarbeide. Og no kan det jo vere at eg kan takke ja på nasjonalt fordi eg kan vere med på ein del ting og møter, utan at eg må reise ein heil dag.

I følge informantane er denne smittevernsgruppa ein av nokre få grupper som har kome langt med bruk av videomøter. Det er framleis potensiale for sjukehusa for å inkludere tilsette hjå dei lokale sjukehusa ved hjelp av Skype. Informantane fortalte vidare at det er mogeleg at andre i helsesektoren oppdagar at videomøter kan bidra til å bli betre kjent med kvarandre, enn tidlegare når kommunikasjonen berre har gått føre seg på telefon og mail. I tillegg kan tilsette på lokale sjukehus få mogelegheita til å delta på nasjonale prosjekt og møter ved hjelp av videomøter.

På grunn av videomøter, er det ikkje nødvendig med like mange reiser som før. Dette er noko Ingrid ser på som positivt med tanke på helse, miljø og tryggleik (HMS). Reiser over fjellovergangar på vinteren, er noko ho la fram som døme på farleg situasjonar som kan gå ut over HMS. Noreg er eit land med lange distansar mellom stadar, og ofte kan det vere rasfare eller vanskelege køyreforhold. Ingrid fortalte at det har hendt tilsette ikkje har kome seg fram til ulike sjukehus på grunn av dette, og dermed ikkje kunne ha delteke på møtet. Miljøet og trivsel på arbeidsplassen er òg noko som går innan HMS. Sara fortalte at ho håpar det ikkje vil bli slutt på fysiske møter, for det tenkjer ho vil vise igjen på trivsel, ettersom menneske er sosiale vesen.

Undervising

Video blir ofte brukt til undervising og større møter i helsesektoren. Der er det ofte ein person som held eit foredrag, medan mange deltakarar sit på Skype og følgjer med.

Ingrid: Så var det ofte folk som kom med informasjon inni møtet og dei andre høyrde på. Og då er ikkje det noko problem å ha så mange. Undervising kan gjerne vere på Skype. Vi har vore oppe i hundre personar på det. Går eigentleg heilt bra.

For å halde orden på slike møter må møta vere strukturerte. Den som har ansvar for møtet eller undervisinga må bestemme på førehand og informere om når deltakarane kan spørje spørsmål. Det enklaste, i følgje Kari, er at det er ope for spørsmål på eit gitt tidspunkt. Dermed veit deltakarane når dei kan spørje spørsmål til foredragsholdar.

Kari: For elles er ikkje det så lett når hundre personar byrjar å stille spørsmål. Då blir ikkje det så mykje undervising. Så det må vere ganske strukturert. Anten på slutten eller midt i. Så dei som har undervisinga må seie noko om det. Så det går heilt bra.

Det er ikkje noko problem når det er éin person som skal ha ordet, men jo fleire aktive deltakarar, jo vanskligare blir det. Kari konkluderte dermed at dersom det skal vere mykje aktiv deltaking, bør ein vere færre deltakarar på møtet.

Brukarvennleg

Skype blir i følge informantane sett på som brukarvennleg og enkelt å ta i bruk. Brukarane kan enkelt kontakte kvarandre, og kan gjennom programmet Outlook sjå når andre tilsette er ledige og deretter legge inn eit Skype-møte i kalenderen.

Sara: Vi er jo i ein situasjon der vi jobba mykje på PCen. Men visst eg no skulle hatt behov for å snakke med andre, så kan eg berre med eit tastetrykk sjå at "akkurat no så er Nora ledig berre, då er ikkje det vits å ringe dei andre". Det ser eg berre med eit tastetrykk. Men då kan eg for eksempel gå inn på kalenderen deira og sjå at klokka 12 er alle ledig, då kallar eg inn til møte klokka 12.00 til 12.30.

Med kalendrar og Skype-oversikta er det raskt å samle gruppa, ved å sende ei melding til alle og spørje om dei kan kople seg opp på Skype. Dette er svært nyttig dersom det har skjedd noko og dei må diskutere det med ein gong.

Ingrid fortalte at video er ein lettvinnt måte å kommunisere på. Det er lett å halde kontakta med andre tilsette og terskelen er låg for å ringje opp nokon ein vil snakke med. Møteinnkallinga er også ein funksjon som ho meiner fungerer godt. Dei tilsette har òg god tilgang til å få hjelp frå IT-senteret, dersom det er noko av det tekniske som ikkje fungerer. Dette fekk eg sjølv teste ut då eg hadde problem med å logge meg inn på min eksterne brukar i helsesektoren. Det var enkelt å få tak i nokon frå IT-senteret på telefon, og eg fekk oppfølging og til slutt løyst problemet mitt.

4.3.3. Videomøter som effektiv kommunikasjon

Fleire av informantane meiner videomøter gjer dei meir effektive med tanke på struktur under møter, lite reising og å bruke tida på andre oppgåver. Det er òg mindre prat om andre ting enn arbeidsrelaterte saker. Effektiviteten og produktiviteten av eit videomøte er annleis enn ved eit fysisk møte. Dette er i følgje informantane fordi det er eit meir avslappa miljø under fysiske møter, der ein tek seg betre tid og det er lettare å spore av.

Ingrid: Nei, det opplevast ikkje på same måte. Det gjer faktisk ikkje det. Ikkje for meg. Eg trur det er meir at når vi er på Skype så er vi veldig strukturerte. Og legg energien i å vere strukturert, så da. På fysisk er det litt meir avslappa.

Kari fortalte at det ikkje er lett å ha småprat og ha små kommentarar under videomøter. Det at mange snakkar samstundes eller har eit bekreftande «ja» er med på skape støy. I videomøter må ein vere meir bevisst på at éin og éin snakkar. Dermed kan dette gjere møtet meir strukturert og difor meir effektivt.

Gjennom tilrettelegging blir møta og arbeidsoppgåvene meir effektivisert. Noko av tilrettelegginga har vore å tilpasse det teknologiske til arbeidsplassen, slik som lyddempande headset, fleire skjermar per tilsett, og «lyd-padde». Skype er òg ein måte å tilretteleggje arbeidskvardagen ved å kunne kontakte andre utan å reise. Ved tilrettelegging for gode videomøter, blir det enklare og betre å ty til hyppige møter via Skype.

Også bruken av delingsskjerm under videomøter, gjer sjølve møtet meir effektiv.

Nora: Eg synast det er lett når vi skal jobbe i same dokument og skal sitte og gjere det same. Så er det, eg opplever at det kanskje er meir effektivt at nokon sit og styrer. Den som har sak eller driv prosjekt, sit og delar skjerm og så ser vi det same. Mogelegheit å flytte delinga òg. Har du gode møterom er det klart noko anna. Men dersom du har møterom med dårlege skjermar og teknisk utstyrt som ikkje fungera optimalt, så er det nesten betre å sitje på Skype

Om det tekniske er tilrettelagt og fungerer optimalt, har mykje å seie for effektivisering av møtet. Det å kunne dele skjerm gjer at alle deltakarane av møtet kan sjå det same, og det blir lettare å kommentere og diskutere agenda. Dette kunne eg også sjå på observasjonen min av møtet. Deltakarane kunne sjå kva som var neste tema for møtet, leiar skreiv vidare på dokumentet, samstundes som deltakarane har ein ekstra skjerm der dei kan leite opp andre dokument. Eg såg ofte at deltakarane kikka bort på ein annan skjerm for å lese, og fekk eit inntrykk om at dette fungerte godt.

4.3.4. Videobiletet og ansiktsuttrykket

Hjå smittevernsgruppa har dei ein politikk om at alle skal ta i bruk kameraet på videomøter, så lenge teknologien tillèt det. Grunnen er at alle skal kunne sjå kven som er med i møtet, bli betre kjent med kvarandre, for at det kjennast ut som eit fysisk møte, og for at ein kan sjå ansiktsuttrykka til kvarandre.

Nora: Det synast eg er heilt nødvendig. Visst ikkje så er det som å bruke telefon. Og vi har ein sånn policy i gruppa på at så lenge det ikkje er tekniske utfordringar, så skal alle bruke video. Og det har vi hatt ein diskusjon på og det er vi einige om da. Det har kanskje litt med for å sjå at vi er på også, at vi ikkje nødvendigvis sit og gjer så masse utanom det som er agendaen på møtet. Og det er ikkje berre smitteverns møte, det er ein slik sak som vi har i heile seksjonen. Så lenge det let seg gjere så skal vi bruke videofunksjonen. Eg har ikkje noko problem med det, eg synast det er ein føresetnad for eit godt møte eigentleg.

Alle informantane er svært positive til bruken av videobilete under møter. Fleire av dei fortalte at dei har vorte vandt med ordninga og ikkje lenger tenkjer på at eit kamera er peika mot dei. I tillegg får deltakarane ein annan type kontakt med kvarandre enn dei ville ha gjort ved telefonmøte. Ved videobruk får dei tilgang til ansiktsuttrykket og rørsleane til alle deltakarane i møtet.

Sara: Nei ikkje kroppsspråket så mykje, men meir sånn ansiktsuttrykk eller at du ikkje sit og ristar på hovudet [...] At alle ser jo det. Du ser det nesten enda betre når du ikkje sit rundt eit bord. Ja, ein må tenke litt på det. Det er ansiktsuttrykket, for du ser ikkje så masse av kroppen eigentleg.

Videobilete kan avsløre om dei følger med i møtet og ein kan sjå reaksjonen til andre, akkurat slik som i eit fysisk møte. Dei får òg bekrefta at dei har merksemda til dei andre når ein har ordet, og det er enkelt å sjå om nokon er einige eller ueinig. Ved bruk av video får dei augeblikkeleg respons på det dei legg fram og fortel, ikkje alltid i ord men gjennom ansiktsuttrykk. Som Nora fortalte, kan det også vere himling med augo og risting på hovudet.

4.3.5. Skype som sosial plattform

Når det gjeld det sosiale i gruppa, beskrev fleire av informantane at dei kjenner kvarandre i gruppa svært godt. Då eg spurte kring korleis dei snakkar med kvarandre, om dei snakkar annleis på videomøte enn ved fysisk møte, fortalte dei at dei har ei oppleving om at det er nokså likt mellom dei to type møta. Det som er forskjellen er at gruppa er meir strukturerte når det er eit videomøte, og dei har då ikkje like mykje av småkommentarar og avsporingar. På eit fysisk møte har deltakarane gjerne fem minutt pausar der dei kan diskutere med kvarandre, bli betre kjent, og ein kan snakke om andre ting enn det som er jobbrelatert.

Sara: Det varierer litt etter kva saker vi har. Nokon gongar er det veldig mykje saksdiskusjon og vi har mange ting vi skal gjennom, og vi er veldig strukturert og går frå sak til sak og diskuterer. Og nokon gongar så kan det bli litt meir sann tullprat og på sida av ting. For det er jo litt sånn sosial arena også.

For å oppretthalde den sosiale delen i gruppa, må gruppa ta i bruk videomøta som ein sosial plattform òg. Frå observasjonen la eg merke til at gruppa starta med privatsnakk før dei gjekk over til agenda for møtet. Dette gir dei moglegheit til å kunne bli betre kjent, og på å gjere deltakarane meir trygge på kvarandre.

Ingrid: Men det som er fordel er at vi kan snakke litt om privatliv. Vi kjenner kvarandre so godt at vi, vi har vore saman så pass masse. Vi kjenner familiane til kvarandre. Det er veldig greitt å snakke litt om ting som føregår med barn og barnebarn. [...] Vi spør jo etter barn og barnabarn, hundar og haha. Alt som er. Kva som føregår, hytta og ja sånn [...] Vi et ikkje lunsj saman så vi får ikkje tid til å snakke sann utanom møte, anna enn vi møtast fysisk.

Gruppa har ikkje moglegheit til å snakke om privatliv med kvarandre i lunsjen, men sidan dei kjenner kvarandre så pass godt, kan dei spørje kvarande om korleis det går med familie eller om kva dei gjorde i helga. Dette brukar dei ofte å gjere i byrjinga av måndagsmøte, men òg når dei har videomøte to og to. Dette fører til eit betre fellesskap og vidare til eit betre samarbeid. Desse mellommenneskelege forholda kan ofte vere grunnstein til trivsel, miljø og samhandling.

4.3.6. Skype har vorte primærmedium

Bruken av telefon har minka for smittevernsgruppa etter dei tok i bruk videomøter. Dersom informantane veit at den dei skal snakke med har eige kontor og moglegheit for Skype, blir det mediet føretrekke. Vi kan dermed kalle Skype for gruppa sitt primærmedium.

Sara: Nesten dagleg. Det trur eg. Det har jo teke over heilt for telefonen. Telefonen er det berre eksterne folk som ringer. Internt så bruker eg berre Skype nesten.

Sara og Kari fortalte at dei likar å kunne sjå den dei snakkar med. Ved å bruke videomøter får dei bli kjent med vedkomande på ein annan måte enn gjennom berre telefon og mail.

Kari: Det er jo veldig bra å få sjå kvarandre. Vi har jo moglegheita til å møte folk som vi pratar med som vi elles ikkje kunne ha sett. For eksempel på telefon eller at ein hadde hatt kontakt med dei på mail. Det å sjå dei gjer jo at ein blir meir kjent med dei. Så det er jo langt betre enn berre på telefon.

Sara fortalte òg vidare at det er enklare å ha eit møte gjennom video enn eit telefonmøte, fordi det er enkelt å kalle inn til møte ved å sjå i kalenderen til dei aktuelle deltakarane. Dersom det er ei hastesak, fortalte Sara at det er effektivt å kalle inn til Skypemøte på kort varsel. Fordelen med Skype er at ein kan sjå om den du skal ha tak i er oppteken eller ledig. Grønt lys tyder at vedkomande er ledig, gult tyder at ein er oppteken, og raud tyder at ein er avlogga. Dette er ein funksjon informantane ikkje har tilgang til på vanleg telefon. Dermed blir det enkelt å kontakte dei ein skal snakke med.

Det er ikkje berre telefonen som blir mindre brukt, også mail kan ofte bli erstatta av små meldingar på chat-funksjonen i Skype.

Nora: Vi bruker ein del chatten på Skype også. For enkle spørsmål som du før sendte på mail det er nesten like lett å sende på denne chattefunksjonen, visst ikkje det er noko du føler du treng å ha lagra. Det kan du for så vidt gjere også i chatten. Sånn at i nokre tilfelle så har det nok teke over noko mailveksling også.

Då eg spurte Nora om grunnen til dette, fortalte ho at det kan vere ei kopling til kvardagsbruken av app og chat på privaten. Dei har blitt vandt til å bruke chat-funksjonen til å få svar på enkle spørsmål der ein berre treng eit «ja», «nei» eller «ok». Nora fortale òg at ho berre brukar mail til andre tilsette som jobbar administrativt, ettersom det er vanskeleg å nå dei som jobbar pasientnært på Skype. Fordelen med mail er at dei ikkje treng å svare her og no, men når dei har tid. Chat-funksjonen kan dermed vere ein funksjon som bidreg til raskare respons dersom nødvendig.

Dei tilsette i helsesektoren er ofte på reise og har då mogelegheit til å nytte telefonen til å delta på videomøter dersom dei ikkje har tilgang til PC. Dette er ei mogelegheit som dei tilsette kan nytte seg av, men dei blir ikkje like aktive deltakarar som ved Skype på PC. Kari ser på dette som ein god mogelegheit for å kunne få med seg diskusjonane ho treng å vite om, sjølv om ho ikkje kan vere ein så aktiv brukar som ho skulle ønskje ho var. Så lenge ein har god dekning på telefonen, kan ein delta på møter medan ein er på reisefot.

4.4. Det som ikkje fungerer med videomøter

Etter observasjonen og intervjuet har eg sett at Skype fungerer godt hjå gruppa, og informantane har òg fortalt at det er både nyttig og nødvendig å ta i bruk videomøter for å samarbeide med andre. Men sjølv om det er mykje positivt, fortel brukarane at der òg er negative sider ved video som kommunikasjonsverktøy. Det viktigaste funnet er at møter som har deltakarar på både Skype og fysisk i eit rom samstundes, er noko som ikkje fungerer. I tillegg kan videomøta bli avlyst eller gjennomført på ein dårleg måte dersom det tekniske ikkje fungerer slik det skal.

4.4.1. Slitsamt med Skype

Noko av det fyrste informantane kommenterte då eg spurte om det er noko med videomøter som ikkje fungerer bra, er den avgrensa varigheita på møta. Det er ikkje mogeleg å halde på ein heil dag med Skype fordi det blir slitsamt for deltakarane. Grunnen er fordi dei sit konsentrert på ein annan måte enn når dei har eit fysisk møte.

Ingrid: Dersom det er eit langt møte, så er Skype slitsamt å sitte med i mange timar. Du kjenner det når du har sete dei dagane vi har seksjonsmøte. Ein halvtime berre det da. Men så sit du to timar med smittevernmøte, så har du kort lunsj, og så har du kanskje eit eller anna Skypemøte etter lunsj igjen i ein times tid. Då er det nok. For min del i alle fall. To timar er faktisk ganske lenge.

I tillegg til at ein konsentrerer seg på ein annan måte i videomøte, er det slitsamt å både stirre på ein skjerm over lengre tid, og måtte ha på seg eit headset. Kvaliteten på møtet blir difor svekka dersom møtet varer for lenge. Dette kan bli sett på som ein motpart for effektiviteten, ettersom det er slitsamt for deltakarane å vere for effektive over lengre tid på Skype. Men sjølv om smittevernsgruppa gjerne vil reise innimellom for å kunne møte kvarandre, er ikkje dette så lett å få til. Grunna økonomiske innstrammingar er det vanskeleg for gruppa å møtast ettersom dei ofte er avhengig av både transport og overnatting. I tillegg må dei planlegge i god tid for å finne datoar som passar for alle involverte, spesielt for dei som må reise lengst.

4.4.2. Skype og det fysiske rommet

Eit problem alle informantane ville ta opp, var møter der nokre av deltakarane sit samla i eit møterom, samstundes som nokre av deltakarane er med på Skype. Dette er noko informantane meiner fungerer svært dårleg og fortalte at det ofte er vanskeleg å vere Skype-deltakar i eit slikt møte.

Kari: Det er veldig vanskeleg å kombinere begge dei tinga i eit møte. Så er det gjerne problem med lyden då visst ein sit på kontor medan andre pratar rundt eit bord [...] Dei sit rundt bordet og pratar og så skjer det noko med lyden slik at det mutar på ein måte oss andre, medan dei pratar rundt bordet. Så visst vi har eit innspel eller ein liten kommentar slik som dei som sit rundt bordet kan ha, så høyrest ikkje det før vi har tala ganske tydeleg inni den settinga.

Dette skjer ofte fordi nokre av møtedeltakarane sit på same sjukehus og kan dermed møtast i eit møterom. Men ofte er det nokre deltakarar som er på reise, sit på heimekontor, eller held til å på eit anna sjukhus. Desse må dermed delta via Skype. I følge smittevernsgruppa sine erfaringar, er det best om alle sit i same rom i eit fysisk møte, eller at alle sit på kvart sitt kontor med Skype. Dette fordi då stiller alle deltakarane på lik linje og har dei same mogelegheitene til å høyre og seie si meining.

Nora fortalte òg at i slike møter der nokre er på Skype og nokre sit i eit møterom, er det viktig at teknologien fungerer. Det største problemet er dårleg lyd, fordi mikrofonen i møterommet ikkje fangar opp all lyd. Det er òg vanskeleg for Skype-deltakarar å kome med små kommentarar, slik som eit bekreftande ja, latter eller andre småord som kan vere med på å skape ein rikare dialog. Men dette er noko deltakarane i møterommet har mogelegheita til. Tre av deltakarane i smittevernsgruppa held til å same sjukehus og har tilgang til videorom, noko som gjer det mogeleg for dei å møtast i eit fysisk møte medan resten blir med på Skype. Men dette blir likevel ikkje gjort, fordi gruppa vil at alle deltakarane skal stå likt i møtet.

Gjennom min nøkkelinformant har eg fått informasjon om korleis kamerafunksjonen fungerer i andre møter enn smittevernsmøter. Kameraet blir ofte brukt, men det er vanskeleg for Skype-deltakarane å sjå deltakarane som sit fysisk i møterommet, ettersom kameraet ikkje dekkjer heile rommet, og det er plassert langt frå deltakarane. Dette gjer det vanskeleg å sjå ansiktsuttrykk og halde augekontakt for Skype-deltakarane. Dermed er det lett å gløyme for dei i møterommet, at der er Skype-deltakarar i møtet. Som ein konsekvens av dette blir ikkje Skype-deltakarane inkludert i møtet på lik linje som dei som sit fysisk i møterommet.

4.4.3. Tekniske utfordringar

Det tekniske kan ofte vere ei utfordring, spesielt når ein er på reise eller har heimekontor, fortalte fleire av informantane. Sara er ofte i Oslo og må dermed nytte seg av heimekontor, men dette skapar ofte problem. På grunn av dårleg internett er det ikkje alltid videofunksjonen fungerer optimalt, og ho endar opp med å slå av kameraet og berre bruke lyd under møtet. Ingrid fortalte òg at biletet hakkar nokre gongar eller frys. Dette er ikkje eit stort problem og det er framleis mogeleg å gjennomføre møtet, men det er gjerne eit irritasjonsmoment til møtet.

Det er ikkje berre på heimekontor det kan vere problem med internettdekninga. Også på sjukehusa kan det vere møterom som har dårleg internettdekning, noko som til dømes kan vere på grunn av for tjukke veggar. Kari fortalte om då ho hadde videomøte med nokon frå eit anna sjukehus, der dei ho skulle ha samhandel med var samla fysisk i eit møterom.

Kari: Då dei snakka så kom det fire ord og det femte ordet hakka. Og så skulle eg svare på ting. Det var heilt umogeleg. Dei var frustrerte, dei andre også, som var på Skype. For det var to til som var på Skype. Nei, det var heilt umogeleg. Og ei stund etterpå hadde dei flytta seg til ein plass som hadde betre nett og då fungerte det heilt fint.

Dette viser at det tekniske på møterommet og plasseringa av rommet, har òg ei stor effekt på sjølve møtet. Gjennom spørsmåla eg stilte kring tekniske problem, vart det tydeleg at det var viktig at det tekniske fungerer som det skal. Dersom det ikkje gjer det, får ikkje informantane gjort den jobben dei skal dersom dei må samhandle på tvers av sjukehusa. Nora fortalte om då heile Skype-systemet i helsevesenet var nede. Det gjorde at alle møter måtte utsettast til neste moglege dag. Ved å vere avhengig av teknologi i arbeidskvardagen kan dermed ha sine negative sider dersom det ikkje fungerer slik det skal, til dømes dersom Internett-tilkoplinga ikkje er god nok.

4.5. Avsluttande analyse

I denne avsluttande delen for analysen vil eg samle saman trådane ved å ta føre meg ordninga generelt og kva informantane synast om ordninga. Eg vil òg ta føre meg dei viktigaste funna frå analysen før eg går over til drøftingsdelen, der eg vil diskutere funna med teori og tidlegare forskning som grunnlag.

Ut i frå det informantane fortalte, er det best med ei jamvekt mellom fysisk møter og videomøter. Videomøta fungerer godt til kvardagen og kvardagslege saker, men når temaet blir meir omfattande vil eit fysisk møte vere betre. Videomøter gir moglegheita for visuelle bilete der deltakarane får sjå kvarandre. Dei kan dermed sjå ansiktsuttrykk og få respons på det dei legg fram og fortel med ein gong, både i verbal og non-verbal respons. Videomøta er òg ein faktor for å ha regelmessige møter, sidan dei ikkje lenger må reise like ofte som før.

Men sjølv om Skype er eit kommunikasjonsverktøy som hjelper gruppa i arbeidskvardagen, må dei fortsett møtast fysisk nokre gongar i året. Fysiske møter bidreg til mellommenneskeleg kommunikasjon, som nærleik, lukt, sosialisering og kroppsspråk. Dette er kommunikasjon dei ikkje får gjennom videomøter, og deltakarane blir kjent med kvarandre på ein anna måte enn dersom dei berre hadde kjent kvarandre gjennom Skype. Dette er med på å bidra til eit betre fellesskap og vidare eit betre samarbeid, samstundes som dei får arbeide kreativt og utvikle smittervenstenesta vidare.

Ein viktig føresetnad for at videomøter skal fungere, er å ha fokus på tilrettelegging. Dette kan gjerst ved å ha lyddempande headset, «lyd-padde» på skrivepulten, toskjemsløysing. Ved å avgrense lengda på videomøta og kor ofte ein skal ha møta, kan det bli ein betre flyt i arbeidsrutinane, og det kan vere enklare å halde oppe effektiviteten til deltakarane.

Eit av dei viktigaste funna i denne analysen, er at kombinasjonen av Skype og fysisk møte ikkje fungerer. Difor blir ein av føresetnadane for at videomøter skal fungere, at alle i møtet anten stiller på Skype eller sit fysisk i eit møterom. Då stiller alle likt inn i møtet og kan delta på lik linje. Ordninga slik den er for smittevernsgruppa i dag, er ei god ordning i følge informantane. Dette viser også att på observasjonen av møtet, ved at deltakarane får diskutert

det dei skal, utan at det er noko store utfordringar med kommunikasjonen. Det er mange fordelar ved bruken av Skype som kommunikasjonsverktøy for smittevernsgruppa, men dette er ut i frå deira føresetnadar.

5. Diskusjon

Smittevernsgruppa er ei gruppe på totalt seks personar og er plassert på fire forskjellige sjukehus. Desse er avhengig av eit godt samarbeid i gruppa for at dei fire sjukehusa skal kunne prestere på best mogeleg vis innan smittevern. Etersom det er store avstandar mellom sjukehusa har gruppa teke i bruk videomøter for å unngå reiser. Dette fordi det er både tidkrevjande og utmattande å reise fleire gongar i løpet av ei veke. I denne gruppa fungerer videomøte på ein god måte fordi dei har tileigna seg teknologien og forma den på ein måte som passar for seg. Det er dermed ikkje sagt at dei føresetnadane som ligg til grunne for nett denne smittevernsgruppa, vil vere dei same hjå til dømes ei større grupper.

Tidlegare forskning viser at videomøter (videokonferansar) gir mogelegheiter for å vise kjensler og empati til den ein snakkar med, noko som gjer det til ein meir personleg dialog enn dialogen via telefon og mail (Scholl et al., 2006; Trondsen et al.). Video blir dermed ein teknologi som ein kan bruke til ulike situasjonar, slik som pasientsamtalar, eller samarbeid med kollegaer som held til andre stadar i landet eller verda.

Teknologien har gjort det mogeleg for smittevernsgruppa å ha samhandel på tvers av sjukehusa, uavhengig av plassering (Karlsen, 2015; Levold & Spilker, 2007; Yovanof & Hazapis, 2008). I dagens samfunn har ikkje lenger tid og rom klare skilje, og ein kan «alltid» vere tilgjengeleg (Karlsen, 2015). Menneske, informasjon og kunnskap flyttar på seg i ei anna hastigheit enn tidlegare grunna bruken av Internett og ande kommunikasjons- og nettverksteknologiar (Levold & Spilker, 2007). Men sjølv om teknologien ligg til rette for at den kan bli brukt og at den skal fungere, er ikkje det slik at det vil fungere godt utan at ein veit korleis den skal fungere. Sagt på ein annan måte, det hjelp ikkje å gi arbeidarane tilgang til Skype og forvente at all organisering og kommunikasjon skal fungere bra, og at den interne kommunikasjonen skal vere på topp. Det er noko som ligg til grunne for at dette skal kunne fungere på ein god måte.

5.1. Behovet for fellesskap og samarbeid

Ut i frå observasjon og intervju av smittevernsgruppa har eg funne nokre føresetnadar som ligg til grunne for at dei får videomøter til å fungere godt som kommunikasjonsverktøy i deira arbeidskvardag. Wenger (2011) presenterte *communities of practice*, noko som vi kan finne att i smittevernsgruppa, der dei delar kunnskap innan faget, bygg på kvarandre sine erfaringar og det blir ein kollektiv læringsprosess. Informantane var alle opptekne av å ha eit godt samarbeid med dei andre i gruppa, noko som kan ha ein samanheng med positiv haldning til den kollektive læringsprosessen. Sett i lys av dette, kan vi tenke oss at det er ei stor interesse for at samarbeidet skal vere så godt som mogeleg mellom individa i gruppa, ettersom dei kan lære av kvarandre.

5.1.1. Sosialisering og bruk av humor

Ettersom smittevernsgruppa ikkje har mogelegheit til å møtast fysisk, blir videomøta også brukt som ein sosial plattform. Sett i lys av forskinga til Erlien (2006) og Lindbæk (2004), er det viktig for den interne kommunikasjonen og samarbeidet, at ein brukar kommunikasjon som ein sosial kanal og at ein legg til rette for humor. Humor i seriøse settingar kan lette på stemninga i gruppa, samstundes som det skapar ein tryggleik og eit fellesskap. Det kan dermed tenkast at dette er ein viktig føresetnad for gode videomøter og godt samarbeid.

Det vanskelege her er å framleis vere strukturerte sjølv med fokus på sosialisering. Observasjonen av møtet, viste at gruppa tek nokre minutt i byrjinga av møtet for å «oppdatere» kvarandre på privatlivet. Gjennom intervjuja fekk eg vite at gruppa er meir strukturerte på videomøta enn ved eit fysisk møte. Ein grunn til dette kan vere fordi det er vanskelegare å komme med småkommentarar i videomøter, men også fordi videomøter har vorte integrert som ein teknologi i arbeidsrutinen og deira kvardag. Med dette meiner eg at dei ikkje treng å bruke tid på å flytte på seg frå kontoret, og dei avsluttar møtet på ein effektiv måte ved å berre seie hadet og deretter legge på. Dei treng ikkje tid på å kome fram og på å småprate med kvarandre på veg ut av møterommet.

Fleire av informantane fortalte at det er ein stor fordel at gruppa kjenner kvarandre, noko som vi kan sjå i samsvar med Erlie sine teoriar innan intern kommunikasjon (Erlie, 2006). Samarbeidet, samhaldet og kommunikasjonen kan på denne måten bli betre. Som Erlie skriv, er det den interne kommunikasjonen som ligg til grunne for organisasjonen (Erlie, 2006). Ved å ha god kommunikasjon mellom medarbeidarar kan arbeidsflyten bli betre, og det kan påverke trivsel og miljø på arbeidsplassen. Medarbeidarar er som eit team der alle hjelper og støtter kvarandre, og difor er det viktig for trivselen og samarbeidet at dei i gruppa kjenner kvarandre. Ved eit godt samarbeid kan det utførast ein gjensidigheit mellom deltakarane, ved at alle delar sin kunnskap og at alle får att fagleg påfyll frå dei andre. Dermed kan dei bygge på kvarandre sine kunnskarar, noko som vi kan kople opp mot *communities of practice*.

Vi menneske er konstruert for å nesten kunne fullføre kvarandre sine setningar, og det blir difor ein skuffelse dersom det oppstår misforståingar (Brønn & Arnulf, 2014). Misforståing er ei fallgruve som er enkelt å hamne i. Som Steiro la fram, blir telefon og internett sett på som fattige medier, og konsekvensen av bruk av desse media, kan vere dårleg kommunikasjon eller misforståingar mellom deltakarane (Steiro, 2006). Dette kan vere ein av grunnane til at smittevernsgruppa ser på Skype som primærmediet.

5.2. Kroppsspråk og ansiktsuttrykk ved hjelp av video

Ved å bruke visuelle medier, slik som video, kan kommunikasjonen bli rikare, ved at gruppa får tilgang til ansiktsuttrykk, reaksjonar og emosjonar (Brønn & Arnulf, 2014). Ein viktig føresetnad for at Skype skal fungere som kommunikasjonsverktøy, er at ein tek i bruk videofunksjonen. Smittevernsgruppa har tilgang til videobilete av kvarandre og dette er ein politikk dei er bestemt på å følgje. Gjennom både det fysiske og virtuelle rom kan verbal og ikkje-verbal kommunikasjon avvendast på ein god måte (Karlsen, 2015). På denne måten kan deltakarane bli betre kjent ved å sjå ansiktet til kvarandre.

I samsvar med det vi finn i teorien kring kroppsspråk, er det viktig for informantane å kunne sjå kvarandre for å kunne få augeblikkeleg respons på noko dei legg fram eller fortel (Jensen &

Gåserud, 2003, s.150; Karlsen, 2015; Steiro, 2006). Denne responsen kan dei få ved å sjå på ansiktsuttrykk og kroppsspråk til dei andre. Nokre dømer på dette kan vere nikking eller risting på hovudet, halde handa framfor munnen, blikkfanget, og trekking på skuldrane. Kroppsspråket er med på å utfylle kommunikasjonen mellom dei i gruppa, og dei kan enkle sjå om dei andre følger med på det som blir sagt, eller om dei forstår det nokon prøvar å forklare. Det visuelle biletet av ein person har eit sannare uttrykk enn ei tekst i ein mail.

Men om teknologien derimot ikkje tillèt at videobiletet fungerer, kan ein miste mykje av den rike kommunikasjonen. Vi nærmar oss eit stadium der vi er avhengig av teknologien i kvardagen (Spitzer & Heyerdahl, 2014). Kva gjer vi då når teknologien vi er vandt med ikkje er der eller ikkje fungerer? Med smittevernsgruppa som døme, kan dei ikkje lenger halde kommunikasjonen mellom kvarandre dersom teknologien ein dag ikkje fungerer. Ut i frå dette kan vi rekne teknologien som ein viktig føresetnad for at den interne kommunikasjonen skal fungere optimalt. Det er teknologien som ligg til grunne og gruppa er avhengig av at Internett-tilkoplinga skal fungere godt for at dei skal kunne ha samhandel.

Gruppa er avhengig av å samarbeide for å kunne samkøyre dei fire sjukehusa innan smittevern når det kjem til prosedyrar og råd. Utan teknologien måtte dei hatt fleire jobbreiser for å kunne møtast fysisk, noko som hadde vore vanskeleg å gjennomføre med tanke på kor ofte dei må ha samhandel. Før videomøte og Skype, var det vanleg å bruke mail og telefon som kommunikasjonsverktøy. Som tidlegare nemnd er dette fattige medier, fordi kommunikasjonen ikkje blir fullkommen. Augekontakt er til dømes ein viktig kommunikasjon for å kjenne på merksemd og tryggleik (Jensen & Gåserud, 2003; Steiro, 2006).

5.3. Avgrensing og bruk av teknologien

Med eit teknologisk deterministisk syn er det teknologien som styrer utviklinga i samfunnet, og vi menneske er hjelpelause mot dei innebygde kreftane til teknologien (Skjølsvold, 2015). Teknologien har gjort oss tilgjengeleg til ei kvar tid, uansett kvar vi oppheld oss (Levold & Spilker, 2007). Dette gjeld òg smittevernsgruppa. Informantane fortalte at det er lågterskel å ta

kontakt med medarbeidarar, noko som på mange måtar er positivt. Men kan dette også vere negativt? Det er nærliggande å tenke at for mykje tilgjengelegheit kan ha samanheng med utbrentheit og stress (Karlsen, 2015).

Ved å ha eit fast møte i veka har alle i gruppa eitt tidspunkt å forhalda seg til. Dette er ein praksis som viser at smittevernsgruppa har gått vekk frå det teknologisk deterministiske synet, der teknologien styrer deira arbeidskvardag og tilgjengelegheit, til at dei har domestisert og tilpassa teknologien til deira arbeidskvardag. Dette gjer at individa i gruppa kan «samle opp» spørsmål og diskusjonstema til dei faste måndagsmøta, og på denne måten unngå mange kortare samtalar. I følge informantane er eit møte i veka passeleg for dei. Då får dei gått gjennom aktuelle saker i starten av veka, og vidare veit dei kva dei skal jobbe med resten av veka.

Ein føresetnaden eg også vil legge fram, er tilrettelegging av teknisk utstyr ut i frå arbeidsplassen. I smittevernsgruppa sit Nora på ope landskap og ho må dermed ha lyddempande headset for å kunne stenge ute støy frå kontoret. Dei andre i gruppa kan stort sett ta i bruk «lydpadda», ein høgtalar og mikrofon som ligg på kontorpulten, fordi dei har eige kontor og ikkje kan forstyrre andre. Ved å legge til rette det tekniske ut i frå arbeidsplassen, kan deltakarane av videomøte få ei betre oppleving av møtet, som vidare kan resultere til godt samarbeid.

5.3.1. Å ha same utgangspunkt i møtet

Ein annan føresetnad for at videomøter skal fungere, er at alle deltakarane må stille likt inn i møtet. Med dette meiner eg at alle som skal delta på møtet må anten vere fysisk til stades i møterommet dersom mogeleg, dersom ikkje må alle deltakarane delta gjennom Skype. Eit resultat av ein kombinasjon av dette er dårleg kommunikasjon mellom dei som er fysisk til stades og deltakarane på Skype. For dei som sit fysisk i møterommet kan det vere enkelt å gløyme deltakarane på Skype, mykje på grunn av mangel på nærleik, videobilete og småkommentarar.

Ein stor forskjell mellom Skype og fysiske møter, er at det er vanskeleg å komme med småkommentarar på Skype. Det blir dermed ein kontrast mellom dei to måtane å delta på, og deltakarane stiller ikkje likt inn i møtet. Dei på Skype har også vanskar for å kunne lese og sjå ansiktsuttrykk ettersom kameraet ikkje alltid viser alle som er til stades på ein god nok måte, mykje fordi kameraet er plassert for langt vekk frå dei i rommet. På den eine sida er videomøte eit nyttig kommunikasjonsverktøy, men ein må framleis hugse på å møtast fysisk. Dei fysiske møta er eit viktig bidrag til den mellommenneskelege kommunikasjonen som ein ikkje kan oppnå gjennom video. Det er då snakk om kjensla av nærleik, lukt, romkjensle, og tillita til medarbeidarar (Bos et al., 2001).

I videomøter er det ein annan disiplin enn ved fysiske møter der deltakarane må vente på tur for å få seie si meining eller kommentar på eit tema. Det er som ein *turtaking*, og denne ventinga på sin tur kan variere svært ut i frå kor mange som er deltakande i møtet. I smittevernsgruppa til dømes, er det berre seks personar i videomøtet og det er dermed ikkje så lang tid mellom kvar gong ein person får sagt noko. Dersom ei gruppe består av fleire deltakarar vil det naturleg bli lengre tid mellom kvar gong ein får seie noko. Denne disiplinen og strukturen som ligg til grunne for videomøter er der fordi den kan effektivisere kommunikasjonen, og det blir ein betre flyt i møtet. Vi kan ut i frå dette tenke oss at det er meir fokus på sak og behov for meir konsentrasjon i eit videomøte enn i eit vanleg møte. Og på grunn av dette kan det også vere vanskeleg å jobbe kreativt i eit videomøte.

Det kan trekkast parallellar mellom informantane sine meiningar kring videomøter og kreativt arbeid, og teoriane kring viktigheita med det mellommenneskelege (Bos et al., 2001; Brønn & Arnulf, 2014; Karlsen, 2015; Wicklund & Sjøbu, 2007). Dette, som informantane fortalte, er fordi videomøte ikkje er ein plattform for å diskutere meir kreative arbeidsprosessar. Videomøter passar svært godt til rutinearbeid, slik som gjennomgang av prosedyrar eller enkeltspørsmål. Men dersom det er nødvendig for gruppa å diskutere andre og meir omfattande prosessar, til dømes lage ein ny prosedyre, vil det i følgje informantane vere best å møtast fysisk.

Det å vere samla i det fysiske rom gir ei anna oppleving og romkjensle for deltakarane. Informantane fortalte mellom anna at det er enklare og mindre slitsamt å ha eit dagsmøte fysisk,

enn eit dagsmøte gjennom Skype. På den eine sida er teknologien svært nyttig ettersom ein kan halde kontakta sjølv med avstand, men på den andre sida kan det bli meir tiltak for gruppa å møtast fysisk, sjølv om det er fysiske møter som ville bli føretrekkje dersom mogeleg.

5.3.2. Mellommenneskeleg kommunikasjon

Som fortalt i teoridelen, kan ein bygge gode relasjonar både fysisk og virtuelt, men tillit blir raskare til ved fysiske møter (Bos et al., 2001). Dette fortalte også informantane, at dei gjerne vil møte sine samarbeidspartnarar fysisk som fyrste møte, eller så tidleg som mogeleg i samarbeidsprosessen. Dette fordi dei blir betre kjent med kvarandre og det skapar tryggleik i gruppa. Som Wicklund legg fram er det mykje informasjon som blir utveksla ved eit fyrste møte, noko som ein ikkje kan gjennom teknologien (videomøter) (Wicklund & Sjøbu, 2007).

Vi leitar etter informasjon når vi møter eit nytt menneske, noko som kan vere informasjon om fødestad, sivilstatus, interesser, reiser og politisk ståstad. Når vi har fått denne informasjonen går vi vidare på informasjonen vi kan få gjennom sansane (Wicklund & Sjøbu, 2007). Fysiske rørsler, utsjånad og duft er alle informasjon som ikkje er lett å oppfatte gjennom video. Desse mellommenneskelege elementa kan vere med på å gjere medarbeidarar betre kjent med kvarandre, noko som vidare kan føre til at dei jobbar betre saman.

5.3.3. Domestisering og prosessen

Sett i lys av domestiseringsteorien har smittevernsgruppa funne sine føresetnadar for at videomøter skal kunne fungere optimalt for dei (Berker, 2006). Det å tileigne seg teknologien og forme den, kan vere ein vanskeleg og tidkrevjande prosess (Karlsen, 2015). I tillegg kan kva generasjon ein tilhøyrar, ha ei påverknad på korleis ein tileignar seg ny teknologi. Dette grunna kva ein er vandt og oppvaksen med, arbeidsvaner og mogeleg frykt for ny teknologi. Smittevernsgruppa tok i bruk Skype som kommunikasjonsverktøy i 2012 og har dermed hatt

nokre år til å tilpasse seg og finne ut kva som er viktig og rett for deira bruk. Sjølv om det kanskje ikkje er alt som fungerer optimalt for dei enda, har dei kome godt på veg.

Dersom vi tek i utgangspunkt i domestiseringsprosessen kan vi trekke parallellar til smittevernet sin prosess frå ny teknologi, til effektiv bruk av videomøter (Skjølsvold, 2015). Smittevernsgruppa hadde behovet for å kommunisere på tvers av sjukehusa på ein god og effektiv måte for å unngå behovet for reising. Vidare har smittevernsgruppa tilpassa teknologien på arbeidsplassen ut i frå kva omstendigheiter dei har, anten ope landskap eller eige kontor. Tiltak som lyddepande headset og toskjermsløyding, er med på å gi ei betre oppleving for gruppa i videomøter. Deretter har dei funne nokre føresetnadar som fungerer i deira gruppa, slik som kor ofte dei skal ha videomøter, kor lenge dei skal vare, og at alle skal ta i bruk kamerafunksjonen.

6. Avslutting

Vi har sett at videomøter kan vere eit nyttig hjelpemiddel i organisasjonar som er geografisk spreidd og har store avstandar mellom deira instansar. Hjå desse er det vanskeleg og tidkrevjande med reiser, og det er dermed vanskeleg å møtast fysisk for å kunne samarbeide. For å løyse dette har Skype vorte teken i bruk for å oppretthalde kontakt, samarbeid og kommunikasjon mellom instansane.

Ved å sjå på gode erfaringar med videomøter, resulterte dette til nokre føresetnadar for at videomøter kan organiserast og gjennomførast på ein god måte. Den fyrste føresetnaden var at den aktuelle gruppa må kjenne kvarandre for å kunne ha samhandel på best mogeleg vis. Føresetnaden om å kjenne kvarandre hadde mykje å seie for korleis videomøter skulle fungere. Informantane fortalte at kjennskapen til dei andre i gruppa var ei styrke ved at dei hadde tillit til kvarandre, og dei turte å seie si meining i møta. Samarbeid og kjennskap til kvarandre låg til grunne for at den interne kommunikasjonen skulle fungere, og ved hjelp av fysiske møter og virtuell kommunikasjon (videomøter), kunne dei bli kjent med kvarandre på ein betre måte enn ved berre telefon og mail.

Å ta i bruk videomøta som ein sosial plattform, slik som smittevernsgruppa gjorde, der dei brukte nokre minutt i byrjinga av møtet til å oppdatere kvarandre om det private, førte til eit tettare fellesskap. Kroppsspråk og ansiktsuttrykk var viktig for den mellommenneskelege kommunikasjonen, som igjen var viktig for eit godt samarbeid. Difor var det òg klart at gruppa måtte møtast fysisk, ettersom dei mister enkelte mellommenneskelege element gjennom video, slik som romkjensle, lukt og nærleik. Gjennom fysiske møter kunne dei bygge tillit på ein betre og meir effektiv måte, og det bidrog til tryggleiken i gruppa.

For det andre kravde møta disiplin frå deltakarane i sjølve møtet; berre éin og éin kunne snakke. Denne *turtakinga* i videomøta var nødvendig for at alle kunne delta på like linje og for at alle kunne følgje med i det som skjedde. Dette var viktig for å få til eit fagleg samarbeid i praksisfellesskapet av smittevernsansvarlige i det regionale helseføretaket. Disiplinen og

konsentrasjonen som *turtakinga* medførte, gjorde at videomøta var krevjande, og erfaringane var at møtet ikkje kunne vare i meir enn to timar.

Ved ein slik *turtaking* kunne det òg vere utfordrande med mange deltakarar, med tanke på at det kunne bli lang tid mellom at kvar deltakar fekk seie si meining eller kommentere noko. Utfordringa her var å skape ei balanse mellom kor mange deltakarar det skulle vere i møtet, og kor aktive dei skulle vere. Skype som undervisningsform fungerte med mange deltakarar, ettersom deltakarane her var passive. Ved einvegskommunikasjon var videomøte eit godt hjelpemiddel, men dersom deltakarane skulle vere aktive og møtet skulle ha ein tovegskommunikasjon, var det avgrensa for kor mange som kunne delta på møtet.

Det kom også klart fram at videomøte ikkje egna seg til kreative og krevjande møter, der formålet var å skape diskusjon og idémyldring. Det vart også presisert at ein kombinasjon av Skype og fysisk oppmøte i same møte, ikkje fungerte. For at møtet skulle ha fungert på best mogeleg vis, burde alle delta enten gjennom Skype eller ved fysisk oppmøte. I følgje funna og informantane, fungerte videomøter godt til rutinearbeid, slik som ved gjennomgang av prosedyrar og rådgjeving. Men dersom det var snakk om eit samarbeid over lengre tid med rutinearbeid, burde deltakarane møtast fysisk for å bli kjent før samarbeidet eller så tidleg som mogeleg i prosessen.

6.1. Sosial samhandling og teknologi

Det handlar om korleis kombinasjonen for sosial samhandling og teknologi kan gå «hand i hand». Det er ikkje noko konkret fasit på korleis dette skal vere eller fungere på best mogeleg vis, men ein må forstå korleis kommunikasjonen mellom menneska går føre seg, for å forstå kvar og når dette kan fungere. Ved å sjå på behovet for samarbeid og korleis *communities of practice* spelar inn på gruppa si samhandling, kan ein få ei betre tilnærming og forståing for korleis ein kan ta i bruk teknologi som verktøy. *Communities of practice* er ein organisering av menneske rundt ei felles fagleg problemstilling. Denne sosialorganiseringa ligg til grunne for

behovet for samarbeidet i gruppa. Til dømes brukar smittevernsgruppa samarbeidet til å ha fagleg kunnskapsutveksling, og kan vidare bygge på kvarandre sine erfaringar og kunnskapar.

Sjølv om vi no har sett på korleis teknologien fungerer som eit hjelpemiddel i organisasjonen, kan ein stille seg kritisk til bruk av teknologi. I teknologisk deterministisk syn, er det teknologien som er drivkrafta i samfunnet og det er vi menneska som må tilpasse oss den. Vi får stadig ny teknologi introdusert og presentert for oss, og vi blir fortalt at dette skal hjelpe oss i kvardagen vår. Men er det nødvendig med teknologi for å forbetre kommunikasjonen, og kan teknologien sikre kvaliteten på kommunikasjonen i organisasjonar? Ved bruk av teknologi kan vi miste den mellommenneskelege faktoren, noko som er viktig for oss menneska sin trivsel, sosialisering og samhandling.

For at kommunikasjon og kunnskapsutvikling skal fungere med teknologi som reiskap, må ein vere bevisst på korleis kommunikasjonen fungerer mellom oss menneske. Kva behov vi har for å uttrykke oss, og korleis vi tolkar ord, kroppsspråk, ansiktsuttrykk og toneleie, er alle faktorar som bidreg til vårt rike kommunikasjonsspekter. Å domestisere teknologien til våra eige behov, gir oss nye mogelegheiter for samhandling, kommunikasjon, sosialisering, og samarbeid. Det viktigaste som ligg til grunne for at teknologien kan fungere for oss, er å ta vare på det menneskelege og sosiologiske aspektet. Det er korleis vi menneska vel å ta i bruk teknologien som avgjer korleis teknologien kan hjelpe oss, og dermed bli teken i bruk som eit kommunikasjonsverktøy.

6.2. Vidare forskning

Som forslag til vidare forskning ville det vore interessant og sett på korleis Skype og videomøter fungerer hjå andre arbeidsgrupper i praksis. Vil ein finne dei same føresetnadane? Det hadde òg vore interessant å gjere ei komparativ analyse av fysiske møter og videomøter, for å nærmare studere kontrastane og likskapane mellom desse.

Referansar:

- Berker, T. (2006). *Domestication of media and technology*. Maidenhead: Open University Press.
- Bos, N., Gergle, D., Olson, J., & Olson, G. (2001). Being there versus seeing there: trust via video. In (pp. 291-292). *Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*.
- Brønn, P. S., & Arnulf, J. K. (2014). *Kommunikasjon for ledere og organisasjoner* (3. opplag 2017 ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Erlie, B. (2006). *Intern kommunikasjon : planlegging og tilrettelegging* (4. utg. ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Jensen, K., & Gåserud, A. (2003). *Effektiv kommunikasjon : oppnå troverdighet og gjennomslagskraft*. Oslo: Damm.
- Karlsen, J. K. (2015). *Tid til arbeid - tid til overs : tidstyver, teknologi og åpne kontorlandskap*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Levold, N., & Spilker, H. S. (2007). *Kommunikasjonssamfunnet : moral, praksis og digital teknologi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lindbæk, B. (2004). *Kommunikasjonsverksted i sosialt arbeid*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Scholl, J., McCarthy, J., & Harr, R. (2006). A Comparison of Chat and Audio in Media Rich Environments.
- Skjølvold, T. M. (2015). *Vitenskap, teknologi og samfunn : en introduksjon til STS*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Spitzer, M., & Heyerdahl, C. (2014). *Digital demens : alt om hvordan digitale medier skader deg og barna dine*. Oslo: Pantagruel.

Statista. (2018). Retrieved from Statista website:

<https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>

Steiro, T. (2006). *Bedre kommunikasjon! : praktiske teknikker og konkrete eksempler for effektiv kommunikasjon*. Stjørdal: Læringsforlaget.

Tjora, A. H. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (2. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.

Trondsen, M. V., Bolle, S. R., Stensland, G. Ø., & Tjora, A. Videocare: Decentralised psychiatric emergency care through videoconferencing.

Wenger, E. (2011). *Communities of practice: A brief introduction*.

Wicklund, R. A., & Sjøbu, A. (2007). *Mellommenneskelige forhold : å se, høre og berøre*. Bergen: Fagbokforlaget.

Yovanof, G., & Hazapis, G. (2008). Disruptive Technologies, Services, or Business Models? *An International Journal*, 45(4), 569-583. doi:10.1007/s11277-008-9486-1

Vedlegg:

1. Observasjonsguide
2. Intervjuguide
3. NDS

Observasjonsguide

Nokre stikkord om kva eg ser etter:

- Visuelt bilete av deltakarar, berre lyd, eller deling av dokument?
- Kven snakkar mest?
- Kven snakkar minst?
- Er det nokon som ikkje deltek i samtale og diskusjon, men er til stade?
- Snakkar deltakarane i munnen på kvarandre, eller tek dei ei runde slik at alle får snakke?
- Kva stemning er i møtet? Er det formelt eller er det meir laust og privat-snakk?
 - o Er det lett å spore av og snakke om privatliv? Eller er deltakarane konkret og snakkar berre om arbeid?
 - o Får eg intrykk av at dei kjenner kvarandre?
- Problem med teknologien?
 - o Fungerer alt som det skal? Vanskeleg å høyre/sjå kvarandre?
- Kven tek avgjersle?
 - o Er det felles avgjersler eller er det ein som bestemmer til slutt?
- Er det ein klar leiar i møtet?
 - o Vekslar dei på å lede møtet?
 - o Korleis bestemmer dei kven som skal snakke?
- Korleis er kroppsspråket til deltakarane?
- Kjem dei fram til noko? Produktivitet?

Intervjuguide

Oppvarmingsspørsmål

- Kan du fortelje meg kva stilling du har og kva den inneber?
- Kor lenge har du hatt denne stillinga?

Måndagsmøtet

- Korleis fungerer eit typisk måndagsmøte?
- Korleis synast du møtet no på måndag var?
 - o Korleis opplev du møtet som deltakar?
- Kva tenkjer du om produktiviteten av møtet?
- Korleis hadde det vore dersom dette møtet ikkje var på Skype, men eit fysisk møte?
- Fekk du ta opp dei tema du ville i møtet?
 - o **Døme**
- Synast du at det var vanskeleg å komme til og få ordet i møtet?
 - o **Kvifor/kvifor ikkje?**
- Kva tenkjer du om at alle får sjå videobilete av deg under møta?
- Er det ein klar leiar i gruppa under møtet?
- Kva tenkjer du om samarbeidet på møtet?
 - o **Kvifor er det bra/dårleg?**
- Kva tenkjer du om å ha slike møter?
 - o **Utfordringar? Døme?**
- Er det nokon av deltakarane du kjenner berre gjennom skype?
 - o Hadde du møtt alle deltakarane fysisk før fyrste møte på skype?

Struktur

- Korleis er ein vanleg arbeidsdag for deg?
- Kor ofte har du videokonferansar i løpet av ei veke?
- Kor ofte har du fysiske møter (generelt)?
- Kor ofte har du **videokonferansar** med smittevernsgruppa?
- Kor ofte har du fysiske møter med smittevernsgruppa?

- Korleis er deltakinga på videokonferansene med smittevern? Er alle til stade?
 - o Er alle like delaktige? Eller er det nokon som er med berre for å høyre på?
 - o Korleis er rollefordelinga i gruppa?
- Er det vanskeleg å møtast?
 - o Fysisk og på Skype

Fysisk vs. Avstand

- Kvifor brukar du videokonferansar?
- **Kva tenkjer du om videokonferansar samanlikna med fysiske møter?**
 - o Kva tenkjer du om antall videokonferansar i veka?
 - o Mange eller få?
 - o Kva tenkjer du om å reise for å ha fysiske møter?
 - Er det verdt det?
 - o Er det nødvendig, unødvendig, kvifor?
 - o Nyttig, praktisk, positivt, negativt?
- Dersom du fekk bestemme – Skype eller fysiske møter?
- Kva er annleis når du snakkar med gruppa via Skype i forhold til eit fysisk møte?
- Kvifor trur du helsevesenet tek i bruk videokonferansar?
- Kva tenkjer du om helsevesenet sin bruk av videokonferansar?
- Er du fornøgd med ordninga?
 - o Kva kan forbetrast?
 - o Kva er det som fungerer bra no?

Avsluttande spørsmål

- Kva tenkjer du om det tekniske ved videokonferansar? Fungera det optimalt?
 - o **Problem?**
- Korleis trur du framtida blir med tanke på videokonferansar?
- Trur du at det vil bli slutt på fysiske møter?
- Har du noko vi ikkje har snakka om som du vil legge til?

Bente Rasmussen
Dragvoll
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 05.02.2018

Vår ref: 57865 / 3 / PEG

Deres dato:

Deres ref:

Vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning § 31

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 18.12.2017 for prosjektet:

<i>57865</i>	<i>Videokonferansar som kommunikasjonsverktøy</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Bente Rasmussen</i>
<i>Student</i>	<i>Ragnhild Vikestrand</i>

Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er meldepliktig og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av personopplysningsloven § 31. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

Vi forutsetter at du ikke innhenter sensitive personopplysninger.

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringskjema.

Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 06.06.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

personopplysninger.

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Marianne Høgetveit Myhren

Pernille Ekornrud Grøndal

Kontaktperson: Pernille Ekornrud Grøndal tlf: 55 58 36 41 / pernille.grondal@nsd.no

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Ragnhild Vikestrand, ragnhild@vikestrand.net



Du har opplyst i meldeskjema at utvalget vil motta skriftlig informasjon om prosjektet, og samtykke skriftlig til å delta. Vår vurdering er at informasjonsskrivet til utvalget er godt utformet. Vi minner imidlertid om at utvalget må informeres om hva som skal skje med datamaterialet etter prosjektslutt (ifølge meldeskjema; anonymisering).

Personvernombudet minner om at utvalget har taushetsplikt, og ikke kan omtale pasienter i verken direkte eller indirekte identifiserende form. Vi anbefaler at studenten gjør utvalget oppmerksom på dette for observasjonen begynner.

Personvernombudet forutsetter at du behandler alle data i tråd med NTNU sine retningslinjer for datahåndtering og informasjonssikkerhet. Vi legger til grunn at bruk av privat pc er i samsvar med institusjonens retningslinjer.

Prosjektslutt er oppgitt til 06.06.2018. Det fremgår av meldeskjema/informasjonsskriv at du vil anonymisere datamaterialet ved prosjektslutt. Anonymisering innebærer vanligvis å:

- slette direkte identifiserbare opplysninger som navn, fødselsnummer, koblingsnøkkel
- slette eller omskrive/gruppere indirekte identifiserbare opplysninger som bosted/arbeidssted, alder, kjønn

For en utdypende beskrivelse av anonymisering av personopplysninger, se Datatilsynets veileder:

<https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/regelverk-skjema/veiledere/anonymisering-veileder-041115.pdf>