



# **Bacheloroppgave**

## **TS301211 – Praksis i bedrift**

*Hvordan kan Ervik Havfiske AS bruke digitalisering av kommunikasjons- og informasjonsdeling på en slik måte at det kan anses som en fordel i markedet?*

*Kandidatnummer: 10022*

*Totalt antall sider inkludert forsiden: 51*

*17.12.2020*

## Obligatorisk egenerklæring/gruppeerklæring

Den enkelte student er selv ansvarlig for å sette seg inn i hva som er lovlige hjelpemidler, retningslinjer for bruk av disse og regler om kildebruk. Erklæringen skal bevisstgjøre studentene på deres ansvar og hvilke konsekvenser fusk kan medføre. Manglende erklæring fritar ikke studentene fra sitt ansvar.

Du/dere fyller ut erklæringen ved å klikke i ruten til høyre for den enkelte del 1-6:		
1.	Jeg/vi erklærer herved at min/vår besvarelse er mitt/vårt eget arbeid, og at jeg/vi ikke har brukt andre kilder eller har mottatt annen hjelp enn det som er nevnt i besvarelsen.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Jeg/vi erklærer videre at denne besvarelsen: <ul style="list-style-type: none"><li>• ikke har vært brukt til annen eksamen ved annen avdeling/universitet/høgskole innenlands eller utenlands.</li><li>• ikke refererer til andres arbeid uten at det er oppgitt.</li><li>• ikke refererer til eget tidligere arbeid uten at det er oppgitt.</li><li>• har alle referansene oppgitt i litteraturlisten.</li><li>• ikke er en kopi, duplikat eller avskrift av andres arbeid eller besvarelse.</li></ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Jeg/vi er kjent med at brudd på ovennevnte er å <u>betrakte som fusk</u> og kan medføre annullering av eksamen og utestengelse fra universiteter og høgskoler i Norge, jf. <a href="#">Universitets- og høgskoleloven</a> §§4-7 og 4-8 og <a href="#">Forskrift om eksamen</a> §§14 og 15.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	Jeg/vi er kjent med at alle innleverte oppgaver kan bli plagiatkontrollert i Ephorus, se <a href="#">Retningslinjer for elektronisk innlevering og publisering av studiepoenggivende studentoppgaver</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Jeg/vi er kjent med at høgskolen vil behandle alle saker hvor det forligger mistanke om fusk etter <a href="#">høgskolens studieforskrift §31</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Jeg/vi har satt oss inn i regler og retningslinjer i bruk av <a href="#">kilder og referanser på biblioteket sine nettsider</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

# Publiseringsavtale

Studiepoeng: 30

Veileder: Harald Godø Gjerdahl

## Fullmakt til elektronisk publisering av oppgaven

Forfatter(ne) har opphavsrett til oppgaven. Det betyr blant annet enerett til å gjøre verket tilgjengelig for allmennheten ([Åndsverkloven §2](#)).

Alle oppgaver som fyller kriteriene vil bli registrert og publisert i Brage HiM med forfatter(ne)s godkjenning.

Oppgaver som er unntatt offentlighet eller båndlagt vil ikke bli publisert.

Jeg/vi gir herved NTNU i Ålesund en vederlagsfri rett til å

gjøre oppgaven tilgjengelig for elektronisk publisering:

ja  nei

Er oppgaven båndlagt (konfidensiell)?

ja  nei

(Båndleggingsavtale må fylles ut)

- Hvis ja:

Kan oppgaven publiseres når båndleggingsperioden er over?

ja  nei

Er oppgaven unntatt offentlighet?

ja  nei

(inneholder taushetsbelagt informasjon. [Jfr. Offl. §13/Fvl. §13](#))

Dato: 15.12.2020

## **Forord**

Gjennom å undersøke problemstillingen i denne oppgaven har jeg hatt dialog med flere bedrifter i Norge som driver innen fiskeri og maritim virksomhet. Noen av disse tok seg tid til å bli intervjuet. Disse bedriftene er Sjøfartsdirektoratet, Mowi, Marint Kompetansesenter og CCOM. Jeg er veldig takknemlig for all informasjon disse har bidratt med. Oppgaven hadde ikke vært mulig å gjennomføre uten deres hjelp.

Jeg er også svært takknemlig for at jeg har fått muligheten til å ha praksisplassen min hos Ervik Havfiske AS, som er et av verdens største linebåtrederier. De har gitt meg god veiledning underveis i oppgaven og lært meg mye om hvilke prosesser som inngår i driften av et rederi.

## Sammendrag

Denne oppgaven undersøker hvordan Ervik Havfiske AS kan bruke digitalisering av kommunikasjon og informasjonsdeling på en slik måte at det kan anses som en fordel i markedet. Dataen i oppgaven er samlet inn gjennom dybdeintervjuer med ulike maritime bedrifter og organisasjoner.

I dag er digitale plattformer viktige for kommunikasjonen og informasjonsdelingen i Ervik Havfiske AS. Det er også viktig for å kunne overholde myndighetenes krav om et sikkerhetsstyringssystem.

Ved å holde seg oppdaterte på lover og regler fra myndighetene, klarer en å overholde de krav som ligger til grunn. Og ved å kontinuerlig jobbe med forbedringer på de digitale plattformene kan dette være med på å drive selskapet fremtidsrettet.

Bedriften må legge til grunn at alle ansatte har fått god nok opplæring og dermed har høy digital kompetanse. Bedriften må også skape en felles forståelse av viktigheten med digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformer.

De viktigste punktene som kom frem i oppgaven var å få minimert støykilder ved hjelp av et kontinuerlig fokus. Dette vil hjelpe bedriften med å få en mer effektiv bruk av de digitale plattformene. Effektive prosesser kan være en verdi for kundene, og dermed danne et konkurransefortrinn for Ervik Havfiske AS. Et annet punkt som kom frem i undersøkelsene er at Ervik Havfiske er det eneste linebåtrederiet som bruker SuperOffice. SuperOffice er en digital kommunikasjonsplattform som samler all informasjon på ett og samme sted.

Ervik Havfiske AS bruker CCOM og SuperOffice som en del av den daglige driften, og har fokus på å gjøre det enkelt for de ansatte å dele informasjon innad i bedriften. Men, det må tas høyde for at det stadig kommer nye krav som bedriften må følge. Det må også tas hensyn til ressursene som bedriften har tilgjengelig. Per i dag er bruken av digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformer en viktig del av hverdagen til Ervik Havfiske AS.

## Innhold

1. Bakgrunn for valg av oppgave .....	8
2. Problemstilling .....	9
2.1 Organisasjonens oppbygging .....	10
3. Teori .....	11
3.1 Konkurransefortrinn .....	11
3.2 Støy .....	12
3.3 Lønnsomhet .....	12
3.4 Norsk maritim næring .....	13
3.5 Teknologi og barriere i norsk maritim næring .....	15
3.5.1 Innføringen av ISM koden for fiskefartøy .....	17
3.6 Kommunikasjonsprosessen: .....	18
3.7 Kommunikasjonskanaler: .....	21
3.7.1 SuperOffice .....	21
3.7.2 Outlook .....	22
3.7.3 CCOM .....	22
3.8 Kommunikasjonsnettverk .....	23
3.8.1 Sentralisert og tett kobling .....	24
3.8.2 Desentralisert og løst koblet .....	24
3.8.3 To klikker, tett koblet internt, løs kobling mellom klikker .....	25
3.8.4 Løst koblet, mange strukturelle hull .....	25
4. Metode: .....	26
4.1 Forskingsdesign .....	27
4.2 Forskningsprosessen .....	28
4.3 Feilslutninger under intervju .....	29
4.4 Tillatelse til lydopptak av intervju .....	30
5. Resultat .....	31
5.1 Teknologi og barrierer .....	31
5.2 Kommunikasjon .....	33
6. Drøfting .....	37
6.1 Støy .....	37
6.2 Konkurransefortrinn .....	39
6.3 Fremtidsrettet drift .....	40
6.4 Kommunikasjon .....	41
7. Konklusjon .....	43
8. Referanseliste: .....	44

9.Tabelloversikt: .....	46
10.VEDLEGG .....	47
Vedlegg 1 - Intervjuspørsmålene til de ansatte i bedriften.....	47
Vedlegg 2 - Intervjuspørsmålene til de eksterne organisasjoner .....	49
Vedlegg 3 – NSD skjema .....	50

## 1. Bakgrunn for valg av oppgave

Ved oppstarten av denne oppgaven ble det foretatt litteratursøk for å se hvilken informasjon som var tilgjengelig om temaet. De fleste av rapportene som omhandler maritim industri og digitalisering tar for seg olje- og gassindustrien. De rapportene som tok for seg digitalisering innenfor fiskeri så hovedsakelig på digitaliseringen av prosesser om bord i fartøyene, og fokuserte derfor lite på selve rederikontorene. Dette er fellestrekkene for de rapportene som jeg har valgt å bruke i oppgaven. Når jeg foretok søk som bestod av ordene «digitalisering» og «rederikontor» fikk jeg 192 resultater på Google. Mens når jeg søkte på «digitalisering» og «olje og gass» fikk jeg omtrent 82 400 resultater (Google.no, 2020).

Jeg synes at det virket spennende å se på fiskebåtrederi og digitalisering siden det ikke var så mange resultater på dette. Dette var en av grunnene til at jeg valgte å skrive om digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformer. Den andre grunnen til at jeg valgte dette er at det tidligere ikke har vært utplassert studenter fra denne linjen til rene fiskebåtredier, og jeg hadde derfor lyst til å ta utfordringen med å rette fokuset mot denne næringen for å lære mer.



## 2.Problemstilling

I denne oppgaven vil jeg se på bedriften Ervik Havfiske AS og hva som fremmer eller hemmer bruken av digitale kommunikasjons og informasjonsplattformer som et konkurransefortrinn. Bakgrunnen for dette er at jeg ønsker å se om bedriften har et fortrinn ved bruken av de digitale kommunikasjons- og informasjonsplattformene som de har tatt i bruk i driften. Jeg ønsker også å se om det er lønnsomt for bedriften å bruke disse digitale plattformene. Problemstillingen er som følger:

**«Hvordan kan Ervik Havfiske AS bruke digitalisering av kommunikasjons- og informasjonsdeling på en slik måte at det kan anses som en fordel i markedet?»**

### **Forskningsspørsmål:**

1. Hvordan kan digitale plattformer legge til rette for en mer fremtidsrettet drift av selskapet?
2. Hvordan kan støy minimeres på de ulike digitale plattformene, slik at de kan anses som et konkurransefortrinn?

Disse forskningsspørsmålene gjør at problemstillingen avgrenses til å omhandle digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformer, samt støyen som kan oppstå på disse plattformene. Problemstillingen og forskningsspørsmålene inneholder nøkkelbegrepene *kommunikasjon, digital kommunikasjon, informasjonsdeling, konkurransefortrinn* og *støy* som trenger å bli definert.

*Kommunikasjon* kan defineres som den prosessen der personer eller grupper utveksler og/eller sender informasjon (Spence 1969, *Organisasjon og ledelse. Side 280*). Med andre ord er kommunikasjon en overføring av informasjon mellom parter.

*Digital kommunikasjon* omhandler organisasjonens bruk av digitale former for kommunisering (Northeastern.edu, hentet 02.12.20). Dette vil si de plattformene som bedriften bruker til å kommunisere via nettet og telefon. Et eksempel på digital kommunikasjon er bruken av epost.

*Informasjonsdeling* er hvordan informasjon blir delt med de partene som har interesse av informasjonen (Spence 1969, *Organisasjon og ledelse*. Side 282).

*Konkurransefortrinn* kan defineres som «Kunder verdsetter tjenestene/produktene til en bedrift høyere en tilsvarende leveranser fra konkurrerende bedrifter (...)» (*Strategi – en innføring, utgave 2, side 50*). *Støy* er noe som forhindrer budskapet å komme frem slik som det var tenkt (NDLA.no). *Støy* kan altså være noe som kommer i veien når en skal motta informasjon, som for eksempel om det var reklamer midt i nyhetene på tv. Dette kan i verste fall føre til at du mister interessen og slutter å se på.

## 2.1 Organisasjonens oppbygging

For å få en oversikt over hvilke ledd som inngår i kommunikasjons og informasjonsprosessene til Ervik Havfiske AS, må organisasjonskartet presenteres tidlig i oppgaven. Dette organisasjonskartet viser de ulike stillingene, og hvordan hierarkiet er bygd opp. Jeg ønsker å se på hvordan organisasjonen samhandler, og dette organisasjonskartet vil derfor bli brukt i teorikapittelet som ett supplement til figurene.



Figur 1-Organisasjonskart laget i samarbeid med veileder i bedrift

## 3. Teori

*I dette kapitlet vil det teoretiske rammeverket til oppgaven bli presentert. Dette kapitlet er delt inn i åtte underkapitler. Disse omhandler konkurransefortrinn, støy, lønnsomhet, norsk maritim næring, teknologi og barrierer, innføringen av ISM-koden og kommunikasjon.*

### 3.1 Konkurransefortrinn

I denne oppgaven vil konkurransefortrinn gjennom digitalisering være det konkurransefortrinnet som blir lagt vekt på. Ifølge Michael Porter bygger konkurransefortrinn på hvilke verdier en bedrift kan skape for sine kunder.

Konkurransefortrinn kan dermed være ulike elementer som er verdiskapende. For å oppnå konkurransefortrinn er der tre generiske strategier en kan velge mellom. Disse er kostnadslederskap, differensiering og fokusering. (Porter, 1992. *Konkurransefortrinn*, S.16)

Kostnadslederskap er å være den ledende i markedet på pris på samme eller tilsvarende varer som konkurrentene tilbyr. Et eksempel på dette er å tilby varer/tjenester til en pris som konkurrentene ikke kan konkurrere mot. (Roos, 2014)

Differensiering er å skille seg fra konkurrentene ved å tilby en vare eller en tjeneste som konkurrentene ikke gjør. Et eksempel på dette er å tilby en produktgenskap som ikke konkurrentene kan tilby. (Roos, 2014)

Fokusering er å fokusere på et segment i bedriften som kan lede til konkurransefortrinn. Dette kan for eksempel være å fokusere på kvaliteten på varen/tjenesten, eller fokusere på å bygge opp en merkevare. (Roos, 2014)

### 3.2 Støy

Støy er elementer som forstyrre eller hindre personer i å finne den informasjonen som de er ute etter. Det kan også være med på å lamme effektiviteten i bedriften. Det kan også oppstå støy dersom sender og mottaker har ulike måter å se fakta på (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013). Støy kan med andre ord gjøre at informasjonen ikke kommer frem til mottaker, eller at informasjonen er forandret når den kommer frem. Dette kan føre til misforståelser. Dette visualiserer figur 2.



Figur 2-Visualisering av støy mellom avsender og mottaker

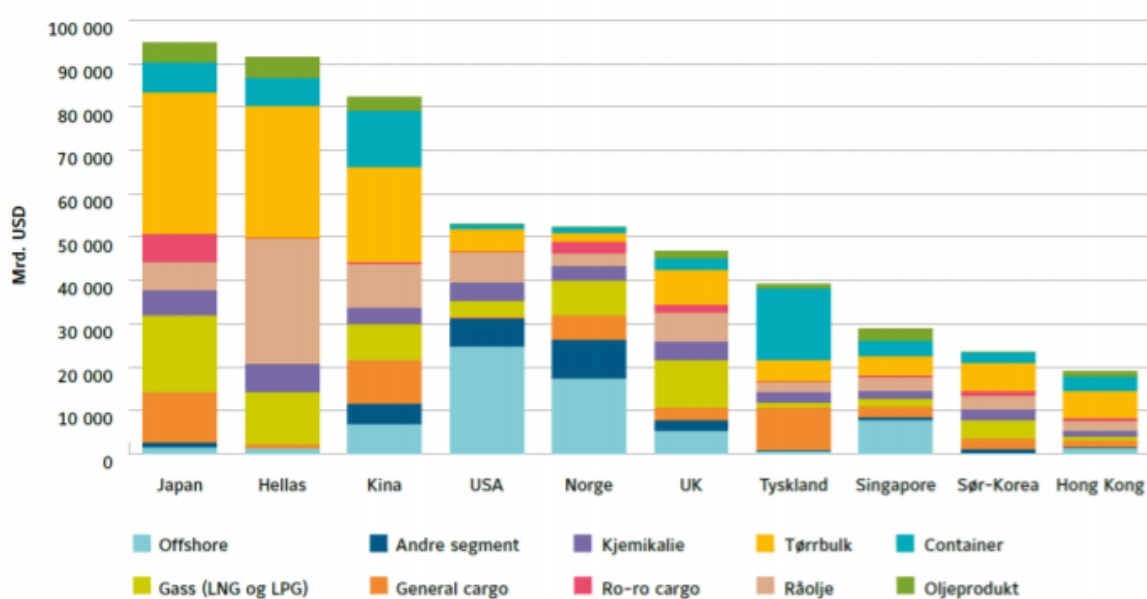
### 3.3 Lønnsomhet

Lønnsomhet handler om bedriftens evne til å tjene penger. Lønnsomheten beregnes ved å ta inntektene minus kostnadene. Inntekt er det bedriften tjener, mens kostnader er alle utgiftene en bedrift har (Visma, 2020). En bedrift er gjerne opptatt av lønnsomhet siden det har med hvor mye penger bedriften klarer å opptjene.

Kost/nytte-analyse er å veie opp ulempene og fordelene mot hverandre, for å se om noe er lønnsomt (Visma, 2020). Denne analysemetoden kan brukes til å se om noe er overflødig for bedriften eller om det lønner seg å ha det. Et eksempel på dette er å sjekke om det lønner seg å bruke Postnord eller Posten til å frakte varer til fartøyene. For å finne ut om dette er lønnsomt må en veie kostnadene opp mot nytten av de to logistikselskapene.

### 3.4 Norsk maritim næring

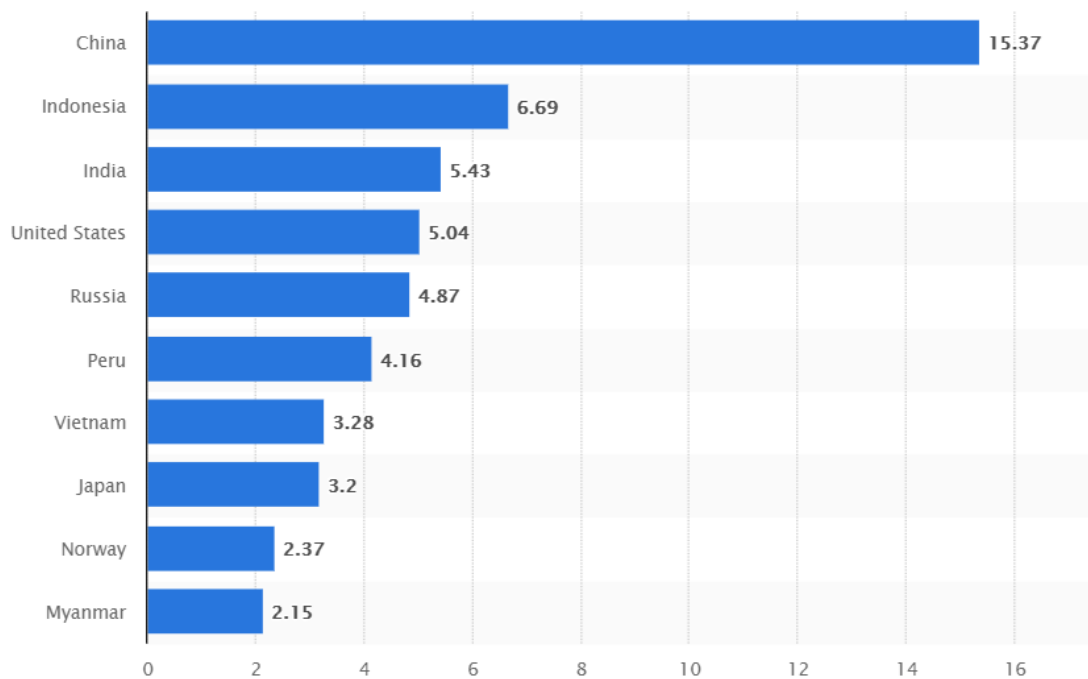
Den norske maritime næringen er stadig i utvikling. Norge rangeres som verdens femte største skipsfartsnasjon målt i flåteverdi (*Fremtiden er maritim*, 06.03.20, Norges Rederiforbund). Flåteverdi er her hva flåten til en nasjon er verdt sett fra et økonomisk perspektiv. En faktor som kan ha hjulpet Norge til å nå dagens posisjon i markedet er utviklingen av fartøyer og tilhørende landbaserte organisasjoner. Gjennom Norges sjøfartshistorien har det blitt etablert rederier, maritime klynger og utformet nye former for teknologi. Norges Rederiforbund har framstilt hvor Norge står i forhold til de andre store skipsnasjonene målt i flåteverdi. Dette viser tabellen under.



Figur 3 - Verdens største skipsfartsnasjoner etter flåteverdi per 2018. Kilde: Norges rederiforbund

Norge er den skipsfartsnasjonen som er størst på segmentet «andre segment». Fiskeri er ikke et eget segment i tabellen og går under «andre segment». De ulike segmentene som blir presentert i figur tre viser til de store maritime segmentene som olje og gass, og general cargo. General cargo er det samme som generell last. Dette kan være alt i fra mobiltelefoner til klesplagg. Fisk blir som oftest fraktet i frysecontainere for at fisken skal holde seg fra lastingen til lossingen (Dokkum. *Ship Knowledge*. 2005). Dermed er frakt av fisk under segmentet «container».

I en annen rapport laget av Statista viser de hvilke land som er de ti største fiskerinasjonene, ut ifra millionmetriske tonn. Denne tabellen kan gi en bedre oversikt over hvor Norge befinner seg når det kommer til fiskeri. Tabellen har kun med fiskeri og ikke oppdrett, og er for året 2017.



*Figur 4-De ti største fiskerinasjonene i 2017 ut ifra millionmetriske tonn. Kilde: Statista*

I figur 4 ser vi at Norge havnet i 2012 på en niende plass over de største fiskerinasjonene per millionmetriske tonn. Med tanke på at dette er en oversikt som viser de ti største fiskerinasjonene i verden, er Norge relativt store. Dette kan en begrunne med størrelsen på landene, både i kvadratkilometer og ut fra innbyggertall. Dette gir oss en indikasjon på hvor store Norge er innen fiskeri.

### 3.5 Teknologi og barriere i norsk maritim næring

I rapporten *Fremtiden er maritim* av Norges Rederiforbund er det identifisert en del barrierer som må tas tak i for å skape fremtidig vekst i den maritime næringen. Flere av disse barrierene omhandler kompetanse og erfaring knyttet opp mot digitalisering og teknologi. De identifiserte barrierene er:

- 1) *Manglende sekretariatsfunksjon som sikrer kontinuerlig ivaretagelse av Maritim 21.*  
(Maritim 21 er en strategi som er dannet av maritime aktører på oppdrag fra regjeringen (Maritim21.no))
- 2) *Fortsatt preges næringen av for få felles utviklingsløp ("hver mann på sin tue"), særlig knyttet til digitalisering og automasjon.*
- 3) *For svak kobling mellom utviklingsløp og verifisering av resultat.* (Dette betyr at det ikke er god nok sammenheng mellom iverksettingen av elementer til resultater av iverksettingen.)
- 4) *Mangel på forståelse av den virkelige betydningen av FNs bærekraftsmål.*
- 5) *Mangel på avanserte systemer og løsninger for beslutningsstøtte.*
- 6) *En utvikling av stadig mer avanserte og kompliserte løsninger.*
- 7) *Økende behov for forståelse for marked og trender utenfor egen industri og næring.*
- 8) *Teknologispesifikke politiske føringer.*
- 9) *Dagens finansieringskrav er for rigide i forhold til endringer som industrien selv initierer.*
- 10) *Større bredde og skala på ulike utviklingsløp rettet mot miljøvennlig skipsfart.*
- 11) *Lav digital kompetanse i deler av maritim næring.*
- 12) *Manglende standardisert regelverk (nasjonalt og internasjonalt) som legger til rette for sikker, bærekraftig og etisk anvendelse av autonomi og digitalisering.*

(*Fremtiden er maritim*, 06.03.20, Norges Rederiforbund)

Rapporten viser til at disse barrierene før overkommes slik at man kan styrke konkurransekraften i maritim næring, noe som kan få nasjonal og internasjonal betydning for næringen. Denne oppgaven tar for seg barriere nummer 11 i stor grad. Denne barrieren blir beskrevet som følger i rapporten til Norges Rederiforbund:

**Lav digital kompetanse i deler av maritim næring:** «*Digital kompetanse er skjevt fordelt i næringen. Her ligger ikke overraskende nok de store aktørene lengst fremme, mens de mindre og ikke så kapitalsterke aktørene har redusert kapasitet og kapabilitet til å følge med i utviklingen. Dette fører til redusert evne til å identifisere og forstå mulighetene for konkurrentene. Å løse denne utfordringen er svært viktig for hele næringen, da store aktører ofte er avhengig av en stor "underskog" av mindre aktører. Her kreves etablering av en felles strategi, virkemidler og verktøy for å bidra til at digital kompetanse treffer bredden i den maritime næringen. Dette må inkludere utdanning av unge folk, etter- og videreutdanning og kompetanseoverføring fra andre næringer og forskning.»*

*(Fremtiden er maritim, 06.03.20, Norges Rederiforbund. S.56)*

Det er også flere av barrierene som er relevante for oppgaven. Barrierene som tar for seg regelverk og politiske føringer går inn i innføringen av ISM-koden. ISM-koden har ledet til at rederiene må utføre endringer i systemene sine, som igjen fører til at man møter flere barrierer. Det er også en mangel på forståelse rundt de ulike regelverkene og prosedyrene som markedet har fått innført. Dette er noe som faller under barrierene som Norges Rederiforbund har lagt frem i sin rapport.

*Digitalisering er å legge til rette for innhenting av digital informasjon, samt håndtere og anvende informasjonen ved hjelp av informasjonsteknologi (Snl.no. digitalisering, 2020).*

Som følge av digitaliseringen blir det enklere å komme i kontakt med personer som ikke er lokalisert på samme plass, og å dele innhentet informasjon. Digitaliseringen har ledet til at vi kan skrive notater i for eksempel PDF-format istedenfor papirformat uavhengig av hvor vi er.

Ved hjelp av digitale kommunikasjons- og informasjonsplattformer kan man innhente og dele informasjon mer sømløst enn man gjorde tidligere. I sammenheng med rederidrift er også digitalisering blitt en viktig del av hverdagen. Om man er på et fartøy og trenger viktige dokumenter så kan man per i dag hente disse via en digital informasjonsplattform istedenfor å motta disse dokumentene i papirformat når fartøyet ligger til kai. Men fiskeri er knyttet opp mot mange land, og derfor er papirformat nødvendig å ha om bord i fartøyene (Sdir.

*Sertifikater, tillatelser og dokumenter for fartøy, 2020).*



Digitaliseringen innen fiskerisektoren har ledet til utviklingen av flere elementer som forenkler hverdagen til rederikontorene, fiskeflåtene og kundene. Rederikontorene kan holde øye med hvor fartøyene er til enhver tid, samt innhente informasjon om hvor de fisker og hvor mange tonn de har fisket. Fiskerfartøyene kan hente informasjon om hvor andre fartøy ligger i fiskerifeltet, samt anvende denne informasjonen til å se hvor de fartøyene som får fisk har plassert seg. Kundene som skal ha produktene til fiskefartøyene kan ved hjelp av merking av fiskeproduktene søke opp hvilke standarder som produktene overholder. På denne måten kan kundene innhente informasjon om standarden på varene før de kjøper produktene og prøver de (Navtor, 2020).

### 3.5.1 Innføringen av ISM koden for fiskefartøy

ISM står for *International Safety Management Code*, eller oversatt til *internasjonal sikkerhetsstyrings kode* på norsk (IMO.org). Denne koden har som formål å sikre en standard for sikker drift av skip, og å forhindre forurensning. Dette innebærer blant annet å sikre last, mennesker og skipet selv. ISM-koden ble innført 1.juli 2016 for fiskefartøy over 500 bruttotonn. ISM-koden krever kontinuerlig forbedringsarbeid av sikkerhetsstyringssystemet. Den krever også at rederiene følger opp systemet med interne og eksterne revisjoner. Det viktigste med forskriften er å forhindre skader på mennesker, skip og naturen. Det er derfor viktig at rederiene utfører de interne og eksterne revisjonene med fokus på forbedring (*Forskriften om sikkerhetsstyringssystem for norske skip og flyttbare innretninger*, 2016).

Ifølge forskriften *Sikkerhetsstyringssystem for norske skip og flyttbare innretninger*, 2016, gjelder forskriften for følgende:

- *ro-ro passasjerskip sertifisert for mer enn 12 passasjerer*
- *passasjerskip som bruker drivstoff med flammepunkt under 60 °C, sertifisert for mer enn 12 passasjerer*
- *passasjerskip i innenriksfart sertifisert for mer enn 100 passasjerer*
- *passasjerskip sertifisert for mer enn 12 passasjerer i utenriksfart*
- *lasteskip med bruttotonnasje 500 eller mer*
- *fiskefartøy med bruttotonnasje 500 eller mer*
- *flyttbare innretninger.*

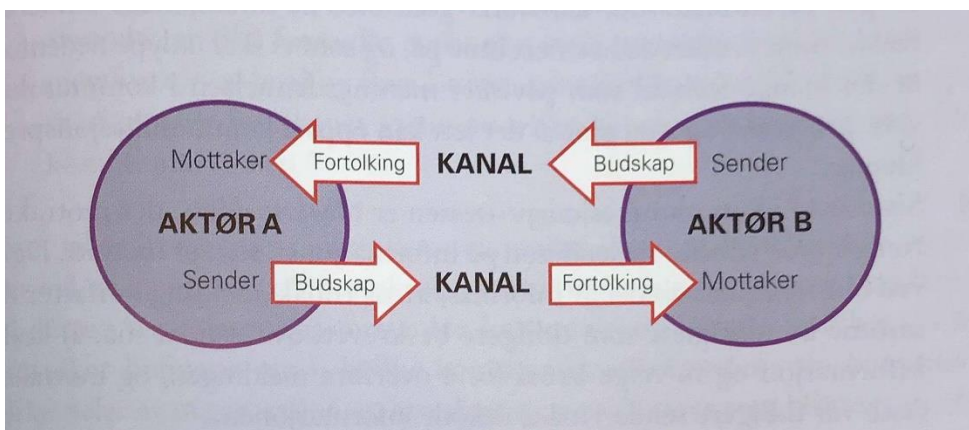
(*Forskriften om sikkerhetsstyringssystem for norske skip og flyttbare innretninger*, 2016. Lovdata.no)

I denne oppgaven er det punktet «fiskefartøy med bruttotonnasje 500 eller mer» som er relevant. Fartøyer under 500 bruttotonn må følge loven, men er ikke pliktige til å ha ISM sertifikat. Grunnen til at denne koden er viktig for bedriftens bruk av digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformer er kravet om et sikkerhetsstyringssystem.

Sikkerhetsstyringssystemet som Ervik Havfiske AS bruker heter CCOM, og er en digital informasjonsplattform.

### 3.6 Kommunikasjonsprosessen:

Kommunikasjonsprosessen beskriver hvordan informasjonen blir sendt fra A til B, og hvilke deler som inngår i prosessen.



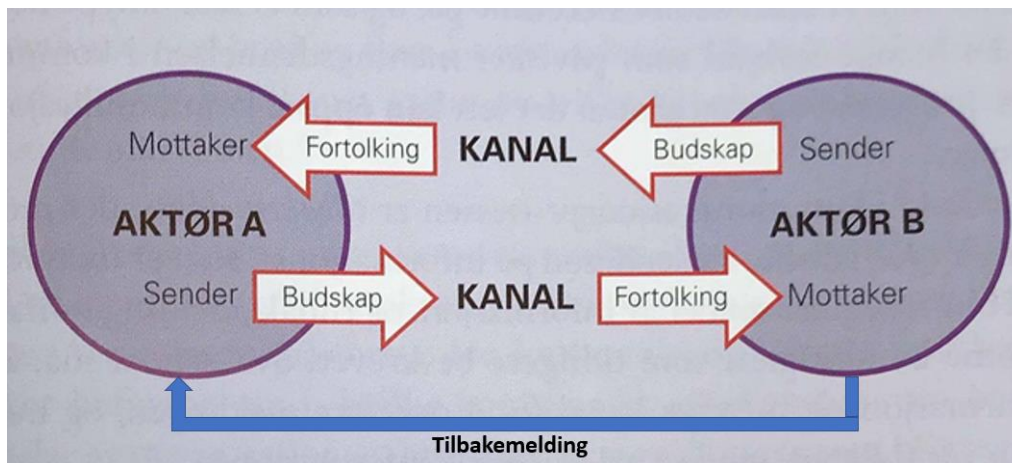
Figur 5 - kommunikasjonsprosessen (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013)

Det første leddet i kommunikasjonsprosessen er at senderen må formulere og uttrykke det budskapet som sender ønsker å formidle. Kodingen består av verbale og ikke-verbale signaler (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, s.281). Koding er med andre ord hva budskapet skal bestå av for at mottaker skal kunne forstå informasjonen.

Det andre leddet i kommunikasjonsprosessen er at sender må velge hvilken «kanal» som skal brukes for å formidle informasjonen. Kommunikasjonen som foregår i bedriften, blir gitt via formelle kommunikasjonskanaler. En kanal er hvilket hjelpemiddel som brukes for å få informasjonen fra aktør A til aktør B. Et eksempel på en kanal er nettaviser. På nettavisene formidles nyheter som de mener er bør formidles til leserne. Et annet eksempel er en telefonsamtale. Via en telefonsamtale kan en videreformidle informasjon som en ønsker at mottaker skal få vite. Dette kan være at person A ringer og forteller om en hendelse som vedkommende mener person B bør vite.

Det tredje leddet i modellen er at mottakeren må fortolke den informasjonen som aktør A har sendt. Dette er for å danne seg et bilde av hva det er senderen ønsker å formidle.

Det siste leddet i kommunikasjonsprosessen er «tilbakemelding». Dette er at mottakeren av informasjonen gir svar til sender om at informasjonen er mottatt (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, s.281-284). Figur 6 viser hvordan tilbakemeldingen går fra aktør A til aktør B.

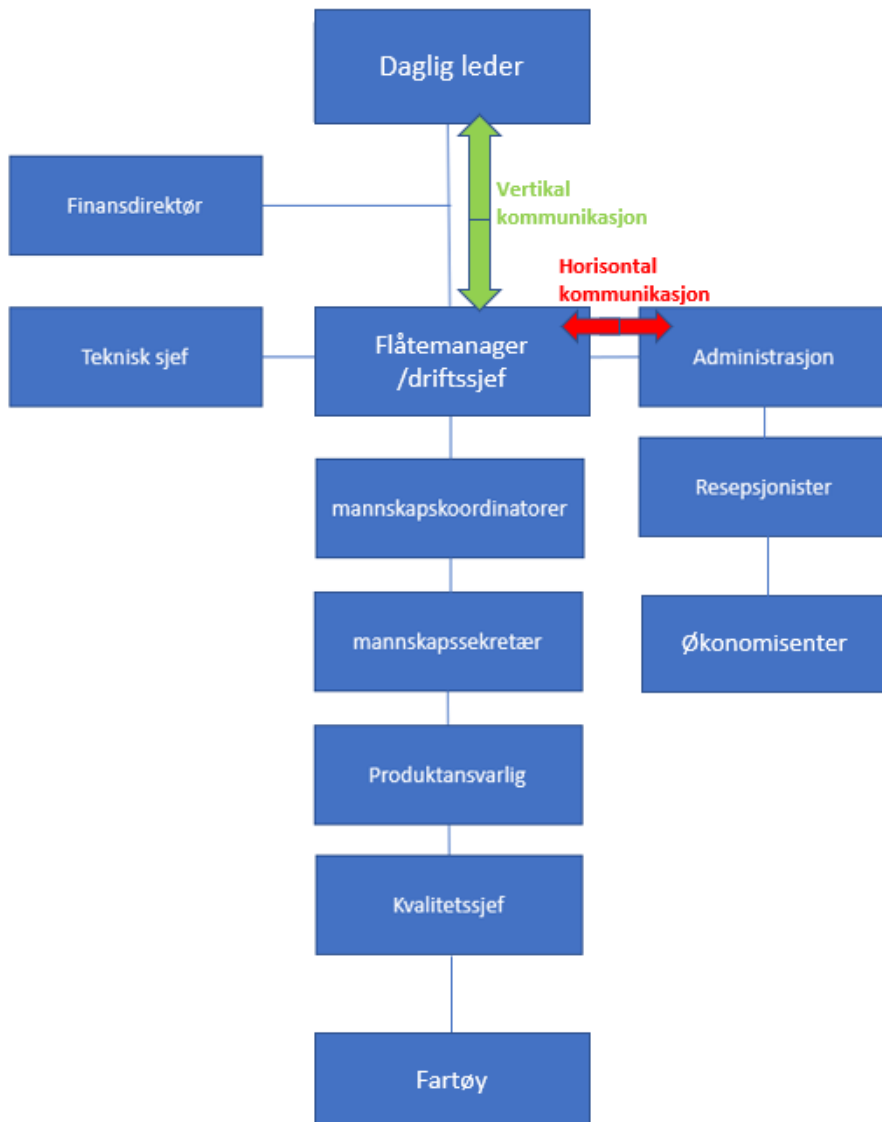


Figur 6-Kommunikasjonsmodellen med tilbakemelding

Kommunikasjonsprosessen kan bestå av to eller flere aktører. Prosessen består av enten enveis- eller toveis kommunikasjon. Dersom det er enveiskommunikasjon, gir ikke mottaker av informasjonen tilbakemelding. Når det gis tilbakemelding, blir informasjonen toveis. Det er også forskjell på hvordan kommunikasjonen blir formidlet i et hierarki. Dersom kommunikasjonen går fra en overordnet til en under i hierarkiet, eller vise versa, er kommunikasjonen vertikal. Om kommunikasjonen går mellom mennesker på samme nivå i hierarkiet er kommunikasjonen horisontal. Dette vil man vise i sammenheng med hierarkiet til Ervik Havfiske AS.

I denne oppgaven vil fokuset ligge på kommunikasjonen som rører ved flåtemanageren da dette er den mest sentrale rollen i bedriften. Dette er siden flåtemanageren er innom alle oppgavene som er relevante for driften av fiskeriflåten og de oppgavene som er relevante for rederikontoret. Slik som figur 7 viser, ser man eksempel på hvordan kommunikasjonen kan være vertikal og horisontal i forhold til flåte-manageren sin rolle. Dersom flåtemanageren kommuniserer med administrasjonen, er kommunikasjonen horisontalt i organisasjonen. Om

kommunikasjonen er mellom driftssjefen og flåte-manageren er kommunikasjonen vertikal. Dette blir presentert i figur 7.



Figur 7-Vertikal og horisontal kommunikasjon

### 3.7 Kommunikasjonskanaler:

Ifølge Jacobsen og Thorsvik gir en kanal muligheten til å formidle informasjon når den:

- Kan overføre mange ulike signaler samtidig.
- Gir mulighet for rask tilbakemelding.
- Gir mulighet for å benytte muntlig språk og gjør at aktørene kan være personlige og tilpasse meldingene til hverandre.

(Jacobsen og Thorsvik, *organisasjon og ledelse*, 2013.)

En kanal trenger ikke bestå av alle disse punktene, men den blir en bedre jo flere elementer den oppfyller.

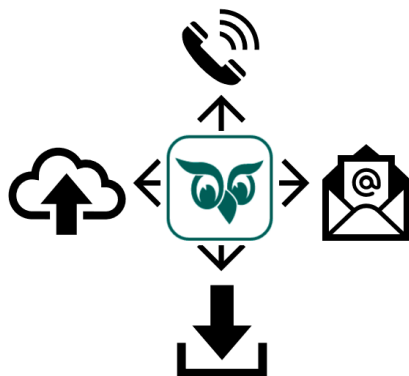
En bedrift kan ha flere ulike kommunikasjonskanaler som man bruker til ulike former for kommunikasjon. Ervik Havfiske AS bruker programmet SuperOffice som en plattform for kommunikasjonsdeling og informasjonslagring.

#### 3.7.1 SuperOffice

SuperOffice er en plattform som baserer seg på å lage gode kunderelasjoner, og å være en enkel og oversiktlig plattform som ivaretar informasjon som en bedrift trenger å lagre.

SuperOffice brukes også til prosjektplanlegging. SuperOffice bruker en strategi som de kaller CRM. CRM står for *Customer Relationship Management*, oversatt til kunderelasjons ledelse.

Ifølge SuperOffice handler CRM om samarbeid og hvordan implementeringen av dette kan hjelpe med å bygge gode relasjoner, slik at bedrifter kan levere en god kundeopplevelse og øker omsetningen. Informasjon lastes opp i programmet, lagres og kan hentes ut igjen. Dette kan skisseres slik:



Figur 8 - Visualisering av hvilken informasjon SuperOffice samler

I SuperOffice oppretter bedriften et prosjekt for hver tur fartøyene utfører. Eksempel: «Frøyanes Junior – Tur 5» og «Vestkapp – tur 3 del 2». Denne informasjonslagringen består av eposter, oppgaver og telefoner m.m. Ved å legge alt dette inn under det gjeldende prosjektet, lagres informasjonen samlet. På denne måten har alle deltakerne i prosjektet tilgang til å se hva som er utført, og tidspunkt for når det ble utført.

Dersom man for eksempel er usikker på om et fartøy har fått losse plass, kan man enkelt gå inn på gjeldende prosjekt og se om dette er bestilt av noen andre. Denne informasjonslagringen gjør det også mulig å finne tilbake til hvem som har mottatt informasjon og hvem som har sendt ut informasjonen.

### 3.7.2 Outlook

Bedriften bruker Outlook til å sende eposter og dele kalendere som er relevante for de ansatte i bedriften. Outlook blir også brukt til å sette opp møtetider, og invitere til møter. Outlook samhandler med SuperOffice gjennom lagring av eposter. Etter at en epost er mottatt eller sendt kan man lagre eposten under gjeldende prosjekt under passende kategori.

Et eksempel på dette er bekreftelse av losse plass. Når eposten med bekreftelse på losse plass er mottatt kan denne lagres under kategorien «losse plass bekreftet», direkte under gjeldende prosjekt på SuperOffice.

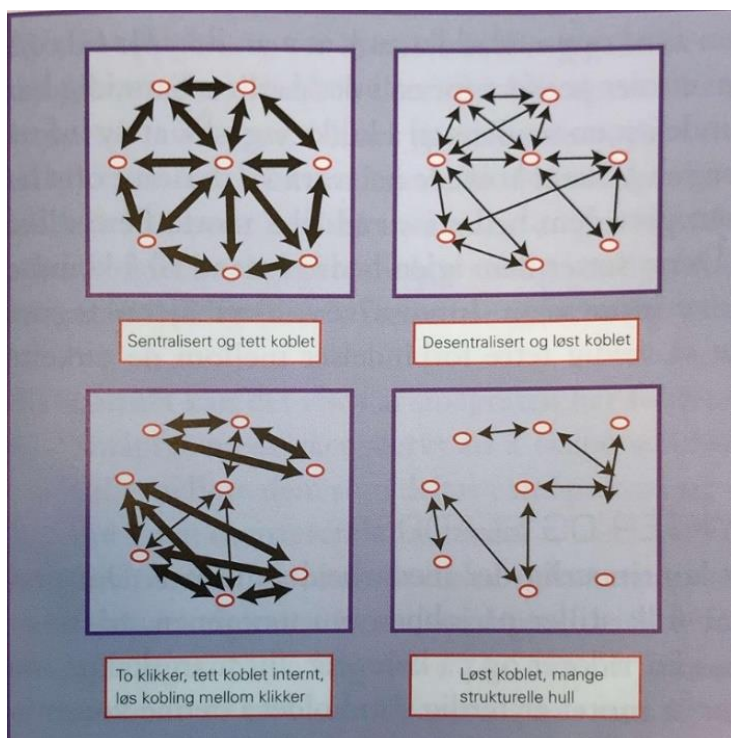
### 3.7.3 CCOM

Bedriften bruker programmet CCOM for å møte kravene om sikkerhetsstyringssystem. Dette etter at ISM koden ble innført for fiskefartøy. CCOM blir også brukt som vedlikeholdsprogram der alt som skal vedlikeholdes om bord i fartøyene legges inn med de intervallene som leverandørene anbefaler. Et eksempel på dette kan være stempler i hovedmaskinen. Disse kan ha en intervall på vedlikeholdet på 1000timer. Dette blir da lagt inn i CCOM slik at fartøyene kan ha oversikt over hvor lenge det er igjen til neste gang vedlikeholdet på de ulike komponentene må utføres. I den delen som er sikkerhetsstyringsprogram blir alle skipets sertifikater og sikkerhetsutstyr lagt inn slik at dette kan følges opp med de intervallene som hører til. CCOM leverer disse systemene både til store og små rederier (2020, CCOM.no).

### 3.8 Kommunikasjonsnettverk

Med kommunikasjonsnettverk er det flere aktører som kan kommunisere med hverandre, og denne kommunikasjonen kan, som tidligere vist, gå både horisontalt og vertikalt (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse* s.292.).

Det finnes flere forskjellige kommunikasjonsnettverk, og de ulike nettverkene passer til forskjellige oppgaver. Jeg vil i denne oppgaven se på kommunikasjonsnettverkene som viser til mengden kommunikasjon som er mellom de ulike aktørene i en organisasjon. De ulike formene for kommunikasjonsverktøy vil bli presentert hver for seg i figurene under. De fire kommunikasjonsnettverkene som blir presentert blir vist i figur 9:

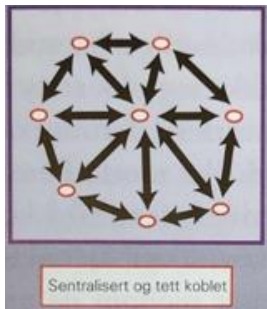


Figur 9 - ulike typer kommunikasjonsnettverk som viser kommunikasjonsflyten mellom aktørene (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013)



### 3.8.1 Sentralisert og tett kobling

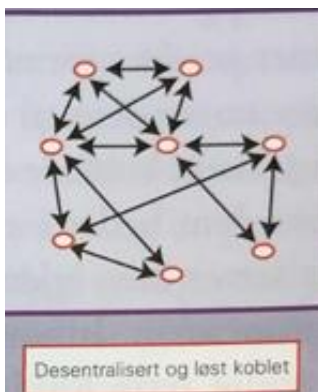
Kommunikasjonsnettverket viser til en kommunikasjonsflyt som er tett mellom alle aktørene. Det er like stor deling av informasjon mellom alle aktørene, og aktørene jobber sammen som en gruppe. Dette er gjerne bedrifter som alle er lokalisert på samme område og fører til at all informasjonen som trengs er «under samme tak».



Figur 10 - Sentralisert og tett kobling (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013)

### 3.8.2 Desentralisert og løst koblet

I dette kommunikasjonsnettverket er det ikke tett koordineringen mellom de ulike aktørene, og man ser derfor at det ikke er en tett interaksjon i gruppen. Her er ikke informasjonsdelingen lik mellom alle aktørene, og alle aktørene i nettverket mottar ikke all informasjonen direkte fra avsender.

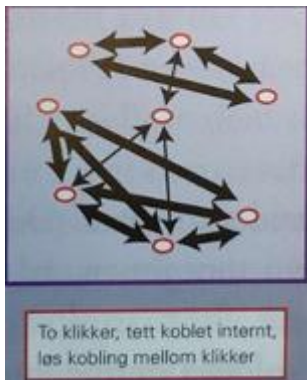


Figur 11 - Desentralisert og løst koblet (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013)



### 3.8.3 To klikker, tett koblet internt, løs kobling mellom klikker

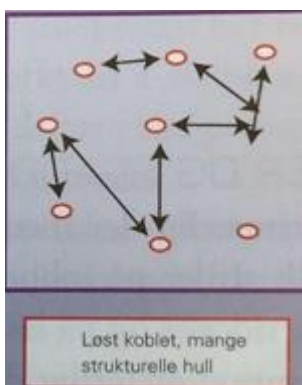
Denne formen for kommunikasjonsnettverk viser til to ulike grupperinger innad i gruppen. Disse gruppene deler mye informasjon seg imellom, og mindre informasjon fra den ene «klikken» til den andre. Dette kan for eksempel komme av at nettverket består av mennesker som holder til på to ulike geografiske plasseringer. Det kan også være to ulike avdelinger på samme geografiske plassering, men som ikke opererer tett sammen.



Figur 12 - To klikker, tett koblet internt, løs kobling mellom klikker (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013)

### 3.8.4 Løst koblet, mange strukturelle hull

I denne formen for kommunikasjonsnettverk ser man strukturelle hull. Dette er de mulige forbindelsene som ikke finnes i nettverket, og disse er gjerne dårlig koordinerte med de andre eller vanskelige å styre. Dette er organisasjoner som oftest ikke er plassert på samme lokalisasjon, men utover flere lokalisasjoner (Organisasjon og ledelse s.295).



Figur 13 - løst koblet, mange strukturelle hull (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013)

#### 4. Metode:

***Dette kapitlet vil ta for seg metoden som benyttes i oppgaven. Her vil forskningsdesign, datainnsamling og behandlingen av data bli presentert. Problemstillingen i denne oppgaven ligger til grunn for hvilken metode som ble valgt.***

En metode er ifølge Grønmo definert slik: «Metodene angir hvordan vi skal fremskaffe kunnskapen og utvikle teoriene, og hvordan vi skal sikre at kunnskapen og teorien oppfyller kravene til vitenskapelig kvalitet og relevans på det aktuelle fagområdet» (Larsen, 2017)

Det finnes to hovedtyper av metoder som man skiller mellom. Kvantitative data er tellbare, også kalt for harddata. Kvalitative data er ikke tellbare og sier noe om undersøkelsespersonens mening, også kalt mykdata. En av fordelene med kvantitative data er at spørsmålene er formulert på forhånd, slik at det er kun det du er interessert i å finne svar på som kan bli besvart. En annen fordel er at tallene enkelt kan settes opp og lages statistikk av. En av bakdelene med dette er at man ikke har muligheten til å endre spørsmålene underveis slik at de kan tilpasses undersøkelsespersonenes kunnskap.

En annen fordel med kvalitative data er at undersøkelsespersonen kan tilføye noe de mener er relevant, i tillegg til at en kan stille oppfølgingsspørsmål til noen av svarene slik at man kan få en dypere forståelse. På den andre siden er en av bakdelene med kvalitative data tidsbruken det tar å sette svarene opp i system. Siden man ikke kan generalisere svarene på samme måte som man kan med kvantitative data. En annen bakdel kan være at undersøkelsespersonen svarer på det vedkommende tror intervjuer/observatør ønsker svar på, slik at disse svarene ikke blir svart ærlig på (Larsen, 2017, s.25-29).

Det er fordeler og ulemper med begge formene for metoder. Det er derfor viktig å velge metode basert på hva som skal undersøkes, og hvilke former for ressurser som er tilgjengelige.

## 4.1 Forskingsdesign

Forskingsdesign er planen for hva som skal utføres gjennom forskningsprosessen. En slik plan har som formål å sikre at det blir en god sammenheng mellom problemstilling, data og dataanalyse (Larsen, 2017, s.19).

Når jeg skulle velge hvilken metode som kunne passe problemstillingen i oppgaven var der flere elementer som måtte tas hensyn til. Det var viktig å se på hva formålet med å undersøke problemstillingen var, og hvilke ressurser som var til rådighet for å besvare den.

Metoden som er benyttet i oppgaven ble valgt med bakgrunn i hva som passer problemstillingen:

***«Hvordan kan Ervik Havfiske AS bruke digitalisering av kommunikasjon og informasjonsdeling på en slik måte at det kan anses som en fordel i markedet?»***

Forskningsbasert kunnskap er kunnskap som man tilegner seg ved å innhente informasjon om et gitt tema. Dette er nødvendig for å kunne forstå, forklare, utvikle og endre kunnskapen eller oppfatningen man har av et tema (Larsen, 2017, s.13).

I denne oppgaven falt valget av metode på kvalitativ undersøkelse. En kvalitativ undersøkelse formes med bakgrunn i kvalitative data. Dette er data som krever en deskriptiv og nyansert forklaring for å få et større bilde av emnet, men også utfra et individuelt ståsted (Larsen, 2017, s.98). Ved dannelsen av spørsmålene ble det fokusert på å formulere disse på en slik måte at de ikke virket ledende for personen som skulle svare. Informasjonen som kom frem i undersøkelsene ble samlet, transkribert, anonymisert og analysert. Dette for å ikke kunne spore svar tilbake til enkeltpersoner.

Grunnen til at valget falt på kvalitative undersøkelser var mangelen på informasjon rundt emnet, og at oppgaven er knyttet opp til en bedrift slik at informasjonen primært må hentes inn fra kilder i bedriften. Antall ansatte i driftsdelen er relativt få, og det hadde derfor vært lite formålstjenlig med kvantitative undersøkelser.

Spørsmålene som ble stilt de ansatte i bedriften og de intervju spørsmålene som ble stilt til eksterne organisasjoner, er ikke de samme. Dette på bakgrunn av at ingen andre enn bedriften i den maritime bransjen bruker programmet SuperOffice. Etter å ha sendt en epost til

SuperOffice om de hadde en oversikt over hvilke maritime bedrifter som bruker programmet deres, var svaret følgende:

*Hei,*

*Dette er en bransje vi ikke har satset spesielt på, så vi har dessverre ikke noe informasjon å sende deg.*

Det ble derfor besluttet at det ikke var hensiktsmessig å danne spørsmål til eksterne maritime organisasjoner om SuperOffice.

## 4.2 Forskningsprosessen

Intervjuundersøkelsen ble utformet i henhold til de syv fasene til Kvale og Brinkmann:

1. Tematisering
2. Planlegging
3. Intervju
4. Transkribering
5. Analysering
6. Verifikasjon
7. Rapportering (Kvale & Brinkmann, 2015 s: 39)

Disse syv fasene la rammeverket for hvordan intervjuundersøkelsen skulle formes, i tillegg til hva som måtte gjøres i hver fase. Det første som ble gjort i forberedelsene til intervjuet var å legge problemstillingen og forskningsspørsmålene til grunn. På denne måten startet planleggingen av hvilke spørsmål som skulle være med i intervjuet og hvordan de skulle stilles. For at intervjuobjektene ikke skulle føle seg presset ble det i forkant av intervjuene informert om hvilke kategorier spørsmålene omhandler.

For å skaffe informasjon rundt temaet fra andre hold, ble det sendt ut en epost til åtte organisasjoner med tilknytning til fiskeri eller oppdrett. Det ble sendt ut e-post til organisasjoner som bruker det samme sikkerhetsstyringsprogrammet som Ervik Havfiske AS, og til organisasjoner som tidligere har brukt det samme sikkerhetsstyringsprogrammet. Fire av

organisasjonene tok seg tid til å svare på intervju spørsmålene knyttet til digitalt sikkerhetsstyringssystem og støy.

Selve intervjuene ble gjennomført på to ulike måter. Tre av intervjuene ble gjennomført «person til person», mens ett ble gjennomført via Microsoft teams og de tre siste ble gjennomført per telefon, da det ikke var muligheter for å gjennomføre disse på noen annen måte. Grunnet bedriftens lokasjon, men også på bakgrunn av smittevern hensyn i forhold til pandemien Covid-19.

Etter at intervjuene var ferdige, startet transkriberingen. Transkribering er å forandre lydopptak til tekst. Denne prosessen overfører informasjonen fra dialekt til skriftspråk. Under transkriberingen ble lydfilene hørt igjennom flere ganger for å få med alt som ble sagt. Spørsmålene og svarene i det muntlige intervjuet ble først nedskrevet på dialekt, for så å bli oversatt til skriftspråk. Dette ble gjort slik at ikke hovedpoengene som kom frem i intervjuet skulle forsvinne når det ble gjort om til skriftspråk.

#### 4.3 Feilslutninger under intervju

Under intervjuene kan det forekomme elementer som fører til feilslutninger.

Intervjueffekten er en av disse elementene. Intervjueffekten kan handle om hvordan intervjueren påvirker informantene ved ytre kjennetegn eller oppførsel (Larsen, 2017, s.124). Et eksempel på dette kan være kunnskapen til den som intervjuer versus kunnskapen til de som blir intervjuet. Dersom intervjueren har mindre kunnskap om et tema enn intervjuobjektet, kan dette føre til at spørsmålene som blir stilt ikke er presise nok til å få relevante svar.

Spørsmåleffekten omhandler hvordan spørsmålene blir stilt. Ledende spørsmål kan føre til at intervjuobjektet svarer det han/hun tror intervjuer vil de skal svare, istedenfor det vedkommende faktisk mener. En tredje faktor som kan føre til feilslutninger er konteksteffekten. Dette omfatter hvilken rekkefølge spørsmålene blir stilt til intervjuobjektet. Svarene til intervjuobjektet kan endre seg med bakgrunn i hvilket spørsmål som har blitt stilt tidligere i intervjuet. Det er derfor viktig å tenke på hvilken rekkefølge man setter opp spørsmålene, før en utfører intervjuet (Larsen, 2017, s.125). For å minske sjansen for at dette skjedde med intervjuene ble det utdelt et informasjonsskriv om hva intervjuet skulle ta for seg, samt hvordan svar ble anonymisert. Deretter ble det avtalt tid for intervjuet slik at intervjuobjektet kunne ha tid til å forberede seg.

Det som kunne ha vært forbedret i intervjuprosessen i denne oppgaven er blant annet intervju-settingen. Intervjuene ble utført internt i bedriften på intervjuobjektens kontor. På denne måten oppstod det noen forstyrrende elementer som blant annet telefonsamtaler eller eposter underveis. Dette kunne ha vært unngått dersom intervjuet hadde blitt utført på et mer passende møterom. Et annet element som kunne ha vært utbedret, var å etterspørre flere begrunnelser, eller stille flere oppfølgingsspørsmål, slik at flere elementer kunne ha kommet frem i svarene.

#### 4.4 Tillatelse til lydopptak av intervju

For å kunne ta opp lyd fra intervjuene måtte det søkes om lov fra NSD – norsk senter for forskningsdata. Ifølge NSD er personopplysninger enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar enkeltperson (NSD.no). Skjemaet som ble søkt, ligger nederst i oppgaven under vedlegg.

I dette skjemaet finnes informasjon om hva oppgaven omhandler, og hvilke personopplysninger som skal behandles og hvordan disse blir anonymiserte. Disse skjemaene ble utdelt til intervjuobjektene i forkant av intervjuene, slik at de kunne lese gjennom om dette var et prosjekt de ville delta på. De måtte deretter signere for å bekrefte at de var innforstått med hva prosjektet omhandlet, og som godkjenning på at det ble tatt lydopptak under intervjuene.

## 5. Resultat

I dette kapitlet vil resultatene bli presentert. De vil bli presentert ut ifra det teoretiske rammeverket til oppgaven. Resultatene blir satt opp i underkapitlene teknologi og barrierer, og kommunikasjon.

De som ble valgt som intervjuobjekt i bedriften er de sentrale rollene rundt flåtemanagersen. De som ble valgt som intervjuobjekt fra eksterne bedrifter og organisasjoner er de som har tilknytning til næringen eller som kjenner til CCOM. Det var ingen av de eksterne bedriftene og organisasjonene som har kunnskap om SuperOffice, og de ble derfor ikke stilt spørsmål om denne plattformen.

### 5.1 Teknologi og barrierer

Under intervjuene kom det frem flere elementer som kan føre til forbedringer i hvordan systemene blir brukt. De svarene som blir presentert her omfatter elementer som kan være hemmende for bruken av de digitale plattformene. Dette kan være barrierer som leder til unødvendig støy som bedriften kan minimere ved hjelp av korrigerende tiltak.

*«For å begrense støyen har vi i vår bedrift gjort det slik at kun de som er i teknisk avdeling får opp de tekniske varslene, og det samme gjelder for de som er administrative. Etter denne oppdelingen av informasjon ble ikke informasjonsmengden som hver enkelt fikk for stor, dette førte til at de leste igjennom hvilke elementer det måtte gjøres noe med. Generasjonsskiftet har også en del å si. De yngre er vant til å jobbe med datasystemer, mens de eldre har ikke hatt opplæring i dette fra første stund.»*

Dette svaret stiller et viktig spørsmål. Trenger de eldre mer oppfølging og veiledning når det kommer til bruken av digitale plattformer? Dette viser til forbedringspotensial når det kommer til oppfølgingen av den eldre generasjonen. Ikke alle om bord i et fartøy og på rederikontorene har det samme utgangspunktet for å skjønne hvordan de digitale plattformene fungerer.

Ett annet svar fra intervjuene viser til hvor viktig det er med en felles forståelse rundt de digitale plattformene:

*«Generelt vil jeg si at det er viktig at den som lager systemet og den som bruker det har en felles forståelse for hvordan det skal brukes, det er viktig at ikke det er for mye generelle prosedyrer og generelle beskrivelser, da blir det vanskelig å etterleve. Med andre ord må den grunnleggende forståelsen for ISM være tilstrekkelig og felles, kanskje det i stor grad dreier seg om å lage en felles kultur? Bruker må oppleve systemet som nyttig ellers kan en oppleve at det ikke blir tatt seriøst og det kan bli utviklet sub kulturer som undergraver forståelsen av hvorfor dette er innført, at en rett og slett ikke tar det seriøst.*

*For eksempel dette med å registrere nesten-ulykker og analyserer hvorfor det skjer og sette inn korrigerende tiltak før det faktisk skjer en ulykke, viktigheten av at dette skjer på dokumentnivå og ikke bare inni hodet til den som var om bord på det tidspunktet hendelsen oppstod. Å skjønne sammenhengene og de grunnleggende bakenforliggende årsakene til at en har innført ISM på fiskefartøy og andre fartøy er viktig for at dette skal fungere i praksis.»*

Et av spørsmålene som ble stilt til de eksterne bedriftene knyttet til måter å minimere støy på er: *«Har du/dere noen forslag til hvordan bedrifter kan minimere støy selv på plattformen CCOM?»* I svarene til dette spørsmålet kom det frem flere faktorer som kan minimere støy på de digitale plattformene.

- 1. «Oppdatere prosedyrer, gjennomføre internrevisjoner, kursing og opplæring.»*
- 2. «Det er flere faktorer som rederiene kan bruke til å selv minimere støy.*
  - a. Fjerne unødvendige prosedyrer og sjekklister.*
  - b. Sørge for at innholdet i prosedyrene og jobbene og sjekklisterne er tilstrekkelig slik at bruker forstår oppgavene, samt definere ansvar.*
  - c. Passe på at det ikke er for mange «skjulte» kryssreferanser. Dersom det er prosedyrer eller sjekklister som er sammenfallende er det viktig at det fremkommer tydelig.*
  - d. Bygge opp vedlikeholdssystemet etter planlagte grupper slik at alle kan forstå systematikken.*
  - e. God opplæring er essensielt for å minimere støy.*
  - f. Utføre gode internrevisjoner og grundige gjennomganger av systemet.»*



3. *«I CCOM tenker jeg at elementer som rederiene ikke trenger, fjernes i sin helhet. Slik at det som vises av funksjoner er elementer rederiene trenger, ønsker og/eller behøver. Ansatte kan oppleve frustrasjon over knapper/funksjoner som vises, men som ikke skal brukes.»*
4. *«Det å flytte programmet over til å kunne være en applikasjon i tillegg til den vanlige nettsiden, tror jeg kan minimere støy. Dette siden man kan oppdatere og legge inn elementer selv når man er ute i felten. Jeg tror også det kan minimere støy om man bruker en del ressurser på å ha mennesker som kontinuerlig jobber med systemet.»*

## 5.2 Kommunikasjon

Denne delen tar for seg de resultatene som omhandler kommunikasjonsplattformen SuperOffice. Her var det tre intervjuobjekter som brukte programmet jamt. Det er derfor disse tre intervjuobjektene svar som blir lagt frem i denne delen. Dette for å kunne skape relabilitet i oppgaven.

Et av spørsmålene som ble stilt under intervjuene går på hva intervjuobjektene mener er utfordrende ved bruken av programmet. **«Er det noe du synes er vanskelig med plattformen?»** jeg fikk følgende svar:

*1.Hovedsakelig er det vanskeligste at vi har den basert på server, og dermed må være oppkoblet til denne for å bruke dette.*

*2.Nei, men nå bruker jeg ikke den så mye som noen av de andre på driftssiden. Dette er ut ifra arbeidet som jeg driver med i driften.*

*3.Nei, ikke som jeg kommer på.*

Ett av intervjuobjektene mener at det som er vanskeligst med plattformen er at den er serverbasert. Dette gjør at de som er ute i feltet ikke kan bruke plattformen. Som en følge av dette er det kun de som er oppkoblet til en server som kan bruke plattformen SuperOffice. På den andre siden var dette ikke noe som de to andre intervjuobjektene nevnte.

**«Er der noe du mener burde vært forandret med hvordan informasjonen blir lagret?»**

*1.SuperOffice er bra, kommer ikke på noe.*

*2.Nei, ikke som noe som jeg har tenkt over i vertfall.*

*3. Det dukker stadig opp nye metoder og gjøre ting på, så litt forandring er der alltid.*

Ingen av de tre intervjuobjektene hadde noe de mener burde forandres med hvordan informasjonslagringen på plattformen fungerer. Dette kan på den ene siden være fordi ingen tidligere har sett på hvordan plattformen fungerer etter de tok den i bruk.

### **Var det mye å sette seg inn i når du skulle lære å bruke programmet SuperOffice?**

*1. Det var en del å sette seg inn i da vi måtte lære alt selv. Tok det i bruk i 2017, men var kommet inn i det i 2019. Er ingen andre fiskebåtrederier som bruker det, så er ingen å sammenligne med. Dette førte til at vi måtte finne vår egen måte å bruke programmet på.*

*2. Tok læringen litt etter litt. Bruker det ikke så veldig mye, med tanke på hvilket arbeid som jeg utfører som er relevant å lagre i programmet.*

*3. Nei, det syns jeg ikke. Jeg syns at det gikk fint.*

Siden det ikke er noen andre rederikontorer som bruker SuperOffice var Ervik Havfiske AS nødt til å utforme det slik de selv mente var best for deres bruk. Dette kan på den ene siden føre til at de ikke ser hva som kunne blitt gjort bedre. På den andre siden kan det være at plattformen gjør lagringen av informasjonen mer effektiv enn den ville vært foruten.

### **Mener du det er behov for opplæring med jevne mellomrom eller har det vært nok med en opplæring?**

*1. Nei det har ikke vært behov for mer opplæring som jeg har registrert.*

*2. Helt sikkert lurt med jamne oppdateringer.*

*3. Nei, ikke om man bruker det jevnlig*

Her er intervjuobjektene delt og har to forskjellige meninger. Den som mener de kan være lurt å ha opplæring med jevne mellomrom er det individet som ikke bruker programmet like mye som de to andre. Dette kan vise til at det kan finnes et behov for opplæring for de som bruker programmet sporadisk.

### **Hvordan synes du bedriftens bruk av digitale plattformer har utviklet seg?**

*1. Fra 2015 til nå har det vært stor forandring. Dette på grunn av ISM koden som ble innført for fiskefartøy i 2016.*

*2. Jeg mener at bruken blir stadig bedre.*

*3. Den har utviklet seg i riktig retning etter min mening*

På bakgrunn av ISM koden som ble innført måtte rederikontoret opprette et sikkerhetsstyringssystem. Dette førte til at mer informasjon knytt til vedlikehold av fartøy og sertifikater må lagres.

### **Er utviklingen i en positiv eller negativ retning? Begrunn hvorfor du mener dette**

*1. Positivt. SuperOffice har hjulpet oss mye med å lagre all relevant informasjon.*

*2. Vi har mer fokus på at all relevant informasjon må dokumenteres, derfor er utviklingen etter min mening positiv.*

*3. Positiv retning. Enklere å holde oversikten ved hjelp av en slik plattform.*

De tre intervjuobjektene er enige i at bruken av de digitale plattformene har en positiv utvikling. Dette på bakgrunn av at all informasjonen som er relevant for driften kan lagres på de digitale plattformene.

### **Mener du SuperOffice er et bra supplement til kommunikasjonsdeling i bedriften?**

*1. Ja det vil jeg påstå. Men man er avhengig av at mennesker legger inn informasjonen, hvis ikke blir det ikke fanget opp av systemet.*

*2. Ja det mener jeg. Men det avhenger av at vi følger opp hva som blir lagt inn.*

*3. Ja, det syns jeg.*

Informasjonen som lagres på kommunikasjonsplattformen SuperOffice kan hentes frem av alle som har tilgang på plattformen. Dette gjør at informasjon som en medarbeider har lagt inn, kan hentes frem av en annen medarbeider. På den andre siden avhenger dette av at alle legger inn den relevante informasjonen. Dersom noe ikke blir lagt inn på plattformen kan

dette lede til at informasjonen ikke kommer frem til alle som trenger å vite den informasjonen.

### **Mener du det er nødvendig å bruke en slik plattform?**

*1. Er greit for å holde oversikt over hva som foregår under hvert prosjekt. Er en del informasjon å holde styr på når der er 8 båter som skal ha ulike ting på samme tid.*

*2. Ja det mener eg. Det er greit å ha all informasjonen samlet.*

*3. Lett å finne frem igjen hva som har blitt gjort, så jeg synes det er nødvendig.*

De tre intervjuobjektene er alle enige i at det er nødvendig med en plattform som samler all relevant informasjon. Når all informasjonen til de ulike prosjektene er samlet, kan dette føre til at det er enklere å hente frem igjen informasjon på tvers av prosjektene.

### **Har du noen forslag til forbedringer når det kommer til bruken av SuperOffice.**

*1. En forbedring ville vært og gått over til skybasert bruk istedenfor å bruke server. På denne måten vil alle ha tilgang uavhengig av hvor de er.*

*2. Nei, ikke annet enn å ha ett kontinuerlig fokus.*

*3. Ikke noe spesielt forslag til forbedring, men det burde ha vært en app slik at man kunne brukt det på mobilen.*

Her er svarene til to av intervjuobjektene at en forbedring kan være å gå vekk fra det serverbaserte. Dette var også noe som kom frem når intervjuobjektene ble spurt om hva som var vanskelig med plattformen. Dette viser til at det kan være et behov for å få programmet omgjort slik at det kan brukes uavhengig av hvor man er.

## 6. Drøfting

***I dette kapitlet vil jeg ta for meg teorien, metoden og resultatet som tidligere har blitt presentert i oppgaven. Drøftingskapitlet deles inn i underkapitlene støy, konkurransefortrinn, og fremtidsrettet drift.***

### 6.1 Støy

Støy er ulike elementer som forhindrer personer i få tak i den informasjonen de er ute etter (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013).

Prosedyrer som ikke blir brukt bør fjernes slik at de ikke hindrer mannskap om bord i fartøyene, samt de ansatte på land til å finne frem til de rette prosedyrene. For mange elementer kan virke forstyrrende, samt være misvisende. For å kunne realisere dette må det settes i verk tiltak som går på å fjerne, og endre prosedyrer på de digitale plattformene. Dette krever at de ansatte har nok kunnskap om programmene og hvilke elementer som er overflødige i et slikt system. Fordelen med internrevisjoner, samt revisjoner knyttet opp mot myndighetene er at bedriften kan oppdage elementer som de selv ikke har sett på som relevante. Et eksempel på dette er revisjoner som Sjøfartsdirektoratet gjennomfører. De har kunnskap og kompetanse knyttet opp mot hvilke elementer som er kritiske for driften av et fartøy, og kan være hjelpelige med å finne prosedyrer som mangler i systemet eller som bør fjernes i systemet. Dersom en prosedyre som skal være i systemet, ikke blir lagt inn, kan dette få konsekvenser. En konsekvens av dette kan være at rederiet får det som et pålegg eller et avvik fra Sjøfartsdirektoratet. En annen konsekvens kan være at mannskap om bord i fartøyene ikke utfører en oppgave etter prosedyren, som igjen kan føre til skade på mennesker og materiell.

Mannskapet om bord i et fartøy har oversikt over hvordan sikkerhetsstyringssystemet fungerer i praksis i forbindelse med de operasjonene som fartøyene utfører. Mannskapet om bord i fartøyene er dermed en ressurs for å finne elementer på de digitale plattformene som ikke er gunstige, og som kan fjernes for å minimere støy.

Det er samtidig viktig å huske på at det alltid vil være ulike behov for opplæring og oppfølging når det kommer til de digitale plattformene. De ulike leddene i driften har ulike forutsetninger for å kunne forstå hva som er sentrale elementer, dertil hvilke elementer som kan kategoriseres som støy.

For å kunne nå samme mål, kan en viktig faktor være å ha god nok opplæring. Opplæring av de ansatte kan lede til en felles forståelse av viktigheten av de digitale plattformene. Selv om at opplæring kan kreve en del ressurser, tror jeg at det vil lønne seg i det lange løp. Jeg tror også at opplæring er viktig slik at de ansattes kunnskap kan utnyttes til det fulle. Den kunnskapen som de ansatte har bygget seg opp gjennom erfaringer, kan komme tydeligere frem dersom de har en felles forståelse for hvilken informasjon som er viktig å kommunisere. Opplæring kan også lede til at de ansatte ser elementer på de digitale plattformene som kan oppleves som støy.

Det å utføre opplæringen av de ansatte krever både tid og ressurser. Jeg tror derfor at dette kan utføres innen en tidsramme på et år. Jeg vil nå sette opp anbefalinger til strategiske mål som bedriften kan følge.

Et annet viktig punkt er bruken av telefon og dialog som et supplement til de to digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformene. Ved å bruke telefonsamtaler når en skal kommunisere noe som ikke er kritisk for driften, sparer man de digitale plattformene for en mulig støyfaktor. Bruken av telefon kan også være med på å øke dialogen mellom de ansatte som ikke er lokalisert på samme sted. Det kan også være et godt hjelpemiddel for å holde kontakten med kunder og eksterne aktører. Jeg mener at dette kan være et godt virkemiddel for å slippe ønsket støy på de digitale plattformene. Noe annet som er med på å øke dialogen mellom de ansatte er ukentlige driftsmøter.

Ved å holde driftsmøter setter man seg sammen og diskuterer hva som har blitt gjort i løpet av de siste ukene, og hva som må gjøres videre ved hjelp av dialog. Disse møtene har jeg erfart at er viktige for driften. Jeg synes derfor at disse møtene bør gjennomføres med alle ansatte, så langt det gjør seg mulig. På den andre siden blir det sendt ut møtereferat som viser til hva som ble tatt opp og hvilke elementer som må følges opp, slik at de ikke har anledning til å komme kan få med seg hovedpunktene.

Et annet element som jeg la merke til, som er viktig for informasjonsflyten i bedriften er at alle sitter med kontordørene åpne. Dette fører til at en får med seg hva som blir snakket om, samt at en enkelt kan stille spørsmål til medarbeiderne. Dette kan på den andre siden føre til at informasjon som blir delt med de som sitter sammen, ikke blir videresendt til de andre ansatte som kunne hatt nytte av informasjonen.

## 6.2 Konkurransefortrinn

Et konkurransefortrinn er som tidligere definert at kunder foretrekker tjenestene eller produktene til en bedrift mer enn tilsvarende konkurrerende bedrifters tjenester/produkter. I kapittel 3.1 avgrenset oppgaven konkurransefortrinn til å omhandle digitalisering. Dette vil si de konkurransefortrinnene som Ervik Havfiske kan skape gjennom de digitale plattformene. Kan de digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformene skape et konkurransefortrinn? Her er det både faktorer som viser til at det er mulig, og elementer som kan forhindre at det blir et konkurransefortrinn. Både CCOM og SuperOffice er avhengig av at menneskene som jobber i bedriften legger inn all informasjonen som skal lagres. Dersom Ervik Havfiske AS får til dette, kan det lede til at verdien av de digitale plattformene øker på bakgrunn av raskere tilgang til dokumenter og annen informasjon. Dette kan igjen føre til større effektivitet gjennom alle ledd som igjen kan lede til enklere informasjonstilgang for kundene til bedriften. På den andre siden er det per i dag ikke alle som har tilgang til disse plattformene hele tiden. Dette siden plattformene ikke er tilgjengelige for de som er ute i feltet og arbeider. Dette kan gjøre at ikke all relevant informasjon blir lagt inn. På denne måten kan dette hindre plattformene fra å bli et konkurransefortrinn.

Ved å ha informasjonen lett tilgjengelig på de digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformene, kan dette føre til minimert tidsbruk for å hente frem dokumentasjon. På denne måten kan Ervik Havfiske AS få gjort flere oppgaver på kortere tid. Dette kan igjen føre til tidsbesparelser både for bedriften og kunden. Dersom kunden setter pris på hurtige prosesser kan dette skape verdi for kunden, og dermed bli ansett som et konkurransefortrinn. På den andre siden er det en del støy på disse plattformene per i dag, noe som gjør at bedriften må minimere disse støykildene for å kunne oppnå dette konkurransefortrinnet.

Når Ervik Havfiske AS får operert plattformene med minimale støykilder og med all relevant informasjon lagt inn, kan dette føre til raskere og enklere prosesser i den daglige driften. Raskere og enklere prosesser kan både spare tid og utgifter for bedriften, og på denne måten bli et fortrinn både for bedriften og sluttkundene.

I intervjuene kommer det frem ulike metoder for å begrense eller forhindre støy. Et av disse er å sørge for at bruker forstår innholdet i prosedyrene og jobbene. Dette vil i praksis bety å ha gode prosedyrer som alle forstår, samt å forklare de ulike jobbene som skal utføres slik at alle skjønner hvordan de skal utføres. Ved å danne gode prosedyrer og jobbeskrivelser kan dette

føre til bedre effektivitet i bedriften. Dette kan igjen gjøre at prosessene tar kortere tid, noe som sparer arbeidstimer. Dette kan dermed være med på å øke lønnsomheten. På den andre siden tar det en del tid å endre prosedyrer og jobbeskrivelser som kan føre til flere arbeidstimer, men på lang sikt kan det være besparende.

Et annet element som kan bli sett på som et konkurransefortrinn er bruken av SuperOffice. Ingen av de eksterne bedriftene og organisasjonene som ble intervjuet hadde kjennskap til plattformene. På den andre siden kan dette være en bakdel, dersom de andre bedriftene bruker et mer effektivt program.

### 6.3 Fremtidsrettet drift

Rapporten *Fremtiden er maritim* utarbeidet av Norges rederiforbund tar for seg en del identifiserte barrierer som finnes i den maritime næringen (*Fremtiden er maritim*, 06.03.20, Norges Rederiforbund).

Lav digital kompetanse i deler av maritim næring er en av disse barrierene. Et av intervjuobjektene forklarte at de yngre er vant til å jobbe med datasystemer, i motsetning til de eldre som ikke har hatt opplæring fra første stund. Dette kan på den ene siden føre til skjev fordeling av den digitale kompetansen i en bedrift. På en annen side kan bedriftene ta nytte av den digitale kompetansen som de yngre sitter på, til å lære opp de eldre og andre i bedriften som har lav digital kompetanse.

Mangelen på forståelse knyttet til regelverk og politiske føringer er også en barriere som påvirker rederienes bruk av digitale plattformer. Rederiene er nødt til å følge de regler og føringer som myndighetene kommer med. Fiskebåtrederier har siden juni 2016 måtte fulgt ISM-koden. Denne koden førte med seg at rederiene var nødt til å opprette et sikkerhetsstyringssystem. Ervik Havfiske AS bruker den digitale sikkerhetsstyringsplattformen CCOM. For å minimere støy på denne plattformen kom det i resultatet frem elementer som kan hjelpe bedriftene med å gjøre dette. Myndighetenes regler og lovverk må følges, og disse kommer til å endre seg fremover i tiden. Dette i sammenheng med teknologi, og utviklingen av skip og rederikontor. De elementene som kom frem i intervjuene som kan være med på å hjelpe bedriften til å drive fremtidsrettet er: å ha god opplæring slik at alle ansatte har likt utgangspunkt, ha plattformen tilgjengelig for de som er



ute i feltet, og at alle har en felles forståelse av viktigheten rundt bruken av de digitale plattformene.

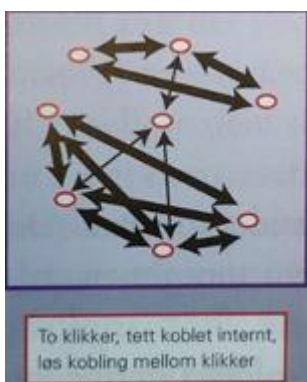
Ved å bruke de tilgjengelige digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformene på best mulig måte, kan dette gjøre det lettere for bedriften å oppdatere og endre innholdet i samsvar med kommende regler og lover. På den andre siden er der en del barrierer som må overkommes for å kunne klare dette.

#### 6.4 Kommunikasjon

Kommunikasjonsprosessen beskriver hvordan informasjonen blir sendt fra A til B, og hvilke deler som inngår i prosessen (Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*. 2013). I Ervik Havfiske AS kommuniserer en viktig informasjon via samtaler, driftsmøter, epost, telefon, CCOM og SuperOffice. Dette er altså bedriftens kommunikasjonskanaler.

CCOM og SuperOffice er de digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformene til bedriften. I resultatene av intervjuene kom det frem at det ikke alltid er like enkelt å hente frem informasjon fra disse, da manglende og unødvendige prosedyrer kan hindre de ansatte i fra å finne det de trenger. For å minimere sjansen for at dette skal oppstå, er det viktig med god kommunikasjon innad i bedriften.

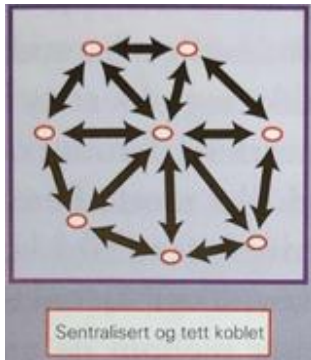
Etter observasjoner gjort i løpet av praksisperioden så jeg at det kommunikasjonsnettverket som passer best for Ervik Havfiske AS er to klikker som er tett koblet internt med en løs kobling mellom klikker.



Figur 14 – (Jacobsen og Thorsvik. *To klikker, tett koblet internt, løs kobling mellom klikker*, *Organisasjon og ledelse*, 2013)

Dette fordi bedriften bestod av driftsansatte og en teknisk avdeling. Den tekniske avdelingen er mye ute på fartøyer og er derfor ikke samlet med driftsenheten. Dette førte til at

informasjon som kom frem i administrasjonen, ikke alltid nådde den tekniske avdelingen før mye senere. For å få bedret kommunikasjonen og informasjonsdelingen i bedriften kan det dermed være en fordel å få et sentralisert og tett koblet kommunikasjonsnettverk. Dette kommunikasjonsnettverket deler like mengder informasjon mellom aktørene. Dette kan også være med på å forbedre den digitale kommunikasjonen i bedriften. Dersom den tekniske avdelingen i bedriften innehar informasjon som administrasjonen burde hatt, vil det være enklere for de to avdelingen å samkjøre seg.



Figur 15 - (Jacobsen og Thorsvik. Sentralisert og tett koblet, Organisasjon og ledelse. 2013)

## 7. Konklusjon

Denne oppgaven har undersøkt hvordan Ervik Havfiske AS kan bruke digitalisering av kommunikasjon og informasjonsdeling på en slik måte at det kan anses som en fordel i markedet. Oppgavens formål er å svare på forskningsspørsmålene: 1. *Hvordan kan digitale plattformer legge til rette for en mer fremtidsrettet drift av selskapet?* 2. *Hvordan kan støy minimeres på de ulike digitale plattformene, slik at de kan anses som et konkurransefortrinn?*

I dag er de digitale plattformene viktige for å kommunisere nødvendig informasjon i bedriften. De er også viktige for å overholde myndighetenes krav om et sikkerhetsstyringssystem. Gjennom de kvalitative intervjuene og den tilhørende teorien, fant jeg flere faktorer som besvarer problemstillingen og de to forskningsspørsmålene.

Ved å stadig holde seg oppdaterte på lover og regler fra myndighetene og oppdatere de digitale plattformene med jevne mellomrom, er dette med på å drive selskapet fremtidsrettet. Dette utfører bedriften på bakgrunn av de interne og eksterne revisjonene som blir utført. En annen faktor som spiller inn når en ser på fremtidsrettet drift er at de ansatte har god opplæring og god digital kompetanse. Et annet punkt som kom frem, er viktigheten av at bedriften har en felles forståelse av viktigheten med de digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformene.

Ved å minimere støykildene på de digitale plattformene kan Ervik Havfiske AS utføre mer effektive prosesser som igjen kan skape verdi for kundene. Verdien av rask tilbakemelding fra kundene kan kategoriseres som et konkurransefortrinn. Et annet element som kan regnes som et konkurransefortrinn for bedriften, er bruken av kommunikasjonsplattformen SuperOffice. Denne plattformen samler all relevant informasjon som bedriften trenger på en enkel og oversiktlig måte, og det er ingen lignende bedrifter som bruker denne digitale plattformen.

Ved et kontinuerlig fokus på forbedring av de digitale plattformenes innhold og de ansattes bruk av disse, kan det lede til en fordel i markedet. Per i dag er de digitale kommunikasjon- og informasjonsplattformene viktige for hvordan Ervik Havfiske AS gjennomfører sine oppgaver som et linebåtrederi, og dette vil fremover forbli minst like viktige.

## 8.Referanseliste:

- Busch, Tor, (2013). *Akademisk skriving*. Fagbokforlaget.
- CCOM, <https://ccom.no/> Åpnet 02.desember 2020.
- «Digital Charts and Publications». NAVTOR, <https://www.navtor.com/digital-charts-and-publications.html> . Åpnet 10. desember 2020
- Dokkum. *Ship Knowledge*. 2005. Dokmar Maritime Publishing.
- Doyle, Leslie. Communication and why are skilled professionals in such high demand. <https://www.northeastern.edu/bachelors-completion/news/what-is-digital-communication/> . Åpnet 15.oktober 2020.
- Dvergsdal, Henrik. «digitalisering». *Store norske leksikon*, 28. oktober 2019. *Store norske leksikon*, <http://snl.no/digitalisering>.
- *Fremtidsmuligheter i maritime næringer*. <https://www.nho.no/publikasjoner/veikart/fremtidsmuligheter-i-maritime-naringer/> . Åpnet 20. oktober 2020.
- «Fiske». SSB, <https://www.ssb.no/jord-skog-jakt-og-fiskeri/faktaside/fiske> . Åpnet 10. desember 2020.
- *Forskrift om sikkerhetsstyringssystem for norske skip og flyttbare innretninger - Lovdata*. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2014-09-05-1191> . Åpnet 05. november 2020.
- *General Cargo / Multi-Purpose Vessels*. <https://www.macgregor.com/Products/merchant-cargo-and-passengers/general-cargo--multi-purpose-vessels/> . Åpnet 10. desember 2020.
- Google.no, 2020. Søk utført: 01. desember 2020. *Søkeord: «digitalisering» «rederikontor» og «digitalisering» «olje og gass»*
- Holte, Even Ambros, mfl. Havteknologi – potensialet for utvikling av tverrgående teknologier og teknologisk utstyr til bruk i marin, maritim og offshore sektorer – MT2015 A-182. SINTEF Ocean, 2016. <https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/handle/11250/2607655> Åpnet 22.november
- IMO, 2020. <https://www.imo.org/> Åpnet 23.november
- Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, 2013.  
Spence 1969. Jacobsen og Thorsvik, *Organisasjon og ledelse*, s.280. 2013.

- «Konjunkturrapport 2017». *Rederi.no*,  
<https://rederi.no/globalassets/dokumenter/alle/rapporter/eksterne/2017/konjunkturrapport2017-72dpi.pdf> Åpnet 02.Desember.2020
- Kvale & Brinkmann, 2015. *Det kvalitative forskningsintervjuet*. Gyldendal forlag.
- Larsen, Ann Kristin, (2017). *En enklere metode*. Fagbokforlaget.
- Maritim 21, analyserapport. <https://www.maritim21.no/siteassets/analyserapport---menon.pdf> . Åpnet 20.11.2020
- «Markedsføring og ledelse 1 - Støy - NDLA». *ndla.no*,  
<https://ndla.no/subjects/subject:7/topic:1:183189/topic:1:113151/resource:1:76370> .  
Åpnet 19. november 2020
- Norges Rederiforbund, *Fremtiden er maritim*, 06.03.20. Norges Rederiforbund. Lastet ned 15.10.2020.
- NSD. <https://nsd.no/> . Lastet ned 01.oktober 2020
- Nærings- og handelsdepartementet. «NOU 2005: 14». *024001-020011*, 10. oktober 2005, <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2005-14/id154924/>
- *Regnskapsordbok*. <https://www.visma.no/eaccounting/regnskapsordbok/> . Åpnet 10. desember 2020.
- Roos, G., von Krogh, G., Roos, J., & Boldt-Christmas, L. (2010). *Strategi - en innføring* (5. utgave. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- *Sertifikater, tillatelser og dokumenter for fartøy - Sjøfartsdirektoratet*.  
<https://www.sdir.no/sjofart/fartoy/sertifikater-tillatelser-og-dokumenter-for-fartoy/> .  
Åpnet 10. desember 2020.
- Shahbandeh. M. *Leading fishing nations worldwide*. 2020.  
<https://www.statista.com/statistics/240225/leading-fishing-nations-worldwide-2008/>  
Åpnet 15.november 2020.
- Sjøfartsdirektoratet. *Sikkerhetsstyring*. <https://www.sdir.no/sjofart/ulykker-og-sikkerhet/sikkerhetsstyring/> . Åpnet 19. november 2020.
- Tjora, Aksel, (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Gyldendal Akademiske.
- User, Super. *ISM i fiskeflåten*. <https://fiskebat.no/arkiv/ism-i-fiskeflaten> . Åpnet 29. september 2020

## 9. Tabelloversikt:

Figur 1-Organisasjonskart laget i samarbeid med veileder i bedrift .....	10
Figur 2-Visualisering av støy mellom avsender og mottaker .....	12
Figur 3 - Verdens største skipsfartsnasjoner etter flåteverdi per 2018. Kilde: Norges rederiforbund.....	13
Figur 4-De ti største fiskerinasjonene i 2017 ut ifra millionmetriske tonn. Kilde: Statista.....	14
Figur 5 - kommunikasjonsprosessen (Jacobsen og Thorsvik, Organisasjon og ledelse, 2013)	18
Figur 6-Kommunikasjonsmodellen med tilbakemelding .....	19
Figur 7-Vertikal og horisontal kommunikasjon.....	20
Figur 8 - Visualisering av hvilken informasjon SuperOffice samler .....	21
Figur 9 - ulike typer kommunikasjonsnettverk som viser kommunikasjonsflyten mellom aktørene (Jacobsen og Thorsvik, Organisasjon og ledelse, 2013) .....	23
Figur 10 - Sentralisert og tett kobling (Jacobsen og Thorsvik, Organisasjon og ledelse, 2013) .....	24
Figur 11 - Desentralisert og løst koblet (Jacobsen og Thorsvik, Organisasjon og ledelse, 2013) .....	24
Figur 12 - To klikker, tett koblet internt, løs kobling mellom klikker (Jacobsen og Thorsvik, Organisasjon og ledelse, 2013) .....	25
Figur 13 - løst koblet, mange strukturelle hull (Jacobsen og Thorsvik, Organisasjon og ledelse, 2013) .....	25
Figur 14 – (Jacobsen og Thorsvik. To klikker, tett koblet internt, løs kobling mellom klikker, Organisasjon og ledelse, 2013) .....	41
Figur 15 - (Jacobsen og Thorsvik. Sentralisert og tett koblet, Organisasjon og ledelse. 2013)	42

## 10.VEDLEGG

### Vedlegg 1 - Intervjuspørsmålene til de ansatte i bedriften

#### **Tema: Kommunikasjonsplattformer**

1.Hvordan synes du SuperOffice fungerer som kommunikasjonsplattform?

1.1 Er det noe du synes er vanskelig med plattformen?

1.2 Er der noe du mener burde vært forandret med hvordan informasjonen blir lagret?

2.Var det mye å sette seg inn i når du skulle lære å bruke programmet SuperOffice?

2.1 Synes du programmet er enkelt å forstå når du først kom inn i det?

2.2 Mener du det er behov for opplæring med jevne mellomrom eller har det vært nok med en opplæring?

3.Hvordan synes du bedriftens bruk av digitale plattformer har utviklet seg?

3.1 Er utviklingen i en positiv eller negativ retning? Begrunn hvorfor du mener dette.

4.Mener du SuperOffice er et bra supplement til kommunikasjonsdeling i bedriften?

4.1 Mener du det er nødvendig å bruke en slik plattform?

4.2 Er der noen annen plattform du har kjennskap til som kunne fungert på tilsvarende måte, som du syns er lettere?

#### **Tema: Informasjonsplattformer**

1.Hvordan synes du det er å bruke CCOM som sikkerhetsstyringssystem?

1.1 Hva synes du er lettest med CCOM?

1.2 Hva synes du er vanskeligst med CCOM?

1.3 Har du vært bort andre programmer for sikkerhetsstyringssystem, og om du har det, hvordan synes du det fungerer sammenlignet med CCOM?

2. Hvordan synes du det er å hente informasjon fra CCOM?

2.1 Mener du feil ved informasjonsinnhenting består hovedsakelig av feil i systemet eller menneskelige feil?

## **Tema: Støy**

1. Når er det i løpet av en arbeidsdag mest informasjon å hente inn på de ulike digitale plattformene?

1.1 Hvordan synes du det fungerer når masse informasjon samler seg samtidig? Er det enkelt å skille de ulike elementene fra hverandre?

2. Hva er det mest forstyrrende elementet når du arbeider med de digitale plattformene?

2.1 Gjør du konkrete grep for å forhindre forstyrrelser, og hvilke er disse?

## **Tema: Samhandling mellom de digitale plattformene**

1. Hvordan synes du det fungerer å bruke Outlook, SuperOffice og CCOM om hverandre?

1.1 Hvordan er det å holde oversikt over disse tre plattformene og hvilken informasjon som skal på hver av dem?

1.2 Er der noe du kunne tenke deg å gjøre annerledes når det kommer til samhandlingen av de digitale plattformene?

2. Avslutningsvis, er det noe du ønsker å tilføye og eventuelt hva?



## Vedlegg 2 - Intervjuspørsmålene til de eksterne organisasjoner

1. Hvilke kilder til støy oppfatter du/dere at det finnes i et digitalt sikkerhetsstyringssystem?
2. Har du/dere noen forslag til hvordan bedrifter kan minimere støy selv på plattformen CCOM?
3. Er der noen støyfaktorer som dere mener er uunngåelige?
4. Mener du/dere at det er menneskelige feil eller systemfeil i CCOM som fører til mest støy, og hvorfor?
5. Er det noe du/dere vet som er relevant for problemstillingen som dere kan tilføye? Viss ja, hva er det?

## **Vil du delta i forskningsprosjektet «Digitale informasjons- og kommunikasjonsplattformer»?**

**Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å ta for seg de digitale kommunikasjon og informasjonsplattformene som bedriften bruker, hvordan de fungerer og hva som fremmer/hemmer de fra å bli brukt som et konkurransefortrinn. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.**

### **Formål**

Formålet med bacheloroppgaven er å se på om Ervik Havfiske AS har eller kan skape et konkurransefortrinn ved bruken av digitale kommunikasjons og informasjonsplattformer. Oppgaven blir skrive i løpet av praksisperioden i bedriften som strekker seg fra midten av august til midten av desember. Problemstillingen på oppgaven er følgende:

*«Hvordan kan Ervik Havfiske AS bruke digitalisering av kommunikasjon og informasjonsdeling på en slik måte at det kan anses som et konkurransefortrinn?»*

### **Forskningsspørsmål:**

3. Hvordan kan digitale plattformer legge til rette for en mer fremtidsrettet drift av selskapet?
4. Hvordan kan man minimere støy på de ulike digitale plattformene slik at de kan anses som et konkurransefortrinn?

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

NTNU Institutt for Havromsoperasjoner og byggteknologi er ansvarlig for prosjektet.

### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Siden analysen blir bygget på data som selskapet innehar, blir de ansatte i Ervik Havfiske AS valgt ut til å svare på dette intervjuet.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Intervjuet vil vare i ca. 25-30 minutt og det vil bli tatt lydopptak dersom det er greit for intervjuobjektet. Informasjonen som samles inn, skal anonymiseres og blir kun brukt i bacheloroppgaven.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det er kun studenten som vil ha informasjon om hvem som utførte hvilket intervju. Dette blir sikret ved å transkribere intervjuene, samt bytte ut identiteten til intervjuobjektene med tall. Eksempel: Intervjuobjekt «Ola Nordmann, kundefrådgiver, 43år» blir til «Intervjuobjekt 1, bedriftsansatt»

Intervjuene blir lagret på PC med intervjuobjekt tall, og informasjonen om hvem som utførte hvilket blir lagret på en annen server for å sikre at ingen finner ut hvilket intervju som er besvart av hvem.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 18. desember. Etter dette vil dataen som er anonymisert slettes og skal ikke brukes videre.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU institusjon for Havromsoperasjoner og byggteknikk har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med: ...

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

*Prosjektansvarlig*

*Student*

---

### **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «digitale informasjons- og kommunikasjonsplattformer» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i personlig intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)