

## Forord

Arbeidet med masteroppgaven har vært en svært lærerik prosess. Jeg startet arbeidet med stor motivasjon og håp om å finne ut alt som var å lære om kommunikasjonen i bedriften jeg skulle samarbeide med. Dette viste seg å være en smule optimistisk. Bak de inntrykkene, tankene og informasjonen jeg hadde på forhånd fant jeg nemlig et fjell av informasjon både i form av teorier og begreper samt i form av tanker, meninger og opplevelser jeg fikk innblikk i gjennom informantene mine. Likevel føler jeg nå at jeg har nådd mitt mål med å beskrive kommunikasjonen i bedriften så godt som mulig innenfor de rammer jeg hadde å følge.

Samtidig som det har vært en utfordrende prosess har arbeidet med masteroppgaven bydd på mange positive opplevelser. Arbeidet med bedriften var svært spennende og jeg fikk innblikk i en unik bedrift med mange flotte mennesker. I tillegg har det vært flott å oppleve den mestringfølelsen man får etter å ha kommet seg gjennom utfordringer og problemer jeg til tider var i tvil om jeg vil overkomme.

Det er mange som fortjener en stor takk for at jeg til slutt kan levere denne ferdige oppgaven. Først må jeg takke min kontaktperson i bedriften, og informantene mine som gav meg muligheten til å utføre denne studien. Dere har sørget for å ta godt imot meg ved alle lokasjoner jeg har besøkt og vært til god hjelp under hele prosessen. Jeg må også takke Vibeke Milch som lot meg bli med på prosjektet og hjalp meg i gang med denne oppgaven. Videre må jeg takke min veileder ved NTNU, Fay Giæver for interessante diskusjoner, mye oppmuntring og gode tilbakemeldinger og råd. Dine innspill og råd har vært uvurderlige gjennom arbeidet med denne oppgaven.

Familie og venner fortjener en stor takk for all hjelp. Mye oppmuntring, diskusjoner, latter og ikke minst lytting til mine utfordringer og frustrasjoner har virkelig hjulpet meg gjennom arbeidet. Mamma og pappa fortjener en ekstra stor takk for all hjelp, oppmuntring og støtte, ikke bare gjennom arbeidet med denne oppgaven, men gjennom hele livet så langt. Uten dere i ryggen hadde ikke noe av dette vært mulig. Spesielt vil jeg takke min samboer for å ha holdt ut med meg gjennom hele prosessen. Tusen takk for all forståelse, galgenhumor og oppmuntring når jeg virkelig sto fast og trengte noen til å hjelpe meg videre.

Tusen takk til dere alle!

Trondheim

06. mai, 2013



## Sammendrag

Denne oppgaven søker å svare på problemstillingen *”på hvilken måte påvirker bruken av databaserte kommunikasjonsverktøy det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon?”*

Dette undersøkes kvalitativt ved hjelp av en intervjustudie av ansatte fra forskjellige lokasjoner i en bedrift. Ansatte i bedriften er avhengeige av databaserte kommunikasjonskanaler for å samarbeide med kollegaer på andre avdelinger og lokasjoner innad i bedriften. Dette påvirker måten de samarbeider og kommuniserer på i hverdagen. Det teoretiske rammeverket er hovedsakelig hentet fra medie- og kommunikasjons psykologi samtidig som teori rundt psykososialt arbeidsmiljø trekkes inn. Disse teoriene gir en forståelse av hvordan databasert kommunikasjon påvirker sosiale relasjoner og trivsel på arbeidsplassen. Resultatene viser at bruk av databaserte kommunikasjonskanaler har både positive og negative innvirkninger på det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon. På den negative siden kan bruk av databaserte kommunikasjonskanaler føre til ekstra stress, misforståelser og informasjonsoverbelastning for den ansatte. Samtidig gir disse nye verktøyene ansatte økt tilgang på ressurser i form av både informasjon og hjelp fra kollegaer. Samtidig påvirkes opplevelsen av sosial støtte av de nye kommunikasjonsverktøyene. Denne oppgaven gir et bilde av innvirkningen denne formen for kommunikasjon kan ha på en bedrift og viser til tiltak som kan være nyttige for å forbedre kommunikasjonen og dermed også det psykososiale arbeidsmiljøet i organisasjonen.



## Innholdsfortegnelse

Innledning.....	1
Avgrensning.....	2
Oppbygging av oppgaven.....	3
Teori: .....	4
Kapitlets disposisjon.....	4
Psykososialt arbeidsmiljø.....	4
Jobbkraft - ressurs- modellen.....	6
Kommunikasjon.....	10
Databasert kommunikasjon.....	11
Kommunikasjonsteorier.....	13
Cues filtered out.....	13
Social Information Processing modellen.....	14
Forskning på effekter av databaserte kommunikasjonsverktøy i organisasjoner.....	15
Metode.....	17
Valg av metode.....	17
Forskningsprosjektet og refleksjoner rundt samarbeid med bedriften.....	18
Grounded theory som forskningsprosess og analyseverktøy.....	19
Konstruktivistisk tilnærming til grounded theory.....	20
Hvordan jeg har brukt Grounded Theory.....	21
Datainnsamling.....	22
Fokusgruppeintervjuer.....	22
Enkeltintervjuer.....	25
Analyse.....	28
Koding av data.....	29
Kvalitetskriterier.....	33
Etiske begrensninger.....	34
Resultat.....	36
Negative effekter ved bruk av databaserte kommunikasjonskanaler.....	36
Positive effekter ved bruk av databaserte kommunikasjonskanaler.....	40
Sosial støtte og bruk av elektroniske kommunikasjonskanaler.....	42
Diskusjon.....	48
Oppsummering og diskusjon av hovedresultater.....	48
Databaserte kommunikasjonskanaler fører til nye utfordringer.....	48

Databaserte kommunikasjonskanaler øker tilgangen på ressurser.....	52
Databasert kommunikasjon og sosial støtte .....	53
Mulige implikasjoner for bedriften .....	55
Implikasjoner for videre forskning .....	56
Metodiske betraktninger.....	57
Konklusjon .....	61
Referanser .....	62
Appendiks .....	69
Appendiks A.....	69
Appendiks B.....	71
Appendiks C.....	72
Appendiks D.....	73
Appendiks E .....	75

## **Innledning**

Denne oppgaven har som formål å undersøke databasert kommunikasjon og hvordan denne formen for kommunikasjon påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon. Oppgaven er en videreføring av et prosjekt utført av NTNU for en IT-bedrift våren 2012.

Statens Arbeidsmiljøinstitutt's delrapport om psykososialt arbeidsmiljø fra 2008 skriver at psykososialt arbeidsmiljø omhandler medarbeidernes forhold til arbeidet, hvordan arbeidet påvirker mennesket og om menneskenes forhold til hverandre på jobben. Denne beskrivelsen er som mange andre veldig løs og unngår å gå i detalj på hva psykososialt arbeidsmiljø faktisk innebærer. Dette skyldes i stor grad at det fortsatt er stor uenighet blant forskere om hvilke faktorer som inngår i det psykososiale arbeidsmiljøet (Eiken og Saksvik, 2006). Det hersker likevel en enighet om at et godt psykososialt arbeidsmiljø er et viktig tema i dagens arbeidsliv. Stor psykososial belastning kan ifølge Statens Arbeidsmiljøinstitutt (2008) ha en negativ effekt på ansattes helse. For eksempel kan høy psykososial belastning øke risikoen for muskel-/ skjelettlidelser og hjerteinfarkt. Samtidig kan et godt psykososialt arbeidsmiljø bidra til økt jobbtillfredshet, motivasjon, læring og produktivitet. Psykososialt arbeidsmiljø har derfor en stor innvirkning både på enkeltindivider og på organisasjoner som helhet.

Som tideligere nevnt er hvordan ansatte i en organisasjon forholder seg til hverandre en stor del av psykososialt arbeidsmiljø. Dette innebærer også hvordan ansatte kommuniserer med hverandre internt i en organisasjon både ansikt til ansikt og via databaserte kommunikasjonskanaler. Bruken av databaserte kommunikasjonskanaler (som for eksempel e-post, chat, videokonferanser og intranett) har økt dramatisk de siste årene (Haythornwaite, Wellman, og Garton, 1998). Selv om forskning tidligere var mest interessert i de teknologiske innvirkningene denne utviklingen ville ha, har fokuset på sosiale og psykologiske innvirkninger av denne formen for kommunikasjon kommet mer til syne de siste årene (se for eksempel Contractor, Fulk, Monge og Singhal, 1986; Ebadi og Utterback, 1984; Markus og Robey, 1988; Kling og Scacchi, 1982). Contractor og Eisenberg, (1990) begrunnet dette nye fokuset med at *"det er ikke noe som heter ren teknologi. For å forstå teknologi må man først forstå sosiale forhold. Å forstå sosiale forhold krever en forståelse av kommunikasjon. Alt som har med tilpasning og bruk av media å gjøre er sosialt"* (min oversettelse). Dette tyder på en gjensidig avhengighet mellom bruk av teknologi og sosiale forhold på arbeidsplassen noe som stemmer godt overens med Sproull og Kiesler (1991) som skrev at *"siden denne nye teknologien brukes til å kommunisere har den en innvirkning på den mest kritiske prosessen i*

*en organisasjon: om og hvordan mennesker kommuniserer*” (min oversettelse). Videre skriver de at kommunikasjon avgjør forbindelsen mennesker har med hverandre og sine forskjellige aktiviteter. Dette viser at kommunikasjon og derunder databasert kommunikasjon påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon som igjen påvirker både individuelle ansatte og organisasjonen som helhet.

Organisasjonen jeg samarbeider med i denne oppgaven er en IT bedrift som har ansatte spredd over forskjellige lokasjoner og avdelinger. På grunn av dette er ansatte i stor grad avhengig av å bruke databaserte kommunikasjonskanaler for å kommunisere og samarbeide med hverandre i hverdagen. Bedriften ønsket derfor å vite mer om hvordan ansatte opplever at deres bruk av databaserte kommunikasjonskanaler påvirker psykososialt arbeidsmiljø. For å studere dette har jeg valgt problemstillingen;

*På hvilken måte påvirker bruken av databaserte kommunikasjonsverktøy det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon?*

Denne problemstillingen kan i tillegg til å være relevant for organisasjonen jeg samarbeider med, også være svært relevant for andre organisasjoner siden mange organisasjoner og enkeltindivider befinner seg i lignende situasjoner. Dagens samfunn preges av økt globalisering, økt kompleksitet, mer turbulens og endrede demografiske forhold som organisasjoner må tilpasse seg for å overleve. Den raske utviklingen av informasjon og kommunikasjons teknologi (IKT) har hatt stor betydning (positivt og negativt) både for organisasjoner og næringsliv så vel som sosiale og samfunnsmessige aspekter (Sætre, 2009). Det er derfor viktig å finne ut mer om hvilke innvirkninger disse raske endringene har på organisasjoner og ansatte i dagens arbeidsliv.

## **Avgrensning**

Denne oppgaven er ment å undersøke hvordan bruken av databaserte kommunikasjonsverktøy påvirker psykososialt arbeidsmiljø i en organisasjon. I dagens organisasjoner finnes det et stort antall kommunikasjonsverktøy ansatte kan benytte seg av. Eksempler på disse kan være e-post, telefon, instant messaging, oppslagstavler, videokonferanser og skjermdeling. I organisasjonen jeg arbeider med har ansatte tilgang til, og benytter seg av alle disse verktøyene. Jeg har valgt å hovedsakelig fokusere på e-post og instant messaging (instant messaging vil videre i oppgaven betegnes som IM). Dette skyldes at e-post og IM brukes av så godt som alle bedriftens ansatte i løpet av en arbeidsdag mens de andre verktøyene brukes mer unntaksvis eller som tillegg til e-post og IM. De andre



verktøyene vil likevel nevnes der de er relevante. Jeg har også valgt å se på innvirkningene av databasert kommunikasjon på en helhetlig måte istedenfor å fokusere på enkeltindividers personlighet og hvordan disse påvirkes av denne formen for kommunikasjon. Dette skyldes i hovedsak størrelsen på oppgaven og at en fordypning i dette temaet ville kreve mer plass og tid enn det jeg har tilgjengelig.

### **Oppbygging av oppgaven**

Oppgaven bygges opp på følgende måte:

**I teoridelen** vil jeg først definere og forklare noen begreper som er sentrale i oppgaven før jeg presenterer noen utvalgte teorier som kan bidra med å belyse aspekter ved problemstillingen. Til slutt vil jeg presentere noen relevante studier som har tatt for seg aktuelle temaer for problemstillingen.

**I metodedelen** vil jeg presentere hvordan jeg gikk frem for å gjennomføre datainnsamlingen hos organisasjonen jeg jobbet med. Jeg vil også gjøre rede for mitt valg av metode, utviklingen av intervjuguide samt gjøre rede for analysen og etiske vurderinger gjort i sammenheng med innsamling og analyse av datamaterialet.

**I resultatdelen** vil jeg presentere resultatene av analysen av datamaterialet mitt. Her vil jeg gi en oversikt over hva jeg fant gjennom analyse av datamaterialet. Dette vil hovedsaklig vises gjennom sitater fra informanter fra både fokusgruppeintervjuer og enkeltintervjuer.

**I diskusjonsdelen** vil jeg oppsummere hovedfunnene før jeg diskuterer resultatene av analysen i forhold til relevant teori. Jeg vil også diskutere noen metodiske betraktninger og mulige implikasjoner for bedriften og for fremtidig forskning.

**I konklusjonsdelen** vil jeg gi en kort oppsummering av hovedelementene i oppgaven.

## **Teori:**

### **Kapitlets disposisjon**

For å svare på problemstillingen om hvordan elektroniske kommunikasjonskanaler påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon er det viktig å ha en god forståelse av hva psykososialt arbeidsmiljø innebærer. Dette er noe det fortsatt eksisterer en viss uenighet om blant forskere og jeg vil derfor bruke en del plass i begynnelsen av kapitlet til å belyse hvordan jeg definerer psykososialt arbeidsmiljø og hva dette begrepet innebærer. Jeg vil også bruke en del plass på gjennomgå begreper som knyttes til de teoriene jeg vil benytte meg av i oppgaven.

Jeg har valgt å dele teorikapitlet i to hoveddeler: Først vil jeg fokusere på psykososialt arbeidsmiljø og de begreper og teorier som tilhører dette temaet. Deretter vil jeg gjøre rede for begreper innenfor medie- og kommunikasjonspsykologi samt noen modeller som er relevante innenfor emnet. Etter dette vil jeg gi en kort oppsummering av forskning gjort på effektene av databaserte kommunikasjonsverktøyer i organisasjoner.

### **Psykososialt arbeidsmiljø**

Psykososialt arbeidsmiljø defineres ofte løst som de psykologiske og sosiale forholdene mennesker opplever på arbeidsplassen (Se for eksempel Kasl, 1998; Theorell og Karasek, 1996; Johnson og Hall, 1996). På tross av at psykososialt arbeidsmiljø lenge har vært i fokus innen forskning er det fortsatt uenighet om hvilke faktorer som inngår i det psykososiale arbeidsmiljøet (Eiken og Saksvik, 2006). Det synes likevel å være bred enighet om at fremtidens arbeidsmiljøutfordringer er av psykososial karakter (Einarsen og Skogstad, 2011).

I historisk perspektiv vil vi i Norge forankre psykologiske faktorer i arbeidet i de psykologiske jobbkravene som ble utarbeidet av Thorsrud og Emery (1970) på slutten av 1960 tallet med basis i samarbeidsprosjektet LO/NAF. Disse jobbkravene beskrives som en rekke allmenne psykologiske behov som er en forutsetning for å kunne oppleve arbeidet som meningsfylt (Einarsen og Skogstad, 2011). De psykologiske jobbkravene er som følger:

1. Behov for et innhold i jobben som fordrer noe ut over ren utholdenhet, og som betyr et visst minimum av variasjon selv om dette ikke nødvendigvis innebærer noe stadig nytt i jobben.
2. Behov for å kunne lære noe i jobben og å fortsette å lære.

3. Behov for å kunne treffe beslutninger, i det minste innenfor et avgrenset område som den enkelte kan kalle sitt eget.
4. Behov for anseelse, i det minste en viss grad av mellommenneskelig støtte og respekt på arbeidsplassen.
5. Behov for å se sammenheng mellom arbeidet og omverdenen, i det minste slik at man kan se en viss forbindelse mellom det man utfører i arbeidet, og det som betraktes som nyttig eller verdifullt.
6. Behov for å se at jobben er forenelig med en ønskverdig framtid uten at dette nødvendigvis innebærer avansement (Thorsrud og Emery, 1970. s. 19).

I tillegg til de psykologiske jobbkravene argumenterer Einarsen og Skogstad (2011) for at psykososialt arbeidsmiljø kan knyttes til tre ulike typer forhold på arbeidsplassen:

1. Kjennetegn ved våre omgivelser og arbeidsbetingelser (orgnisasjonsklima og arbeidsorganisering), altså de ytre påvirkningene.
2. De mentale prosessene som påvirker våre individuelle oppfatninger og har konsekvenser for utfall som helse, trivsel og yteevne. Det vil si hvordan enkeltpersoner oppfatter og bearbeider de ytre påvirkningene.
3. Man kan også vektlegge de følgetilstander, utfall og resultater ved samspillet mellom ytre påvirkninger (punkt 1) og individkjennetegn (punkt 2).

Et dårlig psykososialt arbeidsmiljø i form av stor arbeidsmengde, tidspress og mangel på kontroll og sosial støtte kan føre til mental belastning, hjerte- kar sykdommer (Hammer, Bayazit, Saksvik, Nytrø & Torvatn, 2004; Siegrist, 1996) og muskel- og skjellett plager (Bongers, Winter, Kompier og Hildebrandt, 1993). I tillegg konkluderte Seidler, Nienhaus, Bernardt, Kauppinen, Elo og Frölich, (2004) i sin studie med at psykososiale faktorer spiller en rolle i utviklingen av demens. Et godt psykososialt arbeidsmiljø er derfor en forutsetning for trivsel, produktivitet og god helse på arbeidsplassen, og er svært viktig både for organisasjoner som en helhet og for den enkelte arbeidstaker.

En annen måte å se på psykososialt arbeidsmiljø er å se det som resultatet av balansen mellom krav og ressurser i en arbeidssituasjon. Høye krav og lite tilgang på ressurser vil føre til et dårlig psykososialt arbeidsmiljø mens ressurser (som for eksempel sosial støtte, og kontroll) kan være med å motvirke de negative effektene av for høye krav på arbeidsplassen. Opp gjennom årene har det dukket opp mange modeller som er med på å forklare disse forholdene. (se for eksempel Karasek og Theorell, (1990) krav-kontroll- støtte modell,

Siegrist, (1996) innsats-belønning modell og Oldham og Hackmans (1976, 1980) jobbkarakteristikamodell).

I denne oppgaven har jeg valgt å fokusere på Bakker og Demeroutis (2007) jobbkrav-ressursmodell. Dette er den modellen som passer best til å forklare min problemstilling som undersøker på hvilken måte bruken av databaserte kommunikasjonsverktøyer påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon siden modellen på lik linje ivaretar både positive og negative arbeidsmiljøfaktorer. Siden databaserte kommunikasjonsverktøyer vil ha både positive og negative innvirkninger på arbeidsmiljøet er det spesielt viktig at forholdet mellom disse fremstilles på en balansert måte. I tillegg omslutter og forlenger Jobbkraft - ressursmodellen (ifølge Bakker og Demerouti, 2007) krav- kontroll modellen og innsats-belønning modellen samtidig som modellen er åpen for at forskjellige yrker har forskjellige risikofaktorer. Dette åpner for en bredere og mer tilpasset forståelse av de risikofaktorer og krav som er til stede i en spesifikk arbeidssituasjon. Dette vil gjøre det lettere å relatere modellen til de ansatte i organisasjonen jeg har studert. I tillegg ser studien min i likhet med jobbkrav – ressurs modellen på hvordan databasert kommunikasjon påvirker jobbkrav og tilgangen ansatte har på ressurser i organisasjonen (og dermed hvordan kommunikasjonskanalene påvirker psykososialt arbeidsmiljø). Dette gjorde at jeg kom frem til at jobbkrav - ressurs modellen er den modellen som passer best til min studie. Under vil jeg kort gjøre rede for denne modellen:

### **Jobbkraft - ressurs- modellen**

Jobbkraft – ressurs modellen (Bakker og Demerouti, 2007) er en forholdsvis ny modell som i senere år har inspirert til mange studier. Et hovedpoeng ved jobbkrav - ressurs modellen er at den argumenterer for at selv om forskjellige yrker har egne spesifikke risikofaktorer i forhold til stress og utbrenthet kan disse faktorene klassifiseres i to generelle kategorier (Bakker, Demerouti, De Boer og Schaufelt, 2003; Demerouti, Bakker, Nachreiner og Schaufeli, 2001). Disse kategoriene er jobbkrav (job demands) og jobb ressurser (job resources) (Bakker, Demerouti og Euwema, 2005):

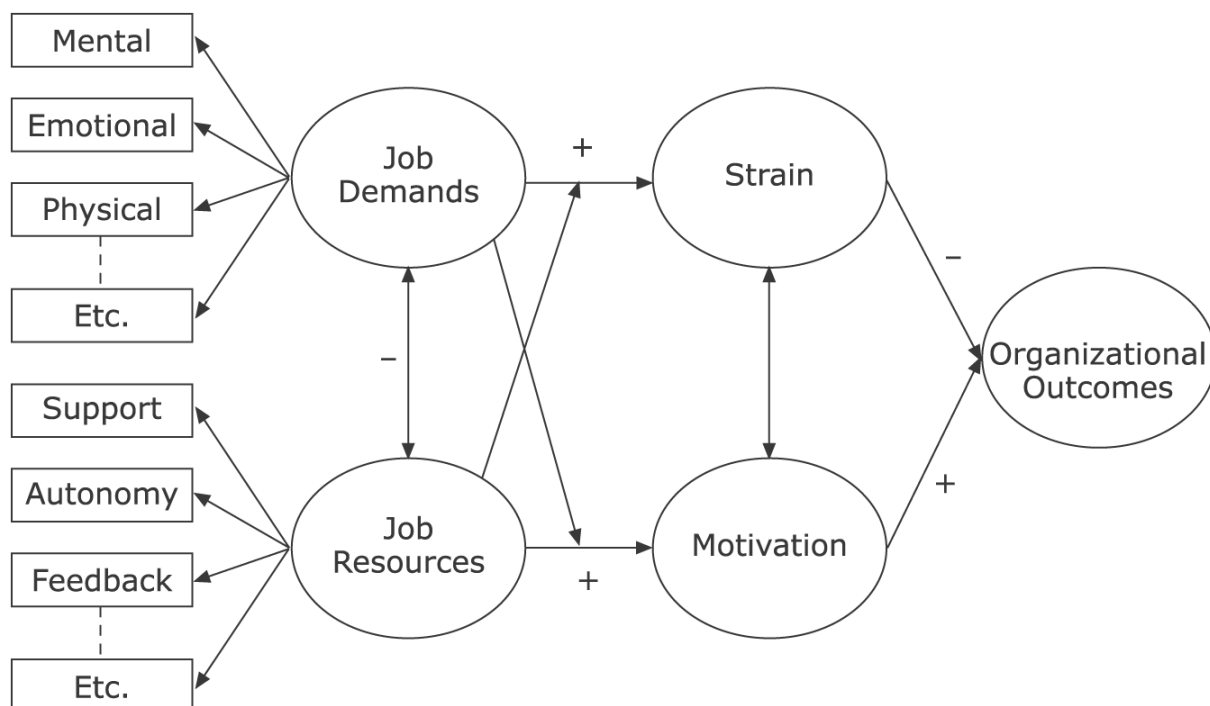
**Jobbkraft** refererer til de fysiske, psykologiske, sosiale og organisasjonelle aspektene ved en jobb som krever at man opprettholder fysisk eller mental anstrengelse og er derfor assosiert med fysiske og psykiske kostnader og slitasje (Bakker og Demerouti, 2007).

**Jobbressurser** er de fysiske, psykiske, sosiale og organisasjonelle aspektene ved en jobb som bidrar til å nå arbeidsmål, redusere jobbkrav (og de fysiske og psykiske kostnader

som kommer av disse) samt å stimulere til personlig vekst og utvikling (Bakker, Demerouti og Euwema, 2005).

Et annet hovedpoeng ved jobbkrav - ressursmodellen er at den skiller mellom to parallelle psykologiske prosesser som kan ha en innvirkning på utviklingen av arbeidsbelastning og motivasjon. Disse underliggende prosessene er en helsesvekkende prosess og en motivasjonell og oppbyggende prosess (Bakker og Demerouti, 2007):

Den helsesvekkende prosessen kan komme som et resultat av dårlig utformede jobber eller kroniske jobbkrav (som for eksempel overbelastning og emosjonelle krav) som sliter ut ansattes mentale og fysiske ressurser og kan dermed føre til utmattelse og helsemessige problemer (Bakker et al. 2001). Den motivasjonelle og oppbyggende prosessen kan være et resultat av positive faktorer eller jobbressurser (for eksempel tilfredsstillende lønn, og karrieremuligheter, sosial støtte, rolleklarhet osv.) som bidrar til å øke motivasjon, føre til høyere jobbengasjement, mindre kynisme og bedre prestasjoner (Bakker og Demerouti, 2007). Figuren under er en modell av jobbkrav – ressursmodellen:



Figur 1. Hentet fra Bakker og Demerouti (2007)

Modellen viser forholdet mellom jobbressurser og jobbkrav og hvilken innvirkning disse kan ha på organisasjonen. Som man ser i modellen kan ressurser føre til motivasjon (motivation) mens jobbkrav fører til belastning (strain). Balansen mellom disse to prosessene

fører til forskjellige resultater for organisasjonen (organizational outcomes). I tillegg kan man se at noen piler peker mot den motsatte prosessen, for eksempel en pil fra jobbressurser peker på mellomrommet mellom jobbkrav og belastning. Dette symboliserer at jobbkrav og ressurser gjensidig påvirker hverandre. Dette omtales ofte som buffereffekten og vil beskrives kort under.

I tillegg til de to hovedpoengene nevnt over foreslår JD-R modellen at jobbressurser kan fungere som en buffer mot de negative effektene av jobbkrav (For eksempel stress og utbrenthet) Denne effekten kalles buffereffekten (Bakker, Demerouti, Taris, Schaugeli & Schreurs, 2003). Denne antagelsen stemmer godt overens med Karaseks (1979, 1998) og Karasek og Theorell, (1990) krav- kontroll modell, men videreutvikler modellen ved å hevde at flere forskjellige jobbressurser kan fungere som buffer mot forskjellige jobbkrav (Bakker og Demerouti, 2007). Sosial støtte antas å være en av de mest kjente variablene som kan fungere som en buffer mot jobb stress (Van der Doef og Maes, 1999). Stress som fenomen på arbeidsarenaen settes oftest inn i et belastningsperspektiv hvor det fokuseres på mulige kilder til belastninger, hvilke individkjennetegn som har betydning for oppfatningen av påvirkningsfaktorene, hvordan individet mestrer de ytre påvirkningene og resultater i form av nedsatt helse og velvære (Einarsen og Skogstad, 2011). Det er ofte store sprik i definisjonene på stress, men Lazarus og Folkmans (1984) definisjon av stress innen arbeidspsykologien ansees som den mest kjente definisjonen. Det er også denne definisjonen jeg legger til grunn når stress nevnes i denne oppgaven: ”Stress er et forhold mellom personen og miljøet hvor personen opplever at miljøet overgår hans eller hennes ressurser og truer dermed hans eller hennes velvære” (Lazarus og Folkman, 1984) s. 21, min oversettelse) House (1981) skiller mellom fire typer sosial støtte som kan fungere som en buffer mot denne typen stress:

- Emosjonell støtte: å bli verdsatt, akseptert og vist omsorg
- Vurderingsstøtte: å bli gitt realistisk tilbakemelding på opplevelser og atferd
- Informasjonsstøtte: å få formidlet relevant og nødvendig informasjon
- Instrumentell støtte: å få praktisk hjelp i form av tid, penger, materiell og lignende.

Sosial støtte har vist seg å kunne redusere effekten av noen jobbkrav og samtidig ha en positiv effekt på helse. Selv om ikke sosial støtte kan motvirke alle effekter av stress har det vist seg at menneskers forhold til ektefelle, venner, kollegaer og sjefer har en viktig innvirkning på opplevd stress og generell velvære (House, 1981).

Noe som påvirker opplevelsen av sosial støtte tilgjengelig i en organisasjon er organisasjonskulturen. Organisasjonskultur kan også påvirke hvordan ansatte opplever sin arbeidshverdag og dermed også det psykososiale miljøet. Dette aspektet er derfor relevant i forhold til oppgaven og bedriften jeg samarbeider med og jeg vil derfor videre gi en beskrivelse av organisasjonskultur og subkulturer:

En populær definisjon av organisasjonskultur er ”måten vi gjør tingene på her hos oss” (Erlie, 2006). En annen definisjon er gitt av Bang, (1995) som sier at organisasjonskultur er ”de sett av felles delte normer, verdier og virkelighetsoppfatninger som utvikler seg i en organisasjon når medlemmene samhandler med hverandre og omgivelsene.” Innenfor en stor organisasjon kan det finnes en felles organisasjonskultur og et sett av subkulturer. Det som binder gruppemedlemmene sammen, er felles oppgaver, felles verdisyn, samme profesjon, samme generasjon, kjønn eller at de opprinnelig kommer fra ulike organisasjoner som er slått sammen. Selv om forskere og de praktiserende historisk sett har antatt at en organisasjonskultur var ganske homogen (Erlie, 2006), har man senere innsett at:

- Ikke alle organisasjoner har bare en kultur.
- Mange kulturer kan sameksistere i en og samme organisasjon
- Det kan være en overordnet organisasjonskultur og flere subkulturer. (Trice og Beyer, 1993).

Bruk av elektronisk informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) har vist seg å kunne påvirke hvordan subkulturer dannes og hvordan særegenheter forsterkes i organisasjoner. For eksempel kan e-post og nyhetsgrupper la medlemmer i organisasjoner få tilgang til individer med sammenfallende interesser både internt og eksternt i organisasjonen (Trice og Beyer, 1993). Studier viser også at subkulturer i en og samme organisasjon har forskjellige bruksmønstre og hyppighet i sin bruk av IKT (Erlie, 2006).

Siden målet med denne oppgaven er å finne ut hvilken innvirkning databaserte kommunikasjonskanaler har på det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon vil jeg fokusere på hvordan de forskjellige kommunikasjonsverktøyene har påvirket jobbkrav og jobbressurser. Før jeg forklarer dette vil jeg i det påførende gjøre rede for begreper og teorier innen medie- og kommunikasjonspsykologi.

## Kommunikasjon

Kommunikasjon defineres som prosessen hvor en person, gruppe eller organisasjon (en sender) overfører en form for informasjon til en annen person, gruppe eller organisasjon (mottaker) (Greenberg, 2011). Kommunikasjonsprosessen starter med at en sender har en ide eller et budskap som skal overføres til en mottaker. Ideen må da formuleres på en slik måte at det kan sendes og oppfattes av en mottaker for eksempel gjennom skriftlig eller muntlig språk. Dette kalles koding (encoding). Etter at budskapet er kodet overføres det ved hjelp av kommunikasjonskanaler til en mottaker som må omsette og tolke kodene for å forstå budskapet som har blitt mottatt (decoding). Når denne prosessen er fullført vil mottakeren i noen tilfeller sende en ny beskjed tilbake til den originale senderen. Dette kalles tilbakemelding (feedback) og er med på å vise den originale senderen om mottaker har forstått beskjeden og hvilken innvirkning beskjeden har på mottaker. Denne prosessen fortsetter frem og tilbake til kommunikasjonen er fullført og budskapet er overført og kodet av mottaker (Hall, 1992).

Som nevnt kan kommunikasjon foregå både mellom enkeltindivider, grupper og organisasjoner. Organisasjonskommunikasjon skiller seg ifølge Sætre (2009) fra andre typer kommunikasjon på fire måter. Under vil jeg kort legge frem disse forskjellene før jeg går videre til å definere og forklare begrepet organisasjonskommunikasjon.

1. Organisasjoner er sosiale kollektiv og organisasjonskommunikasjon skiller seg derfor fra intrapersonlig kommunikasjon som ikke kan sies å være en sosial aktivitet.
2. Organisasjonskommunikasjon dreier seg i stor grad om organisasjonens mål og måloppnåelse.
3. En del av kommunikasjonen i organisasjoner dreier som om koordinering av oppgaver innad i organisasjonen.
4. Organisasjonskommunikasjon er forankret i miljøet. Det vil si at organisasjoner hele tiden påvirkes av og må tilpasse seg elementer som ligger utenfor organisasjonen selv. (for eksempel myndigheter, leverandører, samarbeidspartnere osv.)

Goldhaber, (1993) definerer organisasjonskommunikasjon som prosessen ved å skape og utveksle beskjeder innenfor et nettverk av gjensidig avhengige forhold for å håndtere miljørelatert usikkerhet. Usikkerhet defineres her som ”forskjellen mellom tilgjengelig informasjon og nødvendig informasjon”(min oversettelse), altså er usikkerhet i denne settingen den informasjonen ansatte mangler for å kunne utføre sin jobb så godt som mulig. I



denne definisjonen påpeker Goldhaber (1993) at kommunikasjon foregår mellom parter som er gjensidig avhengige av hverandre for å håndtere et usikkert miljø. Dette er et svært viktig punkt siden man for å takle arbeidsoppgaver og utfordringer i en organisasjon ofte er avhengig av å samarbeide og koordinere arbeid på best mulig måte for å kunne utføre jobben (informasjonsstøtte). En arbeider er for eksempel avhengig av å motta nødvendig informasjon om endringer i bestillinger for å kunne produsere riktig vare. Uten denne informasjonen vil arbeideren være usikker på hva som skal gjøres og risikoen for feil vil øke. Organisasjoner er derfor avhengig av god kommunikasjon mellom de ulike partene som må samarbeide for å løse oppgaver og utfordringer.

Organisasjonskommunikasjon innebærer kommunikasjon både innad i bedriften samt kommunikasjon med personer utenfor organisasjonen som kunder eller samarbeidspartnere. I denne oppgaven skal jeg hovedsakelig fokusere på kommunikasjon innad i bedriften. Erlie (2006) definerer intern kommunikasjon som ” informasjonsflyten og utvekslingen av ideer og synspunkter mellom ledere og medarbeidere, og også kommunikasjonen mellom enkeltpersoner og grupper på forskjellige nivåer og i ulike enheter eller deler av organisasjonen”. Det er denne definisjonen jeg sikter til når jeg videre i oppgaven snakker om kommunikasjon i organisasjoner.

Store deler av kommunikasjon i organisasjoner foregår nå via databaserte kommunikasjonskanaler som e-post, instant messaging, videokonferanser, intranett og lignende. Siden det er resultatene av bruken av disse nye kommunikasjonskanalene som er hovedfokus i oppgaven vil jeg videre bruke en del plass på å beskrive denne formen for kommunikasjon og hvilke effekter den kan ha.

### **Databasert kommunikasjon**

Som nevnt foregår svært mye av kommunikasjon i organisasjoner i dag via elektroniske kommunikasjonsmedier. Denne formen for kommunikasjon omtales ofte som databasert kommunikasjon (eller computer mediated communication). Databasert kommunikasjon kan defineres som multimodal og ofte (men ikke alltid) internett basert kommunikasjon (Thorne, 2008). Multimodalitet er samspillet mellom ulike uttrykksmåter eller modaliteter i en sammensatt tekst (Løvland, 2007, s. 146). Man kan for eksempel benytte seg av ren tekst, bilder, lyd og videoer for å overføre kommunikasjon.

Forskjellige databaserte kommunikasjonsverktøy har forskjellige kjennetegn. Et spesielt viktig skille mellom forskjellige verktøy er om de er synkrone eller asynkrone:

Kommunikasjonsmidler ansees som synkrone når begge parter kan sende og motta informasjon samtidig, som for eksempel en telefonsamtale eller en videokonferanse. Asynkrone kommunikasjonsmidler er former for kommunikasjon hvor partene må bytte på å sende og motta informasjon, for eksempel gjennom e-post og instant messaging (IM) (Greenberg, 2011).

### ***Mulige effekter av IKT***

Diskusjonen om hvilke effekter implementering av IKT (Informasjon og kommunikasjons teknologi) kan ha på en organisasjon fokuserer ofte på hvor komplisert og vanskelig det er å forutse disse effektene. Det er ikke uvanlig at tiltak som er ment til å ha en effekt viser seg å få helt andre konsekvenser enn de som ble forutsett før tiltaket ble iverksatt (Bouwman, Van Den Hoof, Van De Wijngaert og Van Dijk, 2008). Et eksempel kan være at en organisasjon skaper et nytt intranett for å bedre informasjonsdeling mellom ansatte og forventer en økning i produktivitet som resultat av dette. Isteden kan det vise seg at ansatte ikke benytter seg av intranettet og heller anser det som et irritasjonsmoment som gjør det enda vanskeligere å finne informasjon.

Effekter av IKT kan være både positive og negative avhengig av mange forskjellige kontekstuelle variabler. Eksempler på kontekstuelle variabler som kan påvirke effektene av IKT kan være organisasjonskultur, brukererfaring, typer oppgaver osv (Bouwman et al. 2008). For lettere å diskutere effektene av IKT introduserte Sproull og Kiesler (1991) en klassifisering hvor man delte effektene i første nivå effekter og andre nivå effekter. 1. nivå effekter av IKT er de forventede tekniske endringene som ofte er grunnen til at en bedrift velger å innføre nye redskaper. Eksempler på slike kan være forventninger om økt produksjon eller økt effektivitet. 2.nivå effekter er forandringer i den sosiale strukturen av en organisasjon som et resultat av innføringen av IKT. Dette kan for eksempel være at innføringen av nye redskap endrer kommunikasjonsmønstre eller forandrer roller innad i en organisasjon og dermed forandrer hvordan ansatte forholder seg til hverandre (Sproull og Kiesler, 1991). En svakhet med denne formen for klassifisering er at det ikke alltid er like tydelig hvilke endringer som hører til i hvilket nivå. 1. nivå effekter antas å være beregnede, direkte og operasjonaliserbare mens 2. nivå effekter beskrives som indirekte, utilsiktet og mer strategiske. Det vil si at mens 1. nivå effektene gjerne beregnes ved hjelp av for eksempel kostnadsanalyser vil 2. nivå effektene ofte ansees som en uplanlagt tilleggseffekt av den nye teknologien. I virkeligheten kan det være vanskelig å klassifisere en effekt til å høre til under kun et av nivåene. En effekt kan for eksempel være både utilsiktet og direkte på samme tid og

derfor passe inn i begge nivåene (Bouwman et al.2008). I denne oppgaven fokuseres det på kommunikasjon i en organisasjon og hvordan det psykososiale arbeidsmiljøet oppleves av de ansatte. Det er derfor naturlig å fokusere mest på 2. nivå effektene av IKT i denne oppgaven.

En annen effekt av IKT som er relevant for denne oppgaven er faren for informasjonsoverbelastning. Informasjonsoverbelastning finner sted når en mottaker mottar så mye informasjon at han eller hun ikke klarer å håndtere det. Sætre (2009) nevner tre faktorer som bidrar til overbelastning:

1. Mengden informasjon som mottas
2. Frekvensen eller hastigheten som ny informasjon mottas på
3. Kompleksiteten til den informasjonen som kommer

Moser, Preising, Göritz og Paul (2002) fant i sin forskningsrapport bevis for at informasjonsoverbelastning som et resultat av e-post kommunikasjon kan relateres til flere psykosomatiske klager og lavere jobbtilfredshet.

### **Kommunikasjonsteorier**

Økning i bruken av kommunikasjonsmedier har ført til utvikling av flere forskjellige teorier som undersøker de forskjellige mediene og hvilke effekter disse kan ha på både det faktiske arbeidet samt sosiale relasjoner i samfunnet og organisasjoner. I denne oppgaven har jeg valgt å fokusere på cues filtered out approach og social information processing modellen. Dette skyldes i hovedsak at cues filtered out approach tar opp temaet med overføring av sosiale signaler. Dette er sentralt i undersøkelsen jeg har utført fordi mangelen på nonverbale signaler har en effekt på hvordan kommunikasjonen som foregår internt i organisasjonen tolkes av de ansatte. Social information processing modellen sier noe om hvordan kommunikatorene bearbeider den begrensede sosiale informasjonen de mottar og hvordan dette påvirker kommunikasjonen i en organisasjon. Videre vil jeg kort gjøre rede for de to teoriene.

#### **Cues filtered out**

Cues filtered out tilnærmingen som ble utarbeidet av Sproull og Kiesler (1986) beskriver hovedforskjellen mellom databasert kommunikasjon og kommunikasjon ansikt til ansikt som mangelen på sosial kontekst i databasert kommunikasjon i forhold til i kommunikasjon ansikt til ansikt. Mangelen på fysiske signaler i databasert kommunikasjon kan i noen tilfeller føre til handlinger som ikke ville forekommet i kommunikasjon ansikt til ansikt som for eksempel ”flaming” og risikable beslutninger som muligens ikke ville funnet sted ellers (Sproull og

Kiesler, 1986). Kiesler, Siegel og McGuire. (1984) definerer flaming som uttrykning av sinne, fornærmelser og hat. Fraværet av sosial kontekst og mindre synlige sosiale roller kan ifølge Kiesler et al. (1984) også føre til:

- vansker med koordinering og tilbakemelding som kan ha en negativ effekt siden det kan føre til at mye tid går med på å oppklare eventuelle misforståelser om hva som skal gjøres og hva som egentlig menes med beskjeder,
- Gruppepolarisering som gjør at grupper som samarbeider ved hjelp av databaserte kommunikasjonskanaler kan innta mer ekstreme posisjoner enn man gjør i grupper som møtes ansikt til ansikt (Garton og Wellmann, 1993). Et eksempel på gruppepolarisering kan være at personer som diskuterer rasisme gjennom databaserte kanaler kommer med mer rasistiske utsagn en man hadde gjort i samtaler ansikt til ansikt.

Mangelen på sosial kontekst og fysiske signaler kan også være positivt. Brukere av chatterom (f.eks. IRC) bruker databaserte medier som en virtuell virkelighet hvor de føler seg fri til å utleve fantasier og deler av sin personlighet samt å utfordre sosiale normer som i andre situasjoner ville blitt forhindret (Reid, 1991).

### **Social Information Processing modellen**

Social Information processing (SIP) modellen som ble introdusert av Walther (1996) ble utviklet som et alternativ til cues filtered out tilnærmingen. SIP forutsetter at kommunikatorer som bruker databasert kommunikasjon i likhet med andre kommunikatorer har et ønske om å utvikle sosiale relasjoner. For å få til dette gjennom databasert kommunikasjon (og dermed også uten kontekstuelle og nonverbale signaler) former ukjente kommunikatorer egne inntrykk av personen de kommuniserer med ved hjelp av den tekstbaserte informasjonen de mottar. På bakgrunn av inntrykkene man danner seg tester kommunikatorene de antagelsene man har skapt gjennom å hele tiden sammenligne sine inntrykk av personen med personens utsagn og oppførsel. Resultatet av denne prosessen blir mellompersonlige bekjenskaper som stimulerer til endringer i kommunikasjonen mellom personene (Walther, 1996). Det vil si at kommunikatorer som bruker databaserte kommunikasjonsmidler må bruke og tolke den skriftlige informasjonen man mottar for å erstatte den sosiale konteksten og nonverbale signalene man går glipp av når man benytter seg av databasert kommunikasjon.

Walther (1996) har i tillegg til å argumentere for at det er mulig å utvikle mellompersonlige forhold ved hjelp av databasert kommunikasjon nevnt at denne typen kommunikasjon ved noen anledninger kan være mer vennlig og sosial enn kommunikasjon ansikt til ansikt (Hyperpersonal modell of CMC) (Walther, 1996). Dette skyldes ifølge Walther (1996) at man gjennom databasert kommunikasjon har bedre tid til å tenke seg om før man ”snakker” og at man kan velge kun å presentere de positive aspektene ved seg selv. Dette kan være både positivt og negativt siden selektiv selvpresentasjon kan føre til idealisering av samtalepartneren og at man generaliserer de positive aspektene man får presentert til andre ukjente personlighetsaspekter ved personen og dermed skaper et falskt bilde av personen (Walther, 1996).

### **Forskning på effekter av databaserte kommunikasjonsverktøy i organisasjoner**

Den stadig økende bruken av databaserte kommunikasjonsverktøy har ført til økt interesse for temaet og mye forskning har derfor blitt utført innen forskjellige felt og med forskjellig fokus. Mye av forskningen fokuserer på de tekniske mulighetene de nye elektroniske kommunikasjonsmediene har mens psykologiske og sosiale aspekter fortsatt er lite undersøkt (Kiesler, Siegel og McGuire, 1984). Under vil jeg forsøke å gi en kort oppsummering av hva tidligere forskning har funnet.

*E-post hjelper til å knytte grupper og ansatte sammen* på tross av avstander, tidsbarrierer og grupperinger. Garton og Wellmann, (1993) argumenterte for at siden e-post er med på å redusere geografiske barrierer kan den også bidra til å øke kontakten mellom ansatte som er stasjonert på hovedkontorer med de ansatte som sitter på mindre lokasjoner adskilt fra hovedkontoret. Dette kan føre til at ansatte som jobber adskilt fra hovedkontoret blir mer involvert i organisasjonsprosesser. I tillegg fant Rice og Steinfield (1994) i sin studie at e-post brukere i en stor multinasjonal organisasjon rapporterte en større opplevelse av samhørighet med organisasjonen og større tilgang til nyttig informasjon. Resultater fra disse studiene tyder dermed på at bruk av e-post kan bidra til å samle en organisasjon. Dette støttes av Kiesler og Sproull (1991) som foreslo at e-post har evnen til å skape inn- grupper uten å skape ut- grupper.

Et annet aspekt ved elektronisk kommunikasjon som har blitt mye studert er mangelen på nonverbale signaler og hvilken innvirkning dette har på kommunikasjonen. Ifølge Garton og Wellmann (1993) gjør mangelen på nonverbale signaler og sosial kontroll det enklere å

kommunisere med ukjente personer via databasert kommunikasjon enn ansikt til ansikt. Sproull og Kiesler, (1991) foreslår også at e-post bidrar til å gjøre sosial status mindre synlig og dermed gi ansatte med lavere sosial status muligheten til å uttale seg friere enn man ville gjort ansikt til ansikt.

Et negativt aspekt ved mangelen på nonverbale signaler er at brukere vil trenge mer tid for å bli kjent med og utvikle mellompersonlige forhold. Ifølge SIP er det farten på den sosiale utvekslingen som skiller databasert kommunikasjon fra kommunikasjon ansikt til ansikt. Walther (1996) anerkjenner at man mottar mindre sosial informasjon gjennom databasert kommunikasjon enn gjennom kommunikasjon ansikt til ansikt. Dette fører til at det vil kreve mer tid å utvikle mellompersonlige forhold ved hjelp av databasert kommunikasjon enn gjennom kommunikasjon ansikt til ansikt. Walther (1996) argumenterer likevel for at det er fullt mulig å utvikle mellompersonlige forhold ved hjelp av databasert kommunikasjon noe som også støttes av funn fra flere andre studier (for eksempel Parks og Floyd (1996); Reid (1991)).

*Uformell interaksjon* ved hjelp av e-post kan føre til mange positive effekter i organisasjonen. Ifølge Eveland og Bikson (1988) bidrar uformell interaksjon via e- post til å opprettholde organisasjons prosesser og integrere ansatte som ellers kunne blitt stående litt utenfor. I tillegg kan uformelle e- poster bidra til å redusere stress på arbeidsplassen (Steinfeld, 1985), gjøre ansatte mer engasjerte i organisasjonen samt å øke samhold og opplevd forpliktelse til organisasjonen (Sproull og Kiesler, 1991; Huff, Sproull og Kiesler, 1989). I tillegg til dette argumenterer Finholt og Sproull (1990) for at denne typen bruk av e-post kan være nyttig på lang sikt siden større samhold mellom ansatte kan være svært nyttig i krisesituasjoner samtidig som den økte kommunikasjonen bidrar til å utvikle ferdigheter og ideer hos de ansatte.

## Metode

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for den metodiske tilnærmingen og fremgangsmåten jeg har benyttet i studien. Jeg vil starte med en kort beskrivelse av forskningsprosjektet og noen refleksjoner rundt arbeidet med bedriften. Deretter vil jeg beskrive grounded theory som metode før jeg gir en kronologisk beskrivelse av utførelsen av forskningsprosjektet mitt. Til slutt vil jeg reflektere kort rundt de etiske og metodiske utfordringene jeg har møtt gjennom arbeidet med oppgaven.

### Valg av metode

Jeg har valgt å benytte meg av grounded theory som analyseverktøy i denne oppgaven. Gjennom prosjektet ”elektronisk kommunikasjon ved (bedriften)” som jeg deltok i våren 2012 fikk jeg tilgang til fire fokusgruppeintervjuer hvor ansatte ved bedriften diskuterte forskjellige aspekter ved arbeidet sitt. Jeg hadde relativt lite erfaring med kommunikasjonspsykologi og arbeidet som ble utført i bedriften noe som gjorde at det ble naturlig for meg å utføre en eksplorerende studie. Jeg var mest interessert i hvordan bruken av elektronisk kommunikasjon i bedriften påvirker arbeidernes opplevelse av sin arbeidssituasjon og arbeidsmiljø. For å se på dette temaet valgte jeg en kvalitativ tilnærming hvor jeg intervjuet ansatte i bedriften. Gjennom å utføre en kvalitativ studie får man en unik mulighet til å få innsikt i informantens livsverden ut fra deres eget perspektiv. Kvalitative tilnærminger gir også mulighet til å komme i dybden på noen spesifikke prosesser forskeren er interessert i (Kvale og Brinkmann, 2009). Disse kvalitetene gjorde at en kvalitativ tilnærming ble et naturlig valg for å undersøke problemstillingen min.

Jeg bestemte meg for å forsøke å følge en forskningsprosess basert på grounded theory. Dette valgte jeg fordi grounded theory var den metoden jeg mente ville passe best til mitt forskningsprosjekt; Jeg hadde allerede 4 intervjuer som jeg skulle kode og analysere. Etter dette planla jeg å utvikle min egen intervjuguide basert på disse for så å intervju flere ansatte for å skaffe den informasjonen jeg eventuelt manglet. Dette gjorde at datainnsamling og analyse ville foregå samtidig noe som er svært typisk for grounded theory. I tillegg skulle jeg utføre en eksplorerende studie noe som gjorde at både koding, analyse og valg av nye informanter ble styrt av datamaterialet. Dette førte til at jeg hele tiden måtte forholde meg så nært datamaterielle som mulig, noe som vektlegges kraftig innen grounded theory. Jeg innså også at min manglende erfaring rundt temaet jeg skulle undersøke også kunne være en fordel. Dette ville gjøre det enklere for meg å forholde meg så objektiv som mulig gjennom det meste

av analyseprosessen istedenfor å styres av tidligere erfaringer og forventninger. Ifølge Glaser og Strauss (1967) vil denne åpenheten gjøre det enklere å hele tiden se situasjonene fra informantens perspektiv istedenfor å la seg styre av egne forventninger. I tillegg beskriver litteratur rundt grounded theory prosessen grundig og i flere steg samtidig som den er åpen til at man tilpasser metoden etter eget forskningsprosjekt. Dette gjorde at jeg som ny forsker hadde tryggheten i en godt beskrevet plan jeg kunne følge samtidig som jeg kunne gjøre de forandringer og tilpasninger jeg ønsket etter hvert som jeg ble tryggere i arbeidet med prosjektet. Jeg valgte også bort fenomenologiske tilnærminger fordi disse etter min oppfatning i hovedsak benyttes i rent deskriptive studier mens jeg hadde et ønske om å holde mulighetene åpne for å kunne generere teori ut fra datamaterialet mitt. Jeg valgte å først kode fokusgruppeintervjuene før jeg senere utviklet en ny intervjuguide og foretok intervjuer med en informant om gangen som var mer tilpasset mine nye forskningsspørsmål. De nye forskningsspørsmålene var som følger:

- Hvordan opplever du bruken av elektroniske kanaler i arbeidshverdagen din?
- Hvordan opplever du at bruken av elektroniske kanaler påvirker forholdet til kollegaene dine?
- Hvordan opplever du samarbeidet med kollegaer ved andre avdelinger eller lokasjoner (i bedriften)?
- I de tidligere intervjurundene ble det nevnt at noen ansatte fikk svært mange elektroniske henvendelser i løpet av en dag. Hvordan opplever du dette?

### **Forskningsprosjektet og refleksjoner rund samarbeid med bedriften**

Våren 2012 ble jeg med som forskningsassistent i et prosjekt utført av Vibeke Milch for NTNU og bedriften jeg nå skriver oppgave for. Jeg mottok en e-post om at det var behov for forskningsassistenter og at arbeidet i hovedsak ville gå ut på å delta i fokusgruppeintervjuer, transkribering av intervjuer samt faglige diskusjoner rundt prosjektet. Gjennom utdannelsen min har jeg fått lite praktisk erfaring med kvalitative forskningsprosjekter og jeg så på dette som en mulighet til å få mer praktisk erfaring. I e-posten sto det også at det kunne være muligheter for å skrive en masteroppgave for bedriften etter at prosjektet var utført. Jeg sendte en forespørsel og fikk tillatelse til å være med på prosjektet.

Etter at mitt arbeid med prosjektet var utført snakket jeg med prosjektleder om at jeg var interessert i å skrive masteroppgave for bedriften. Prosjektleder satte da opp et møte med



prosjektkoordinator i bedriften hvor vi diskuterte mulige tema og ble til slutt enige om at jeg skulle få skrive oppgave for bedriften og at jeg hadde tillatelse til å benytte meg av datamaterialet jeg hadde vært med å samle inn.

I starten av prosjektet diskuterte jeg og kontaktpersonen fra bedriften hvilke tema som kunne være aktuelle for meg å jobbe videre med i masterprosjektet. Bedriften var spesielt interessert i arbeidsmiljøet i bedriften og hvorvidt ansatte opplevde bedriften som en samlet enhet eller som flere adskilte enheter basert på lokasjon eller avdeling. Gjennom studien som nylig var gjennomført hadde vi sett at kommunikasjon hadde en innvirkning på hvordan arbeidsmiljøet opplevdes blant ansatte og vi kom derfor frem til at dette var et tema jeg kunne se nærmere på og som passet for begge parter. Gjennom at vi sammen bestemte oss for tema for oppgaven sørget vi for at samarbeidet var positivt for både meg og bedriften noe som gjorde det lettere å få støtte rundt i bedriften.

Tidlig i arbeidet fikk jeg beskjed om at ansatte i bedriften hadde svært travle dager med mye møter og reising. På grunn av dette advarte kontaktpersonen min meg om at det kunne bli vanskelig å skaffe informanter og at jeg derfor måtte sette av mye tid til dette. Jeg fikk også beskjed om at jeg i stor grad måtte klare å utføre arbeidet på egenhånd uten for mye hjelp av bedriften. Dette var noe jeg forberedte meg på før jeg startet arbeidet med å rekruttere informanter. Jeg ble likevel godt mottatt over alt hvor jeg dro og flere personer i bedriften var til stor hjelp med å rekruttere nye informanter. Disse fortjener en stor takk for god hjelp og oppmuntrende og positiv innstilling til arbeidet mitt.

### **Grounded theory som forskningsprosess og analyseverktøy**

Grounded Theory ble først introdusert av Barney Glaser og Anselm Strauss i 1967 som et svar på kritikken kvalitativ forskning hadde mottatt fra den kvantitative forskningstradisjonen om at metoden ikke var vitenskapelig og objektiv nok. De ville derfor utvikle en positivistisk fundert metode som fortsatt hadde en fortolkende innfallsvinkel.

Glaser og Strauss (1967) mener at man gjennom å fristille seg fra eksisterende kunnskap og teoretiske antagelser kan oppdage ny data gjennom å se på situasjonene man studerer fra informantens perspektiv. Dette krever at forskeren forholder seg nøytral og objektiv gjennom hele prosessen. Målet er å utvikle et nytt teoretisk rammeverk basert på individers forståelse av sin virkelighet (Charmaz, 2008; Corbin og Strauss, 2008).

Glaser og Strauss (1967) originale teori har blitt både utviklet og utfordret opp gjennom årene og den største utfordringen har muligens vært debatten mellom grunnleggerne selv. Denne debatten har i hovedsak omhandlet hvor viktig det er at arbeidet skal være induktivt og datadrevet samt hvorvidt det er mulig og ønskelig for en forsker å være objektiv. Strauss og Corbin (1990) beskrev i sin bok spesifikke teknikker for arbeid med grounded theory. Som en respons til denne boken argumenterte Glaser (1992) for at Strauss og Corbins beskrivelse av grounded theory er for preskriptiv og ikke ”grounded” nok. Ifølge Glaser fokuserer Strauss og Corbin for mye på en tvungen konseptuel beskrivelse og skaper dermed en metode hvor forskeren står i fare for å påtvinge dataen sin egen agenda fordi forskeren ikke er objektiv nok. Strauss og Corbin på sin side fremhever viktigheten av analytiske metoder for å arbeide med datamaterialet og argumenterer for at en forsker aldri vil kunne være helt objektiv og legge fra seg alle eventuelle forkunnskaper. Med andre ord fremhever Strauss og Corbin klare beskrivelser for hvert stadiet i prosessen mens Glaser mener det er viktigere å tilpasse arbeidet til datamaterialet og forholde seg så nært dette som mulig.

Andre som har kritisert grounded theory som forskningsmetode er blant andre Thomas og James (2006), Haig (1995) og Layder (1993). Disse kritiserer grounded theory for å oversimplifisere meninger og forhold i data (Thomas og James, 2006), at den tvinger analysen ved å sette prosedyren foran tolkningen og at utviklingen av teori heller burde veiledes av data istedenfor å begrenses av den (Thomas og James, (2006); Layder, (1993)), og at den er avhengig av upassende induksjonsmodeller og ut fra disse modellene hevder å ha en like upassende rett til å forklare og predikere (Thomas og James, 2006). Haig, (1995) kritiserer også grounded theory for å være avhengig av det han kaller hverdagslig induktiv resonnement og Layder (1993) kritiserer grounded theory for å fokusere for mye på øyensynlige og observerbare trekk i en situasjon på bekostning av mindre synlige trekk ved sosiale situasjoner.

### **Konstruktivistisk tilnærming til grounded theory**

På tross av mye kritikk har grounded theory fortsatt å utvikle seg og spesielt viktig er Kathy Charmaz utvikling av Grounded Theory som metode. Det som i hovedsak skiller Charmaz (2000, 2006) tilnærming fra Glaser og Strauss (1967) er at Charmaz (2000, 2006) har en mer konstruktivistisk tilnærming til Grounded Theory. Det som gjør denne tilnærmingen forskjellig fra den objektivistiske er forskerens rolle og hvilken form for kunnskap man innhenter:

Mens man i den objektivistiske tilnærmingen fokuserer på at forskeren skal sette seg utenfor situasjonen og kun observere det informantene forteller vil konstruktivistene heller se variasjoner i en virkelighet. Her er man ikke interessert i en absolutt sannhet, men ønsker å finne ut hvordan virkeligheten fortøner seg for informanten. Man er derfor mer interessert i å få innsikt og kunnskap i en situasjon enn å finne en generaliserbar virkelighet (Charmaz, 2000).

En helt objektiv forsker vil verken være mulig eller ønskelig (Charmaz, 2008, Corbin og Strauss, 2008). Som forsker vil man alltid ha en viss anelse om de prosesser man skal studere. Istedenfor å fornekte disse antakelsene bør man reflektere over dem, noe som kan gi ideer om hvilken retning analysen vil ta (Charmaz, 2006). Det er viktig å være klar over at selv om forskeren streber for å fristille seg fra tidligere kunnskap vil man likevel ha med seg en ballast inn i studien og dermed blir med på å konstruere virkeligheten som blir beskrevet (Charmaz, 2006). Det er likevel informantens opplevelser som beskrives og det er da viktig at forskeren gjennom hele prosessen forholder seg nært til datamaterialet og reflektere over hvilken innvirkning man selv har på studien.

### **Hvordan jeg har brukt Grounded Theory**

I arbeidet med oppgaven startet jeg i utgangspunktet med å bruke grounded theory som en tydelig ”oppskrift” på hvordan analysen skulle utføres steg for steg. Dette skyldes i stor grad min usikkerhet og at jeg var uerfaren med bruken av metoden. Etter hvert som jeg arbeidet og ble tryggere på materialet mitt og metoden oppdaget jeg at alle stegene ikke passet helt til de forskjellige delene av min analyse siden fokusgruppeintervjuene og enkeltintervjuene resulterte i forskjellige typer samtaler; Fokusgruppeintervjuene tok form som en diskusjon mellom flere deltakere og det var derfor viktig å holde hele avsnitt samlet for å kunne forstå meningene bak utsagnene, mens enkeltintervjuene var lettere å dele opp i mindre deler under kodingen siden det kun var én persons utsagn som var nødvendige for å forstå konteksten. Det var også nødvendig å hoppe mye frem og tilbake i analysen siden datainnsamlingen skjedde i flere omganger. På grunn av dette gikk jeg over til å se på stegene som retningslinjer jeg selv kunne velge å benytte meg av eller ikke og eventuelt i den rekkefølgen jeg følte passet best til analysen min. Jeg har også valgt å støtte meg på den konstruktivistiske retningen i grounded theory og har jobbet for hele tiden å være bevisst på hvordan jeg som forsker har påvirket innsamlingen av data samt analyseprosessen.

Jeg har gjennom hele arbeidet vært svært bevisst på at jeg er en svært fersk forsker med lite erfaring med både kvalitativ datainnsamling og analyse, noe som kan ha en innvirkning på arbeidet mitt. Selv om min uerfarenhet kan ha en negativ effekt på datainnsamlingen kan den også ha en positiv effekt på analyseprosessen. Som nevnt er en helt objektiv forsker verken mulig eller ønskelig (Charmaz, 2008), men siden jeg hadde lite forkunnskaper om analyseprosessen og temaene før analysen stilte jeg med et svært åpent sinn og var villig til å undersøke alle retninger på lik linje uten å påvirkes av tidligere erfaringer og kunnskap. Jeg valgte bevisst å ikke lese meg opp på teorier og tidligere forskning om temaene mine før etter innsamlingen og analysen var gjennomført. Dette hjalp meg å være så objektiv som mulig gjennom hele prosessen. Det å være en så fersk forsker har også ført til at jeg har brukt mye tid på å forberede hvert enkelt intervju og passet på å være så nøyaktig og fokusert som mulig for å prøve å veie opp for min uerfarenhet.

### **Datainnsamling**

I denne delen av kapitlet vil jeg beskrive hvordan innsamlingen av materialet til analysen har foregått. Jeg vil starte med en beskrivelse av fokusgruppeintervjuene før jeg går videre til å beskrive enkeltintervjuene. Grunnen til at jeg har valgt denne rekkefølgen er at det gir en kronologisk beskrivelse av hvordan arbeidet ble gjennomført. Dette håper jeg vil gi et tydelig bilde på hvordan jeg har gått frem for å skaffe datamaterialet jeg har benyttet meg av i oppgaven.

### **Fokusgruppeintervjuer**

Fokusgruppeintervjuer er en form for gruppeintervju hvor 5-10 deltakere intervjues samtidig om utvalgte temaer og problemstillinger (Tjora, 2010). Fokusgruppeintervjuer egner seg spesielt til eksplorative undersøkelser på et nytt område eller når forskeren søker synspunkter på erfaringer rundt noe spesifikt (Kvale og Brinkmann, 2009; Jacobsen, 2005).

Fokusgruppen har ikke til formål å komme til enighet om eller presentere løsninger på de spørsmålene som diskuteres, men å få frem forskjellige synspunkter på saken.

Fokusgruppeintervjuer har en fleksibel form og kan karakteriseres som en uformell, styrt diskusjon hvor det stilles åpne spørsmål (Tjora, 2010). Denne typen intervjuer gjør det mulig for informantene å dele erfaringer, diskutere og bygge på hverandres innspill. Dette kan bidra til at man avdekker aspekter som man normalt ikke ville fått innsikt i gjennom andre metoder som for eksempel enkeltintervjuer eller spørreskjema (Nøtnæs, 2001) I fokusgruppeintervjuer inntar forskeren eller moderatoren vanligvis en ikke- styrende intervjustil (Kvale og Brinkmann, 2009), og forskeren kommer først med en innledning om temaet og stiller et

første åpent spørsmål for å få i gang diskusjonen og inntar deretter en passiv rolle. Selv om forskeren har en passiv rolle er det likevel vanlig at forskeren bryter inn av og til for å stille flere spørsmål og styre diskusjonen i riktig retning hvis diskusjonen beveger seg bort fra det temaet forskeren er interessert i (Jacobsen, 2005).

Hensikten med prosjektet (elektronisk kommunikasjon ved (bedriften)) var å kartlegge hvordan ansatte i organisasjonen opplever bruken av elektroniske kommunikasjonskanaler innad i bedriften. For å undersøke dette ble det valgt en eksplorerende tilnærming og fire fokusgruppeintervjuer ble utført med problemstillingen: *Hva fremmer og hemmer god elektronisk kommunikasjon i (bedriften)?*

### **Rekruttering og beskrivelse av informanter**

Organisasjonen som ble undersøkt er spredd over flere lokasjoner og ulike avdelinger og det var derfor viktig å foreta intervjuer ved forskjellige lokasjoner for å få et mest mulig riktig bilde av hvordan den elektroniske kommunikasjonen fungerer. To av fokusgruppeintervjuene ble utført ved forskjellige avdelinger på hovedkontoret mens de andre ble utført ved to andre lokasjoner i organisasjonen.

Totalt var det 22 ansatte som deltok i fokusgruppeintervjuene (mellom 4 og 7 informanter per intervju) hvorav 18 var menn og 4 var kvinner. Det er en variasjon i forhold til erfaringsbakgrunn, roller og alder og informantene representerer de forskjellige avdelingene ved organisasjonen.

### **Gjennomføring av fokusgruppeintervju**

Prosjektleder, Vibeke Milch fungerte som moderator i samtlige av de fire intervjuene og sørget for å styre diskusjonene og forsikre at alle informantene deltok aktivt i diskusjonen. Det var avsatt to timer til hvert av intervjuene for å forsikre at det var god tid til å gå gjennom alle spørsmålene fra intervjuguiden. Informantene ble oppfordret til å snakke fritt om de ulike temaene og til å ta opp andre temaer de selv mente var relevante. Det ble understreket at vi var ute etter informantenes erfaringer og meninger og at det ikke fantes noen fasitsvar på spørsmålene som ble stilt. Intervjuguiden bestod av 9 hovedspørsmål og hjelpes spørsmål som kunne benyttes for å styre diskusjonen. Denne hadde blitt gjennomgått og formulert i samarbeid med en ansatt i bedriften. Spørsmålene omhandlet hvilke kommunikasjonskanaler som benyttes og hvordan disse fungerer. Intervjuguiden for fokusgruppeintervjuene kan finnes i appendiks.

I tre av intervjuene var det en eller to forskningsassistenter til stede. Deres oppgave var å skrive ned og holde styr på hvem som sa hva i løpet av intervjuet. Dette var svært nyttig for å holde informantenes uttalelser adskilt ved transkriberingen av intervjuene. Det ble tatt lydopptak av samtlige intervjuer med informert samtykke fra alle deltakerne.

### **Transkribering av fokusgruppeintervju**

En transkripsjon er en konkret omdanning av en muntlig samtale til en skriftlig tekst (Kvale og Brinkmann, 2009). Jeg transkriberte ett av de fire fokusgruppeintervjuene. Intervjuet besto av 7 informanter og foregikk i litt over to timer. Det viste seg å være et svært tidkrevende og til tider vanskelig arbeid. Informantene var ivrige og snakket stadig i munnen på hverandre noe som gjorde det vanskelig å ”holde følge” med hva den enkelte snakket om. I tillegg snakket flere med en spesiell dialekt og en del av uttrykkene var vanskelige å oversette til bokmål. Heldigvis var opptakene gode så det var sjeldent problemer med å høre hva som ble sagt.

Overføringen fra muntlig samtale til skriftlig tekst kan i noen tilfeller være med å endre meningsinnholdet i teksten og det ordrette transkriberte muntlige språket kan fremstå som usammenhengende og forvirret tale (Kvale og Brinkmann, 2009). For å håndtere dette hadde jeg samtaler med prosjektleder hvor vi sammen ble enige om hvor vi ville beholde spesielle uttrykk og hvor det var best å endre på språket. Andre utfordringer med transkribering av intervjuer er at det vil være vanskelig å gjengi stemmeleie, kroppsspråk, gester og ironi i transkriberingen av intervjuer. Kvale og Brinkmann, (2009) beskriver derfor transkripsjoner som svekkede, dekontekstualiserte gjengivelser av direkte intervjusamtaler. På tross av dette er transkriberingen en viktig prosess hvor materialet struktureres i tekstform, noe som gjør det lettere å få oversikt over det. Under transkripsjonen vil forskere som transkriberer sine egne intervjuer til en viss grad kunne huske eller gjøre seg tanker om de sosiale og emosjonelle aspektene ved intervjusituasjonen og dermed allerede ha startet med meningsanalysen av det som ble sagt (Kvale og Brinkmann, 2009). Jeg var til stede i tre av de fire intervjuene noe som bidro til å gi meg en viss oppfatning av de sosiale aspektene i disse intervjuene og gav meg et mer helhetlig bilde av intervjuet.

På tross av utfordringene opplevde jeg det som svært positivt å transkribere intervjuet. Jeg ble svært godt kjent med datamaterialet og i ettertid har jeg sett at det var gjennom dette arbeidet jeg først begynte å se temaer jeg var interessert i å jobbe videre med i en

masteroppgave. Dette stemmer overens med Kvale og Brinkmann (2009) som skriver at transkriberingen ofte er begynnelsen på selve analysen.

### **Enkeltintervjuer**

Etter transkribering av fokusgruppeintervjuene brukte jeg mye tid på å kode og analysere disse. Gjennom dette arbeidet og egne memoer fra utføringen av intervjuene fant jeg tema jeg ønsket å vite mer om og som jeg synes det manglet informasjon om i datamaterialet. Jeg kontaktet derfor bedriften og ba om å få utføre noen enkeltintervjuer med ansatte i bedriften for å ”fille på” datamaterialet. Under vil jeg beskrive hvordan jeg gikk frem for å utvikle en intervjuguide, rekruttere informanter og gjennomføre og transkribere intervjuer med enkeltpersoner i bedriften.

### **Utvikling av intervjuguide**

En intervjuguide er et manuskript som strukturerer intervjuforløpet mer eller mindre stramt. Guiden kan enten inneholde stikkord med temaer som skal dekkes eller være en detaljert rekkefølge av omhyggelig formulerte spørsmål (Kvale og Brinkmann, 2009). I Grounded Theory er man interessert i informantenes opplevelse av deres livsverden (Glaser og Struss, 1967) samtidig som man som forsker har noen interesseområder og prosesser men er spesielt interessert i å komme i dybden på (Kvale og Brinkmann, 2009). For å få til dette ønsker man å få en samtale med informanten der forskeren har en viss grad av kontroll på tema, men samtidig er åpen for at intervjuet kan ta nye retninger underveis. En semistrukturert intervjuguide er derfor et godt utgangspunkt for intervjuene (Kvale og Brinkmann, 2009).

Før jeg startet med enkeltintervjuene hadde jeg transkribert og kodet fokusgruppeintervjuene. Gjennom denne prosessen oppdaget jeg temaer jeg ikke hadde tilstrekkelig informasjon om i datamaterialet og jeg fant nye tema jeg ønsket å fokusere mer på. Jeg utviklet derfor en intervjuguide hvor jeg beholdt et par av spørsmålene fra den originale intervjuguiden samtidig som jeg la til noen nye jeg ville se mer på og som var mer spesifikke til mine forskningsspørsmål.

### **Testing av intervjuguide**

Intervjuguiden fra fokusgruppeintervjuene ble testet med pilotintervjuer før de virkelige intervjuene. Jeg valgte å ikke benytte meg av pilotintervjuer før jeg startet intervjuene. Dette bestemte jeg meg for siden jeg visste at det ville bli en utfordring å skaffe nok informanter. Flere av spørsmålene i intervjuguiden min var også allerede testet i de

tidligere intervjurundene. Jeg ønsket likevel å undersøke hvordan de nye spørsmålene fungerte og om de var forståelige og tydelige for informantene. Jeg fikk derfor til et møte hvor jeg gjennomgikk disse med kontaktpersonen min ved bedriften. Den nye intervjuguiden sendte jeg først til veileder som gav tilbakemeldinger på mulige omformuleringer og forenkling av noen av spørsmålene før disse ble sendt inn til NSD for godkjenning. Denne godkjenningen legges ved i appendiks.

Spørsmålene i intervjuguiden handlet hovedsakelig om hvordan ansatte opplever bruken av elektroniske kommunikasjonskanaler for å kommunisere med kollegaer både fra sin egen og andre lokasjoner i bedriften. I den forrige undersøkelsen var fokuset på hvilke kanaler som benyttes og hvordan disse fungerer. Jeg ønsket å fokusere mer på hvordan ansatte opplevde arbeidsmiljøet i bedriften og hvordan bruken av elektroniske kommunikasjonskanaler påvirker dette. Den nye intervjuguiden ble derfor dannet for å finne ut mer om dette. Intervjuguiden til enkeltintervjuene kan finnes i appendiks.

### **Rekruttering av informanter**

Etter samtaler med kontaktpersonen i bedriften ble vi enige om å forsøke å få med informanter fra noen av lokasjonene som ikke hadde blitt tatt med i den første undersøkelsen. Dette skyldtes at det var de tre største lokasjonene som ble intervjuet i første runde og at noen ansatte fra de mindre lokasjonene på andre steder hadde nevnt at de også hadde ønsket å uttale seg. Vi ble enige om at jeg skulle reise til to av lokasjonene for å utføre intervjuer der. De lokasjonene som var igjen etter dette fikk beskjed om at jeg var tilgjengelig for intervjuer hvis de kom til kontoret i Trondheim i løpet av november og desember. Kontaktpersonen min mente at dette var en grei ordning siden de aller fleste reiser innom Trondheimskontoret ofte nok til å rekke dette. Vi ble også enige om at det ikke var praktisk mulig for meg å reise til flere av lokasjonene av tidsmessige og økonomiske årsaker.

Jeg fikk utpekt en kontaktperson i hver av lokasjonene jeg skulle besøke og kontaktet disse for å avtale tidspunkt for intervjuene. Kontaktpersonene videresendte informasjonen om prosjektet til alle på lokasjonen og ba om tilbakemelding på om noen var interesserte. Ved lokasjon 1 fikk jeg forholdsvis raskt svar og 4 informanter meldte seg frivillige til å intervjues.

Lokasjon 2 tok noe lengre tid. Her viste det seg at e-postene mine rett og slett hadde blitt sortert bort og derfor ikke lest. Dette var noe jeg syntes var interessant siden akkurat



denne typen kommunikasjonsproblemer er ett av temaene som ble nevnt av flere informanter som en utfordring i bedriften. Etter en telefonsamtale med kontaktpersonen på lokasjonen ble det likevel fortgang på arbeidet og allerede dagen etter fikk jeg komme og utføre to intervjuer.

En av hovedutfordringene med samarbeidet med bedriften var at de fleste ansatte hadde svært travle arbeidsdager og at det derfor var vanskelig å få tak i informanter. Dette ble jeg advart om når jeg startet arbeidet med å rekruttere informanter og jeg måtte derfor sette av mye tid til å være tilgjengelig for eventuelle informanter. Dette fungerte likevel godt og så snart jeg hadde fått en fot innenfor bedriften ble alle svært medgjørliche.

Til sammen fikk jeg 6 informanter spredd over 2 lokasjoner. 2 av disse var kvinner og det var god spredning i alder og erfaring innenfor bedrifter. De fleste av informantene var fra forskjellige avdelinger ved bedriften noe som var med på å belyse forskjeller i forhold til arbeidsoppgaver i avdelingene. Jeg har valgt å ikke gi noen nærmere beskrivelse av informantene siden begge lokasjonene var forholdsvis små og det derfor ville vært mulig for andre ansatte å forstå hvem informantene var basert på denne informasjonen.

### **Gjennomføring av enkeltintervjuer**

Intervjuene ble utført enten på kontoret til informanten eller på møterom for de informantene som jobbet i kontorlandskap. Ifølge Tjora (2010) kan dette bidra til en avslappet stemning siden informanten er i kjente omgivelser. Det var satt av ca. 30 minutter til hvert intervju og informantene ble oppfordret til å snakke så fritt som mulig og til å ta opp eventuelle andre temaer de mente var relevante. I intervjuene forsøkte jeg å bruke intervjuguiden så lite som mulig og heller skape en flytende samtale med informanten. Dette gjorde at jeg skrev få notater i løpet av intervjuet og heller forsøkte å notere en del like etter intervjuet var ferdig. Jeg sørget også for å transkribere intervjuene og skrive memoer så snart som mulig etter at intervjuene var utført. Dette gjorde jeg for å sørge for at inntrykk og tanker var så ferske som mulig under transkriberingen slik at informasjonen ble så fylldig som mulig.

Det ble tatt lydopptak ved bruk av båndopptaker av samtlige intervjuer med informert samtykke fra informantene og hver enkelt fikk utdelt et informasjonsskriv som beskrev prosjektets formål og hva intervjuene skal brukes til. Dette informasjonsskrivet finnes i appendiks.

Tre av intervjuene ble utført på samme dag med bare en kort pause mellom hvert. I tillegg utførte jeg begge intervjuene fra lokasjon 2 med en kort pause mellom disse. Dette var

en utfordring for meg som intervjuer siden hvert enkelt intervju krever mye oppmerksomhet og fokus. Jeg tror likevel ikke dette var negativt for datainnsamlingen siden hvert enkelt intervju var forholdsvis kort og jeg fikk nok tid til å ”nullstille” meg mellom hvert intervju. Mellom intervjuene ved lokasjon 1 og lokasjon 2 transkriberte jeg alle intervjuene fra lokasjon 1. Dette tror jeg gjorde at intervjuene ved lokasjon 2 ble utført noe bedre enn ved lokasjon 1. Gjennom å gjennomgå mitt eget intervju oppdaget jeg noen svakheter i min egen intervjustil. Spesielt oppdaget jeg at jeg var for rask med å stille neste spørsmål istedenfor å la informanten få tid til å tenke seg om og kanskje svare mer utfyllende på noen av spørsmålene. Dette var noe jeg var spesielt bevisst på i de neste intervjuene og som muligens førte til at jeg fikk noe mer utfyllende svar fra disse informantene.

### **Transkribering av enkeltintervjuer**

Transkriberingen av enkeltintervjuene var en annerledes opplevelse enn transkriberingen av fokusgruppeintervjuene. Her hadde jeg et helt annet forhold til datamaterialet før jeg startet transkriberingen noe jeg merket tydelig i produksjonen av memoer og tanker rundt materialet. Ved utføringen av fokusgruppeintervjuene var jeg hele tiden travelt opptatt med å notere mest mulig og jeg gikk derfor glipp av deler av den sosiale settingen og de nonverbale signalene hver enkelt informant kommuniserte. I intervjuene jeg utførte selv tok jeg lite notater og kunne derfor fokusere mer på det informanten sa og signaliserte gjennom nonverbale signaler (kroppsspråk, tonefall, latter etc.).

I tillegg til at min egen opplevelse og oppfattelse av materialet var endret var det svært mye enklere å transkribere intervjuer med kun en person. Det var lettere å høre hva som ble sagt og jeg slapp å konsentrere meg om hvem som sa hva. Dette, og at intervjuene var vesentlig kortere gjorde at transkriberingsarbeidet gikk både fortere og lettere med enkeltintervjuene enn fokusgruppeintervjuene.

### **Analyse**

I denne delen av kapitlet vil jeg beskrive hvordan jeg gikk frem for å analysere det innsamlede datamaterialet. Jeg vil først gå gjennom de forskjellige nivåene av koding jeg gjennomgikk i den rekkefølgen de ble brukt. Deretter vil jeg reflektere kort rundt forholdet mellom teori og analyse før jeg ser på noen kvalitetskriterier som bør ligge til rette for å sørge for at man har utført en god analyse.

## Koding av data

Datamaterialet ble i stor grad analysert etter inspirasjon fra grounded theory. Grounded theory gir et sett med retningslinjer for hvordan forskeren kan gripe fatt i datamaterialet.

Ifølge Glaser (1978) er kjennetegnene på grounded theory at:

- Analyse og datainnsamling foregår simultant
- Man utvikler analytiske koder og kategorier fra data, heller enn forhåndsbestemte hypoteser
- Man konstruerer teorier som kan forklare atferd og prosesser
- Man benytter seg av memoskriving
- Man sammenligner data og data, data og konsepter, og konsepter og konsepter
- Man bruker teoretisk sampling, innhenting av data for å sjekke og utdype konseptuelle kategorier, heller enn for å bevise funn som er representative for en populasjon
- Man venter med litteraturgjennomgang til etter at analysen har tatt form (Charmaz, 2008)

Grounded theory er systematisk lagt opp gjennom analysesteg, men forskeren står likevel fritt til selv å velge hvor nøye man ønsker å følge disse retningslinjene. Forskere kan derfor selv tilpasse metoden til sitt eget datamateriale så lenge man passer på det viktigste i analysen, nemlig at man forholder seg nært til datamaterialet (Charmaz, 2000, 2006). Under vil jeg beskrive hvordan jeg gikk frem for å analysere datamaterialet mitt.

Kodingen i grounded theory former et analytisk rammeverk forskeren kan bygge analysen ut fra. Gjennom kodingen definerer man hva som foregår i datamaterialet og begynner å få tak på hva det kan bety. Gjennom aktiv koding kommer man i nær kontakt med datamaterialet noe som kan føre til at man oppdager uforutsette deler av materialet og åpner for nye spørsmål (Charmaz, 2006). På grunn av dette vil ikke stegene i analysen til enhver tid være lineær, men det er mer vanlig å bevege seg frem og tilbake mellom stegene for å belyse konseptene som kommer frem gjennom kodene på best mulig måte (Stauss & Corbin, 1990).

**Åpen koding:** Etter å ha utført og transkribert intervjuene kan man starte selve analyseprosessen. Gjennom åpen koding jobber man for å forholde seg så nært datamaterialet som mulig og gjennom å dele opp materialet i mindre segmenter ser man på detaljer av det informanten har sagt. Man forsøker å fristille seg fra tidligere antakelser og ser på de forskjellige prosessene på nytt (Charmaz, 2006).

I arbeidet med intervjuene valgte jeg å analysere materialet linje for linje eller utsagn for utsagn. Dette virket mest praktisk siden jeg i noen av intervjuene hadde flere informanter som uttalte seg om samme sak. I intervjuene med enkeltpersoner ble kodene mer linje for linje enn i fokusgruppeintervjuene. Dette skyldtes at det i disse intervjuene kun var en informant og det var derfor ikke nødvendig å skille mellom forskjellige utsagn på samme måte som i fokusgruppeintervjuene. Kodene som ble skapt i dette arbeidet var deskriptive koder som hjalp meg med å skaffe en oversikt over meninger og uttalelser på tvers av og innad i de forskjellige intervjuene. Denne delen av kodingen skrev jeg for hånd i marginen på de utskrevne intervjuene før jeg senere flyttet disse over i Word- dokumenter for lettere å kunne håndtere dem.

**Fokusert koding:** Åpen koding gjør at man får store mengder data å forholde seg til. Neste steg i analyseprosessen er da å plukke ut og bruke de mest aktuelle kodene til å jobbe seg gjennom datamaterialet (Charmaz, 2006). Dette kalles fokusert koding. Her sammenligner man de åpne kodene for å finne sammenhenger mellom dem for så å slå dem sammen i overordnede kategorier man kan jobbe videre med.

For å skape de fokuserte kodene benyttet jeg meg av Word-dokumentene med kommentarer og koder jeg hadde laget i arbeidet med den åpne kodingen. Her gikk jeg over de åpne kodene og sorterte dem inn i kategorier. Eksempler på slike kategorier er ”misforståelser”, ”forskjeller på store og små lokasjoner” og ”utfordringer med informasjonsdeling”. For å få til dette endret jeg farge på skriften for å signalisere hvilken kategori hver enkelt del skulle sorteres under før jeg samlet disse i egne Word-dokumenter.

Gjennom denne kodingen begynte jeg å se at noen av de ansatte hadde forskjellige opplevelser av arbeidsmiljøet, kulturen og kommunikasjonen i bedriften avhengig av om de var plassert i en stor eller liten lokasjon. Jeg så også at flere hadde meninger om hvordan dette påvirker arbeidsmiljøet og deres personlige arbeidssituasjon. Jeg begynte derfor å se på muligheten for å fokusere på disse temaene videre i analysen.

**Aksial koding:** Aksial koding innebærer at man setter sammen igjen koder fra den åpne og fokuserte kodingen til kjerne-kategorier som kan binde sammen underkategorier til en helhet. Dette hjelper en til å systematisere datamaterialet og oppdage nye sammenhenger mellom ulike underkategorier (Strauss og Corbin, 1990). For å finne disse sammenhengene må forskeren stille spørsmål til og om datamaterialet sitt. Eksempler på spørsmål jeg benyttet meg av var ”Hvordan fungerer kommunikasjonen mellom de ansatte i bedriften?”, ”hvilke

forskjeller finnes mellom ansatte på store og små lokasjoner?” og ”hva betyr disse forskjellene for arbeidsmiljøet og kulturen i bedriften som helhet?”. I denne delen av analysen valgte jeg å fokusere på hva de ansatte beskrev som positive og negative aspekter ved bruken av databaserte kommunikasjonskanaler og dannet koder og kategorier for dette. Jeg prøvde deretter å sette disse kategoriene opp mot hverandre for å undersøke hvordan de var relatert til hverandre.

Dette var en tidkrevende og utfordrende prosess hvor jeg ikke alltid klarte å forklare eller beskrive alle aspektene ved noen av kategoriene mine. Dette gjorde det vanskelig å integrere kategoriene mine skikkelig. På grunn av disse utfordringene gikk jeg etter hvert videre til å undersøke litteraturen på området før jeg gikk tilbake til å ferdigstille enkelte av kodene og kategoriene etter hvert som jeg fikk en bedre forståelse av disse.

**Forholdet mellom teori og analyse:** Under arbeidet med den aksiale kodingen fikk jeg flere ganger problemer med å definere og integrere kategoriene mine. På grunn av dette bestemte jeg meg for å begynne å undersøke hva eksisterende teorier hadde å by på i håp om at dette kunne hjelpe meg videre i prosessen. Ifølge Charmaz (2006) er det å undersøke litteraturen mot slutten av analysen et av kjennetegnene ved grounded theory. Ved å gå gjennom litteratur på temaene mine oppdaget jeg begreper som hjalp meg med å beskrive noen av kategoriene mine på en bedre måte enn jeg hadde klart tidligere. Ved å sette meg inn i forskjellige modeller, (for så å velge JD-R modellen) fikk jeg også sortert kategoriene mine på en ny måte og sette disse i sammenheng med hverandre for å danne et bilde av innvirkningene de har på hverandre og på det psykososiale arbeidsmiljøet som en helhet. Å sette teori og analyse i sammenheng med hverandre på det tidspunktet jeg gjorde, tror jeg var svært hjelpsomt. Det løste problemene jeg sto fast på og hjalp meg å se hvordan datamaterialet og resultatene svarte på problemstillingen min på en klarere måte. Dette hjalp meg igjen å fokusere arbeidet på en ny måte. Det at analysen var så godt som ferdig før jeg gjennomgikk teorien gjorde også at jeg i stor grad var upåvirket av tidligere kunnskap mens jeg analyserte dataene. Dette gjør at de resultatene jeg har funnet stammer helt og holdent fra datamaterialet og at materialet og resultatene ikke er kodet med et mål om å få dem til å passe inn i allerede eksisterende teori. Min analyse har likevel ikke resultert i utviklingen av ny teori. Jeg har isteden fokusert på å beskrive kommunikasjonen i organisasjonen og hvordan denne påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i håp om at dette kan være nyttig for bedriften. Med videre arbeid kan det være mulig å utvikle ny teori innen dette feltet, men jeg opplever ikke mitt datamateriale og analysearbeid som tilstrekkelig for å kunne generere en ny teori.

Et kjennetegn på grounded theory er at man ofte benytter seg av et teoretisk utvalg. Det vil si at man ofte går tilbake til innsamling av data for å utdype eller undersøke en kategori nærmere (Charmaz, 2006). Dette var noe vanskelig å få til i min oppgave siden jeg hadde begrenset tilgang på informanter. Jeg føler likevel at jeg til en viss grad hadde et teoretisk utvalg. Dette skyldes at jeg først benyttet meg av et sett med data i form av fokusgruppeintervjuene. Deretter kodet jeg disse og bestemte meg for hvilke kategorier jeg ønsket å se nærmere på og hva jeg manglet informasjon om. Deretter skaffet jeg nye informanter for å utdype de temaene jeg fokuserte på og skaffet den informasjonen jeg manglet etter første runde med intervjuer.

**Konstant komparativ metode** er en viktig prosess i arbeidet med grounded theory. Konstant komparativ metode går ut på at forskeren ser etter forskjeller og likheter i og mellom kategorier i datamaterialet. Denne metoden er spesielt viktig fordi den sikrer at alle likheter og forskjeller fanges opp og den hindrer at kategoriene og teoriene blir for brede og abstraherte (Langdridge, 2006). I arbeidet med min oppgave ble det spesielt viktig å kunne gå tilbake til analysen etter hvert som jeg fikk på plass mer teori på området. Det var også viktig å kunne sammenligne kategoriene med hverandre for å skaffe et bedre bilde av sammenhengene i datamaterialet.

En annen ting som var viktig i arbeidet med materialet mitt var å hele tiden se etter sitater som ikke stemmer overens med de kategoriene jeg hadde laget. Denne prosessen kalles negativ kasantanalyse og er viktig for å fange opp kompleksiteten i datamaterialet samtidig som man passer på å få med individuelle variasjoner og forskjeller (Langdridge, 2006). Ved flere tilfeller dukket det opp en eller to motstridende uttalelser fra informanter som gjorde at kategoriene måtte endres for å passe bedre til datamaterialet. Prosessen med å hele tiden se etter om noe ikke stemte overens med en kategori tvang meg til å hele tiden forholde meg nært til materialet samtidig som jeg måtte jobbe hardt med å hele tiden definere kategoriene jeg benyttet meg av.

**Memo.** Memoskriving er en stor del av arbeidet med grounded theory og går ut på at man skriver ned uformelle analytiske notater underveis i prosessen. Disse notatene er ment for å utvikle tanker og ideer man får gjennom analysen og dermed hjelpe til å reflektere over sammenhenger mellom data og koder. Memoer er derfor viktig for utviklingen av mer konseptuelle kategorier (Charmaz, 2006).

I begynnelsen av arbeidet opplevde jeg det som tungvint å skrive ned memoer fordi dette førte til at jeg måtte ta pauser i det jeg holdt på med for å utvikle memoene. Likevel tok jeg meg selv i å stadig notere tanker, hypoteser og sammenligninger på forskjellige steder i materialet. Til slutt bestemte jeg meg for å samle og jobbe videre med disse. Etter dette så jeg mer nytten av memo skrivingen og jeg prioriterte å sette av tid til memoer når de dukket opp. Etter hvert i den videre analysen dukket forskjellige temaer opp og memoene hjalp meg både med å sette disse i sammenheng med hverandre og å bruke de forskjellige kodene bedre gjennom prosessen med å skrive selve oppgaven.

### **Kvalitetskriterier**

Et av de største problemene med kvalitative metoder er spørsmålet om hvordan kvaliteten på resultatene kan måles. Tidligere har det blitt antatt at kvalitative metoder er impresjonistiske og at intersubjektiv verifisering er forholdsvis vanskelig. For å møte disse utfordringene har Steinke (2004) argumentert for at tradisjonelle kvalitetskriterier som benyttes for å vurdere kvantitative forskningsmetoder ikke passer til å evaluere kvalitativ forskning og at man isteden burde utvikle nye kvalitetskriterier som gir en mer passende vurdering av den kvalitative forskningen (Knoblauch, 2004). En av de som har forsøkt å utforme validitetskriterier som skal være gjeldene for kvalitativ forskning er Yardley (2008) som foreslo følgende fire kriterier:

- Følsomhet for kontekst
- Transparens og Sammenheng
- Forpliktelse og nøyaktighet
- Innvirkning og viktighet

**Følsomhet for kontekst** handler i stor grad om å forstå hvilken innvirkning informantenes sosiokulturelle kontekst kan ha på datainnsamling og analyse. For å skape en trygghet i situasjonen gjennomførte jeg samtlige intervjuer på informantens arbeidsplass og jeg benyttet meg av minst mulig utstyr som kan virke truende på informantene. Jeg sørget også for å starte intervjuene med lite truende spørsmål og lot informanten i stor grad selv komme inn på en del av temaene jeg ønsket å snakke om. I to av intervjuene kommenterte informanten at jeg var yngre enn de hadde forventet. Dette fikk meg til å tenke over at min rolle som ung kvinne kan ha hatt en innvirkning på hvorvidt informantene trodde jeg kunne forstå deres situasjoner og deres bruk av kommunikasjonsverktøy. Det er imidlertid ikke stort jeg kan gjøre for å endre min identitet og jeg har derfor forsøkt å hele tiden reflektere over og være bevisst hvilken

innvirkning den kan ha hatt på informantene for å sørge for at kvaliteten på resultatene opprettholdes.

**En transparent studie** gjør at en leser kan få en god forståelse av hvordan studien er gjennomført og hvordan forskeren har kommet frem til de beslutninger som har blitt tatt. Gjennom et detaljert metodekapittel håper jeg at jeg har klart å beskrive gjennomførelsen og min egen resonnering gjennom studien. Jeg har spesielt forsøkt å vise transparens gjennom å beskrive de utfordringene jeg møtte gjennom arbeidet og hvordan jeg løste disse.

**Nøyaktighet og forpliktelse:** Metodekapitlet har også vært ment å vise nøyaktigheten og forpliktelsen i studien. Gjennom å forklare hvorfor jeg har valgt de informantene og avdelingene jeg gjorde og ved å hele tiden beskrive hvordan analysen har blitt utført håper jeg å ha gitt et bilde av nøyaktigheten som er lagt til grunn i arbeidet med datamaterialet.

**Sammenheng** handler om hvorvidt de forskjellige delene av en studie er kompatible. I oppgaven har jeg benyttet meg av teorier og modeller (JD-R modellen og medieteoriene) som passer til den metodiske tilnærmingen jeg har brukt (grounded theory). Jeg har også vært svært bevisst på at analysen påvirkes av mine erfaringer, opplevelser og holdinger og at resultatene derfor ikke kan være en fullstendig objektiv fremstilling av virkeligheten. Dette er likevel ikke noe som kan endres på og som derfor må ansees som en del av analysen.

Innvirkning og viktighet er et svært viktig punkt som kan være vanskelig å beskrive på en kort og enkel måte. Jeg vil derfor komme tilbake til dette i delen om implikasjoner for forskningsfeltet og bedriften i diskusjonsdelen.

### **Etiske begrensninger**

Gjennom arbeidet med oppgaven har jeg sett at det er mange etiske hensyn man må ta stilling til underveis i en forskningsprosess. Jeg har også sett at det kan være en utfordring å skulle følge disse til punkt og prikke i alle stadier av arbeidet. Videre vil jeg kort gjøre rede for hvordan jeg forholdt meg til to av de viktigste punktene man må ta hensyn til i en kvalitativ studie; Informert samtykke og konfidensialitet.

**Informert samtykke:** Informert samtykke innebærer at alle informanter er tilstrekkelig informert om undersøkelsens overordnede formål og prosedyrer. Det er også viktig at man sikrer at alle informanter deltar frivillig og at man informerer dem om deres rett til å trekke seg fra undersøkelsen (Kvale og Brinkmann, 2009).



I begynnelsen av hvert av intervjuene ble deltakerne orientert om hva undersøkelsen handlet om og hva det skulle brukes til. De ble også orientert om at deltakerne kan trekke seg når som helst og at intervjuene ble tatt opp med båndopptaker. I fokusgruppeintervjuene ble det i tillegg nevnt at det var to assistenter til stede og hvilken funksjon de hadde. Etter at intervjuene var ferdig utført ble det åpnet for at informantene kunne stille spørsmål om prosjektet eller andre tema de lurte på.

Før enkeltintervjuene fikk informantene utdelt et informasjonsskriv som beskrev prosjektets tema og mål og hva deltakelsen i prosjektet ville gå ut på. Det sto også kontaktinformasjon til meg og veileder, Fay Giæver i tilfelle noen hadde spørsmål før de gikk med på å melde seg som informant. I tillegg til dette fikk de en samtykkeerklæring som skulle signeres og leveres tilbake før intervjuet startet.

**Konfidensialitet:** I forskning innebærer konfidensialitet at private data som identifiserer deltakerne ikke avsløres (Kvale og Brinkmann, 2009). Gjennom arbeidet med denne oppgaven har jeg sett at selv om dette høres rimelig enkelt og selvfølgelig ut kan det være en stor utfordring å få til. For å anonymisere datamaterialet har jeg valgt ikke å navngi informantene eller bedriften. Jeg har også forsøkt å utelate sitater som kan avsløre hvilken stilling eller avdeling informanten jobber i. Dette er absolutt ikke problemfritt siden mye av det som diskuteres i intervjuene i stor grad er relatert til arbeidet hver enkelt utfører. Det er også et problem siden fokusgruppeintervjuene foregikk med grupper med personer fra samme lokasjon og avdeling og som jeg i noen tilfeller ønsket å sammenligne de forskjellige avdelingene og lokasjonene med hverandre.

### **Innmelding av prosjektet til NSD**

Fokusgruppeintervjuene jeg benytter meg av har blitt godkjent av NSD i sammenheng med det opprinnelige prosjektet. Resten av arbeidet ble også godkjent av NSD etter innsendt meldeskjema. Det var ikke aktuelt å melde inn prosjektet til REK siden studien ikke innebærer medisinsk eller helsefaglig forskning på mennesker, humant biologisk materiale eller helseopplysninger. Begge godkjenningene fra NSD kan finnes i appendiks.

## Resultat

Som tidligere nevnt kan psykososialt arbeidsmiljø sees som psykologiske og sosiale forhold man opplever på arbeidsplassen. I denne oppgaven fokuseres det på hvordan bruken av databaserte kommunikasjonskanaler påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon.

For å beskrive dette vil jeg dele opp resultatene mine i tre. Først vil jeg fokusere på de negative resultatene ved bruk av databaserte kommunikasjonskanaler før jeg går over til å fokusere på de positive resultatene. Til slutt vil jeg se på hvordan de databaserte kommunikasjonskanalene har påvirket det sosiale på arbeidsplassen. Her vil jeg se litt på organisasjonskultur og arbeidsmiljø i tillegg til relasjonsbygging mellom ansatte i bedriften.

Resultatene vil ta form som direkte sitater fra enkelt- og fokusgruppeintervjuene med mine egne kommentarer og forklaringer mellom. Sitatene fra fokusgruppeintervjuene vises ofte som deler av samtalen. Jeg velger å gjøre det slik for å beholde litt av konteksten og fordi det i noen tilfeller kan vise hva andre informanter mener om det som sies.

### Negative effekter ved bruk av databaserte kommunikasjonskanaler

**Utfordringer i samarbeid med andre:** Samarbeid med kollegaer kan være utfordrende for ansatte. Dette skyldes hovedsakelig at mesteparten av kommunikasjonen mellom ansatte foregår via databaserte, ofte skriftlige kommunikasjonskanaler. Gjennom denne typen kommunikasjon overføres få eller ingen nonverbale signaler noe som kan føre til misforståelser mellom kollegaer. To informanter beskriver utfordringene med bruk av databasert kommunikasjon til samarbeid slik:

3. *Når du ikke ser kroppsspråk og sånn kanskje. Der du tar ting litt annerledes enn det er forstått eller ment når det er skrevet.*
4. *Det er vanskelig å se sinnsstemningen til den som prater til deg. Du kan bli misforstått på sånn da.*  
(Gruppen er enige)
4. *Vi har også noen deler i (Organisasjonen) som er veldig lakoniske når du tar kontakt med dem på IM sånn at det går i enstavelsesord og sånt, sånn at du, hvis du leser litt inn i det kan oppleve dem som enten veldig mutt eller sur, men i det øyeblikket du snakker med dem så opplever du det at de egentlig er sprudlende og blide egentlig.*  
(lokasjon 1)

Slike utfordringer kan være et problem i starten for de fleste informantene. Likevel nevner de fleste at det kun er en utfordring den første tiden før man blir kjent med personen og man venner seg til hverandres måte å kommunisere på.

**Stress på grunn av høy pågang fra kunder og kollegaer** kan være en utfordring for ansatte i bedriften fordi det av og til kan bli så mye at det blir vanskelig å ta unna, og hele tiden holde seg oppdatert på alle henvendelsene som kommer inn:

*Int. Hender det at dere går glipp av mail som var viktig? Sånn at du ikke har sett den.*

3. *Hvis det er sånn at man har for mange (sorterings) regler så ja, det tror jeg.*
2. *Jeg har det stadig vekk, men ikke, altså jeg har hatt en ambisjon om at det kan gjerne ligge en liten mengde mail, men at det skal få saksbehandling i løpet av en dag eller to eller tre sånn at jeg får tømt den da. Det er litt som å ta posten ut av postkassa hjemme.*
3. *Og så sitter du og sorterer det.*
2. *Men jeg har egentlig gitt helt opp jeg. Jeg greier ikke, jeg klarer ikke da må jeg i alle fall få gjort unna en jobb. For tida nå så har jeg vel rundt 150 uleste mailer.*

*Int. Hvordan opplever du det å ha en så stor mengde mail som du ikke får lest?*

2. *Nei, det er en stressfaktor fordi du vet ikke hva som ligger der, plutselig så er det ett eller annet som jeg skulle gjort. Holdt en presentasjon for styringsgruppa eller du vet aldri det da. Hva som er innimellom der er ganske kritisk og det kan være avtalemessige ting og alt mulig rart innimellom. (Lokasjon 2)*

I et annet fokusgruppeintervju kommer det frem en lignende konklusjon:

*Int. Hvordan forholder dere dere til mengden elektroniske henvendelser som dere får i løpet av en arbeidsdag?*

4. *Bli jo frustrert da. (ler)*
2. *Mengden er et problem til tider fordi at mengden er så stor at du mister oversikten over hva er det som er viktig å ta nå og hva kan du sortere vekk. Noen ganger så er det et problem. Hvis det ryr inn 40 mail på en dag, så, ja.. kan det være problem å ta unna. (lokasjon 2)*

Mange av informantene forklarer også at de mottar mye e-post de egentlig ikke har behov for. Dette skyldes at ansatte ofte sender ut e-poster til flere enn nødvendig for å være sikker på at alle har tilgang på den informasjonen de har å dele i tillegg til at den samme informasjonen legges ut på intranett. Dette fører til at informantene mottar for mye informasjon fra for mange kanaler, noe som fører til informasjonsoverbelastning. En informant beskrev informasjonen de får via e-post slik:

*Problemet er at vi sender så mye dokumentasjon. Eksempelvis et møtereferat, er en saksgang at sendes et dokument på X antall sider ut på en rundtur med så mange kopier. Og jeg og har den oppfatningen at jeg vil søke etter den informasjonen på et informasjonslager et eller annet sted på en mappe eller et fellesområde, litt etter hvilken type det er. For jeg er motstander av at vi skal sende så mye mail som vi gjør. Irriterer meg glatt over at vi får, kopiert på, i tid og utid. Og av og til føler jeg også at vi kopierer inn; vi setter på en CC for vi føler at da skal vi hvertfall få gjennom en ting. Hvis vi mangler respons på en ting, så sender vi det en gang til og så hiver vi på [ navn ] og [ navn ] som kopimottakere for da får vi hvertfall igjennom det.*

Denne formen for informasjonsoverbelastning kan føre til irritasjon og frustrasjon blant ansatte.

**IM som stressfaktor:** Selv om det er stor enighet i at IM er et svært nyttig verktøy er det likevel en del som opplever bruken av IM som en stressfaktor. Dette skyldes i stor grad mangel på opplæring og at noen ansatte rett og slett ikke er vant til å benytte seg av IM verktøy. I et fokusgruppeintervju ble dette beskrevet slik:

- 2: *IM programmet, den er veldig sånn, avbruddsgreie... da blir du virkelig avbrutt. Da føler du at du er nødt til å svare med en gang. Det er helt sånn... man blir helt sånn... (gestikulerer)*  
*(flere nikker at de er enige)*
- 5: *Den står og blinker.*
- 2: *Det er som om noen står bak deg og.. ja (ler)*
- 5: *Som en telefon egentlig. Som blinker og man føler at man er nødt til å ta den. Uansett. Ellers får du dårlig samvittighet. Jeg føler at jeg blir avbrutt midt i en sånn tankegreie. (Lokasjon 1)*

**Utfordringer med utstyret** nevnes også som en utfordring som fører til irritasjon og frustrasjon. En informant beskrev det slik:

*(...) Noe som har satt utallige grå hår i hodet på meg oppi skallen, det er telefon biten i IM. Det fungerer ikke. Der er det fifty fifty om du kommer gjennom eller ikke. Og kommer du ikke gjennom må du drive å ringe på, ringe på og ringe på. Det er skikkelig irritasjonsmoment altså så det er like før det systemet går på trynet ut gjennom døra altså og jeg går over til å bruke vanlig mobiltelefon. Den biten er ikke brukbar. (Lokasjon 4)*

**Manglende normer for plassering av informasjon** er et problem som nevnes av flere av informantene og som kan føre til irritasjon og stress. Her er det hovedsakelig snakk om at ansatte til tider har problemer med å finne den informasjonen de trenger på egenhånd siden det ikke er klare regler for hvor forskjellig informasjon skal legges ut. Dette er også en av grunnene til at mange ansatte velger å sende ut e-poster med link til informasjonen eller forklaring om hvor informasjonen de sender ut ligger.

1. *Ja, det er litt sånn vilkårlig hvordan det kommer, hvilken form det kommer, for eksempel fra ledelsen da. Det har jo vært litt forskjellige former med ledernytt. Det har vært på mail og det har vært på intranett og så har det ikke vært på en stund også, så det er litt sånn, det har ikke tatt form enda, den biten syns jeg ikke.*

3. *Nei.*

*Int. Så det ville vært bedre hvis det var mer fokusert da eller?*

1. *Jevnlige, hatt et medium liksom, og jevnt kanskje.*

2. *For eksempel rundt ledelsen, de kan legge ut informasjon på intranett, men de er nødt til å sende en mail om at vi skal gå på intranett for å lese det. Da kunne de likeså godt ha skrevet det i mailen på en måte.. Men, det er nødvendig å gjøre det sånn.*

1. *Også må du ta med at vi har noe som heter EQS da vet du.*

*Int. Hva er det for noe?*

1. *Kvalitetssystem. Det er en veldig hardt oppbygd base, sånn personalweb på en måte, Det er prosedyrer først og fremst. Skrevet tungvint og helt umulig å finne fram i. Det*

*står sånn regelverk, vises det til EQS-prosedyren, men det er nesten ingen av oss som får til å komme seg inn i det, også kommer vi inn da, men du finner det ikke uten å ha en direkte link da.*

*Int. OK, så det er mye informasjon da eller?*

*1. Dårlig organisert.*

*Int. Nettopp. Hva tenker dere andre?*

*2. Nei, for vi klarer ikke å finne det av oss selv. Det ligger ikke synlig for oss i hverdagen da, hvis vi skal gå inn der og se, så vi må henvises til det via et eller annet som vi faktisk følger med på da, og det gjør vi jo med mail. Vi finner det ikke ellers. (Lokasjon 1)*

### **Positive effekter ved bruk av databaserte kommunikasjonskanaler**

Databaserte kommunikasjonskanaler har gitt større tilgang på informasjon fra andre lokasjoner, avdelinger og ansatte i bedriften. I tillegg til dette har det tydelig påvirket tilgangen på ansatte fra andre avdelinger og lokasjoner. Under vil jeg se på de positive effektene ved databasert kommunikasjon som beskrives av informantene og hvordan disse har gjort arbeidslivet enklere.

**E-post kan brukes som arkivsystem:** Mens noen ansatte misliker mengden e-post som mottas er andre positive til bruken av e-post siden de anser dette som en god måte å få informasjon på og hvor man selv kan lagre og sortere den informasjonen de mottar.

*Int. Hva tenker dere andre om å håndtere e-post for eksempel, er det greit eller er det?*

*6. E-post tenker jeg er veldig greit for etter hvert som det kommer inn e-post så prøver jeg å sortere det inn i forskjellige grupper da, så vet jeg hva som skjer etter hvert.*

*3. Jeg fatter ikke sånne som har jobbet her mye lengre sånn som du (navn) hvordan dere klarer å ha altså jeg har sett innbokser som er et veldig sinnrikt system for å si det sånn. Alt er i orden.*

*6. Ja, det*

*3. Jeg fatter ikke*

*6. Det er et arkivsystem ikke sant, jeg har navn på boksene*

3. *Sletter du mail som er eldre enn et år?*
6. *Nei, men hvis ikke det er en viktig e-post så sletter jeg den med en gang da (Lokasjon 2).*

En annen informant uttrykte en lignende holdning slik:

- 1: *Altså, mail er jo et fantastisk verktøy, ja, hovedsaklig er det jo det, for det er et verktøy som kan hjelpe deg med å huske hva var det vi egentlig ble enige om, hvilke svar fikk du, hvilken dato har vi avtalt, hva har vi spurt om, hva har vi ikke spurt om.. Altså. Alt det der. Så hvis man bare lærer seg å bruke det til det det er egnet som, nemlig å gjøre en del avklaringer og legge inn spørsmål til dem som du kanskje ikke trenger å snakke med på telefonen her og nå, eller på IM her og nå, så er det et kjempeverktøy. Det er en del ting det ikke er egnet til (...) (Lokasjon 1).*

**IM gjør det lettere å kontakte og samarbeide med andre ansatte** for å få hjelp: I alle intervjuene diskuteres det hvordan IM verktøyet har endret arbeidshverdagen. For mange har IM hatt en stor innvirkning og gjort det enklere å holde kontakten med kollegaer som sitter på andre lokasjoner. IM gir ansatte en oversikt over hvem som er tilgjengelige, det er enkelt og fleksibelt å bruke og det går raskere og er mindre formelt enn for eksempel e-post og telefon. Et utdrag av samtalen fra et av fokusgruppeintervjuene beskriver noen av fordelene som oppleves ved bruk av IM:

4. *Det er fordi (IM) har to fordeler. Det ene er det at du ser når folk er tilgjengelige sånn at folk ringer stort sett bare når du faktisk er tilgjengelig så det er fole lett da. Og det andre er jo at du kan erstatte veldig mange av de derre korte, bekreftende samtalene på ti sekunder med en kjapp (IM) melding da.*
2. *Ja, det fungerer det, og så kan du..*
7. *Så kan du sende e-poster også*
2. *Og så har det eskalert på en måte fra hvis du skriver et par setninger og så ser du at "oj dette er verre" eller at her må vi snakke med hverandre, så trykker du bare på den knappen også ringer du bare også finner vi ut at her er det noe som må vises fram, ett skjerm bilde eller noe sånt og da er det oppe her igjen.*
4. *Og så hanker vi inn den ved siden av der*

2. *Og så sitter vi og diskuterer, også trenger vi å snakke med han og da drar vi han inn*
3. *Og da er vel videoen gjerne i gang i tillegg sant*
2. *Så du har fine sånne trappetrinnsmåter å bruke det på da. (Lokasjon 2).*

På denne måten viser ansatte at samarbeidet og kommunikasjonen går lettere når man benytter seg av IM verktøyet. En annen informant uttrykte opplevelsen av å ta i bruk IM slik:

*Det at vi fikk IM synes jeg var en, hva skal jeg si? Et enkelt ord som heter fantastisk kanskje? Jeg synes det var det. Det er enkelt og det er veldig lett å ta kontakt med folk så jeg synes faktisk jeg har blitt bedre kjent med flere folk i (organisasjonen) etter at vi fikk IM. Det er lettere å ta kontakt. (Lokasjon 5).*

### **Sosial støtte og bruk av elektroniske kommunikasjonskanaler**

Sosial støtte er det aspektet som har blitt mest påvirket av bruken av databaserte kommunikasjonskanaler. Det er også det aspektet som har blitt mest tvetydig påvirket. Samtidig som databaserte kommunikasjonskanaler har gitt ansatte større tilgang på kollegaer fra andre lokasjoner og avdelinger har de nye kommunikasjonskanalene også ført til at ansatte kommuniserer med hverandre på en helt annen måte. Under vil jeg beskrive hva de ansatte hadde å si om kulturen og arbeidsmiljøet i organisasjonen.

### **Kultur og subkulturer:**

Ansatte i bedriften er fordelt mellom forskjellige lokasjoner, avdelinger og prosjekter. Dette gjør at de kollegene man ser hver dag på kontoret ofte ikke er de man samarbeider med i hverdagen. Denne fordelingen kan føre til at hver enkelt ansatt kan ha tilhørighet til flere grupper samtidig. I et av fokusgruppeintervjuene ble dette beskrevet slik:

2. *Ja, vi som sitter rundt bordet her vi jobber i hovedsak ikke sammen i det hele tatt. Det er mer unntaksvis at vi har noe til felles egentlig vi som er på kontoret her, men vi har kollegaer over alt på alle andre lokasjoner da som vi har kontakt med mange ganger om dagen og det tror jeg er litt spesielt altså at vi i realiteten er så fri fra geografien som vi er hos oss. (...)*
4. *Men for å gå litt tilbake til spredning av personer så må jeg påstå at (IM) på mange måter har samlet (Organisasjonen) litt mer enn det den var før da. Det har blitt mindre "de" og "dem" og vi har blitt mer en stor "vi"*



7. *Det har blitt mer, det har blitt mer kommunikasjon*

4. *Ja*

*Int. Hva er årsaken til det?*

4. *Rett og slett at det er så enkelt å samle folk i forhold til det det en gang var*

3. *Enkelheten, før så måtte du inn på internett for å finne det rette nummeret til han (navn) i (Navn på lokasjon) sant, nå er det bare å skrive (navn) og så pufft så er det bare å trykke ring (Lokasjon 2).*

Her kommer det frem at selv om bedriften tidligere har vært mer oppdelt har nye kommunikasjonshjelpemidler ført til å bedre kommunikasjonen slik at man nå har en bedre opplevelse av organisasjonen som en stor helhet istedenfor flere forskjellige avdelinger. Dette viser det seg likevel at det finnes delte meninger om og flere informanter snakket om ”vi” og ”dem” innad i bedriften.

### **”Vi/dem” kultur**

Samholdet i bedriften var noe som var spesielt interessant for bedriften og vi bestemte oss for å undersøke dette nærmere i enkeltintervjuer på andre lokasjoner.

Fokusgruppeintervjuene hadde funnet sted på 3 av de største lokasjonene i bedriften og vi var interessert i å finne ut hvordan ansatte på mindre lokasjoner oppfattet bedriften. Gjennom disse intervjuene kom det frem at slett ikke alle var enige i at bedriften nå var mer som ”en stor vi”. I hovedsak opplevde ansatte på de mindre lokasjonene at ”dem” var hovedkontoret mens resten var en stor ”vi”. Flere konkluderte likevel med at dette var naturlig på grunn av måten organisasjonen er bygd opp.

*Nei, altså, det er ikke en hel stor vi, men det tror jeg heller ikke det er lagt opp til at det skal være. Det er basert slik at jeg tilhører en gruppe, han tilhører en annen gruppe, men vi er fremdeles i samme enhet, vi er i samme, det som heter f. eks. IT-service sånn at vi på det nivået så føler jeg at det fungerer bra og at vi er en stor ”dem”. Men det er kanskje noe med lokasjoner. Vi er jo en liten lokasjon.*

*Hovedkontoret er jo størst, de fleste lederne sitter der og de fleste bestemmelsene gjøres jo der sånn at vi føler kanskje at vi er litt distansert, og det har ikke så mye med roller å gjøre, men kanskje mer med lokasjon, altså fordelinga av hvor mye personell er det på hver lokasjon. (Lokasjon 5)*

I sitatet over var skillet basert både på lokasjoner og avdelinger. Dette er noe som kommer frem hos flere av informantene og som viser at hver ansatt tilhører flere grupperinger innad i bedriften samtidig. Det kommer også frem at hvilken tilhørighet man har kan variere noe fra situasjon til situasjon. En informant foreslår at noe av grunnen til at man av og til skiller mellom ”vi og dem” innad i bedriften kan være at man ønsker å fraskrive seg ansvar og skyld:

*Ja, det er lett å skille og det er lett å legge skyld kanskje. Prøve å fraskrive seg ansvar og fraskrive seg skyld. Det var dem, ikke sant eller dette er deres ansvar, det var ikke vi som glemte det ikke sant så det kan fort bli litt sånn. (Lokasjon 4)*

### **Det er obligatorisk å hjelpe andre så sant man kan**

Ansatte i bedriften mener de har en sunn kultur for samarbeid mellom lokasjoner, avdelinger og prosjekter. På spørsmål om hvordan det oppleves å kontakte og samarbeide med kollegaer man ikke kjenner svarte en informant slik:

*Det synes jeg ikke er noen utfordring. Sånn fra mitt ståsted så synes jeg det er en god kultur på at vi deler kunnskap og vi er ikke så opptatt av rang og hvem som på en måte har papirer og ikke har papirer og jeg har aldri opplevd at noen har sagt det at ”jo, det her har jeg utdannelse på og det har ikke du så bare hysj” Det, jeg oppfatter det som et veldig godt samarbeid. Du kan ringe en person som du aldri har snakket med om det er nyansatte eller folk som har jobbet her i mange år. Hvis jeg tar en telefon og sier at jeg heter det og det og jobber der og der og jeg lurar på en ting så oppfatter jeg det som at jeg alltid får svar så jeg synes det at kommunikasjonen er god synes jeg.(Lokasjon 5)*

Det at man har en god kultur for samarbeid er noe som også nevnes av andre informanter. En informant uttalte det slik:

*Nei, det er jo bannlyst det å ikke trå til hvis noen trenger hjelp. Da blir det styr. (Lokasjon 4)*

Denne holdningen kom også til syne blant flere andre informanter og nevnes av flere informanter som en av hovedårsakene til at bedriften fungerer så godt som den gjør over så store avstander.

**Uformell kommunikasjon er viktig for arbeidsmiljøet:** Viktigheten av uformell kommunikasjon og det å møtes ansikt til ansikt var noe som ble nevnt i alle intervjuene. Her

forteller informanter at man føler seg mer komfortable med å kontakte ansatte etter at man har møttes ansikt til ansikt og pratet om løst og fast. Dette oppleves som et supplement til den elektroniske kommunikasjonen og hjelper ansatte til å vite mer om hva man kan forvente når man kontakter kollegaer.

1. *Jeg tror det er lettere å ha samhold med de som fysisk er der du selv er. Avdelingene er spredt over alt og det er jo på en måte vanskeligere å ha samhold der.*

3. *Og det er merkbart bedre å kommunisere med dem som man ser forholdsvis ofte enn om det er fremmedfolk. Jeg merker det er litt forskjell i hvor lett det er å kommunisere med dem. Som når du sitter med en i (navn på lokasjon) og kommuniserer med en her, som han aldri har sett før da, så..*

Int. *Hvordan er det da?*

3. *Det blir på en annen måte.*

5. *Terskelen for å kontakte den personen er litt høyere i hvert fall.*

3. *Ja, man har liksom ikke samme følelse av hva man kan oppnå da, i forhold til når man har møtt personen. Av en eller annen grunn hadde jeg en rundtur til (lokasjon 3) og (lokasjon 4), når jeg kom, og det... jeg merka at det var det stor forskjell på når jeg snakket med folk derfra enn på de andre plassene hvor jeg ikke har vært. Selv om jeg bare var en dag eller to på plassene der også. Som om at de er ekstra trivelige der nede, i forhold til.. vet ikke hva som gjør det...*

2. *Det er i hvert fall stor forskjell på det å kommunisere med noen over telefon eller noe media som du har sett vedkommende, møtt dem, vet hvem de er, kontra hvis du aldri har sett dem. I hvert fall syns jeg det, og jeg snakker jo ja, mange ganger i uka med folk på (navn på kunde) som jeg aldri har møtt, så... men jeg kjenner dem jo ikke på samme måten som hvis jeg har vært i noe felles møter for eksempel eller møtt dem på noen uformell basis i jobbsammenheng også, så det blir helt annerledes. Og jeg ser jo det at jeg kommuniserer jo med folk som sitter i (lokasjon 3 og 4), som jeg ble kjent med for mange år siden, ikke sant, så det er jo ingen terskel for å ta kontakt med dem, for de kjenner jeg så godt. Men å ringe til en helt fremmed person som kanskje jobber med et eller annet som jeg skal ha sammen med noen, den terskelen, altså... det er jo ikke sånn at det er en terskel i den forstand, men det blir på en annen måte, så det er*

*mye lettere å kommunisere, eller ta kontakt med noen du kjenner godt. I hvert fall føler jeg det. Eller jeg innbiller meg det i hvert fall. Særlig hvis man søker kunnskap eller usikker på hva man skal spørre om, om hvordan du skal formulere ting, altså du er litt usikker.. litt vag på problemstillingen, så er det mye bedre å kjenne folk enn å ringe til folk du slettes ikke kjenner og skal begynne å prøve å presentere et eller annet tema og nærme deg en problemstilling som du skal diskutere. (Lokasjon 3)*

Siden det i fokusgruppeintervjuene ble snakket en del om det å ha fysiske møter og bli kjent med kollegaer ansikt til ansikt valgte jeg å spørre litt om dette i enkeltintervjuene på de andre lokasjonene. Her kom det tydelig frem at det å ha møtt andre ansatte tidligere var en klar fordel og at et fysisk møte ikke kan erstattes av databasert kommunikasjon. Til dags dato arrangeres det en gang i året et møte der alle ansatte samles. Dette er noe som oppleves som positivt av de fleste og det hjelper ansatte å bli bedre kjent med hverandre. I tillegg er det stor åpenhet i bedriften for at ansatte kan reise til andre lokasjoner for å være med på møter, starte prosjekter osv. Ansatte er klar over disse mulighetene, men mange velger likevel å holde seg mest i ro på sin lokasjon. Mange ansatte sier også at det å kontakte og samarbeide med ukjente kollegaer egentlig ikke er et problem. På spørsmål om hvordan det oppleves å kontakte og samarbeide med kollegaer man ikke kjenner svarte en informant slik:

*Altså, det er ikke et problem, men det er lettere å ta kontakt med dem du har møtt. Det er det ikke tvil om. Da føler du at du hvertfall har et lite sånn, en liten aning om hvem de er.(Lokasjon 5)*

## **Relasjonsbygging**

Som tidligere nevnt kan bruken av databaserte kommunikasjonsmedier gjøre det mer utfordrende for ansatte i bedriften å bli kjent med kollegaer på kryss av lokasjoner og avdelinger. En informant beskrev det slik:

2. *Men et annet aspekt rundt denne elektroniske kommunikasjonen er jo at soppas ekstremt som vi bruker det her da så kan man, hvis det går for langt så kan man bli på en måte litt ensom selv om man sitter og har kommunikasjon med hele verden så sitter du fortsatt der dønn alene*

*Int. Kan du utdype det litt mer?*

2. *Du får ikke den samme menneskelige relasjonsbyggingen som det gir når det er, når vi sitter sånn som vi gjør nå. Når vi sitter her nå så blir vi, jeg vil ikke si at vi blir godt kjent, men vi blir litt kjent hvert fall og så kjenner vi kanskje igjen hverandre i andre sammenhenger og sånt, men sånne elektroniske møter så er det mer agenda, punkt for punkt, hver sin tur å prate, litt mer sånn annen sosial regelsett som gjelder der da. Man kommer ikke så mye personlig gjennom ruta til hverandre som du gjør når du sitter rundt et bord og det tror jeg at i det lange løp at vi blir mer oppmerksom på det.*  
(Lokasjon 2)

Flere av informantene reflekterte over at de hadde behov for å kommunisere med kollegaer ansikt til ansikt i løpet av en arbeidsdag. Selv om de ansatte ikke var avhengige av å se hverandre for å kunne utføre arbeidet sitt konkluderte de med at det å spise lunsj sammen og kunne dele litt "lauspreik" var svært viktig for å ha det sosialt godt på arbeidsplassen. Flere fortalte også at de ved noen anledninger hadde reist til andre lokasjoner under oppstarten av prosjekter for å møte sine nye samarbeidspartnere ansikt til ansikt før man kommer i gang i samarbeidet. Dette er noe de fleste sier fungerer fint så sant man har tid til det og at det utgjør en betydelig forskjell i samarbeidet videre. Gjennom videre samtaler viste det seg at problemet med å ikke se kollegaer nok ansikt til ansikt er et betraktelig større problem for ansatte som jobbet på eget kontor enn de som satt i kontorlandskap, da de i kontorlandskap ikke opplevde å være alene på samme måte.

Noen informanter fra mindre lokasjoner nevner også det at man av og til kan føle seg litt utenfor når man sitter utenfor hovedkontoret. På de små lokasjonene kan det være tilfelle at det kun er en eller to ansatte fra hver avdeling. Dette kan føre til at man går glipp av noe av den uformelle kommunikasjonen og informasjonsdelingen som foregår mellom kollegaer i løpet av arbeidsdagen.

*For meg så føler jeg at vi er. Du blir litt alene her vi sitter da. (...)Du er litt i en sånn utkant. I Hovedkontor så sitter de jo mange og de liksom bare prater over sånn så det er liksom så man blir litt utafør også vi som sitter her.* (Lokasjon 5)

## Diskusjon

Formålet med denne undersøkelsen var å finne ut hvordan bruk av databaserte kommunikasjonskanaler påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon. I dette kapitlet vil jeg først oppsummere og diskutere de viktigste resultatene fra analysen. Her vil jeg fokusere på positive og negative effekter av databaserte kommunikasjonskanaler på psykososialt arbeidsmiljø. Deretter vil jeg reflektere rundt hvilke implikasjoner dette kan ha for bedriften før jeg avslutter kapitlet med noen metodiske betraktninger og kritiske refleksjoner.

### Oppsummering og diskusjon av hovedresultater

Resultatene tyder på at bruken av databasert kommunikasjon påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon gjennom å skape nye utfordringer i form av misforståelser, informasjonsoverbelastning, tekniske utfordringer osv. Bruken av databaserte kommunikasjonskanaler øker også tilgangen på ressurser i form av kollegaer og informasjon. En annen innvikning som kan være av både positiv og negativ karakter er at bruken av databaserte kommunikasjonskanaler påvirker den sosiale støtten ansatte opplever i en organisasjon. Databasert kommunikasjon gjør det enklere for ansatte å kommunisere med kollegaer på andre avdelinger og lokasjoner, noe som har en positiv innvirkning på opplevelsen av sosial støtte. Samtidig gjør bruken av databasert kommunikasjon det i noen tilfeller unødvendig å kommunisere med kollegaene ansatte har rundt seg på egen lokasjon, noe som kan gjøre relasjonsbygging og utviklingen av et godt arbeidsmiljø vanskeligere.

### Databaserte kommunikasjonskanaler fører til nye utfordringer

Bruk av databaserte kommunikasjonskanaler kan både skape nye utfordringer og bidra til å gjøre utfordringer som eksisterer selv uten bruk av databaserte kommunikasjonskanaler vanskeligere å håndtere. De utfordringene som i størst grad påvirkes av databaserte kommunikasjonskanaler og som jeg vil diskutere under er: samarbeid med andre, informasjonsoverbelastning og manglende normer for plassering av informasjon.

**Samarbeid med andre:** En utfordring som forsterkes av bruken av databaserte kommunikasjonskanaler er samarbeid og kommunikasjon med andre. Det at kommunikasjonen mellom ansatte i bedriften hovedsakelig foregår via databaserte kanaler har vist seg å føre til økte utfordringer for ansatte. Dette skyldes at faren for misforståelser øker betraktelig som et resultat av mangelen på nonverbale signaler og sosial kontekst. Mangelen på nonverbale signaler og sosial kontekst kan ifølge Sproull og Kieslers (1986) cues filtered out tilnærming føre til vansker med koordinering og tilbakemelding som igjen fører til

misforståelser. I slike situasjoner brukes det mye tid og ressurser på å oppklare misforståelser og avgjøre hva som skal gjøres og hva som menes med sendte og mottatte beskjer. Dette kan være svært negativt for den enkelte ansatte siden det kan oppleves som frustrerende, og i noen tilfeller kan denne frustrasjonen rettes mot kollegaer man prøver å kommunisere med. Problemer med fordeling av arbeid og lignende kan også være skadelig for kvaliteten på arbeidet man utfører. Den gjeldende bedriften har ansvaret for det elektroniske utstyret til eksterne kunder og en svikt hos bedriften kan derfor ha store innvirkninger både på egen organisasjon og kunder.

Mangelen på nonverbale signaler kan også gjøre det vanskeligere for ansatte å tolke sinnsstemningen til den man kommuniserer med. Mange av de ansatte i bedriften samarbeider og kommuniserer jevnlig med hverandre uten å ha møttes ansikt til ansikt og flere av informantene fortalte om situasjoner hvor de hadde dannet seg et inntrykk av personer på grunnlag av den databaserte (og ofte skriftlige) kommunikasjonen som viste seg å være helt feil når man møter personen ansikt til ansikt. Disse opplevelsene strider mot Walther (1996) social information processing modell som argumenterer for at man kan utvikle mellommenneskelige forhold og utvikle inntrykk av personer på grunnlag av databaserte kommunikasjonskanaler. Mange ansatte nevner likevel at samarbeid og kommunikasjon med ansatte de ikke har møtt hovedsakelig er et problem i begynnelsen av samarbeidet før man har hatt tid til å bli kjent med personen og deres kommunikasjonsmønster. Dette kan tyde på at Walthers SIP modell likevel har noe for seg og at det stemmer at man kan utvikle mellommenneskelige forhold og tillit gjennom databaserte kommunikasjonskanaler. Walther (1996) gikk også så langt som til å argumentere for at databasert kommunikasjon i noen tilfeller kan være bedre egnet for å utvikle mellommenneskelige forhold enn kommunikasjon ansikt til ansikt. Dette skyldes at man gjennom databaserte kommunikasjonskanaler har større mulighet til å tilpasse den informasjonen man sender både i form av verbale og nonverbale signaler. Dette fører til at kommunikatorer kan skape en optimal presentasjon av seg selv og den man kommuniserer med. Denne modellen går under navnet "hyperpersonal model of CMC" og kan være svært relevant å studere nærmere i videre forskning. En mulig metode å undersøke dette på kan være å sammenligne grupper som kommuniserer via databaserte kommunikasjonskanaler med grupper som kommuniserer ansikt til ansikt. Her kan det være interessant å studere både hvordan relasjonen mellom ansatte utvikles og hvordan samarbeidet og effektiviteten utvikles i gruppene.

Situasjoner hvor ansatte misforstår sinnsstemningen til hverandre forekommer hovedsakelig når kommunikasjonen foregår enten via e-post eller IM. Flere informanter reflekterte blant annet over muligheten for at ansattes alder kunne ha en effekt på hvordan man kommuniserer gjennom slike verktøy. Det ble spesielt nevnt at noen av de eldre kollegaene ikke var spesielt komfortable med bruk av IM programmet og at dette førte til svært korte og konkrete svar som av noen opplevdes som lite imøtekommende. Informantene nevnte likevel at dette bare var noen få og at alder ikke nødvendigvis var årsaken til lakoniske meldinger og svar. En annen årsak til at noen ansatte er mindre komfortable med bruken av IM kan være mangelen på opplæring. Dette kom frem i flere av intervjuene hvor informantene fortalte at de i stor grad hadde måttet lære seg å bruke de forskjellige systemene på egen hånd. Noen informanter fortalte at dette gikk lett siden de allerede var godt vant med bruk av chatteprogrammer som MSN og IRC fra studietid eller tidligere jobber. Andre hadde derimot ikke satt seg inn i mer enn bare det absolutt mest nødvendige for å bruke disse verktøyene og følte at de bare behersket de grunnleggende funksjonene av verktøyet. Dette kan føre til at ansatte forventer forskjellig språk og bruk av verktøyene, og at disse forskjellene tillegges personligheten til kommunikatørene istedenfor aspekter ved verktøyene.

**Informasjonsoverbelastning:** Et tema som dukket opp i de fleste intervjuene var tilgangen på informasjon. Flere av informantene fortalte at det var vanskelig å finne informasjon og dokumentasjon de hadde behov for. Samtidig slet flere av informantene med at de mottok så mye informasjon på e-post at de rett og slett ikke hadde kapasitet til å få oversikt over det. Dette er et interessant resultat som ikke var forventet. Det er også en situasjon det kan være svært vanskelig å løse: Man kan ikke løse det første problemet (mangel på informasjon) ved å produsere og sende ut mer informasjon siden dette vil øke problemet med informasjonsoverbelastning. Samtidig kan man heller ikke redusere mengden informasjon som produseres og tilgjengeliggjøres siden dette vil forsterke problemet med for lite informasjon. Königer og Janowitz, (1995) foreslår at løsningen på dette problemet ikke er å legge til eller fjerne informasjon, men å strukturere informasjonen som tilgjengeliggjøres. De argumenterer for at man bør sortere informasjonen som tilgjengeliggjøres ved hjelp av å vurdere 4 dimensjoner. Disse er som følger:

1. Utvalg: Hvilken informasjon er viktig nok til å vurderes som nyttig og hvordan bør denne informasjonen presenteres?



2. Tid: Kan informasjonen sorteres etter hvor lenge den vil være relevant?  
Informasjon som kun vil være relevant i en kort periode kan skilles fra informasjon som kan brukes over lengre tid.
3. Hierarki: Kan man sortere etter type informasjon? For eksempel etter tema, viktighet eller om informasjonen er relevant for alle eller kun en avdeling eller gruppe?
4. Rekkefølge: I hvilken rekkefølge bør informasjonen legges ut? Passer det for eksempel best med alfabetisk rekkefølge, nummerering, eller når et dokument sist ble oppdatert?

Ved å sortere informasjonen etter disse kriteriene kan bedrifter skape en struktur hvor ansatte lettere kan lete seg frem til informasjonen de trenger. For å bedre informasjonsflyten er det ifølge Soucek og Moser (2010) viktig å lære opp ansatte til å bli flinkere å håndtere informasjonen de sender og mottar. Det vil si at ansatte må lære å forstå strukturen bedriften sorterer etter slik at de selv kan tilpasse informasjonen til denne strukturen.

En slik struktur kunne vært svært nyttig for ansatte i bedriften. Flere ansatte sliter med mye pågang og mas fra både kunder og kollegaer som søker informasjon. Dette gjør at ansatte får ekstra mange henvendelser noe som kan føre til mer stress. Et resultat av dette kan være at ansatte velger å sende ut informasjon per e-post til flest mulig for å unngå at kollegaer tar kontakt for å spørre om informasjonen. Denne formen for informasjonsutsendelse kan føre til en vond sirkel for ansatte i bedriften: (1) ansatte skaffer seg informasjonen de trenger ved å spørre kollegaer istedenfor å søke den opp selv, (2) ansatte stresses av stor pågang fra kollegaer og må bruke tid på å besvare henvendelsene, (3) den ansatte sender ut mest mulig informasjon via e-post til alle som kan ha nytte av den for å sørge for at alle har tilgang på informasjonen (og trenger derfor ikke spørre ham/henne), (4) ansatte stresses av for mye e-post og rekker ikke å lese alt. De velger derfor igjen å ty til kollegaer for å få svar på spørsmål og spare tid på å slippe å søke etter informasjonen selv. Ved å skape en bedre struktur for tilgjengeliggjøring av informasjon på intranett og dokumentbaser kan muligens antallet henvendelser via IM og masseutsendelser via e-post reduseres betraktelig. Dette vil kunne redusere noe av stresset med informasjonsoverbelastning uten at man reduserer (og kanskje til og med øker) informasjonen ansatte har tilgang på. Siden stress som følge av informasjonsoverbelastning kan føre til psykosomatiske plager og lavere jobbtilfredshet (Moser et al. 2002) kan reduksjonen av denne formen for stress ha en svært positiv innvirkning både på den enkelte ansatte og bedriften som en helhet.

## **Databaserte kommunikasjonskanaler øker tilgangen på ressurser**

Så langt har jeg diskutert utfordringene som kommer med bruken av elektroniske kommunikasjonskanaler, men bruken av databaserte kommunikasjonskanaler er langt fra bare negativ. Videre vil jeg se nærmere på noen av de positive effektene av bruken av databaserte kommunikasjonskanaler, nemlig økningen av informasjon og vurderingsstøtte.

**Økt informasjons- og vurderingsstøtte:** En av de største fordelene med bruken av databaserte kommunikasjonskanaler er at ansatte nå har tilgang på ressurser i form av kollegaer og informasjon som befinner seg på andre lokasjoner og avdelinger enn en selv. Dette kan føre til økninger i det House (1981) referer til som vurderings- og informasjonsstøtte og som kan være svært positivt for en bedrift:

Den økte vurderingsstøtten gjør at ansatte kan få realistiske tilbakemeldinger på arbeidet de utfører og avgjørelser de tar. Det at ansatte har en kontinuerlig kontakt med kollegaer som jobber med samme type oppgaver og utfordringer gjør det lettere å holde hverandre oppdatert på hva som gjøres og hvordan. Ansatte kan kontinuerlig dele erfaringer og lære av hverandre på tross av at de befinner seg på forskjellige lokasjoner. Dette vil kunne bidra til en større trygghet blant de ansatte samtidig som det vil kunne gjenspeiles i bedre resultater siden ansatte kontinuerlig lærer av hverandre og holder hverandre oppdaterte.

Økningen i informasjonsstøtte kan også ha positive innvirkninger på en bedrift. Ansatte har fått større tilgang på informasjon som et resultat av utviklingen av intranett, oppslagstavle osv. I tillegg kan mye informasjon deles raskt og enkelt via e-post og IM. Økningen i tilgjengelig informasjon kan likevel være et toegget sverd: Hvis det ikke er klare nok retningslinjer for hvordan informasjon skal tilgjengeliggjøres risikerer man å skape en informasjonsoverbelastning som ble diskutert tidligere i oppgaven.

**Synkron og multimodal kommunikasjon effektiviserer samarbeidet:** Flere ansatte forteller at IM verktøyet har gjort det betraktelig enklere å ta kontakt med og samarbeide med kollegaer. Dette skyldes at IM er et multimodalt verktøy hvor ansatte kan kommunisere både skriftlig (via chat), muntlig (via telefonfunksjonen) eller via videokonferanser. Ansatte kan også benytte seg av skjermdeling og enkel overføring av filer og bilder som gjør det lettere å samarbeide med hverandre. I situasjoner hvor ansatte før var avhengige av å sende e-poster for så å vente på svar fra mottakeren (asynkron kommunikasjon) kan ansatte nå sende informasjon frem og tilbake samtidig som de kommuniserer med hverandre gjennom ulike funksjoner (synkron kommunikasjon). Dette fører til at ansatte nå kan skaffe den

informasjonen og kompetansen de trenger mye raskere og enklere enn man kunne før. Mange ansatte nevner også at de har stor nytte av å bruke e-posten sin som et slags arkivsystem. Dette fører til at de har tilgang på informasjon som har blitt sendt tidligere. Mange bruker også e-posten for å holde oversikt over avtaler og planer. Denne bruken av e-post som arkivsystem krever likevel en viss innsats fra den ansatte og sorteringen av informasjon kan i noen tilfeller føre til at informasjon forsvinner. Her kommer man igjen tilbake til behovet for strukturering av informasjon og opplæring av ansatte for å skape en bedre informasjonsflyt som ble diskutert tidligere.

### **Databasert kommunikasjon og sosial støtte**

I denne studien kom det frem at bruk av databaserte kommunikasjonskanaler fører til både økte jobbkraav og økt tilgang på ressurser. Ved å sette disse jobbkraavene og jobbressursene opp mot hverandre i JD-R modellen kan man i teorien vurdere seg frem til hvilke resultater dette har for organisasjonen og dermed også effekten på det psykososiale arbeidsmiljøet. Dette er likevel ikke så enkelt siden hvert krav og hver jobbressurs ifølge Bakker og Demerouti (2007) vil ha forskjellig innvirkning på forskjellige yrker og forskjellige personer. Det er spesielt vanskelig å vurdere viktigheten av den sosiale støtten man får tilgang på gjennom bruken av databasert kommunikasjon.

Sosial støtte er blant de viktigste variablene som kan fungere som en buffer mot jobbstress (Van der Doef og Maes, 1999). Dette er derfor en svært viktig variabel å regne med når man vurderer innvirkningen databaserte kommunikasjonskanaler har på det psykososiale arbeidsmiljøet. Videre vil jeg fokusere på noen effekter bruken av databaserte kommunikasjonskanaler har hatt på organisasjonskultur, arbeidsmiljø og relasjonsbygging blant ansatte.

**Vi/dem – kultur:** I intervjuer med hovedkontoret og større lokasjoner beskrives organisasjonen i stor grad som en helhet mens informanter fra små lokasjoner er svært klare på at det eksisterer et skille mellom ”vi og dem”. I denne beskrivelsen er ”vi” de små lokasjonene og ”dem” er hovedkontoret. Det nevnes flere ganger at rutiner og informasjon som tilpasses hovedkontoret ikke vil kunne fungere på samme måte hos de mindre lokasjonene og at dette er noe det tas for lite hensyn til. Noen informanter føler også at de blir sittende ”litt utenfor” når de befinner seg i små lokasjoner istedenfor på hovedkontoret. Dette er noe som for flere informanter oppleves som urettferdig og negativt. Det at man på en måte blir marginalisert fordi man sitter på en mindre lokasjon kan være skadelig for arbeidsmiljøet

siden det skaper et tydelig skille mellom ansatte. Dette skillet kan føre til dårligere samarbeid mellom ansatte på store og små lokasjoner. Det kan også føre til irritasjon blant de ansatte som igjen kan føre til dårlig stemning og et dårligere arbeidsmiljø for ansatte.

**Arbeidsmiljø og relasjonsbygging** er viktig for å bygge opp et sosialt støtteapparat på arbeidsplassen. Teorier innen mediepsykologi som for eksempel cues filtered out tilnærmingen (Sproull og Kiesler, 1986) og social information processing tilnærmingen (Walther, 1996) har ulike syn på hvordan bruken av databaserte kommunikasjonskanaler påvirker utviklingen av sosiale relasjoner mellom mennesker. I intervjuene kan man finne støtte for begge teoriene. Informanter har rapportert at misforståelser kan være et problem og at det ofte kan være utfordrende å lese og oppfatte reaksjonene til kolleger gjennom databaserte kanaler. I tillegg har noen informanter nevnt at ved å bruke e-post er det lettere å sende ut sure beskjeder som til tider har ført til dårlig stemning mellom kommunikatorene. Disse beskrivelsene støtter cues filtered out tilnærmingen som argumenterer for at kommunikasjon hvor man mangler nonverbale og situasjonelle variabler kan være en utfordring og føre til krassere kommunikasjon mellom partene. Samtidig nevner mange ansatte at disse utfordringene kun er et problem i begynnelsen av kommunikasjonen før man lærer å kjenne personen og hans eller hennes kommunikasjonsmønster. Dette støtter social information processing tilnærmingen ved at det viser at det er fullt mulig å utvikle bekjenskaper via databaserte kommunikasjonskanaler, men at det vil ta noe lengre tid enn det antagelig ville gjort om man kommuniserte ansikt til ansikt.

Noen informanter nevnte at den ekstreme bruken av databaserte kommunikasjonskanaler til tider kan gjøre at man blir litt ensom på arbeidsplassen. For mange informanter sitter nærmeste samarbeidspartner mange timer unna og man kommuniserer kun via databaserte kanaler. Dette gjør at noen ansatte (avhengig av lokasjon og avdeling) uten problemer kan sitte på kontoret en hel arbeidsdag og kun kommunisere med kollegaer via elektroniske kanaler. Dette gjør at man går glipp av noe av den sosiale relasjonsbyggingen som oppstår gjennom samarbeid ansikt til ansikt.

På tross av at man ikke nødvendigvis er avhengig av kollegaer ved lokasjonen for å utført arbeidsoppgavene sine rapporterer alle informantene at de har et behov for å kommunisere med kollegaene på lokasjonen i løpet av arbeidshverdagen. Her trekkes det frem at uformell kommunikasjon og "løspreik" var svært viktig for å skape trivsel og en opplevelse av tilhørighet. Dette stemmer godt med Karasek og Theorell, (1990) som argumenterte for at

det å omgås kollegaer er svært viktig for å utvikle et godt arbeidsmiljø og trivsel blant de ansatte. Dette er spesielt viktig i komplekse organisasjoner hvor ansatte er avhengige av å samarbeide på kryss av geografiske avstander. Tidligere forskning (e.g. Walther, 1995; Bos, Olson, Gergle, Olson og Wright, 2002) har også vist at bekjentskap fremmer god kommunikasjon mellom ansatte, gjør terskelen for å ta kontakt mindre og reduserer risikoen for misforståelser. Det er derfor tydelige fordeler ved å oppfordre ansatte til å skape og opprettholde gode bekjenskaper både innad i lokasjonen og i bedriften som en helhet.

### **Mulige implikasjoner for bedriften**

Forhåpentligvis kan bedriften bruke denne studien til å bli mer klar over hvilke utfordringer de bør jobbe med for å gjøre bruken av databaserte kommunikasjonskanaler mer tilpasset sine ansatte og dermed redusere utfordringer som fører til stress og irritasjon. Mange av de utfordringene som ble nevnt av informanter er ting det er mulig å gjøre noe med uten alt for store omveltninger. Et eksempel på tiltak som kan bidra til å gjøre bruken av kommunikasjonsverktøy enklere er å danne noen retningslinjer for hvor informasjon skal publiseres og sørge for at dette er tilgjengelig og leses av alle: For eksempel kan informasjon som skal ut til alle (for eksempel ledernytt, informasjon om nyansatte og diverse kunngjøringer) samles og legges ut på et fast sted på intranettet. Intranett beskrives av Erlien (2006) som et verktøy som gir gode muligheter for å tilgjengeliggjøre store mengder informasjon for mange uten å dygne ned ansatte med informasjon de ikke trenger.

Det vil også være viktig å strukturere dokumentasjonsbaser slik at de blir mer søkbare for de ansatte. Slike tiltak vil kunne føre til betraktelig mindre mas fra kollegaer som ikke finner frem den informasjonen de søker etter. I tillegg vil det å legge ut fellesinformasjon redusere mengden e-post ansatte mottar. Dette vil gi de ansatte som sliter med for mye e-post muligheten til å roe ned arbeidstempo og dermed også redusere stress.

Høyere fokus på opplæring i bruk av datasystemer som IM, intranett, oppslagstavle, osv. kan også være med på å redusere stress og usikkerhet i forhold til bruken av databaserte kommunikasjonskanaler. Mer opplæring av både nyansatte og ansatte som har jobbet i bedriften en stund vil kunne være av stor nytte for bedriften. Dette vil kunne føre til både mindre misforståelser og mindre mas på andre kollegaer.

Ved å redusere utfordringene som kommer med bruken av databaserte kommunikasjonskanaler (for eksempel ved hjelp av tiltakene beskrevet over) kan bedriften redusere irritasjon, frustrasjon og stress. I tillegg kan bedriften se nærmere på og videreutvikle

det ansatte opplever som positive aspekter ved bruk av databaserte kommunikasjonskanaler (for eksempel økt tilgang på informasjon og sosial støtte). Dette kan gjøres ved å fokusere enda mer på samholdet mellom kollegaer som jobber i samme avdeling og som jobber med samme oppgaver. En mulighet kan være å organisere samlingsmøter for hver enkelt avdeling hvor ansatte får muligheten til å bli bedre kjent med hverandre. Dette kan redusere faren for misforståelser og gjøre det enklere for de ansatte å kontakte hverandre. En annen og kanskje enklere mulighet kan være å skape en oversikt over de ansatte. Flere ansatte nevnte at selv om de har tilgang på ansatte i bedriften, kan det være vanskelig å vite hvem som kan være behjelpelig med hva. En løsning på dette kan være å lage en oversikt over de ansatte med informasjon om hvem som jobber med hva, kontaktinformasjon og kanskje et bilde av personen. Ved å sette i gang noen av disse tiltakene kan bedriften bedre det psykososiale arbeidsmiljøet som igjen vil føre til bedre resultater for bedriften som helhet og for den enkelte ansatte.

### **Implikasjoner for videre forskning**

Psykososialt arbeidsmiljø er som tidligere nevnt et viktig tema i dagens arbeidsliv. Likevel eksisterer det fortsatt lite enighet om hvilke faktorer psykososialt arbeidsmiljø innebærer eller hvordan man enkelt kan definere dette begrepet. Denne oppgaven har bidratt med å sette fokus på hva som påvirker det psykososiale miljøet i både positiv og negativ retning. Samtidig har denne oppgaven forsøkt å sette to viktige tema for dagens arbeidsliv opp mot hverandre, nemlig psykososialt arbeidsmiljø og bruk av elektroniske kommunikasjonskanaler. På tross av at elektroniske kommunikasjonskanaler og IKT blir stadig viktigere for organisasjoner er det foreløpig lite forskning som fokuserer på hvordan disse endringene påvirker de sosiale relasjonene på arbeidsplassen. Denne oppgaven vil forhåpentligvis vekke en interesse for dette temaet og bidra til at andre studerer sammenhengen mellom psykososialt arbeidsmiljø og bruk av databaserte kommunikasjonskanaler.

Jeg håper at andre skal kunne ta for seg min problemstilling i andre organisasjoner og kanskje ved hjelp av andre metoder. Slik vil man kunne se om de resultatene jeg fant kun er tilfelle hos bedriften jeg undersøkte eller om dette er noe som kan være aktuelt for flere organisasjoner. Siden bruk av databasert kommunikasjon har blitt en så viktig del av arbeidshverdagen til de fleste vil det gagne bedrifter å vite mest mulig om hvilke effekter implementering og bruk av disse verktøyene vil ha på arbeidsmiljøet og individene i

organisasjonen. Mer informasjon om dette vil gjøre det enklere for ledere å velge og å ta i bruk IKT som vil passe best mulig til de ansatte i bedriften.

Denne undersøkelsen har tegnet et bilde av bruken av databaserte kommunikasjonskanaler i en organisasjon og ulike konsekvenser av dette. Det er allikevel flere andre tilnærminger til spørsmål omkring kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet som burde undersøkes nærmere. Organisasjonskultur kan for eksempel være interessant i forbindelse med bruk av IKT: Hvordan endres organisasjonskulturen av IKT? Kan organisasjonskulturen påvirke hvordan man benytter seg av IKT? Hvilken innvirkning har enkeltindividers holdninger og erfaringer på bruk av IKT? Disse er bare et par eksempler på spørsmål som kan stilles rundt dette temaet.

### **Metodiske betraktninger**

Jeg vil i dette avsnittet reflektere over noen begrensninger denne studien har hatt med tanke på datainnsamling, analyse og min rolle som uerfaren forsker.

Denne studien tok som tidligere nevnt utgangspunkt i 4 fokusgruppeintervjuer og 6 semistrukturerte enkeltintervjuer med ansatte som ønsket å dele sine tanker og meninger om bedriftens bruk av databaserte kommunikasjonskanaler. Dette gav meg innsikt i hvordan de opplevde sin arbeidssituasjon og hvordan denne påvirkes av bruken av databaserte kommunikasjonskanaler.

Kontroll over datasamlingen har vært noe begrenset. Det har vært helt frivillig å delta og det kan derfor tenkes at de informantene som ønsket å delta var spesielt glade i å uttrykke sine meninger om arbeidsplassen eller at de var spesielt interessert i temaet de ble intervjuet om. Det kan også tenkes at rekruttering av informanter kan ha foregått etter den såkalte snøballmetoden. Dette skyldes at jeg hadde kontaktpersoner ved de forskjellige lokasjonene som sørget for rekrutteringen av informanter. Det er da en mulighet at disse valgte kollegaer de kjenner godt eller som var lett tilgjengelige, noe som ifølge Langdridge, (2006) fører til at utvalget ikke kan ventes å være representativt for hele populasjonen. På en annen side er det svært trolig at dette var den eneste måten jeg kunne skaffe nok informanter. Siden bedriften slet med at ansatte ikke rakk å lese over all e-posten som mottas og mange benyttet seg svært lite av oppslagstavlen virket bruk av kontaktpersoner som den beste løsningen for å spre forespørselen til flest mulig. Forhåpentligvis har denne rekrutteringsmetoden også gjort at jeg fikk motiverte informanter som var interesserte i temaet og derfor meldte seg frivillige til å delta på undersøkelsen. På tross av at utvalgsmetoden benyttet kanskje ikke var den optimale

med tanke på et representativt utvalg fikk jeg, som jeg ba om, informanter som hørte til forskjellige avdelinger, aldersgrupper og med forskjellig erfaring, bakgrunn og kjønn. Dette gjør at jeg opplever å ha fått et variert bilde av situasjonen i bedriften.

En annen svakhet med utvalget mitt var at jeg ikke intervjuet personer fra alle lokasjonene. Det hadde helt klart vært en fordel å snakke med noen fra hver av lokasjonene, men praktiske og tidsmessige årsaker gjorde dette umulig. Selv om det kunne vært fint å få muligheten til å snakke med flere informanter fra forskjellige lokasjoner er det viktig å ta hensyn til at man tar tid fra avdelingen når ansatte blir borte fra sitt arbeid under intervjuene. Dette var en utfordring i de mindre lokasjonene og det ble dermed bestemt at det var nok å intervju informanter fra et par av disse. Ved de minste lokasjonene var det av og til tilfelle at kun en person hadde ansvaret for en bestemt oppgave eller et system. Dette ble da stoppet helt opp i løpet av den tiden jeg snakket med informantene. Det var derfor viktig at jeg holdt intervjuene korte nok til at det var mulig for informantene å delta uten at dette fikk alt for store konsekvenser for arbeidet. Hvis intervjuene hadde blitt for lange kunne jeg risikert å ikke få nok informanter. Jeg kunne også risikert at informantene jeg snakket med ikke tok seg tid til å svare på spørsmålene mine på en utfyllende og gjennomtenkt måte, men isteden svarte kort for å bli ferdig så raskt som mulig. Siden intervjuene var forholdsvis korte og informantene deltok frivillig tror jeg likevel jeg fikk så utfyllende svar som mulig fra alle informantene mine.

Selv om jeg i stor grad har vært alene om å utføre denne oppgaven har ikke alt blitt utført av meg selv på egenhånd. De 4 fokusgruppeintervjuene ble styrt av en annen, mer erfaren forsker noe som kan påvirke nærheten til datamaterialet. Jeg var likevel til stede ved 3 av de 4 fokusgruppeintervjuene og har vært med på flere diskusjoner rundt utførelsen av intervjuene. I tillegg ble tre av fokusgruppeintervjuene transkribert av andre enn meg selv. Jeg har senere sett at jeg har lettere for å huske deler fra de intervjuene jeg selv utførte og transkriberte og dette kan ha påvirket hvilke sitater jeg har valgt å benytte meg av i denne oppgaven. Jeg ble tidlig obs på denne forskjellen og har brukt mye tid på å gjennomgå de andre intervjuene slik at de skulle bli så kjente som mulig. Jeg opplever derfor å ha fått til en grei balanse hvor jeg har tatt i bruk alle intervjuene like mye.

Et positivt aspekt ved at flere var med på å transkribere fokusgruppeintervjuene var at jeg fikk muligheten til å diskutere fremgangsmåten og avgjørelser med andre. Å transkribere intervjuer er en fortolkningsprosess og jeg tror diskusjoner og sammenligning av



transkriberingen har gjort transkripsjonsarbeidet mer reliabelt. Samarbeidet med en mer erfaren forsker er også noe jeg tror har hjulpet meg i det selvstendige arbeidet med oppgaven. Som fersk forsker har jeg lite erfaring med intervju situasjoner, transkripsjoner og analyse. Ved å ha observert og snakket med en mer erfaren person fikk jeg muligheten til å se hvordan slike situasjoner utfolder seg i praksis. Dette tror jeg har gjort meg tryggere i utførelsen og transkriberingen av enkeltintervjuene som alle ble utført på egenhånd.

Jeg har gjennom hele denne prosessen vært svært bevisst min rolle som uerfaren forsker og hvordan dette kan ha påvirket både datainnsamling og analyse. Det er likevel slik at man må prøve og feile for å skaffe seg erfaring og dette er noe jeg har gjort gjennom arbeidet med denne oppgaven. I tillegg har jeg hele tiden gjort mitt beste med å forberede meg så godt som mulig og dermed prøvd å gjøre opp for min uerfarenhet. Jeg har også benyttet meg av veileder og andre studenter for å rådføre meg når jeg var usikker.

Gjennom hele oppgaven har jeg forsøkt å følge grounded theory som forskningsprosess. Jeg har opplevd denne som en god metode som i det store og hele passet godt til mitt arbeid. Jeg har valgt å støtte meg på Charmaz (2000, 2006) konstruktivistiske tilnærming til metoden. Dette har fungert bra siden jeg ikke var interessert i en absolutt sannhet, men heller hvordan informantene opplever sin omverden og virkelighet. Denne studien kunne antagelig også blitt undersøkt gjennom en fenomenologisk tilnærming som beskriver en persons opplevelser av verden sett i forhold til vedkommendes livserfaringer (Langdridge, 2006). Jeg mener likevel at grounded theory er den metoden som passet best til studien og min rolle som uerfaren forsker. Analysestegene og fleksibiliteten til grounded theory har vært svært viktige for at jeg som fersk forsker skulle klare å utføre en slik studie på best mulig måte.

Det er et spørsmål om hvorvidt mine funn kan videreføres til andre organisasjoner enn den jeg studerte. Det er sannsynlig at det er en viss overførbarhet, men det vil også kunne være noen forskjeller. For eksempel kan andre kunnskapsintensive bedrifter som er avhengig av mye informasjonsdeling slite med samme problemer i form av informasjonsoverbelastning og uklare normer for plassering. Mine funn og forslag til tiltak for bedriften kan derfor overføres til andre lignende organisasjoner. En ting som var spesielt med denne bedriften var at de anså seg selv som ekstrembrukere av databaserte kommunikasjonskanaler. Det kan derfor være den ekstreme bruken av databaserte kommunikasjonskanaler som fører til utfordringene de sliter med. Hvis dette er tilfelle kan det være vanskelig å overføre mine funn

til organisasjoner som ikke er like avhengige av å samarbeide med kollegaer og kunder gjennom bruk av databaserte kommunikasjonskanaler.

Selv om forskning vil kunne gi noen indikasjoner på effektene av databaserte kommunikasjonskanaler på arbeidsmiljø blir det vanskelig å finne en definitiv oppskrift på hvordan organisasjoner og individer påvirkes. Her er det spesielt viktig å være klar over at forskjellige kommunikasjonskanaler og teknologi kan ha forskjellige effekter på individer avhengig av forskjeller i personlighet, tidligere erfaringer osv. Dette styrker også valget om å benytte en kvalitativ metode siden dette gir et bedre bilde på hvordan individer selv opplever effektene av bruk av databaserte kommunikasjonskanaler. Slike tykke beskrivelser som anskaffes gjennom kvalitative forskningsmetoder som intervjuer og observasjoner (Jacobsen, 2005) bidrar til å gi en bredere kunnskap om informantenes opplevelse og situasjon. Man får blant annet en kontekstuell kunnskap det ikke ville vært like enkelt å skaffe gjennom andre mer kvantitative metoder (Kvale og Brinkmann, 2009).

Organisasjoner kan også være svært forskjellige. Det kan være forskjell i organisasjonskultur, regler, hvordan oppgaver utføres osv. som kan ha en innvirkning på hvordan kommunikasjonskanaler og teknologi mottas og benyttes. Dette vil kunne føre til helt andre resultater enn de jeg har funnet gjennom min studie.

I tillegg er teknologi og IKT i stadig utvikling. Derfor bør man vise en viss forsiktighet i å trekke konklusjoner om virkninger av IKT systemer. Det som var situasjonen under intervjufasen trenger ikke å være situasjonen i dag. Dette betyr på ingen måte at det er bortkastet å forske på slike tema, men tvert imot at forskningen bør foregå kontinuerlig for på best mulig måte å kunne reflektere det miljøet man undersøker.

## Konklusjon

Denne studien hadde som mål å undersøke hvordan bruken av databaserte kommunikasjonskanaler påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet i en bedrift. Dette ble undersøkt ved hjelp av fokusgruppeintervjuer samt semistrukturerte enkeltintervjuer av ansatte fra en bedrift. Gjennom analysen ble det oppdaget både positive og negative effekter av denne formen for kommunikasjon. Det ble også identifisert flere spesifikke utfordringer ansatte opplevde som et resultat av denne formen for kommunikasjon.

Bedriftens fysiske oppbygging som er preget av at ansatte befinner seg på forskjellige lokasjoner gjør ansatte spesielt avhengige av denne formen for kommunikasjon for å kunne samarbeide med kollegaer fra andre lokasjoner. I en bedrift hvor ansatte er så avhengige av databaserte kommunikasjonskanaler kan positive og negative effekter av disse ha en stor innvirkning på enkeltpersoners opplevelse av arbeidsdagen. Faktorer som stress, trivsel, opplevd effektivitet, sosial tilhørighet osv. er med på å påvirke det psykososiale arbeidsmiljøet. Det psykososiale arbeidsmiljøet vil deretter påvirke både den enkelte ansattes helse og trivsel organisasjonen som en helhet.

Problemstillingen ble besvart ved hjelp av analyse av det kvalitative datamaterialet. I tillegg har jeg benyttet meg av medieteorier (cues filtered out tilnærmingen samt social information processing modellen) og Jobbkraft- ressurs modellen. Disse ble benyttet for å skape en bedre forståelse av prosessene som foregår når man kommuniserer og for å skape et helhetlig bilde av hvordan effektene av databaserte kommunikasjonskanaler påvirker det psykososiale arbeidsmiljøet.

Ved å beskrive disse effektene håper jeg på å kunne hjelpe bedriften med å forbedre sitt psykososiale arbeidsmiljø. Ved å få en beskrivelse av hva som fungerer bra, og hva som er utfordrende kan bedriften utføre tiltak som bedrer kommunikasjonen og dermed også det psykososiale arbeidsmiljøet. Med tid og videre forskning håper jeg også at dette kan overføres til andre bedrifter med lignende form for kommunikasjonsmønster.

## Referanser

- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The job demands- resources model: State of the art. *Journal of Managerial psychology*, 22(3), 309-328. doi:10.1108/0268394071733115
- Bakker, A. B., Demerouti, E & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (2), 170-180, doi:10.1037/1076-8998.10.2.170
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356. doi:10.1016/S0001(02)00030-1
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands – resources modell of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512. doi:10.1037//0021-9010.86.3.499
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W.B. & Schreurs, P. J. (2003). A multigroup analysis of the job demands- resources modell in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10 (1), 16-38. doi:10.1037/1072-5245.10.1.16
- Bang, H. (1995) *Organisasjonskultur*.(3. utg.). Oslo:TANO. E-bok hentet fra: [http://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb\\_digibok\\_2008021204006](http://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2008021204006)
- Bongers, P. M., De Winter, C.R., Kompier, M.A. & Hildebrandt, V.H. (1993). Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 19 (5), 297-312. doi:10.5271/sjweh.1470.
- Bos, N., Olson, J., Gergle, D., Olson, G., & Wright, Z. (2002). Effects of four computer-mediated communications, channels on trust development. CHI2002, 4 (1), 135-140.
- Bouwman, H., Van Den Hoof, B., Van De Wijngaert, L., & Van Dijk, J. (2008). Information & communication technology in organizations. London: Sage Publications Inc.
- Charmaz, K. (2000). Grounded theory: Objectivists and constructivists methods. I N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (ed.), *Handbook of Qualitative Research (2.utg)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc

- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*. London: Sage Publications.
- Charmaz, K. (2008). Grounded theory. I J.A. Smith (ed.), *Qualitative psychology: a practical guide to research methods* (2. utg., Kap. 5, s. 81-110). London, UK Sage Publications Ltd.
- Constractor, N. S., & Eisenberg, E. M. (1990). Communication networks and new media in organizations. I J. Fulk & C. W. Steinfield. (ed.), *Organization and Communication Technology*. Sage Publication Inc.
- Contractor, N. S., Fulk, J., Monge, P. R., & Singhal, A. (1986). Cultural assumptions that influence the implementation of communication technologies. *Vikalpa, the Journal for Decision Makers* 11 (4), 286-300. Hentet fra:  
<http://nosh.northwestern.edu/journals/Vikalpa-1986.pdf>
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of Qualitative Research*. Thousand Oakes, California: Sage Publications Inc.
- Ebadi, Y. M. & Utterback, J. M. (1984). The effect of communication on technological innovation. *Management Science*, 30 (5), 572-585. Hentet fra:  
<http://www.jstor.org/stable/2631373>
- Eiken T. E. & Saksvik, P. Ø. (2006). Det psykososiale arbeidsmiljøet - hvor har det blitt av den sosiale dimensjonen? I P.Ø. Saksvik & K. Nytrø (ed.), *Ny personalpsykologi for et arbeidsliv i endring: Nye perspektiver på samspillet mellom organisasjon og menneske* (2.utg.) Oslo: J.W. Cappelens Forlag AS.
- Einarsen, S & Skogstad, A. (ed.), (2011). *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer* (2. utg.) Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Erlie, B. (2006). *Intern kommunikasjon. Planlegging og tilrettelegging* (4.utg.) Oslo: Universitetsforlaget.
- Eveland, J. D. & Bikson, T.K. (1988). Work group structures and computer support: A field experiment. *ACM Transactions on Office Information Systems*, 6 (4), 354-379.
- Finholt, T. & Sproull, L. S. (1990). Electronic groups at work. *Organization Science*, 1 (1), 41-64. Hentet fra: <http://www.jstor.org/stable/2634986>

- Garton L. E. & Wellmann B. (1993). Social impacts of electronic mail in organizations: A review of the research literature. I B.R. Burleson (Ed.), *Communication yearbook 18* (s. 434-453). Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Glaser B.G. & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Glaser, B.G. (1978). *Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory*. Mill Valley, CA: Sociology press.
- Glaser, B.G (1992). *Basics of grounded theory analysis*. Mill Valley, CA Sociology Press.
- Goldhaber G. M. (1993). *Organizational Communication* (6.utg.). Madison, WI: Brown Communications Inc.
- Greenberg, J. (2011). *Behavior in organizations* (10. Utg.) England: Pearson education limited
- Haig, B. D. (1995). *Grounded theory as scientific method. Philosophy of education*. Hentet fra:<http://www.steerweb.org/research/FRM/sample/Haig%20Grounded%20Theory%20as%20Scientific%20Method.pdf>
- Hall, S. (1992). Encoding/decoding I S. Hall, D. Hobson, A. Lowe & P. Willis (ed.), *Culture, Media, Language: Working papers in cultural studies, 1972-79*. London: Routledge.
- Hammer, T.H., Bayazit, M., Saksvik, P.Ø., Nytrø, K. & Torvatn, H. (2004). Expanding the psychosocial work environment: Workplace norms and work-family conflict as correlates of stress and health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (1) 83-97. doi:10.1037/1076-8998.9.1.83
- Haythornwaite, C., Wellman, B. & Garton, L. (1998). Work and community via computer-mediated communication. I J. Gackenbach (ed.), *Psychology and the Internet*. San Diego, CA; Academic Press, s. 199-226.
- House, J. S. (1981). *Work, stress and social support*. Reading, MA: Addison- Wesley publishing company, Inc.

- Huff, C., Sproull, L., & Kiesler, S. (1989). Computer communication and organizational commitment: Tracing the relationship in a city government. *Journal of Applied Social Psychology*, 19, 1371-1391. doi: 10.1111/j.1559-1816.1989.tb01454.x
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (2.utg.). Kristiansand: Høyskoleforlaget AS-Norwegian Academic Press.
- Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1996). Dialectic between conceptual and causal inquiry in psychosocial work environment research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (4), 362-374.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-308.
- Karasek R.A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic books.
- Karasek, R. A. (1998). Demand/control model: a social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behavior. I Stellmann, J. M. (ed.), *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. ILO, Geneva.
- Kasl, S.V. (1998). Measuring Job stressors and studying the health impact of the work environment: An epidemiologic commentary. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4), 390-401.
- Kiesler S., Siegel J. & McGuire T. W., (1984). Social psychological aspects of computer mediated communication. *American Psychologist*, 39 (10), 1123-1134.
- Kling R. & Scacchi W. (1982). The web of computing: Computer technology as social organization. *Advances in Computers*, 21, 2-60.
- Knoblauch, H. (2004). The future prospects of qualitative research. I U. Flick, E. von Kardoff og I. Steinke, (eds.) *A companion to qualitative research*. (Kap. 6.4, s. 354- 358) London, UK, Sage Publications Ltd.
- Kvale, S. & Brinkmann S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2.utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

- Königer, P. & Janowitz, K. (1995). Drowning in information, but thirsty for knowledge. *International Journal of Information Management*, 15 (1), 5-16.
- Langdridge, D. (2006). *Psykologisk forskningsmetode. En innføring I kvalitative og kvantitative tilnærminger*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Layder, D. (1993). *New strategies in social research: an introduction and guide*. Cambridge: Polity Press.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer publishing company, Inc.
- Løvland, A. (2007). *På mange måtar: sammensatte tekstar I skolen*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Markus, L. M. & Robey, D. (1988) Information technology and organizational change: Causal structure in theory and research. *Management Science*, 34(5), 583-598.
- Moser, K., Preising, K., Göritz, A. S., & Paul, K. (2002). Increasing information load at the workplace: Strain- balanced coping with the electronic media (email, internet). Forskningsrapport skrevet for *Federal Institute for Occupational Safety and Health*. Hentet fra: [http://www.baua.de/SharedDocs/Downloads/en/Publications/Research-reports/2002/Fb967.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.baua.de/SharedDocs/Downloads/en/Publications/Research-reports/2002/Fb967.pdf?__blob=publicationFile)
- Nøtnæs, T. (2001). *Innføring I bruk av fokusgrupper*. Oslo: Seksjon for statistiske metoder og standarder.
- Oldham, G. R. & Hackman, R.J. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*. 16, 250-279.
- Oldham, G.R. & Hackman, R.J. (1980). Work design in the organizational context. *Research in Organizational Behavior*, 1 (2), 247-278.
- Parks, M. R. & Floyd K. (1996). Making friends in cyberspace. *Journal of Communication*, 46 (1), 80-97 hentet fra: <http://jcmc.indiana.edu/vol1/issue4/parks.html>
- Reid E.M. (1991). *Electropolis: Communication and community on internet relay chat*. Honor dissertation, University of Melbourne Hentet fra: <http://www.irchelp.org/irchelp/communication-research/academic/academic-reid-e-electropolis-1991.html>



- Rice, R. E., & Steinfield, C. (1994). Experiences with new forms of organizational communication via electronic mail and voice messaging. I J. H. Adrianson & R. Roe (red.) *Telematics and work* (s.109-137). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Seidler, A., Nienhaus, A., Bernhards, T., Kaupppinen, T., Elo, A-L. & Flölich, L. (2004). Psychosocial work factors and dementia. *Occupational & Environmental Medicine*, 61, 962-971. doi:10.1136/oem.2003.012153
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high- effort/low- reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1 (1), 27-41.
- Soucek, R. & Moser, K. (2010). Coping with information overload in email communication: Evaluation of a training intervention. *Computers in Human Behavior*, 26, 1458-1466. doi:10.1016/j.chb.2010.04.024
- Sproull L. & Kiesler S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication, *Management Science*. 32 (11), 1492-1512. doi: 10.1287/mnsc.32.11.1492
- Sproull, L. & Kiesler, S. (1991). *Connections; New ways of working in the networked organization*. Cambridge, Ma: MIT Press.
- Statens arbeidsmiljøinstitutt, Delrapport (2008). *Psykososialt arbeidsmiljø*. Hentet fra: <http://www.stami.no/psykososialt-arbeidsmiljo>
- Steinfield, C. W. (1985). Dimensions of electronic mail use in an organizational setting. *Academy of Management Proceedings*. 1, 239-243. doi:10.5465/AMBPP.1985.4979313
- Steinke, I. (2004). Quality criteria in Qualitative research. I U. Flick, E. von Kardoff og I. Steinke, (ed.) *A companion to qualitative research*. (Kap. 4.7 s. 185-194) London, UK, Sage Publications Ltd.
- Strauss, A. & Corbin J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Sage Publications, Inc.
- Sætre, A. S. (2009). *Kommunikasjon i organisasjoner*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

- Theorell, T. & Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychological job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1) 9-26.
- Thomas G. & James, D. (2006). Re-inventing grounded theory: some questions about theory, ground and discovery. *British Educational Journal*, 32 (6), 767-795.
- Thompson, S. C. (1981). Will it hurt less if I can control it? A complex answer to a simple question. *Psychological Bulletin*, 90 (1), 89-101.
- Thorne, S. (2008). Computer- mediated communication. I N. Van Deusen- Scholl & N. H. Hornberger (ed.), *Encyclopedia of Language and Education* 2<sup>nd</sup> edition, volume 4: Second and Foreign Language Education, s. 325-336. New York: Springer.
- Thorsrud, E. & Emery, F. E. (1970). *Mot en ny bedriftsorganisasjon. Eksperimenter i industrielt demokrati, fra samarbeidsprosjektet LO/NAF*. Oslo: Johan Grundt Tanum Forlag.
- Tjora, A. (2010). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Trice, H. M. & Beyer J.M. (1993). *The cultures of work organizations*. Englewoos Cliffs, NJ: Prentice- Hall.
- Van Der Doef, M. & Maes S. (1999). The job demand- controll (support) modell and psychological well- being: a review of 20 years of empirical research. *Work and stress*, 13 (2), 87-114.
- Walther, J. B. (1995). Relational aspects of computer- mediated communication: experimental observations over time. *Organization Science*, 6 (2), 186-203.
- Walther, J. B. (1996). Computer- mediated communication: Impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23 (1) 3-43.
- Yardley, L. (2008). Demonstrating validity in qualitative psychology. I J. A. Smith (ed.), *Qualitative psychology: A practical guide to research methods* (2. Utg., Kap. 11, s. 235-251). London, UK: Sage Publications Ltd.

## Appendiks

### Appendiks A

#### Intervjuguide for fokusgruppeintervju

1. Kan dere fortelle hva dere heter og hva dere jobber med?
2. Kan dere fortelle litt om hvordan dere bruker elektroniske kanaler for å kommunisere med hverandre i bedriften?

##### *Hjelpespørsmål*

- Hvilke elektroniske kanaler?
- I hvilke situasjoner bruker dere e-post? Hvorfor?
- I hvilke situasjoner bruker dere IM? Hvorfor?
- Gi eksempler på hvilke type innhold som ikke hører hjemme i en e-post?
- I hvilke situasjoner er det utenkelig å bruke IM/e-post?
- Hvor raskt er det forventet å besvare en mail?
- Hvor raskt er det forventet å besvare en henvendelse på IM?

3. Hvordan opplever dere å bruke elektroniske kanaler på denne måten?

##### *Hjelpespørsmål:*

- Hvordan påvirker det måten dere jobber på?
- Hva er det som fungerer spesielt bra? Hvorfor?
- Hva er det som fungerer dårlig?

4. Hva er det som avgjør hvilken kanal dere skal bruke når dere skal kommunisere med en kollega?

##### *Hjelpespørsmål:*

- Er det klart definerte regler for når man skal bruke ulike kanaler?
- Finnes det situasjoner hvor det er vanskelig å vite hvilken kanal man skal bruke. Hvorfor?
- Hva skjer hvis noen bruker feil kanal?

5. Hvilke type utfordringer oppstår når man kommuniserer elektronisk?

##### *Hjelpespørsmål*

- Hvorfor oppstår disse utfordringene?
- Hva gjør dere da?
- Hvordan fungerer det?

6. Vi snakket litt i stad om at mye av kommunikasjonen på (bedriften) går gjennom e-post og IM. Hvorfor tror dere disse kommunikasjonskanalene brukes mest?

*Hjelpespørsmål*

- Hvordan fungerer det?
- Finnes det andre kommunikasjonskanaler som kunne vært brukt mer?
- Hvilke, hvorfor?

7. Hvordan forholder dere dere til mengden elektroniske henvendelser som dere får i løpet av en dag?

*Hjelpespørsmål?*

- Hvordan oppleves det?
- Hvorfor det?
- Hvordan håndterer dere mengden elektroniske henvendelser?
- Er alle henvendelser nødvendige?

8. Hvis dere kunne endre noe med måten dere kommuniserer elektronisk med hverandre på i (bedriften), hva ville det vært?

- Hvorfor det?
- Hvilken effekt tror dere det ville hatt?

9. Er det noe annet jeg burde tatt opp som vi ikke har snakket om?

## Appendiks B

### Intervjuguide for enkeltintervju

1. Kan du fortelle hva du heter og hva du jobber med?
2. Kan du fortelle litt om hvilke elektroniske kanaler du bruker i arbeidshverdagen din?
3. Hvordan opplever du bruken av elektroniske kanaler i arbeidshverdagen din?
  - a. Hvordan påvirker det måten du arbeider på?
  - b. Hva er det som fungerer bra? Hvorfor?
  - c. Hva er det som fungerer dårlig? Hvorfor?
4. Hvordan opplever du at bruken av elektroniske kanaler påvirker forholdet til kollegaene dine?
  - a. Hva fungerer bra? Og hvorfor?
  - b. Er det noe som ikke fungerer så bra? Hvorfor?
  - c. Kunne du tenkt deg å ha mer fysiske møter med kollegaer?
  - d. Hvordan oppleves det å kontakte og samarbeide med kollegaer du aldri har møtt?
5. Hvordan opplever du samarbeidet med kollegaer ved andre avdelinger eller lokasjoner i (bedriften)?
  - a. Opplever du at det er en ”vi- dem” kultur?
  - b. Eller oppleves organisasjonen som en samlet enhet?
  - c. Hvorfor?
6. I de tidligere intervjurundene ble det nevnt at noen ansatte fikk svært mange elektroniske henvendelser i løpet av en dag. Hvordan opplever du dette?
  - a. Opplever du at du får mange elektroniske henvendelser?
  - b. Hvordan oppleves det?
  - c. Hvordan håndterer du mengden elektroniske henvendelser?
7. Hvis du kunne endret noe med måten dere kommuniserer elektronisk med hverandre på, hva ville det vært?
  - a. Hvorfor det?
  - b. Hvilken effekt tror du det ville hatt?

## **Appendiks C**

### **Informasjonsskriv til informanter**

Jeg er masterstudent i ”arbeid – organisasjon og kommunikasjons psykologi” ved NTNU i Trondheim og jeg arbeider nå med min avsluttende masteroppgave.

Temaet for oppgaven er elektronisk kommunikasjon og hvordan bruken av elektroniske kommunikasjonskanaler oppleves av ansatte i en bedrift. Jeg er spesielt interessert i å finne ut hvordan bruken av disse kommunikasjonskanalene påvirker samarbeidet mellom de ansatte og i hvilken grad arbeidsmiljøet påvirkes av disse kommunikasjonskanalene.

For å finne ut av dette ønsker jeg å intervju 5-6 ansatte i (bedriften), gjerne ved forskjellige avdelinger og lokasjoner. Spørsmålene vil dreie seg om hvilke kanaler som brukes i arbeidshverdagen og hvordan den ansatte opplever bruken av disse.

Jeg vil benytte meg av båndopptaker og ta noen notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta 30-45 minutter og vi kan sammen bli enige om tid og sted.

Det er helt frivillig å være med og du kan når som helst trekke deg uten å måtte oppgi noen grunn for dette. Dersom du velger å trekke deg vil all data samlet inn fra deg slettes. Alle opplysninger vil bli behandlet konfidensielt og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og lydopptakene slettes når oppgaven er ferdig innen utgangen av 2013. Ingen andre enn meg vil ha tilgang til de innsamlede dataene før de anonymiseres.

Dersom du ønsker å være med på intervjuet er det fint om du skriver under på den vedlagte samtykkeerklæringen og sender den til meg eller leverer den når vi møtes til intervjuet.

Hvis det er noe du lurer på kan du kontakte meg på telefon: 416 37 546 eller på epost: [siljenos@stud.ntnu.no](mailto:siljenos@stud.ntnu.no). Du kan også kontakte min veileder Fay Giæver ved psykologisk institutt ved NTNU eller på e-post: [fay.gjaver@svt.ntnu.no](mailto:fay.gjaver@svt.ntnu.no).

Studien er meldt til personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD).

Med vennlig hilsen  
Silje Nøsen Nyland  
Jarlsborgveien 14d  
7041 Trondheim

## Appendiks D

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS  
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfages gate 2A  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org nr: 985 321 884

Vibeke Milch  
Psykologisk institutt  
NTNU  
Dragvoll  
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 05.03.2012

Vår ref:29965 / 3 / MSI

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 22.02.2012. Meldingen gjelder prosjektet:

29965	<i>Elektroniske kommunikasjon</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>NTNU, ved institusjonens overste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Vibeke Milch</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html). Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 22.06.2012, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim

Marte Sivertsen

Marte Sivertsen tlf: 55 58 33 48

Vedlegg: Prosjektvurdering

Avdelingskontorer / District Offices

OSLO NSD Universitetet i Oslo, Postboks 1053 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no  
TRONDHEIM NSD Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrr.swave@svt.ntnu.no  
TRONHØ NSD SVI, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47 77 64 43 36. nsdtrna@svt.uio.no

## Personvernombudet for forskning



### Prosjektvurdering - Kommentar

---

Prosjektnr: 29965

Formålet er å undersøke hva som fremmer og hemmer god elektronisk kommunikasjon (i bedriften). Utvalget til spørreundersøkelsen vil være alle ansatte (i bed.), totalt 250, og til intervjudelen vil mellom 25-30 av de ansatte rekrutteres.

Data innhentes gjennom questback spørreundersøkelse og gruppeintervju. Lydopptak av intervju og spørreskjema behandles elektronisk.

Informasjon om prosjektet gis skriftlig. Personvernombudet forstår det slik at svar på spørreundersøkelsen er å regne som samtykke, og at det innhentes muntlig samtykke til gruppeintervju. Personvernombudet finner i utgangspunktet informasjonsskrivene tilfredsstillende, men anbefaler at nest siste setning i siste avsnitt i informasjonsskrivet angående spørreundersøkelsen, endres til: "Vennligst ikke skriv noe som kan indentifisere andre," da personvernombudet vurderer opplysningene som innhentes som indirekte identifiserbare for informanten sin del.

Select Survey benyttes som databehandler. Det er oppgitt at det foreligger databehandleravtale mellom NTNU og Select Survey. Personvernombudet legger til grunn at bruken av privat pc er i tråd med NTNU sine rutiner for informasjonssikkerhet.

Det er oppgitt at datamaterialet skal anonymiseres ved prosjektslutt, innen 22.06.12. For at datamaterialet skal være anonymt, må lydopptak og direkte personopplysninger (navn, e-postadresse og telefonnummer el.) slettes og indirekte personidentifiserende opplysninger (bakgrunnsopplysninger som yrke, avdeling, alder og kjønn) slettes eller grovkategoriseres, slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes i materialet.



## Appendiks E

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS  
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Havald Hårfagres gate 79  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org nr: 985 321 884

Fay Gjæver  
Psykologisk institutt  
NTNU  
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 23.10.2012

Vår ref: 31847 / 3 / MAS

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 17.10.2012. Meldingen gjelder prosjektet:

31847	<i>Elektronisk kommunikasjon og arbeidsmiljø</i>
Behandlingsansvarlig	NTNU, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Fay Gjæver
Student	Silje Nøsen Nyland

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html). Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.12.2013, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim

Mads Solberg

Mads Solberg tlf: 55 58 89 28

✓ Vedlegg: Prosjektvurdering

✓ Kopi: Silje Nøsen Nyland, Jarlsborgveien 14d, 7041 TRONDHEIM

Avdelingskontorer / District Offices

OSLO NSD: Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0116 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@ua.no  
TRONDHEIM NSD: Høgskole for teknisk naturvitenskapelige universitet, 7011 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kpr@sva.uib.no  
BIRMINGHAM NSD: Universitetet i Birmingham, 9037 Edmunda. Tel: +44-121 414 43 95. nsd@uastr.ac.uk

## Personvernombudet for forskning



### Prosjektvurdering - Kommentar

---

Prosjektnr: 31847

Prosjektet undersøker ansatte i en IT-bedrifts erfaringer med databasert kommunikasjon og hvordan dette påvirker arbeidsmiljø.

Utvalget består av opptil 6 ansatte som rekrutteres via epost til ansatte. Førstegangskontakt skjer via kontaktperson i bedriften.

Det skal benyttes anonymiserte transkripsjoner fra et tidligere prosjekt (29965).

Ifølge prosjektmeldingen skal det innhentes muntlig og skriftlig samtykke basert på skriftlig informasjon om prosjektet og behandling av personopplysninger. Personvernombudet finner informasjonsskrivet tilfredsstillende utformet i henhold til personopplysningslovens vilkår.

Prosjektet skal avsluttes 15.05.2013 og innsamlede opplysninger skal da anonymiseres. Anonymisering innebærer at direkte personidentifiserende opplysninger som navn/koblingsnøkkel slettes, og at indirekte personidentifiserende opplysninger (sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. yrke, alder, kjønn) fjernes eller grovkategoriseres slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes i materialet.