

Cathrine Edelhard Tømte

Å SNAKKE SKRIFTLIG SAMMEN

En studie av skriftbasert, digital
kommunikasjon i organisasjoner

Avhandling for graden Doctor Artium

Institutt for språk og kommunikasjonsstudier
Det historisk-filosofisk fakultet
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
NTNU 2005

FORORD

Jeg har hatt doktorgradsstipend og tre måneders slutføringsstipend fra Studio Apertura, et tverrfaglig forskningsprogram med hovedfinansiering fra Statoil og med faglig samarbeid med ulike institutter ved NTNU.

Førsteamanuensis Julie Feilberg ved Institutt for språk og kommunikasjonsstudier har vært hovedveileder. Hun tok over ca ett år etter avhandlingens oppstart. Førsteamanuensis Gunhild Åm Vatn ved samme institutt var hovedveileder før denne tiden. En stor takk til begge. Takk til Julie for viktige innspill og øyeåpnende kommentarer underveis. Takk til Gunhild for uvurderlig støtte og inspirasjon i oppstarten av doktorgradsarbeidet.

Professor Petter Aaslestad ved Institutt for nordistikk og litteraturvitenskap har vært biveileder. En stor takk også til Petter for imøtekommenhet, for beundringsverdig profesjonalitet og for evne til å sette i gang nye tanker hos meg.

Per Linell, professor II ved Institutt for språk og kommunikasjonsstudier, ble involvert i arbeidet på et senere tidspunkt i avhandlingsarbeidet, hans kommentarer til teorikapitlet har hatt stor betydning, mange takk. Også førsteamanuensis Finn Bostad tilknyttet samme institutt har bidratt med innsiktsfulle og tankevekkende kommentarer under slutføringen av arbeidet. En stor takk til rettes også til ham.

Statoil har vært viktig. Dagene ute i ”felten” ga meg innsikt i en organisasjon med en fagkompetanse og et dynamisk arbeidsmiljø det står respekt av. Jeg vil formidle takk til fagmiljøet i Statoil IT og særlig til mine fasilitatorkontakter Bjørn Tvedte, Dag Rieber-Mohn, Fredrik Leira, Hans Hysing Olsen, Jan Lie Børsheim og Per Einar Weiseth.

Jeg har vært en del av et nyskapende og inspirerende tverrfaglig miljø, nemlig forskningsfellesskapet Dragvoll Gård. Det har vært et privilegium å ta del i dette ”gårdsfellesskapet” med alt hva det har inkludert av faglige og sosiale aktiviteter. Takk til alle ”gårdsbeboere” og en spesiell takk til professor Per Morten Schiefloe, programleder til Studio Apertura og en uvurderlig ressurs for hele Dragvoll Gård. Uten Per Mortens

beundringsverdige ro og tålmodighet, hans konstante mentale tilstedeværelse og imøtekommenhet uansett stort arbeidspress, og ikke minst hans alltid gjennomtenkte svar, ville denne avhandlingen trolig aldri sett dagens lys. Takk også til fagkonsulent Kristine Gjermundsen ved Dragvoll Gård. Hennes fleksibilitet og hjelpsomhet har vært av stor betydning når jeg arbeidet på distans fra Oslo til Trondheim.

En spesiell takk ønsker jeg også å gi til ”gårdsbeboerne” Kristin Mauseth Vikland, Oscar Amundsen og Sissel Rolness Lysklett. Til Kristin for tankevekkende samtaler og godt samvær både i tiden da vi begge utførte feltarbeid og senere, og til Oscar og Sissel for de mange diskusjonene om tverrfaglighet.

Stipendiatseminarene i anvendt språkvitenskap var dessuten et viktig diskusjonsforum som ga innsikt og som inspirerte til å komme videre i eget arbeide. Takk også til alle dere.

Slutføringen av arbeidet innebar pendling mellom Oslo og Trondheim. Jeg vil derfor rette en stor takk til mine gode venninner Berit Moltu, Lillian Lundemo, Malin Noem Ravn og Ragnhild Telnes som åpnet sine hjem og ga meg husrom. Malin har i tillegg hatt direkte innvirkning på at jeg gikk i gang med dette arbeidet, det var hun som i sin tid inspirerte meg til å bli stipendiat og flytte til Trondheim. Det er et valg jeg er svært fornøyd med, så stor takk til henne.

Til slutt vil jeg også takke min familie, særlig Paulo, for å ha gitt meg motivasjon og styrke til å ferdigstille avhandlingen. Takk også til lille Don August, som kom til verden i løpet av den perioden det har tatt å slutføre dette arbeidet. Bare en liten ettåring kan klare å få tankene fullt og helt over på andre ting enn avhandling, noe som har vært helt nødvendig både for familien og for doktorgradsarbeidet.

Cathrine Tømte

Oslo, mars 2005

INNHold

FORORD	1
1 INNLEDNING	9
1.1 Bakgrunssituasjon	9
1.2 “Unlock innovation in your organization and drive it to action”	10
1.3 Problemstilling og forskningsspørsmål	15
1.4 Teoretiske veivalg	17
1.5 Metode og analyse	18
1.6 Avhandlingens oppbygging og inndeling	19
2 UTGANGSPOSISJONER	23
2.1 Innledning	23
2.2 Bakgrunn	23
2.2.1 En tverrfaglig forankring	23
2.2.2 Statoil	24
2.2.3 Elektronisk, digital, IT og IKT - begrepsavklaringer	27
2.2.4 Synkron og asynkron samarbeidsteknologier	28
2.2.5 Skriftbaserte digitale media	30
2.2.6 En presentasjon av en versjon av elektroniske møter, GroupSystems	33
2.3 Avhandlingens tverrfaglige utfordringer	38
2.3.1 Språkforskning på organisasjoner	39
3 TEORETISKE INNFALLSVINKLER	43
3.1 Innledning	43
3.2 Skriftlig tale eller talt skrift? Den elektroniske samtalen	43
3.2.1 Skriftlig og muntlig språk	45
3.2.2 Chafe og Biber	46
3.2.3 Skrift/talehybriditet i mediert diskurs	51
3.2.4 Oppsummering tale-skrift	54
3.3 Samtalene som sådan: dialogisme og dialoger	57
3.3.1 Dialog	58
3.3.2 Dialogsituasjonen i e-møter	59
3.3.3 Turtaking	60
3.3.4 Tema utvikling	61
3.3.5 Meningsskaping	62

3.3.6	To kommunikasjonsstrategier: forhandling og posisjonering	62
3.3.7	Bakhtin og dialogen	66
3.3.8	Dialogiske diskursmodeller	68
3.3.9	Relasjonen skriver, tekst og emne	72
3.3.10	Relasjonen skriver, tekst og leser	72
3.3.11	Responsivitet	75
3.3.12	Adressivitet	76
3.3.13	Relasjoner mellom skriver, den fremvoksende teksten og andre tekster	77
3.3.14	Oppsummering	78
3.4	Kontekst(er)	79
3.4.1	(Digital) kommunikativ kompetanse	80
3.5	Sjanger	81
3.5.1	Bakhtins talesjangere	82
3.5.2	E-møter som sjanger	83
3.6	Flerstemmige og enstemmige tekstfunksjoner	84
3.6.1	Diskursivt mangfold	87
3.6.2	Bedriftssagaer	88
4	MATERIALE OG METODE	93
4.1	Innledning	93
4.2	Empirisk felt – elektroniske møter	93
4.2.1	Materiale: møtene – “live” og som rapporter	95
4.2.2	Materialinnsamling	99
4.2.2.1	Til stede i organisasjonen	99
4.2.2.2	Til stede under e-møtene	100
4.2.3	Vurdering av materialet	102
4.2.3.1	Validitet, reliabilitet og grunnlag for generalisering	104
4.2.4	Strategier for analyse	105
5	ANALYSE OG RESULTATER	111
5.1	Innledning	111
5.2	Del 1: Kommunikasjonsmønstre	112
5.3	Møtestruktur	112
5.4	Fasilitator	115
5.5	To ytterpunkter i kommunikasjonen	116
5.6	Deltakerne har dialog med hverandre	119
5.6.1	Dialog	119
5.6.2	Temautvikling	121

5.6.3	Forhandling om mening-----	122
5.6.3.1	Forhandling om hva man egentlig skal diskutere -----	122
5.6.3.2	Forhandling om begrepsavklaring-----	124
5.6.3.3	Forhandling om enighet-----	127
5.6.3.4	”Skinnenighet” -----	131
5.6.3.5	Uenighet-----	132
5.6.3.6	Oppsummering, forhandling -----	135
5.6.4	Ulike samtalestrategier – ”fanget” i en dialogisk diskursmodell -----	136
5.6.5	Relasjonen skriver - tekst – emne-----	136
5.6.5.1	Ekspertgruppe 1: IT-eksperter -----	138
5.6.5.2	Digital kommunikativ kompetanse-----	141
5.6.5.3	Ekspertgruppe 2: Brønnborings- og seismikkeksperter -----	141
5.6.5.4	Sammenligning av ekspertgrupper og emner i e-møtene -----	144
5.6.6	Relasjonen skriver - tekst – leser -----	145
5.6.6.1	Adressivitet -----	145
5.6.6.2	En lekende og kreativ samtale -----	146
5.6.6.3	Posisjonering -----	149
5.6.6.4	Posisjonering med kultur / verdier -----	150
5.6.6.5	Posisjonering med fagterminologi -----	152
5.6.6.6	Posisjonering med ego/ alter -----	154
5.6.6.7	Posisjonering med kjønn-----	155
5.6.6.8	Posisjonering med ironi-----	160
5.6.6.9	Oppsummering, posisjonering -----	163
5.6.6.10	Deltakerne har dialog med hverandre og med lesere utenfor møtet-----	163
5.6.6.11	Trivsel på jobben -----	164
5.6.6.12	Ledere og omorganisering -----	166
5.6.6.13	Innføring av verktøy for elektronisk saksbehandling -----	168
5.6.6.14	Oppsummering – ”hvor” og ”hvem” er dialogpartnerne? -----	173
5.6.7	Relasjonen skriver - den framvoksende teksten – andre tekster -----	175
5.7	Deltakerne har ikke dialog med hverandre -----	179
5.7.1	Å ikke snakke med hverandre digitalt; Et eksempel-----	179
5.7.2	Bakhtins dialogiske monolog -----	181
5.7.3	Relasjonen skriver- tekst – emne -----	182
5.7.4	Relasjonen skriver – tekst – leser-----	183
5.7.5	Relasjonen skriver – tekst - andre tekster-----	186
5.7.6	Oppsummering, deltakerne har ikke dialog med hverandre -----	188
5.8	Del 2: Dialog med hverandre ... eller ikke – et forsøk på å finne noen forklaringer -----	189
5.8.1	Nærkontekst -----	190
5.8.1.1	Fysiske omstendigheter: teknologien, møterom(ene) -----	191
5.8.1.2	Sosiale aspekter -----	194

5.8.1.3	Kommunikativ kompetanse	196
5.8.1.4	Fasilitators påvirkning	197
5.8.1.5	Psykologiske aspekter	197
5.8.1.6	Oppsummering, nærkontekst	199
5.8.2	E-møter som sjanger	200
5.8.2.1	Nye teknologier, nye medier , og av og til nye sjangere	200
5.8.2.2	E-møter i forhold til ansikt- til- ansikt møter	201
5.8.2.3	E-møter i forhold til Chat og e-post	203
5.8.2.4	Sjangere som rom og former vi handler og uttrykker oss gjennom	204
5.8.2.5	Gamle forventninger til nye sjangere?	205
5.8.2.6	”Boikott” av e-møter	205
5.8.2.7	Aksept av e-møter - fra å nøle til å mestre	208
5.8.2.8	Supplere, ikke erstatte	210
5.8.2.9	Oppsummering, sjanger	211
5.8.3	Kontekster (ytre)	211
5.8.3.1	Statoil: ”det norske oljeeventyret”	212
5.8.3.2	Teknologi	215
5.8.3.3	Omorganisering	216
5.8.3.4	Norge som oljenasjon	220
5.8.3.5	Oppsummering, ytre kontekster	221
5.9	Oppsummering	221
6	TILBAKEBLIKK	225
6.1	Innledning	225
6.2	Tilbakeblikk og vurdering av studien	225
6.2.1	Hensikten med e-møter	226
6.2.2	Kommunikasjonsmønstre	227
6.2.3	Digital kommunikativ kompetanse	228
6.2.4	Kreativitet	229
6.2.5	Kontekst	230
6.2.6	Primær og sekundær adressat	230
6.2.7	Anonymitet	231
6.2.8	Sjanger	231
6.3	E-møter som eksempel på en ”hype” teknologi	232
6.4	Teknologiens egenart	232
6.5	Å samhandle anonymt i en omorganiseringsprosess	234
6.6	Organisasjonens forventning til elektroniske møter	235
6.7	Implikasjoner	237
6.8	Veien videre	241

6.8.1	Digital dialog som læring-----	242
6.8.2	Globalisering -----	243
6.8.3	Nye generasjoner-----	244
REFERANSER -----		246
NETTSTEDER-----		255
APPENDIX 1: OVERSIKT MØTER -----		257

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunssituasjon

Det er stille. Lyden av pust. Et kremt. Et Host. Så igjen stille. En svak susing. Så begynner det, tapp, tapp. Igjen, tapp. Så stille. Deretter tapp, tapp, tapp. Tappingen kommer fra flere kanter nå. Raske tapp, sakte tapp. Tapp, tapp, tapp. Mye tapp, mer tapp, enda mer tapp. Nesten som å poppe pop corn, tenker jeg. Tapp, tapp, tapp, tapp, tapp. Så, litt mindre tapp. Bare tapp nå og da. Til slutt, stillhet. Et kremt. Et sukk. Noe latter. En sprakelyd. Knirk i en stol. Slurp fra en kaffekopp. ”Stenging om ett minutt, vennligst avslutt det dere skriver”. Sier en stemme. Bare litt tapping nå. Så helt stille. ”Jahhh” sier en annen stemme; ”Det var det”.

Det har gått fem minutter. Den første skriveøkta i et elektronisk møte er ferdig. Det sitter en gruppe på fem-seks personer rundt et bord med hver sin bærbare pc foran seg. Møtet inkluderer også par utenbys fra, de sitter med egne kontorpc-er koblet opp til de andre. Kanskje ser deltakerne rundt bordet dem via videooverføring, kanskje hører de dem over telefonlinja. Det avhenger av hvor disse befinner seg og hvilke teknologier de har tilgang på. Viktigste er det at de er koblet opp til møtet.

Alle har altså deltatt i e-møtet. I stedet for å snakke muntlig til hverandre, skrev de det de ville ha sagt inn på pc-ene. Alle kunne se hva som ble skrevet, teksten de produserte var tilgjengelige for kommentarer fra alle. Så kunne de svare på det som sto der ved å skrive inn nye kommentarer og innspill, som igjen kunne besvares med enda flere nye innspill.

Men vi vet ikke hvem som skrev hva. Vi vet faktisk ikke hvem som sa hva i det hele tatt. Ingen av innspillene hadde identifiserbar avsender. De sto der bare helt for seg selv, anonyme, uten avsender. Det eneste vi vet er at de kom fra noen av deltakerne.

Ved enden av bordet sitter en med en litt større datamaskin, det er han som styrer møtet. Det er han som teknisk sett åpner og stenger for skrivemulighetene på hver enkelts datamaskin. Alle pc-ene er koblet sammen i et nettverk som igjen betjenes og holdes styr på av en bestemt person, denne e-møtefasilitatoren. Det var han som sa ”Stenging om ett minutt” og det er han som sier ”Nå kan dere begynne å skrive”, når neste skriveøkt starter.

1.2 “Unlock innovation in your organization and drive it to action”

- Lovordene er mange når elektroniske møter presenteres. Ovennevnte sitat er hentet fra baksiden av en introduksjonsbok for e-møter i organisasjoner (Weatherhall 1999). E-møter er en relativt ny teknologi som tilsynelatende åpner opp for kreativitet og nytenkning ved å introdusere nye former for samarbeid. Hensikten er å spare tid, penger og å få til mer effektive, målrettede og fokuserte møter. I tillegg understreker produsentene at e-møteteknologien fremmer kreativitet. Deltakerne kommuniserer primært via digital og anonym skrift når det gjelder idemyldring, diskusjoner og avstemninger. E-møter legger altså andre premisser til grunn for samarbeid enn tradisjonelle ansikt-til-ansikt møter. E-møter ble introdusert på 1990-tallet i en tid da det var blitt mer og mer møtevirksomhet i mange organisasjoner. Utviklingen hang sammen med en økt orientering mot gruppebasert arbeid (Nunamaker 1998).

I organisasjonene er man vitne til at endringstakten øker. Et resultat er mer prosjektarbeid og mindre rutinearbeid. Slik blir selve effekten av gruppearbeid viktig for organisasjonene. Organisering i ekspertgrupper, i tverrfaglige grupper og andre gruppebaserte konstellasjoner medvirker slik til å forstørre betydningen av større oppmerksomhet på gruppeprosessene. Flere nye ledelseskonsepter vant fotfeste i løpet av 1990-årene. Ett av disse er kjent som BPR, Business Process Reengineering (Moltu 2003). En sentral ide dette konseptet var at flere hoder tenker bedre enn ett. Man så for seg store gevinster i de synergieffektene som samspillet mellom ulike faggrupperinger av ansatte skulle bringe frem.¹ En konsekvens av at endringstakten øker i organisasjonene, og at man får mer prosjektarbeid og mindre rutinearbeide, var behovet for å treffes. Selvsagt foregikk mye diskusjon og avklaring ved hjelp av telefon, faks og e-post, men ofte var det naturlig nok også viktig å treffes i en her og nå situasjon, for å kunne arbeide med avklaringer, konkrete oppgaver og problemstillinger. Behovet for å møtes ble løst ved å arrangere ansikt-til-ansikt møter. Møtevirksomhet er kostnads-, tids- og også på andre vis ressurskrevende. Møter tar tid, fokus kan være uklart, man kan ha ulik oppfatning om hva man skal utrette, ofte kan gruppedynamikken forstyrres

ved at noen av deltakerne dominerer. Det koster også tid og penger å få folk til å komme sammen. Ofte må folk til og med komme utenbys fra for å delta. Det siste gjelder særlig for organisasjoner med virksomhet på flere geografiske steder, eller prosjekt som flere organisasjoner samarbeider om.

Å få til effektive møter som et ledd i effektivt samarbeid ble da til en utfordring for organisasjoner. E-møter var ment å skulle fylle et slikt behov.

Getting results from conventional meetings is becoming more difficult as organizations become flatter and as customers, suppliers and business partners expect to participate. For organizations facing the challenges of working in flat hierarchies with flexible, project –related teams, Electronic Meetings have arrived at just the right time.

(Weatherhall 1999: 5).

Electronic Meeting Systems, elektroniske møter, e-møter: teknologien introduserte en helt ny og annerledes måte å samarbeide på, folk kunne delta uten å reise, et her og nå samarbeid på tvers av geografiske skiller åpenbarte seg som mulighet. I tillegg, og dette er trolig det som gjorde e-møteteknologien unik, var muligheten for å være *anonym* deltaker. Teknologien sørger for at ingen kan vite hvem sier hva i et e-møte. Det er teknisk umulig å etterspore innspill til avsender. Poenget med anonymitet var at møtene skulle bli mer fokuserte, deltakerne skulle bli mer kreative, og man skulle komme raskere frem til målet, hevdet produsentene. Lovordene var altså mange og markedsføringen lovet enorme inntjeningsmuligheter. En typisk presentasjon finnes nedenfor, fra den europeiske forhandleren² av den største e-møte aktøren i markedet, GroupSystems:

¹ Jeg må imidlertid understreke at BPR-konseptet er langt mer komplekst og omfatter flere sentrale ideer enn ovennevnte. Se for eksempel **Moltu, B.** 2003 "*BPR på norsk!*" *Managementkonseptet Business Process Reingeneering (BPR) som kulturell praksis*, Trondheim: NTNU. for en grundig gjennomgang av BPR.

² Opprinnelig utviklet i USA, se kapittel 2 for en nærmere presentasjon.

How many of your last 10 meetings were satisfying?
Were the right people talking?

Meetings are not always as efficient and effective as you would like them to be.

With the electronic meeting system GroupSystems you won't only increase efficiency and effectiveness, but it also leads to better group processes and faster



knowledge sharing and decision making.

Research shows that by improving the quality of meetings

the meeting duration decreases with about 40% and project lead times

decrease with 90%. Since people can

also participate in geographically

distributed electronic meetings, this leads

to additional time saving and lower travel

costs. A complete and accurate record of



all ideas, evaluations and decisions exists after the meeting.

An additional advantage is the fact that GroupSystems users

can contribute anonymously during a session. This

anonymity increases creativity.

Side lastet ned fra <http://www.groupsupport.com/EN/index.html>, 10.09.04.

E-møteteknologien mente å ha svaret og løsningen på typiske problem som meldte seg i tradisjonelle samarbeidssituasjoner, i ansikt-til-ansikt møter. En kan likevel spørre seg om nye teknologier er rette svaret på organisatoriske utfordringer. Mange har for så vidt også berørt disse problemstillingene, hyllemeterne med faglitteratur er mange (Se for eksempel Egido, et al. 1990; Levin og Klev 2002; Munkvold 1998; Orlikowski 1992). Et hovedbudskap fra denne litteraturen er at den mellommenneskelige dimensjonen er vel så viktig som teknologien i seg selv for å oppnå ønsket resultat. Selvsagt kan det variere hvordan forfatterne definerer og vektlegger selve begrepet "den mellommenneskelige dimensjonen", det går jeg imidlertid ikke inn på her. Hovedpoenget oppfatter jeg som at det å ta i bruk en ny teknologi inkluderer

et komplekst sett av utfordringer av både praktisk, psykologisk og sosiologisk karakter for de ansatte så vel som lederne.

Det verdenskjente IT selskapet Gartner opererer med et verktøy kalt Hype Cycles for å beskrive vekst, tilegnelse og integrering av spesifikke teknologier i organisasjoner. Hype Cycles gir en grafisk og visuell fremstilling av en slik utvikling. Den mest berømte Hype Cyclen er E-Business Hype Cyclen som høsten 1999 forutså dot.com- boblens brist våren 2000 (www3.gartner.com). En syklus deles i fem trinn:

Figur 1.1 Gartners Hype Cycle

What are the 5 phases of a Hype Cycle?
1. "Technology Trigger" The first phase of a Hype Cycle is the "technology trigger" or breakthrough, product launch or other event that generates significant press and interest.
2. "Peak of Inflated Expectations" In the next phase, a frenzy of publicity typically generates over-enthusiasm and unrealistic expectations. There may be some successful applications of a technology, but there are typically more failures.
3. "Trough of Disillusionment" Technologies enter the "trough of disillusionment" because they fail to meet expectations and quickly become unfashionable. Consequently, the press usually abandons the topic and the technology.
4. "Slope of Enlightenment" Although the press may have stopped covering the technology, some businesses continue through the "slope of enlightenment" and experiment to understand the benefits and practical application of the technology.
5. "Plateau of Productivity" A technology reaches the "plateau of productivity" as the benefits of it become widely demonstrated and accepted. The technology becomes increasingly stable and evolves in second and third generations. The final height of the plateau varies according to whether the technology is broadly applicable or benefits only a niche market.

www3.gartner.com, lastet ned 08.09.04

Uten å gå for mye i detalj i denne modellen,³ er det likevel interessant å tenke seg hvordan vi muligens kunne plassert e-møteteknologien i en Hype Cycle. Hvor, det vil si, på hvilket trinn i utviklingssyklusen er e-møteteknologien nå? Dette er interessante og aktuelle spørsmål som også berører beslektede problemstillinger om hvilke premisser som må forefinnes for at en teknologi skal få innpass og aksept og bli integrert i en organisasjon, slik jeg delvis var inne på ovenfor. Slike problemstillinger vil likevel bare i noen grad bli berørt i denne avhandlingen og da i størst mulig grad som innramming av avhandlingens hovedmålsetting.

Denne avhandlingen har nemlig som overordnet problemstilling å peke på hva som egentlig skjer når man kommuniserer med digital skrift. Utgangspunktet er elektroniske møter. Problemstillingen er ganske åpen og kan favnes og besvares fra flere fagområder. Min besvarelse er primært basert på arbeider fra språkforskning og kommunikasjonsforskning, samtidig som jeg støtter meg til relevante arbeider fra organisasjonsforskningen.

Elektroniske møter ble introdusert i flere organisasjoner på midten av 1990 tallet, entusiasmen var stor og man så mange fordeler ved å introdusere en slik samarbeidsteknologi, særlig i store organisasjoner som hadde avdelinger geografisk spredt, både nasjonalt og internasjonalt. I Norge satset Statoil stort, organisasjonen etablerte fire spesialutstyrte møterom fordelt på fire ulike geografiske områder og disse skulle kun tjene til å avholde e-møter. Det ble utdannet en rekke ansatte for å lede elektroniske møter, såkalte fasilitatorer, både innenfor Statoil IT, og innenfor andre områder i organisasjonen. Det ble etablert et tverrfaglig miljø som skulle arbeide mot hele organisasjonen for å implementere e-samarbeidsløsninger og herunder ble det til og med etablert en ny heltidsstilling for fasilitering av elektroniske møter.

Midt i denne perioden, mens entusiasmen fremdeles var på topp i organisasjonen, kom jeg inn som doktorgradskandidat. For meg var elektroniske møter noe av det mest radikale og utfordrende jeg hadde sett av IT-støttet samarbeid. Etablerte atferdsmønstre basert på en hierarkisk forståelse av organisasjonen opphørte tilsynelatende på grunn av muligheten for å delta anonymt. I et slikt perspektiv satte teknologien nye premisser for samhandling. Anonymiteten utgjorde slik en viktig grunn til at e-møter ble fokus for mitt doktorgradsprosjekt. En annen og kanskje mer pragmatisk grunn var at tilgangen på materiale

³ Gartner har dessuten kommersialisert denne tjenesten som konsulentverktøy, så tilgjengeligheten av modellen er begrenset.

tilsynelatende var god, siden møtene ble avholdt i egne grupperom og siden hele møtet ble spart som tekst etter møteslutt.⁴

I dag, åtte-ni år etter innføringen og implementeringsforsøkene, og fire år etter at jeg startet opp doktorgradsprosjektet, er elektroniske møter fjernet som en del av Statoils IT-støttede samarbeidsteknologier. De spesialutstyrte møterommene er rigget ned, de som fasiliterte e-møter har fått andre oppgaver, og den spesialoppnevnte stillingen som e-møtefasilitator er nedlagt. Innenfor IT-avdelingen, som har ansvar for eksisterende og framtidige samarbeidsteknologier, diskuteres det fortsatt i hvilken grad organisasjonen bør satse på nytt på e-møter som samarbeidsteknologi eller om man i stedet skal plukke ut noen sentrale egenskaper i e-møteteknologien og forsøke å videreutvikle disse innenfor andre teknologier.

Avhandlingen vil slik kunne bidra til å klargjøre noe av potensialet som ligger i e-møter som samarbeidsteknologi, kanskje særlig med tanke på hvilken måte anonymiteten vektlegges i teknologien og hvordan det er å samhandle anonymt og digitalt. Mer overordnet vil avhandlingen forhåpentligvis også peke på kommunikative særtrekk i skriftbasert digital kommunikasjon i organisasjoner. Avhandlingen vil slik kunne fungere som et forskningsbidrag med tanke på å utvikle fremtidige strategier og satsingsområder for IT støttet samarbeid i organisasjoner.

1.3 Problemstilling og forskningsspørsmål

Helt konkret tar jeg for meg elektroniske møter avholdt med deltakere fra flere områder i Statoil innenfor en periode på litt over ett år. Med utgangspunkt i dette empiriske grunnlaget, er målsettingen som følger:

Hva skjer i skriftbasert, digital og anonym kommunikasjon i organisasjoner?

Å finne ut ”hva som skjer” er som nevnt i seg selv en ganske åpen og til dels også noe vag formulering. Men det er et bevisst valg å starte såpass åpent. Feltet ”skriftbasert digital og anonym kommunikasjon” er i seg selv relativt nytt og mangler slik jeg ser det en adekvat

⁴ Se forøvrig kapittel 4 om material og metode.

beskrivelse. Jeg mener derfor at det er nødvendig å fokusere deskriptivt. Mine videre veivalg i forhold til denne bredpenslede åpningen er formulert i tre underliggende forskningsspørsmål. Spørsmålene konkretiserer noen tema og innfallsvinkler som jeg opplever som relevante i henhold til problemstillingen. Fra ulike vinkler vil samtlige spørsmål belyse hva som skjer i kommunikasjonssituasjonen i e-møtene, samtidig som de to siste spørsmålene også søker å identifisere noen mulige forklaringer på hva som skjer.

Det første spørsmålet vil belyse hvordan samhandling foregår via digital og anonym skrift internt innenfor spesifikke skriveøkter i e-møtene. Det andre spørsmålet er stilt ut fra et ønske om å finne ut om forventninger og forutinntatte forestillinger og kunnskaper om teknologi og samarbeid hos deltakerne virker inn på hvordan man kommuniserer i møtene. Det siste spørsmålet er stilt for å finne ut hvordan utenforstående elementer virker inn i kommunikasjonssituasjonen i e-møtene. Forskningsspørsmålene lyder:

- Hvordan ser kommunikasjonsmønstre ut i skriftbasert, anonym, digital kommunikasjon?
- Har deltakerne en forestilling om e-møter som egen sjanger? I så fall, vil den påvirke kommunikasjonen i e-møtene?
- Hvordan virker kontekst (er) inn på kommunikasjonen i e-møtene? Hvilke diskurser fra organisasjonen slår inn i e-møtene?

Hensikten med e-møter er at deltakerne skal snakke sammen via tastaturet. De skal med andre ord forholde seg til hverandre digitalt og skriftlig. I det første spørsmålet er jeg derfor opptatt av å finne ut på hvilken måte deltakerne i e-møtene utvikler dialoger. Er det alltid slik at deltakerne faktisk har en dialog med hverandre når de skal 'snakke sammen digitalt'? Hvilke strategier nytter de for å utvikle samtalen? Hvordan forholder de seg til tema for møtene, til hverandre, til andre i organisasjonen, og ikke minst til skrivesituasjonen i selve teknologien? Dette er underliggende momenter som jeg vil berøre når jeg søker svar på dette første spørsmålet.

Det andre spørsmålet bygger på det første i det at jeg undersøker e-møter som samhandlingsform, som premisser for selve kommunikasjonssituasjonen. Er det mulig å

vurdere e-møter som spesifikk sjanger, som egen tekstnorm, med interne føringer for hvordan man formulerer seg? Er deltakerne i så fall inneforstått med disse?

Målsettingen med å avholde e-møter mener jeg kan påvirke selve e-møtet. Deltakerne kan ha varierende sjangerforventninger og utgangspunkt for møtene og en mulig hypotese er at dette kan påvirke kommunikasjonen. I tillegg kan varierende temaer i e-møtene generere ulik respons. Deltakere i et strategiutviklings e-møte stiller trolig med andre forventninger både til egne og til andre deltakere enn deltakere som skal delta på et todagers opplærings e-møte. Dette danner utgangspunktet for det andre spørsmålet i avhandlingen.

I det siste spørsmålet ønsker jeg å identifisere hvordan ulike kontekster, fra nærkonteksten, selve skrivesituasjonen, til utenforliggende kontekster, som organisasjon og sosiokulturelle kontekster, virker inn på kommunikasjonen i e-møtene. I e-møter er som nevnt alle innspill anonyme, det vil si at ingen kan vite hvem som sier hva. I tillegg vil tolkningsmulighetene til innspillene være så å si uendelige, i det at innspillene foreligger skriftlig og uten korrektiver som man vanligvis har i muntlige ansikt-til-ansikt situasjoner. Er det i så fall slik at e-møtene åpner opp for en friere og mer usensurert tale? Er deltakerne mer løsslupne og kreative? Disse underliggende spørsmålene vil jeg også søke å finne svar på som et ledd i å besvare det siste forskningsspørsmålet.

Materialet som ligger til grunn for avhandlingen er rapporter fra elektroniske møter, samtaler og observasjoner fra e-møtene samt offisielle verdidokumenter fra organisasjonen og ekstern sekundærlitteratur om Statoil. I e-møter blir alt spart av det som er tekstlig formidlet, og en møterapport blir laget med utgangspunkt i de skriftbaserte dialogene umiddelbart etter møteslutt. Jeg observerte og deltok i til sammen 25 e-møter som ble avholdt innenfor en periode på ca 13 måneder. Deltakerne kom fra flere områder i organisasjonen og møtene var både store og små, målt i antall deltakere og tidsbruk.

1.4 Teoretiske veivalg

Jeg har valgt to teoretiske innfallsvinkler for å belyse kommunikasjonen i e-møtene. Begge har sitt utspring fra språkvitenskapen. Den ene går ut på å vurdere e-møter som hybrid

mellom skrift og tale. Ved å undersøke stilistiske valg og karakteristika vil jeg søke å påvise det hybride ved den digitale skriften.

Den overordnede teoretiske rammen for avhandlingen er imidlertid influert av det som kalles dialogismen. Dialogismen danner en teoretisk fundert forståelse av dialoger og dialogutvikling og den danner utgangspunktet for å belyse kommunikasjonen i e-møtene. Å nytte en dialogismeorientert diskursmodell mener jeg vil muliggjøre å nærme seg det komplekse forholdet mellom tekst, kontekst og interaksjon i en synkron, digital samhandlingssituasjon som e-møter. Modellen inkorporerer slik også teknologiperspektivet, som kommunikasjonen i e-møtene hviler på.

Dette er imidlertid ikke en avhandling i snever språkvitenskapelig forstand. Mitt utgangspunkt har vært å finne teoretiske perspektiver og begrepsapparater som fungerer i forhold til å belyse problemstilling og forskningspørsmål. Ovennevnte teoretiske rammeverk mener jeg støtter et slikt utgangspunkt. Dette utelukker ikke at andre teorier og faglige innfallsvinkler kan være vel så interessante, ovennevnte valg er basert dels på egen bakgrunn i et tverrfaglig arbeidsmiljø og dels på min fortolkning av feltet i seg selv. Digital kommunikasjon er som nevnt et relativt nytt fenomen, og det kan med fordel undersøkes ut fra flere perspektiver, både faglige og tverrfaglige. Jeg vender for øvrig tilbake til dette poenget under 2.2.

1.5 Metode og analyse

Forskning om bruk og forståelse av teknologi i organisasjoner konsentrerer seg ofte rundt ulike former for intervjuer eller surveys for å fange opp grad av forståelser og tilfredshet blant ansatte. Slike innfallsvinkler fanger imidlertid ikke opp selve samspillet i kommunikasjonssituasjonene. Filming av deltakerne fanger på sin side kun opp et slags utenfra perspektiv på deltakernes samspill og bruk av ny teknologi. ”Tekst i kontekst” – perspektivet, det vil si først observere selve teksttilblivelsen, selve skrivesituasjonen, for deretter å analysere tekstene i lys av disse observasjonene, mener jeg er en metode som åpner opp og gir tilgang på ny kunnskap og ny forståelse av hva som egentlig skjer i digital kommunikasjon i organisasjoner. Et slikt perspektiv gjør det mulig å identifisere kommunikasjonspraksiser i lys av selve nærkonteksten, skrivesituasjonen. Tilstedeværelse i

organisasjonen, observasjon av e-møtene og ustrukturerte samtaler med fasilitatorer og deltakere gir kunnskap om både organisasjonen, teknologien og logistikken rundt organisering av e-møter. En slik tilnærming åpner også opp for en dypere forståelse av ytre, organisasjonsspesifikke kontekster. Disse metodene for å få tilgang på og for å forstå materialet vil også bidra til å legitimere og aktualisere avhandlingen innenfor organisasjonen.

Jeg har nyttet en dialogisk diskursmodell som struktur for selve analysen. Modellen ligger i bunnen for min tilnærming og behandling av empirien. Den inkluderer en undersøkelse av de ulike relasjonene mellom skriver, tekst, leser, emne og andre tekster, samtidig som disse vurderes i forhold til samspillet mot ytre forhold, som skrivesituasjon (nærkontekst), sjanger og ytre kontekster. Teknologidimensjonen er gjennomgående, både horisontalt og vertikalt i modellen og vurderes kontinuerlig.

Jeg har ikke foretatt noen systematisk oppfølging av hvorvidt deltakerne i e-møter opplevde en slik kommunikasjonsform som nyttig, om møteeier var fornøyd eller om samme gruppe deltakere i andre situasjoner igjen valgte e-møter for å kommunisere, med unntak av en møteserie med IT-eksperter. Noe av materialet som jeg har kan likevel gi signaler på deltakernes opplevelse av å delta i e-møter. Som avslutning på alle e-møter er det nemlig innarbeidet praksis at deltakerne skal komme med innspill på om de er fornøyd eller ikke. En form for respons hos deltakerne finnes skriftlig i møterapportene og denne vil jeg i noen grad gjøre bruk av.

1.6 Avhandlingens oppbygging og inndeling

Jeg har allerede gjort rede for vei valg og fokus for avhandlingen. Nå vil jeg kort summere ved å presentere hvert av kapitlene. Avhandlingen er strukturert i seks kapitler. I det følgende gir jeg en kort presentasjon av hvert av disse.

I andre kapittel presenterer jeg et bakgrunnstappe. Først beskriver jeg det å være en del av et flerfaglig arbeidsfelleskap, representert ved Studio Apertura og Forskningsfelleskapet Dragvoll Gård. Deretter gir jeg en kort presentasjon av organisasjonen avhandlingen tar utgangspunkt i, Statoil. Så kommer et riss av noen forståelser av digital kommunikasjon, som

deretter snevres inn mot en introduksjon av elektroniske møter. Til slutt avrunder jeg med noen refleksjoner om tverrfaglighet og hvordan humanistiske perspektiver kan bidra med nytt tankegods i organisasjonsforskningen.

Teorikapitlet er som nevnt todelt. Først gjør jeg rede for skrift/tale hybriditet generelt. Deretter konkretiserer jeg hybridiseringen i forhold til mediert diskurs. Neste steg er å introdusere dialogismen og en dialogismebasert samtaleforskningstradisjon. Hva kjennetegner en dialog og hvordan foregår dialoger digitalt er to sentrale perspektiver som her søkes besvart rent teoretisk. Videre introduserer jeg, samtidig som jeg argumenterer for relevansen av en dialogisk diskursmodell som overordnet forskningsstrategi for avhandlingen. Jeg avrunder med en begrepsavklaring og min videre bruk av begrepene sjanger og diskurs.

Fjerde kapittel gjør rede for materiale og metoder i avhandlingen. Jeg viser kompleksiteten i mine primærdata, samtidig som jeg gjør rede for supplerende data. Jeg argumenterer dessuten særlig for relevansen av et lengre opphold i organisasjonen for å få tilgang på relevant bakgrunnsinformasjon for avhandlingen. Kapitlet avrundes med en diskusjon om implikasjoner ved materialet og metode.

Analysekapitlet er strukturert og bygger på en dialogisk diskursmodell. En gjennomgang av forholdene mellom skriver, tekst, leser, andre tekster og emner, igjen sett i lys av sjanger, kontekster og teknologi, vil synliggjøre kompleksiteten som finnes i kommunikasjonen slik den foregår i synkron, skriftbasert, anonym og digital kommunikasjon i organisasjoner. I tillegg er skrift/talehybriditets dimensjonen gjennomgående og vil bli belyst ut fra ulike ståsteder.

I sjetten og siste kapittel oppsummerer jeg avhandlingen. Jeg peker på sentrale funn og vurderer disse i lys av eksisterende forskning. I tillegg vurderer jeg implikasjoner i forhold til funnene, både i forhold til metodevalg og i forhold muligheter for generalisering. Jeg presenterer til slutt også noen ideer til videre forskning med utgangspunkt i de funnene som avhandlingen har fremvist.

Jeg bruker tekstmaterialet fra e-møtene aktivt under hele avhandlingen. Jeg siterer direkte fra tekstene slik de framstår layoutmessig i de ferdigstilte møterapportene. Tekstene og sitatene er

gjengitt utelukkende med original ortografi, men navn på personer og avdelinger er anonymisert. Hvert sitat avsluttes med en bokstav og et nummer, det viser til min organisering av e-møtene og leseren trenger ikke å ta hensyn til den. Av kildebeskyttelseshensyn er e-møterapportene ikke vedlagt i sin helhet, men en oversikt med informasjon om antall møter, tema, antall deltakere med mer, er tatt med som vedlegg til avhandlingen.

2 UTGANGSPOSISJONER

2.1 Innledning

I dette kapitlet vil jeg introdusere noen grunnleggende posisjoner og begreper. Jeg starter med en kort beskrivelse av forskningsfellesskapet Dragvoll Gård og Studio Apertura, deretter følger en kort introduksjon av Statoil. Jeg fortsetter med å gjøre rede for ulike begrep forbundet med skriftbasert digital kommunikasjon, for så å introdusere teknologien elektroniske møter. Jeg avrunder med å reflektere over noen tverrfaglige utfordringer og hvordan humanistiske perspektiver kan bidra med nytt tankegods i organisasjonsforskningen.

2.2 Bakgrunn

2.2.1 En tverrfaglig forankring

Jeg har vært en del av forskningsfellesskapet Dragvoll Gård. Foruten Studio Apertura (www.apertura.ntnu.no), holder Næringslivets idéfond – Kunnskapsnettverk og deler av forskningsprogrammet Bedrifter i Nettverk til under samme tak. I praksis innebærer dette et forskningsfellesskap uten interne grenser. Til sammen rommer det doktorgradsstipendiater, hovedfagsstudenter, professorer samt administrativt personell. Foruten faglige aktiviteter i forskningsfellesskapet er fagstaben og studentene tilknyttet respektive institutter, fra samfunnsvitenskap, humaniora og teknologifag.

Som doktorgradsstipendiat var jeg knyttet til det tverrfaglige forskningsprogrammet Studio Apertura. Det ble etablert i 1998, med grunnlag i en femårsavtale mellom Statoil og fagmiljøer ved NTNU. Målsettingen var å arbeide med sentrale problemstillinger og endringsprosesser i komplekse, kunnskapsintensive organisasjoner, med grunnlag i organisasjonsmessige og informasjons- og kommunikasjonsteknologiske utfordringer. Studio Aperturas målsetting er å utvikle ny, forskningsbasert kunnskap om organisasjoners utfordringer og muligheter, i en tid preget av globalisering, teknologisk utvikling, forandringer og omstilling. For å få til dette, er intensjonen å gå på tvers av grenser, mellom

fagdisipliner og mellom universitetet og omverdenen, med utgangspunkt i reelle problemstillinger fra verden utenfor akademien.

Min fagbakgrunn er humanistisk. I avhandlingen vil jeg trekke på humanistiske perspektiver og jeg vil støtte meg til teorier hentet fra anvendt språkvitenskap som jeg vil belyse i forhold til deler av organisasjonsforskningen. Avhandlingen må også relateres til en organisasjon, nemlig Statoil, samtidig som avhandlingen trolig har interesse og aktualitet utover denne spesifikke organisasjonen. Avhandlingens fokus og problemstillinger er mine valg, og de er farget av min fagbakgrunn så vel som nåværende fagtilknytning. Avhandlingen er med andre ord ikke resultat av oppdragforskning i tradisjonell forstand. Mine problemstillinger har direkte forankring i organisasjoners bruk av samarbeidsteknologi, et emne som for så vidt har vært i forskeres interesse over tid (Levin and Klev 2002; Mantovani 1996; Munkvold 1998; Orlikowski 1992; Zuboff 1988). Imidlertid representerer min problemstilling med de underliggende forskningsspørsmålene trolig andre perspektiver enn de som tradisjonelt har vært benyttet i forskningsfeltet, nemlig samfunnsvitenskapelige og ingeniørvitenskapelige. Slik tilfører avhandlingen ny kunnskap til dominerende tenkning og forståelse av organisasjoners bruk av teknologi med base i slike fagtradisjoner.

2.2.2 Statoil

Statoil er en stor og tung organisasjon de fleste har hørt om, enten i forhold til oljeleting og plattformarbeid eller som bensinstasjonskjede. Statoil beskriver seg selv mer detaljert på følgende måte:

Statoil ASA er en av verdens største nettoselgere av råolje, og en betydelig leverandør av naturgass i Europa. I Skandinavia er Statoil ledende innen salg av bensin og oljeprodukter. Statoil er den ledende aktør på norsk kontinentalsokkel. De senere årene har konsernet foretatt en gradvis ekspansjon av sin internasjonale oppstrømsvirksomhet. Selskapet har til formål selv eller sammen med andre å drive undersøkelse, utvinning, transport, foredling og markedsføring av petroleum og avledede produkter, samt annen virksomhet. Statoil har virksomhet i følgende land: Norge, Sverige, Danmark, Tyskland, Polen, Estland, Latvia, Litauen, Storbritannia,

Irland, Belgia, Frankrike, Russland, Singapore, Aserbajdsjan, Kasakhstan, Angola, Nigeria, USA, Kina og Venezuela.

www.statoil.com, 2. 1.2002

Statoil ble etablert i 1972 som Den norske stats oljeselskap og organisasjonen var mer eller mindre uforandret frem til 2001, da selskapet ble børsnotert. Hensikten med et statlig eierskap var ”å sikre nasjonal styring og kontroll” slik at norske aktører fikk nøkkelroller og posisjoner i utviklingen av oljeindustrien (Ryggvik 1996b:29). Ryggvik forklarer dette med at Norge fryktet at store multinasjonale oljeselskaper skulle dominere utviklingen av industrien, og den beste måten å håndtere en slik utfordring var å legge eierforholdene til staten. Norge utviklet på denne måten ekspertkunnskap innenfor oljerelatert teknologi, tidligere hadde denne vært monopolisert av de store multinasjonale selskapene. I ettertid har Norge også vært sentral i å videreutvikle denne teknologien internasjonalt (Ryggvik 1996b). Statoils holdning til å ville satse på videre teknologiutvikling for å finne mer olje, reflekteres også i tekstene fra mine møter. I 2000 hadde Statoilkonsernet gjennomsnittlig 16 789 ansatte.⁵

Som organisasjon bærer Statoil preg av å være ingeniørtung, 100 % statseid inntil nylig og med høy teknologiprofil utad. Organisasjonen er geografisk spredt både nasjonalt og internasjonalt, og har hovedkontor i Stavanger. Organisasjonens utvikling og vekst har også hatt uvurderlig betydning for Norges velferd og velstand og den er kommet til å utgjøre en viktig del av vår nasjonale kultur og historie.

”Du måtte ha tro på at det var mulig å skape noe fra null av” hevdet Statoils første leder Arve Johnsen når han blir sitert i åpningen av 30års-jubileumboka til organisasjonen, *Dråper av svart gull* (Lerøen 2002). Slike formuleringer, som viser hvordan selskapet har vokst frem fra ”ingenting” til å bli en sentral aktør innen olje og gass på verdensbasis, forekommer ofte i Statoils egne dokumenter. Disse selvframstillingene viser gjerne organisasjonshistorien i vekstetapper, i *Dråper av svart gull* finnes for eksempel kapitler med titler som ”Fra tvil til tro: Norge ble en oljenasjon uten nasjonalt oljeselskap”; ”Fra baksetet til førerretet. Skapt for å bli ledende på norsk sokkel” og ”Fra havari til triumf. Tapte en plattform- vant markedet” (Lerøen 2002:5). Sitatene viser også hvordan organisasjonen oppfatter seg som en slags

⁵ Statoil 2001 'Årsrapport 2000', Stavanger.

moderne eventyrorganisasjon der det umulige gjøres mulig. En slik selvoppfatning dukker også opp i mitt materiale.

Statoil har gjennomgått omfattende endringer de siste årene, først og fremst med sikte på å styrke konsernets inntjening og konkurransekraft (Statoil 2001; Statoil 2002). Konsernleder i perioden 1988-1999 Harald Norvik, iverksatte en omfattende utviklingsprosess som skulle effektivisere organisasjonens sentrale kommunikasjonssystemer, det såkalte BRA-prosjektet (Bedre, raskere kommunikasjon) De eksisterende prinsippene for samarbeid og kommunikasjon gjennomgikk en radikal forandring, og det nye var at alle administrative tjenester skulle digitaliseres (Statoil 2001). Spor av innføringen av dette nye datasystemet finnes også i mine e-møtetekster, der disse omhandler innføring av elektroniske databaseløsninger. Da Olav Fjell overtok lederrollen i 2000, var omorganisering noe av det første han iverksatte (Statoil 2001). Også han gjennomførte en del omfattende endringsgrep på den landbaserte virksomheten og bemanningskutt var et sentralt tiltak for å gjøre organisasjonen mer konkurransekraftig og effektiv. Det er primært landbasert personale som har deltatt i mine e-møter og vi skal etter hvert se at ovennevnte omorganiseringsprosesser reflekteres i e-møtene. E-møter har ikke vært benyttet offshore eller mellom landbasert virksomhet og offshore, selv om en slik bruk av e-møter trolig kunne hatt noe fore seg, ikke minst ut fra argumenter om å spare tid og penger på reisevirksomhet. Organisasjonen gjennomfører Arbeidsmiljø- og organisasjonsundersøkelser med jevne mellomrom. I undersøkelsen som ble gjennomført i 2000, kom det tydelig frem at de ansatte oppfattet omstillingsprosessene som krevende (Statoil 2001). Holdninger til omorganisering kommer også frem i mitt materiale.

Statoil ønsker å ”være en pådriver for å ta i bruk ny teknologi”.⁶ I praksis gjør det seg gjeldende på flere nivå i organisasjonen, både når det gjelder intern og ekstern kommunikasjon og samarbeid, og ikke minst i forhold til avansert teknologi for oljeleting og boring. I 2001 og 2002 ble ”Neste generasjons IT-arbeidsplass” innført i hele organisasjonen. Denne koordinerte oppgraderingen av IT-baserte samarbeidsløsninger og tilhørende infrastruktur var et resultat av at Statoil i 1999 vedtok å ”fryse” daværende teknologi, det vil si at man for en toårsperiode stoppet alle lokale oppgraderinger og investeringer i ny

teknologi, samtidig som det ble arbeidet med å utvikle en ny, felles IT-strategi for hele organisasjonen. Det som kalles ”neste generasjons IT-arbeidsplass” er det konkrete resultatet av denne periodens arbeidsinnsats. Jeg deltok i IT-fagmiljøet som hadde som oppgave å utvikle nye IT-baserte samarbeidsløsninger, og mye av den tenkningen som foregikk i dette arbeidet frem til introduksjonen av ”Neste generasjons IT-arbeidsplass”⁷ reflekteres i mine e-møtetekster. Jeg vil hevde at dette fagmiljøet er i front nasjonalt når det gjelder å tenke nytt og innovativt i forhold til IT-baserte samarbeidsløsninger. Faktisk er det slik at store operatører i IT-markedet går i dialog med fagmiljøet for å skreddersy løsninger tilpasset Statoils spesifikke behov. Som oljeoperatør stiller organisasjonen strenge krav til IT-løsninger når det gjelder fleksibilitet og sikkerhet. Man skal selvsagt ikke se bort fra at IT-selskapenes fleksibilitet henger sammen med utsikter til inntjening ved å få Statoil som storkunde. Inntrykket at organisasjonen er nytenkende blir imidlertid bekreftet av andre mer ”nøytrale” aktører i feltet, som for eksempel forskere på feltet IT-støttet samarbeid. (Munkvold 1998; Munkvold 2001). Til slutt, og det er vel egentlig allerede nevnt, det er i ikke overraskende i ovennevnte fagmiljø at e-møter som samarbeidsteknologi fikk fotfeste og har vært forankret i organisasjonen.

2.2.3 Elektronisk, digital, IT og IKT - begrepsavklaringer

”Elektronisk” som begrep inkluderer både analoge og digitale teknologier. Både analoge og digitale teknologier handler på et overordnet nivå om å overføre og lagre signaler (Schwebs and Otnes 2001:14). Jeg bruker her ”digital” synonymt med ”elektronisk, siden digital innebærer den varianten av elektronisk teknologi som min avhandling konsentrerer seg om.

”Digital teknologi” omfatter medier som behandler, overfører og lagrer informasjon digitalt. ”Digital kommunikasjon” er kommunikasjon som medieres digitalt. En annen betegnelse på digital teknologi er IT. I løpet av 1990-tallet ble begrepet Informasjonsteknologi, IT, gradvis erstattet med begrepet IKT. Begrepet IKT inkluderer et humanistisk perspektiv i det at det peker på at datamediet åpner opp for muligheten for kommunikasjon som interaksjon mellom

⁶ Sitert fra www.statoil.com, 14.10.2002.

⁷ For ordens skyld, fagmiljøet som arbeidet med å utvikle de nye IT-baserte samarbeidsløsningene hadde ikke ansvaret for introduksjonen av den nye løsningen, det var det andre avdelinger i organisasjonen som tok seg av.

mennesker (Schwebs and Otnes 2001:16). Schwebs og Otnes hevder at ”informasjon” er et ingeniørteknisk begrep som beskriver en opplysningsmengde, også kalt data, og ”informasjonsteknologi”, det vil si ”IT”, betyr slik en teknologi som støtter enveisoverføring av data. IKT innebærer derimot toveis interaksjon der utveksling av mening er sentralt.

Side om side med IKT-begrepet finnes også det som kalles IT-baserte samarbeidsløsninger og IT-støttet samarbeid. Hvilket begrep man velger å benytte når det gjelder en slik form for samhandling henger sammen med hvilken fagtradisjon og hvilket nivå man snakker ut fra. For eksempel er betegnelsen IKT er mest utbredt blant humanister og i utdanningsinstitusjoner, mens IT-begrepet med appendiksene ”samarbeid” og ”-baserte løsninger” har sitt utspring fra og er fortsatt mest anvendt i ingeniørmiljøer (Ibid). Dette stemmer med min egen erfaring fra Statoil, der de fleste av mine kontakter er utdannet ingeniører eller arbeider innenfor et ingeniørtungt fagmiljø. Disse kontaktene bruker sjeldent eller aldri IKT-begrepet, men snakker i stedet om ”IT-støttet samarbeid” og ”IT-baserte samarbeidsløsninger”. Jeg oppfatter imidlertid alle disse termene som begreper som refererer til toveiskommunikasjon ved hjelp av teknologi, og jeg vil derfor benytte dem synonymt i avhandlingen.

2.2.4 Synkrone og asynkrone samarbeidsteknologier

IKT innebærer i seg selv et vidt spekter av muligheter for å kommunisere, uavhengig av tid og rom. Det er vanlig å skille mellom synkrone og asynkrone teknologier (Grudin 1997). Nedenfor har jeg laget en modell som viser noen eksempler på samarbeidsformer i forhold til om de er åpne eller lukkede og om de foregår synkront eller asynkront.

Mine primærkontakter tilhørte som nevnt fagmiljøet som *utarbeidet* løsningene og ikke de som introduserte disse.

Figur 2. 1 Synkront / asynkront samarbeid, noen eksempler

	Synkron	Asynkron
Åpen	<ul style="list-style-type: none">• IRC• NetMeeting	<ul style="list-style-type: none">• E-post• Newsgroups
Lukket	<ul style="list-style-type: none">• Instant Messenger• Elektroniske møter• Videokonferanser• Ansikt – til- ansikt møter• Telefon	<ul style="list-style-type: none">• Intranett• Lotus Notes• Faks

Synkrone teknologier betyr at informasjonsutveksling foregår så å si samtidig (eng. real time). Videokonferanser og nettmøter (eng. NetMeeting) er eksempler på teknologier som ivaretar en slik samtidighet. Begge krever at møtedeltakerne er til stede og deltar samtidig, mens den geografiske spredningen av møtedeltakerne kan variere. Ved bruk av asynkrone teknologier vil både tid og sted for sending og mottak av budskap kunne variere. E-post, nettbaserte diskusjonsfora, såkalte Newsgroups og innhenting av informasjon på intranett og Internett er noen eksempler. Men intranett og Internett kan også fungere synkront, dersom de benyttes til videokonferanser, IRC (Internet Relay Chat) og nettmøter.

Til dels har nye digitale medier også erstattet andre etablerte kommunikasjonssituasjoner, for eksempel telefon, faks, og ansikt-til-ansikt møter. Den mest utbrede formen for digital kommunikasjon er tekstbasert, det vil si at kommunikasjonen foregår ved hjelp av skriving og lesing av tekst via datamaskiner. En slik skriftbasert form for kommunikasjon er også blitt kalt for elektroniske eller digitale samtaler (Davis and Brewer 1997), og jeg vil benytte disse begrepene i mitt arbeid. Digital, skriftbasert kommunikasjon handler om ”å snakke skriftlig sammen”. Det innebærer elementer fra både fra tale- og skriftbaserte kommunikasjonspraksiser. Mange forskere omtaler dette som hybrid kommunikasjon (Baron 1998; Bostad 1998; Davis and Brewer 1997; Eklundh 1986; Murray 1991; Murray 1995) og en slik tilnærming vil jeg ha med meg når jeg i mitt arbeide skal undersøke kommunikasjonspraksiser i e-møtene.

2.2.5 Skriftbaserte digitale media

Det finnes et vidt spekter av synkrone digitale, skriftbaserte media, der tale er erstattet av digital skrift, mest kjent er det som kalles Internet Relay Chat, IRC (Stuedahl 1996; Stuedahl 1998; Turkle 1997). De siste fem årene har det som kalles Instant Messenger, IM, også bredt om seg. Hovedforskjellen mellom IRC og IM er at i IRC er teknologien åpen for alle, mens teknologien i IM i prinsippet tilbyr lukkede rom hvor kommunikasjonen foregår i en gruppe som deltakerne har definert på forhånd. Det finnes lukkede virtuelle rom også i IRC, men de er først og fremst sosialt lukket, teknologien i seg selv gir full åpenhet. I et slikt perspektiv har trolig IM et større potensial som kommunikasjonskanal i arbeidssituasjoner, der behovet for å ha kontroll over *hvem* man skriver til er viktig. Derfor er det tenkelig at man i fremtiden kan komme til å erstatte IM med en del av den kommunikasjonen som foregår ved telefon, e-post og ansikt-til-ansikt møter i organisasjoner.⁸ Utover ovennevnte ligner IRC og IM på hverandre, begge er synkrone, digitale og skriftbaserte. Kommunikasjonsmønstrene er også ganske sammenfallende. Jeg omtaler derfor begge med samlebegrepet "Chat" i det følgende.

Ikke overraskende finnes det paralleller mellom IRC og IM kommunikasjon og kommunikasjon i elektroniske møter. I alle tilfeller er den elektroniske samtalen basert på så å si synkron skriving og lesing, og det må være to eller flere som deltar. I artikkelen "Kropsløs og Kønsløs?"⁹ gjør Stuedahl et poeng ut av å skille mellom Newsgroups, det vil si nettbaserte offentlige diskusjonsfora, e-post og IRC. Basert på funn knyttet til egen empiri argumenterer hun for at det er flest kvinner som foretrekker å kommunisere på nettet via IRC og e-post, mens Newsgroups i større grad er et forum der menn dominerer. Hun viser til egne intervjuundersøkelser som viste at kvinnene selv begrunnet denne trenden med at formen på Newsgroups ikke passet dem fordi den ble oppfattet som et offentlig rom preget av en ganske tøff stil med mye posisjonering ved bruk av faktakunnskaper. I IRC, MUDs (Multi User Domain, et slags tekstbasert rollespill) og e-post følte Stuedahls kvinner seg langt mer hjemme, fordi disse ble oppfattet som mer private og intime med mindre faktaposisjonering. Disse kommunikasjonskanalene ble i tillegg omtalt som "snakkekanaler". Mennene og

⁸ Det finnes noen studier av ny dato som peker i den retningen, se for eksempel **Handel, M. a. J. D. H.** 2002 'What Is Chat Doing in the Workplace?' in C. Proceedings (ed) *Computer Supported Cooperative Work*, New Orleans, USA: ACM, **Isaacs, E., A. Walendowski, S. Whittaker and D.J. Schiano** 2002 'The Character, Functions, and Styles of Instant Messanging in the Workplace', in CSCW'02 (ed) *Computer Supported Cooperative Work*, New Orleans, USA: ACM.

⁹ **Stuedahl, D.** 1998 'Kropsløs og kønsløs? Om kønsidentitet på internettet', *Kvinder, køn og forskning* 7(1-1998): 22-33.

guttene hos Stuedahl var i flertall blant dem som hevdet at IRC ikke passet for dem, og omtalte IRC for "jentekanaler" på nettet (Stuedahl 1998:31). En annen studie om debattkulturer i to norske nettbaserte nyhetsgrupper (Newsgroups) bekrefter Stuedahls påstand om at menn er i hovedvekt når det gjelder deltakelse i denne typen kommunikasjon (Bromseth 2000). Bromseth har imidlertid også gjort funn som tyder på at den kvinnelige deltakelsen øker dersom kvinnene aksepterer og identifiserer seg med rådende premisser som gjelder for debattene, samt at måten diskusjonen er organisert på også kan påvirke hvem som deltar. Newsgroups som nettbasert kommunikasjonskanal er mer asynkron i det at man sender innspill til diskusjonen i form av e-post som når ut til alle abonnentene til den spesifikke nyhetsgruppen. Skal vi følge Stuedahls resonnement, vil en slik nettbasert, asynkron kommunikasjonskanal oppleves som offentlig, og dermed vil kvinner muligens være i mindretall når det gjelder deltakelse, i motsetning til den mer synkrone og private kanalen IRC. Denne kanalen vil derimot oppfattes som mer intim og mindre opptatt av posisjonering. En annen empirisk basert studie om gutter og jenters bruk av internett støtter opp om denne argumentasjonen ved å påpeke at jenter fremfor alt er opptatt av Internett som kommunikasjonsverktøy. Denne studien viste at ungdomsskolejenter valgte IRC og lot seg fascinere av de kommunikasjonsmulighetene IRC åpnet opp for (Håpnæs og Rasmussen 1997). Stuedahl poengterer dessuten at IRC som kommunikasjonskanal er særegen fordi den åpner opp for høy grad av intimitet og terskelen for å skrive inn egne bidrag er lav. Det stilles heller ingen forventninger til faktakunnskaper, slik som i Newsgroups, snarere er det språklig kompetanse og formidlingsevne som betones. Kommunikasjonen som foregår i elektroniske møter har mye til felles med IRC og IM siden det i e-møter også handler om å "snakke skriftlig sammen". Terskelen for å skrive er lav.

Forskning på digitale medier som IRC og IM er et relativt nytt felt og det er foreløpig ikke så veldig mye litteratur å støtte seg til, og spesielt ikke med fokus på kjønn, men det finnes noen empirisk baserte studier, som eksempelvis ovennevnte. Forskningen på elektroniske møter er også begrenset. Det finnes flere empirisk baserte undersøkelser utført ved University of Arizona, der GroupSystems, den første og mest utbredte programvaren for elektroniske møter, ble utviklet. De fleste av disse undersøkelsene fokuserer på effektivitet og bruk av kreative teknikker i samlokaliserte, synkrone og kontrollerte situasjoner (Nunamaker and Sprague 1997; Nunamaker 1998). Andre studier omfatter implementering av EMS (Munkvold 1998; Munkvold 2001). I tillegg finnes studier med fokus på ulike varianter av IT-støttet

samarbeid og hvor forholdet mellom menneske – maskin er gitt spesiell oppmerksomhet, et internasjonalt tverrfaglig nettverk bestående av forskere og praktikere arbeider med slike problemstillinger, det såkalte CSCW-miljøet¹⁰

Det er imidlertid få studier å støtte seg til når det gjelder språkhandlinger og kommunikasjonspraksiser i slike skriftbaserte digitale media. Noen finnes, og som nevnt har særlig Herring arbeider pekt seg ut (Herring 1996; Herring 2000). I tillegg finnes studier som for eksempel Otnes, Hougaard og Eklundh fra de nordiske landene (Eklundh 1983; Hougaard 2001; Otnes 1998). Mye tyder på at man kan støtte seg til studier med kjønnsperspektiv på teknologi, som for eksempel (Cockburn 1993; Lie 1993; Lie 1997; Lie 1998; Lie and Sørensen 1996; Wajcman and MacKenzie 1999). Som nevnt er dette et relativt nytt forskningsfelt og flere empirisk baserte studier trengs for å gi mer konkret kunnskap. E-møter er for øvrig ulikt både IRC, IM og Newsgroups både i forhold til bruksområde og form. E-møter er langt mer stramme i strukturen, på grunn av bruk av en møtefasilitator og ikke minst på grunn av prinsippet om anonymitet. Slik blir det vanskelig å spore forskjeller på mannlig og kvinnelig aktivitet i disse møtene. Susan Herring påpeker imidlertid at det er forskjeller på kvinner og menns språklige strategier i skriftbaserte digitale media (Herring 2000). Mens menn ofte opptrer aggressivt, er kvinner mer unnskyldende og bruker flere virkemidler som understøtter følelser, som for eksempel utropstegn og ”emoticons”, fortsetter Herring. Jeg nøler likevel med å støtte meg til en, etter min oppfatning, noe stereotyp og dikotomisert forståelse av kvinner og menns samhandling i digitale media. Som det vil fremgå i analysen, er konteksten for e-møter svært kompleks, og trolig virker flere faktorer enn deltakerens kjønn inn på utviklingen av samtalene i e-møtene. I et slikt perspektiv vil kjønn utgjøre en av flere faktorer.

¹⁰ Computer-Supported-Cooperative-Work.

2.2.6 En presentasjon av en versjon av elektroniske møter, GroupSystems

Møtesystemet Ventana GroupSystems¹¹ ble utviklet av en gruppe forskere ledet av Dr. Jay Nunamaker ved University of Arizona i løpet av 1980-1990 årene. Det finnes flere tilsvarende teknologier, blant annet et kalt In-Team, utviklet av produsenten Blenks (www.inteam.com). I og med at Statoil har benyttet GroupSystems, er det denne teknologien jeg konsentrerer meg om. GroupSystems var i tillegg en av de første e-møteteknologiene som ble utviklet og det hevdes at de fleste senere e-møteteknologier er fundert på hovedprinsippene til GroupSystems. Min e-møtefasilitator kontakt Rune Nygård, www.Meet2Work.net, sammenligner faktisk GroupSystems med Word Perfect i den forstand at all senere tekstbehandlingsteknologi, som for eksempel Word, har basert seg på prinsipper til Word Perfect.

I utgangspunktet var GroupSystems utviklet for å supplere tradisjonelle ansikt-til-ansikt møter. Systemet fungerte slik at deltakerne kunne arbeide synkront og samlokalisert med samme dokumenter, de hadde et felles elektronisk møtested for blant annet det de kalte utveksling av ideer, lagbygging, presentasjon og problemløsning. Etter hvert utviklet Ventana GroupSystems teknologi som også støttet stedsdistribuerte møter, og kommunikasjonen kunne foregå både synkront og asynkront. Store organisasjoner som Boeing, IBM og US Navy tok i bruk e-møteteknologien (www.groupsystems.com), og etter hvert fulgte også noen utdanningsinstitusjoner i USA, (Munkvold 1998; Munkvold 2001; Nunamaker 1998; Weatherhall 1999). I Norge er Statoil den organisasjonen som i størst utstrekning har nyttet teknologien (Munkvold 2001), men også andre store organisasjoner har hatt brukerlisens.¹²

Det er den *synkrone* kommunikasjonen, både stedsdistribuert og samlokalisert som jeg er opptatt av. Asynkron bruk av GroupSystems har primært vært brukt i forbindelse med spørreundersøkelser i Statoil, der deltakerne har avgitt sin mening anonymt i forhold til forhåndsformulerte spørsmål i skjemaform. Det blir lite tekstproduksjon hos deltakerne i en slik bruk av GroupSystems, og det er også en av årsakene til at jeg har valgt bort denne typen asynkrone møter fra mitt prosjekt.

¹¹ Jeg vil heretter bruke forkortelsen GroupSystems parallelt med benevnelsene EMS, elektroniske møter og e-møter.

Ventana GroupSystems har vært i Statoil siden 1996. Utover IT-driftsavdelingene ble det etter hvert også andre enheter som aktivt benyttet systemet for møtevirksomhet. Noen av disse utdannet egne fasilitatorer. Likevel ble det meste av fasiliteringen organisert ut fra et spesifikt IT-miljø lokalt i organisasjonen. Etter hvert, utover i 2000 ble dette miljøet omtalt som ”e-samarbeidslaget”. Det var lokalt i dette miljøet at spisskompetansen på ulike typer samarbeidsteknologi fantes, ble videreutviklet og delvis også vedlikeholdt i organisasjonen.

Et elektronisk møte ledes av en såkalt fasilitator (eng. facilitator). Den norske oversettelsen til ”fasilitator” er imidlertid ikke god og heller ikke godkjent av Norsk språkråd. En god norsk oversettelse ville vært ”teknisk tilrettelegger”, foreslår språkrådet.¹³ Etter mitt syn vil imidlertid en slik oversettelse ikke inkludere maktperspektivet som denne rollen i e-møter også innebærer. En ”fasilitator” står ikke bare for teknisk tilrettelegging, men også for gjennomføring, ved å drive møtet fremover ved bruk av teknologi. Ved å omtale en ”fasilitator” som ”teknisk tilrettelegger” forsvinner denne viktige og delvis også makttunge dimensjonen som rollen inkluderer. I mangel på noe godt dekkende norsk ord og i påvente at noe slikt skal komme, har jeg valgt å bruke den direkte oversettelsen ”fasilitator”. Slik mener jeg det synliggjøres at dette faktisk er en helt spesiell rolle i e-møter. Jeg viser imidlertid til ovennevnte svakheter og innvendinger ved å bruke en slik term. Ved møteslutt har fasilitator ansvaret for å la teknologien redigere all tekst som ble produsert i løpet av møtet til en rapport.¹⁴ Denne rapporten overleveres deretter møteeier. Hva som skjer videre med møtetekstene avhenger av hvilken funksjon selve møtet var ment å ha.

Møteeier har ansvaret for den innholdsmessige delen av møtet, det vil si agenda, målsetting og utvelgelse av deltakere. Under selve møtet fungerer møteeier også som ordstyrer og i et slikt perspektiv kan møteeier også kalles møteleder. Likevel er det mer presist å benytte de to benevnelsene fasilitator og møteeier i elektroniske møter i og med at ansvaret for å gjennomføre møtet i forhold til agenda og tidsplan er delt mellom disse to. I tradisjonelle ansikt-til-ansikt møter er derimot disse oppgavene vanligvis underlagt én rolle og denne kalles

¹² For eksempel Gjensidige og daværende Andersen Consulting.

¹³ Disse opplysningene er fremkommet i e-post korrespondanse mellom rådgiver i Norsk språkråd, Jostein Stokkeland og meg.

¹⁴ I praksis er teknologien i seg selv laget slik at det bare er for fasilitator å gi en enkelt kommando for at alle tekstbidragene blir sammenstilt i kronologisk rekkefølge, slik de ble til under møtet. En slik rapport lagres som tekstfil og dermed er det mulig å fortsette og arbeide videre med møterapporten ved hjelp av vanlige kontorstøtteverktøy etter at møtet er avsluttet. Se forøvrig kapittel 4 for beskrivelse av materialet.

altså møteleder. I e-møter er derimot møtelederrollen flytende og kan alternere mellom fasilitator og møteeier og i noen situasjoner kan den også gis til en spesielt utpekt deltaker i møtet.

Et e-møte har på denne måten tre ulike slags deltakere, avhengig av hvilke oppgaver de skal utføre under møtet. *Møteeier* har ansvar for den innholdsmessige delen av møtet, *fasilitator* for teknologien og i tillegg finnes tekstprodusenter, det vil si *deltakere*. I det følgende velger jeg å kalle bare tekstprodusentene for deltakere. Møteeier og fasilitator blir nevnt eksplisitt ved disse benevnelsene.

Et e-møte blir forberedt ganske nøye, det hele starter med at møteeier kontakter fasilitator eller dennes organisatoriske enhet for å avklare og diskutere hvordan e-møtet skal gjennomføres. Møteeier har ideen til møtet og det er fasilitators oppgave å finne frem til passende verktøy i den teknologien som skal benyttes for at møteeiers ideer og ønsker kan gjennomføres. Det finnes ulike verktøy som er spesielt tilpasset de oppgavene deltakerne skal løse. For eksempel vil et møte der deltakerne skal være kreative og idemyldrende være annerledes enn et møte der deltakerne skal gjennomføre en opplæring. Slik vil noen møtetekster være mer lineære og semantisk sammenhengende enn andre.

Deltakerne er enten i samme rom eller spredt geografisk. Vanligvis er de fleste deltakerne samlet i et spesialutstyrt møterom med et par, tre andre deltakere knyttet til møtet, enten fra et annet spesialutstyrt møterom eller fra egne kontorer. Hvis deltakerne sitter i to separate IT-støttede møterom, er det vanlig å ha videokonferanse, slik at alle deltakerne kan se hverandre. Vanligvis brukes stillestående videokamera i slike sammenhenger, det betyr at kamera er fiksert på å fange inn hele møterommet og resultatet blir at møtedeltakerne i ett rom opplever den andre videooverførte gruppen av deltakere kun som ”prikker” i det fjerne. Det er så å si umulig å få med seg mimikk og gestikulasjoner til de videooverførte deltakerne. I noen tilfeller har en av møtedeltakerne hatt i oppgave å bruke videokameraet aktivt, slik at dersom noen skal si noe, blir fokus rettet spesielt mot denne personen. Dette krever imidlertid kunnskap om kamerateknologi og kameraføring og i verste fall kan denne deltakerens konsentrasjon i forhold til møteinnholdet svekkes.

Hvis deltakerne deltar fra egne kontorer, bruker man telefonkonferanse. Deltakeren (-e) som sitter ved egne kontorer kan slik høre alt som blir sagt i det IT-støttede møterommet og motsatt kan disse deltakerne høre alt som blir sagt av de eksterne deltakerne.¹⁵ Se illustrasjon.



Bildet er fra Statoils GroupSystems-møterom i Trondheim anno 2001. Fjernsynsapparatet nederst til høyre brukes til videokonferanse, legg merke til videokameraet som er plassert på toppen for overføring av dette møterommet til andre steder. Fasilitator har plass nederst til venstre, se ekstra datamaskin. Det er også plassert ut mikrofoner og høyttalere for bruk av telefonkonferanser. I tillegg finnes en monitor og et lerret foran i møterommet, som viser fasilitators skjerm bilde når møtet pågår. Der kan deltakerne etter avsluttede skriveøkter i stort format se hva de har produsert av tekst.

Hensikten med å bruke teknologier som støtter lyd og/ eller bilde er primært å simulere en samhandlingssituasjon som i størst mulig grad ligner et ansikt-til-ansikt møte. Det kan hevdes at bruken av disse teknologiene bidrar til at deltakerne opplever e-møtet om mindre skremmende, for på ett nivå har deltakerne mulighet for å feste ansikter, stemmer og navn til

¹⁵ Det er faktisk slik at deltakerne i de IT-støttede møterommene til og med kan høre de eksterne deltakernes

de tekstene som produseres i løpet av et møte.¹⁶ Muligheten for direkte muntlig kommunikasjon benyttes vanligvis helt innledningsvis i møtet, ved at alle som deltar presenterer seg. Deretter forbereder fasilitator gruppen muntlig på skriveøktene. Skriveøktene innebærer at deltakerne ved hjelp av tastaturet diskuterer gitte tema eller problemstillinger. Dersom det er uklarheter i forhold til hva som skal gjøres, både med hensyn til teknologi og annet, blir også dette oppklart muntlig. Elektroniske møter innebærer en slags vekselbruk mellom skrift og tale, når det gjelder rammeverket rundt møteformen, mens innholdet i møtet formidles og skapes ved skriving og lesing.

Det blir nesten paradoksalt at selv om deltakere kan se og høre hverandre, vet de allikevel ikke hvem som bidrar med hva i et elektronisk møte. Anonymiteten blir ivaretatt fordi tekstbidragene er anonyme. I GroupSystems finnes det ingen mulighet for å spore tilbake hvem som kom med hvilke meninger i løpet av skriveøktene. Det er heller ikke mulig å relatere skriftlige utsagn til noen spesifikk pc. Selvsagt kan språket avsløre avsenderen i skrivesituasjonen, og en kan også se og høre hvem som knaster i vei på tastaturet, men det er faktisk slik at teknologien som ligger bak GroupSystems gjør det helt umulig å finne ut av hva som ble skrevet av hvem, med mindre det er en situasjon hvor bare én deltaker i møtet er aktiv på tastaturet og alle de andre deltakerne ser og hører det. I så fall vil den teksten som kommer til syne på alles monitorer når den skriveaktive deltakeren stopper, kunne identifiseres som denne spesifikke deltakerens. En slik situasjon kan i prinsippet oppstå, men dersom fasilitator forbereder skrivesituasjonen godt, unngår man dette. Hovedprinsippet er at teksten som produseres i elektroniske møter er og forblir anonym.

knasting på tastaturet når de skriver.

¹⁶ GroupSystems ble utviklet i løpet av 1980-90 årene. Nå er vi i et nytt årtusen, og bruken av Internett, som blant annet støtter det å kommunisere med mennesker vi ikke kan se, har nærmest eksplodert de siste fire - fem årene. Internettbruken har også blitt vanlig på de fleste arbeidsplasser, i tillegg til at mange har tilgang til nettet via egen hjemmedatamaskin. Jeg tror det i fremtiden ikke vil være like viktig med teknologiene som telefon- og videokonferanser for å støtte elektroniske møter. Det henger sammen med at man, og dette er trolig også generasjonsavhengig, etter hvert blir mer og mer fortrolig med å kommunisere digitalt skriftlig uten å se den eller de man kommuniserer med. Likevel er vissheten om hvem man skriver til fremdeles viktig. Disse momentene kommer jeg mer konkret tilbake til i analysekapitlet.

2.3 Avhandlingens tverrfaglige utfordringer

Forskningsfeltet digital kommunikasjon er tverrfaglig. Det finnes flere forståelser av "tverrfaglighet". Knut H. Sørensen forklarer tverrfaglighet i forhold til to dimensjoner som hver for seg omfatter ulike typer arbeidsfellesskap og ulike typer arbeidsmåter. (Sørensen 2002). Han trekker videre opp et skille mellom fler- og tverrfaglighet. Flerfaglighet inkluderer "en arbeidsform der forskere fra flere fag samarbeider, men der resultatene er fagspesifikke og hvor man publiserer hver for seg" (Sørensen 2002:14). Tverrfaglighet innebærer motsatt en arbeidsform hvor resultatene er felles og ikke hjemmehørende innenfor noe spesifikt fagfelt. På Dragvoll Gård foregår forskning og prosjekter der forskere med ulik fagbakgrunn samarbeider om å i fellesskap løse ulike problemstillinger og hvor resultatene ikke er knyttet til spesifikke fagfelt. I følge Sørensens resonnement er dette en form for tverrfaglighet. På Dragvoll Gård finnes, foruten ovennevnte prosjektarbeider, også en rekke doktorgradsprosjekter. Disse kan, med utgangspunkt i Sørensens definisjon, være flerfaglige, i det at de delvis er et resultat av samarbeid på tvers av fagskiller, men de blir levert inn ved et spesifikt institutt på universitetet. Avhandlingene kan også være tverrfaglige i det at de benytter og kombinerer perspektiver, metoder og teorier fra forskjellige fagområder i behandlingen av problemstillingene og frambringer resultater på tvers av faggrenser. I et slikt perspektiv vil ikke resultatet høre hjemme i noe spesifikt fagfelt, men avhandlingen vil fremdeles bli levert inn ved et spesifikt institutt på universitetet. Min avhandling har elementer av flerfaglighet i seg i det at jeg har vært en del av forskningsfellesskapet Dragvoll Gård og slik blitt inspirert og motivert til å ta bruk nye innfallsvinkler, teorier og metoder for å belyse problemstillingene. Min avhandling er likevel udiskutabelt tverrfaglig siden jeg har gjort bruk av metoder og teorier fra flere fagområder.

Tverrfaglighet kan bidra til å skape nye perspektiver, nye metoder og nye teorier. Over tid kan nye fagdisipliner oppstå som resultat av at feltet av tverrfaglighet i seg selv bekrefter dette nye. Men før det skjer, kan tverrfaglige forskningsprosjekter i verste fall oppfattes som utfordringer av etablerte forståelser og det kan ha et både et negativt og et positivt utfall. Negativt hvis man som forsker baserer forståelsen kun i forhold til holdninger og verdier fundert i den fagdisiplinen man er sosialisert inn i. Da kan det bli vanskelig å se den positive verdien av det tverrfaglige, fordi man fremfor alt vil vurdere kvalitet i henhold til egen disiplin. Et positivt perspektiv tilkjenner seg derimot når man ser verdien av hvordan en

tverrfaglig tilnærming bidrar til ny metodikk og kunnskap for å løse problemer innenfor et nytt felt eller problemstilling.¹⁷ Et slikt positivt perspektiv viser hvordan forskning på IKT feltet med fordel kan belyses ut fra flere metoder og perspektiver hentet fra ulike fagtradisjoner.

2.3.1 Språkforskning på organisasjoner

Innenfor den delen av språkforskning som har tatt utgangspunkt i organisasjoner og arbeidsliv¹⁸ har særlig samtaleforskning og spesielt muntlige samtaler og kommunikasjonsadferd vært gjeldende. Fra Sverige har Per Linell i sine arbeider om samtaleforskning og dialoger fokusert på samtaler i profesjonelle sammenhenger (Linell et al. 1997). Også Lennart Svensson tar opp et lignende perspektiv i artikkelen ”Kommunikation i professioner” (Svensson 1990).

Innenfor forskning på skriftbasert kommunikasjon i organisasjoner er blant annet Aud Solbjørg Skulstads doktoravhandling sentral i det at den tok for seg utvikling av nye sjangere innenfor skriving av årsrapporter i næringslivet (Skulstad 1997). I sin doktorgradsavhandling fra 1998 bidro Gunhild Åm Vatn med teoretiske refleksjoner og metodeutvikling til å utvikle retningslinjer for skriving av teknisk dokumentasjon i organisasjoner (Vatn 1998). Synnøve Martres avhandling om samtaler mellom barn er også aktuell for meg i min avhandling, særlig i måten hun vektlegger viktigheten av kontekstuelle faktorerers innvirkning på dialogutvikling (Matre 1997). Ikke minst har Olga Dysthes arbeider om skriveforskning i skolen og hennes utvikling av en dialogismeinspirert diskursmodell, (Dysthe 1997), hatt stor innvirkning på utformingen av dette prosjektet.

Språkforskning med vekt på samtaler i et videre perspektiv innbefatter sentrale arbeider av blant annet Ragnar Rommetveit (Rommetveit 1968; Rommetveit 1972; Rommetveit 1974; Rommetveit 1985; Rommetveit and Blakar 1979; Rommetveit and Rommetveit 1981). Fra land utover Norden er arbeider fra (Firth 1995; Foppa, et al. 1999; Foppa and Markova 1990;

¹⁷ En lignende argumentasjon finnes i **Dahl, T. and Sørensen, K. H.** 1997 *Perspektiver på tvers : disiplin og tverrfaglighet på det moderne forskningsuniversitetet*, Trondheim: Tapir.: 9-17.

¹⁸ Innen for humanistisk forskning brukes termen ”institusjoner” ofte vekselvis med ”organisasjoner”. Slik jeg ser det handler begge deler om forskning på språkbruk i profesjonelle sammenhenger og det er mitt utgangspunkt.

Foppa and Marková 1991; Foppa, et al. 1995; Goodwin 1992; Goodwin 1990; Putnam and Roloff 1992) av betydning innenfor språkforskning med vekt på samtaler generelt og også disse vil jeg relatere min avhandling til.

Dialogutvikling i mediert diskurs er et emne både Eklundh (Eklundh 1986) og Vagle (Vagle 1990a) behandler, om enn ut fra ulike ståsteder og med ulik empiri. Deres arbeider, henholdsvis om en tidlig versjon av e-post systemet og om radiospråket, har hatt stor betydning for denne studien. Forskning på digitale media i organisasjoner som tar utgangspunkt i et språkvitenskapelig perspektiv har imidlertid ofte plassert seg inn i det tverrfaglige feltet e-basert læring, som for eksempel (Bostad 1998; Bostad 2004; Davis and Brewer 1997; Fjuk 1999) og det internasjonale CSCL-miljøet¹⁹ (Hall, et al. 2002; Koschmann 1996). Mitt fokus avviker imidlertid noe fra e-basert læring, særlig fordi mye av forskningen innefor dette feltet primært er pedagogisk–psykologisk orientert og knyttet opp mot utdanningsinstitusjoner. Få av disse arbeidene er direkte forankret mot organisasjoner og arbeidsliv. Jeg støtter meg likevel i noen grad til slike arbeider der fokus har ligget på IKT som verktøy for læring i grupper. Jeg retter fremfor alt oppmerksomheten mot forskning på digitale media som har fokus på det jeg kaller hybridiseringer mellom skriftlig og muntlig kommunikasjon. Jeg vil støtte meg til flere slike studier for å belyse eget prosjekt (Bostad 1998; Bostad 2004; Eklundh 1983; Eklundh 1986; Feilberg 2000; Hougaard 2001; Husby 2001; Murray 1991; Murray 1995; Schwebs and Otnes 2001; Strangstadstuen 2003; Svenningsson 2001; Vagle 1990a; Vagle 1990b; Vagle 1992).

Mitt fokus er altså på elektroniske møter i organisasjoner. I et overordnet perspektiv er målsettingen å finne ut hva som skjer i skriftbasert, digital kommunikasjon i organisasjoner. Dette er en målsetting som legger opp til en deskriptiv tilnærming. Å la en deskriptiv tilnærming være det dominerende perspektivet i en avhandling er utbredt innenfor humanistiske fag, mens en argumentativ avhandling dominerer i samfunnsvitenskapene, selv om dette selvsagt ikke er et absolutt skille. I mitt tilfelle er det flere årsaker til at jeg har latt en deskriptiv tilnærming få stor plass. For det første, og dette har jeg alt delvis vært inne på, er deskriptive avhandlinger mer utbredt innenfor humanistiske fag. For det andre er feltet ”digitale medier” og særlig e-møteteknologien i seg selv ganske ny. Jeg har av den grunn

¹⁹ Computer Supported Cooperative Learning

funnet det nødvendig så langt som mulig å beskrive e-møteteknologien i all sin kompleksitet. Dette også fordi teknologien elektroniske møter trolig er ukjent for de fleste lesere. Først når det foreligger en grundig beskrivelse av teknologien og hvordan kommunikasjonen foregår, vil det være mulig å gå videre for å søke besvare ulike former for ”hvorfors” - relaterte spørsmål. Denne avhandlingen foretar i noen grad noen slike argumentative manøvrer, i analysens andre del og i avslutningen av avhandlingen.

”Mediet teller!” understreker forfatterne av en artikkelsamling som er opptatt av å påvise hvordan ulike medier faktisk påvirker kommunikativ samhandling (Svennevig og Engebretsen 1999). ”Mediet representerer rammebetingelser som inviterer til visse kommunikative former og blokkerer for andre”, hevder forfatterne videre. Når jeg har valgt å undersøke hvordan skriftbasert *digital* kommunikasjon i organisasjoner fungerer, mener jeg hermed å utforske hva som egentlig skjer i e-møtene og ikke minst hvordan e-møter setter spesifikke premisser for kommunikativ samhandling.

E-møter er en hybrid mellom skriving og lesing, og i neste kapittel vil jeg gjøre rede for en slik forståelse. Ved å trekke på teorier som sier noe om kommunikasjon i forhold til dimensjoner av skriftlighet og muntlighet, og belyse det særegne ved kommunikasjonssituasjoner i elektroniske møter, håper jeg å kunne få brakt frem nye perspektiver på digital kommunikasjon. I tillegg vil jeg også gjøre rede for hvordan vi kan nærme oss e-møtekommunikasjonen ut fra en forestilling om kommunikasjon som samspill mellom aktører, meningsdanning og kontekst. En slik tilnærming til digital skriftbasert kommunikasjon og organisasjoner har jeg ikke sett tidligere, derfor vil denne avhandlingen forhåpentligvis bringe nye perspektiver på feltet digital skriftbasert kommunikasjon i organisasjoner.

3 TEORETISKE INNFALLSVINKLER

3.1 Innledning

Kapitlet er todelt, jeg foretar to grep for å favne ulike kommunikasjonstrekk ved e-møtene. For det første er jeg opptatt av å se e-møtekommunikasjonen som hybrid mellom skrift og tale. Digital kommunikasjon blir ofte karakterisert som hybrid av skrift og tale, flere studier har kommet frem til samme karakteristikk (Baron 1998; Bostad 1998; Eklundh 1986). Men hvilke kjennetegn er det vi vanligvis forbinder med skrift og tale? For å nærme meg dette spørsmålet trekker jeg inn lingvistiske arbeider. En del av disse arbeidene faller inn i en lingvistisk tradisjon, som igjen utgår fra en av mange omtalt som monologisk epistemologi (Linell 1998). Denne avhandlingen støtter seg derimot på annen kunnskapsteori, av mange omtalt som dialogisk (Foppa and Markova 1990; Foppa and Marková 1991; Foppa, et al. 1995; Linell 1998). Jeg mener det likevel er forsvarlig å trekke på lingvistiske arbeider for å belyse det hybride ved de stilistiske særtrekkene som preger den digitale kommunikasjonen og jeg vil argumentere for dette underveis.

Avhandlingen hviler som nevnt på et kunnskapsteoretisk ståsted omtalt som dialogisme, i andre del av dette kapitlet vil jeg gjøre rede for begrepet. I denne delen vil jeg også foreta en begrepsavklaring av *dialog* og jeg vil argumentere for hvordan en dialogisk diskursmodell kan nyttes i forhold til eget materiale.

3.2 Skriftlig tale eller talt skrift? Den elektroniske samtalen

Den elektroniske samtalen inkluderer både stilistiske trekk som vanligvis forbindes med tale og skrift selv om kommunikasjonen i praksis foregår skriftlig ved hjelp av tastaturer og skjermer. Spørsmålet om skrift-talehybriditet i mediert diskurs har vært behandlet av flere, i Norge har særlig Vagle (Vagle 1990a; Vagle 1992) sine arbeider om radiospråket pekt seg ut, men også Svennevig med flere (Bostad 1998; Svennevig 1995; Svennevig 1999; Svennevig

2001; Svennevig og Engebretsen 1999) har bidratt på feltet. I Norden for øvrig har Severinsson-Eklund studert en tidlig versjon av e-post ut fra et slikt perspektiv (Eklundh 1986) og Baron har gjort lignende studier av e-post i USA (Baron 1998). Jeg vil selvsagt støtte meg til disse arbeidene. Før jeg kommer så langt, vil jeg imidlertid gi en kort presentasjon av noen sentrale trekk ved tale/skriftforskningen som sådan og peke på noen av problemene ved å arbeide i forhold til en dikotomisering. Som introduksjon trekker jeg opp en kulturhistorisk linje for tale/skrift forskningen.

Walter Ong gir en kulturhistorisk beskrivelse av hvordan vi har endret vår språkforståelse etter at de nye elektroniske mediene ble introdusert (Ong 1990). Da telefonen, grammofonen, filmen og radioen ble introdusert på 1920-30-tallet, hevder han at ordet forlot det muntlige, skriften og trykket, og gikk over i en ny tilstand, den såkalte *sekundære muntligheten*:

Vår förståelse av skillnaderna mellan talspråkighet och skriftspråkighet kom att utvecklas först under vårt elektroniska epok, inte tidigare. Kontrasterna mellan de elektroniska medierna och det tryckta ordet har gjort oss känsliga för äldre tiders kontraster mellan skriftspråkighet och talspråkighet. Men elektronikåldern är också en tid av "sekundär talspråkighet", såsom den t.ex. kommer till uttryck i telefon, radio och television och vars existens är beroende av skriften och det tryckta ordet.

(Ong 1990:14-15)

Ong viser hvordan vår språklige bevissthet har beveget seg i ulike faser, først fra en fase han kaller *primær muntlighet*, der det talte ordet sto i fokus, med muntlige overleveringer av kunnskap, til en skriftdominert språkforståelse som han hevder har dominert vår bevissthet opp til vår tid. De elektroniske mediene medførte at det talte ordet fikk en fornyet og forsterket plass i vår bevissthet, samtidig som vi også begynte å skille mellom muntlig og skriftlig. Slik jeg forstår Ong, peker han på en bevegelse av vår språkforståelse fra tale til skrift til en form for "skriftbasert tale", der det talte ordet tar utgangspunkt i skriftdokumenter og permanent tale. Ong gjør et poeng ut av at "sekundær muntlighet" har likhetstrekk fra skriftspråket til tross for at det medieres muntlig. Begrepet kan i mer overordnet og utvidet forstand dessuten favne en beskrivelse av kulturelle endringer og slik peke mot en ny

forståelse av kommunikasjon.²⁰ Jeg velger å benytte en mer nærliggende forståelse av begrepet som kan omformuleres som det jeg nylig parafraserte som ”skriftlig tale”. Wenche Vagle har utforsket Ongs begrep om sekundær muntlighet i lys av et slikt perspektiv i sine studier av radiospråket i norsk radio (Vagle 1992). Hun undersøker begrepet lingvistisk, ved å trekke inn resultater fra en analyse av radiospråket. Hun viser her hvordan det muntlige radiospråket har i seg mye av skriftspråkets karakteristika. Tre faktorer er sentrale; bruken av manus under radiosendingene, det at de fleste journalistene har utdanning fra skriftmedier, og at de primært hentet stoffet sitt fra skriftlige kilder.²¹ Med dette utgangspunktet viste hun hvordan radiospråket faktisk hadde mange karakteristika felles med det vi vanligvis identifiserer som skriftspråk. Blant annet var muntlig gjengivelse av manus dominerende. Det varierte imidlertid avhengig av type radioprogram hvor tekst- og manus nære journalistene var. I sin studie oppsummerte Vagle at radiospråk i stor grad kunne kalles *skriftspråk transformert til talespråk*. Hun viste hvordan to situasjoner avspeilet i språkbruken: skriftsituasjonen fra manusproduksjonen og situasjonen når ordene falt (Vagle 1992).

3.2.1 Skriftlig og muntlig språk

De fleste lingvistiske arbeider har søkt forklaringer på forskjellen mellom skriftlig og muntlig ved å se på kommunikasjonssituasjoner. Dette har vært gjort på to måter, enten induktivt eller deduktivt. De fleste arbeidene har vært deduktive og har bygget på kvalitative undersøkelser. Disse forskerne har hatt som utgangspunkt at skriftlig og muntlig språk blir ulikt fordi egenskapene ved det skriftlige respektive muntlige i seg selv fremmer ulike typer språkbruk. En induktiv tilnærming går ut på å se på faktiske tekster og ut fra disse finne frem til hvilke stiltrekk som er representative, og så forklare disse ut fra selve kommunikasjonssituasjonen. En slik tilnærming tar utgangspunkt i at ulike situasjoner vil påvirke språkbruken (Svennevig 1995: 44). Biber er en lingvist som har fulgt denne siste veien (Biber 1988), og jeg skal snart komme tilbake til ham.

²⁰ Begrepet blir blant annet diskutert i lys av slike perspektiver av Karin Nordberg i **Nordberg, K.** 1992 'Mot en ny muntlighet? Tal, teknik, tradition i svensk radio', i J.-E. och B. S. Lundström (eds) *Talspråk, skriftspråk, bildspråk*, Linköping: University of Linköping,

²¹ Vagle tar utgangspunkt i fire spesifikke radioprogramsjangre, nemlig værmelding, nyheter, programleder, reportasje. **Vagle, W.** 1992 'Radiospråket -et eksempel på sekundær muntlighet', i J.-E. och B. S. Lundström (ed) *Talspråk, skriftspråk, bildspråk*, Linköping: University of Linköping.. Artikkelen tar utgangspunkt i og er

Svennevig poengterer videre at våre forestillinger om hva som utgjør typisk skriftlig og muntlig språk henger sammen med våre erfaringer med i hvilke situasjoner vi gjennomgående velger tale og når vi velger skrift.²² Dette synes å være en interessant observasjon som nettopp blir utfordret i den kommunikasjonssituasjonen e-møter åpner opp for. I e-møtene stiller deltakerne med ulike erfaringer i teknologi når de skal delta. Jeg mener å kunne spore disse ulike kunnskapsnivåene i selve e-møtetekstene. Mens noen deltakere relaterer e-møteformen til muntlige samhandlingssituasjoner, som ansikt-til-ansikt møter, vil andre deltakere relatere e-møter til andre skriftbaserte, digitaliserte samarbeidssituasjoner, som for eksempel e-post og "Chat". De ulike erfaringene deltakerne stiller med vil trolig påvirke både språket og samhandlingssituasjonen

I et slikt perspektiv kommer vi også tilbake til Biber (Biber 1988) som i sin studie viser hvor problematisk det kan være å skille mellom skrift og tale. Wold (Wold 1989) påpeker videre at en fare ved å fokusere for sterkt på dikotomiseringer i skrift/tale, er at man i verste fall kan komme til å overse andre faktorer som virker inn på språkbruken, som sosiokulturelle rammer. Vagle (Vagle 1990a; Vagle 1992) viste i henhold til en slik argumentasjon hvordan nye teknologier utvikler språkbruk som må karakteriseres som nettopp blanding av tale- og skriftspråk. Skrift – tale hybriditet i mediert diskurs er et tema jeg snart kommer inn på.

3.2.2 Chafe og Biber²³

En mye sitert lingvist og pioner innen feltet tale-skriftforskningen er Wallace Chafe (Chafe 1982; Chafe 1987). Han var tidlig ute med å formulere forestillinger om kjennetegn ved tale og skrift. Han mente at talespråket lot seg kjennetegne som involvert, fragmentert, situasjonsbundet og konkret, mens skriftspråket på sin side bar preg av distanse, abstraksjon og formelle trekk. Chafe introduserte fire funksjoner for å forstå språklige variasjoner i tale

en videreutvikling av et tidligere arbeid, **Vagle, W.** 1990a *Radiospråket - talt eller skrevet? : syntaktiske og pragmatiske tilnærminger i semiotisk perspektiv*, Oslo: Novus.

²² Et lignende perspektiv finnes blant hos Tannen, der hun peker på at vi velger henholdsvis skriftlige og muntlige strategier avhengig av hvilke sjangere vi kommuniserer gjennom. **Tannen, D.** 1982 'Oral and literate strategies in spoken and written narratives', *Language* 58(1): 1-21.

²³ Det finnes også andre aktuelle arbeider å trekke på enn disse, blant annet **Sampson, J. L.** 1985 *Writing Systems*, Stanford, CA: Stanford University Press, **Taylor, I. a. O., D. R.** (ed) 1995 *Scripts and Literacy: Reading and Learning to Read Alphabets, Syllabaries, and Characters.*, Dordrecht: Kluwer Academic. med flere. Selvsagt kunne jeg i større grad trukket på disse. Grunnen til at jeg likevel velger å i hovedsak nytte ovennevnte, er at jeg opplever disse tilnærmingene som dekkende i henhold til eget materiale. Dette utelukker

eller skriftsituasjoner. Disse fire omtalte han som integrasjon (integration), fragmentering (fragmentation), involvering (involvement) og oppløsning (detachment). Hver av disse funksjonene relaterer seg til spesifikke aspekter ved tale eller skriftsituasjoner, og hver er også kjennetegnet ved spesifikke lingvistiske karakteristika (Chafe 1982; Chafe 1987). Chafe er i ettertid blitt kritisert for å ha kommet med en overforenklet tilnærming til skrift-tale feltet, særlig i forhold til hans måte å dikotomisere tale og skrift (Biber 1988; Vagle 1990b; Vagle et al. 1993; Wold 1989). Likevel har hans fire funksjoner, slik de er sitert ovenfor, blitt mye sitert og referert til, også av hans kritikere. En av disse er Biber.

Douglas Biber søkte å gå på tvers av en slik dikotom forestilling av lingvistiske kjennetegn ved henholdsvis tale og skrift. Han gjennomførte en stor empirisk undersøkelse basert på et tekstkorpus bestående 481 skriftlige og muntlige tekster fra 23 ulike sjangere, som taler, brev, sakprosa, skjønnlitteratur og muntlige samtaler (Biber 1988). Med utgangspunkt i dette materialet gjennomførte han en statistisk undersøkelse for å kartlegge språklige variasjoner i forhold til skrift og tale. Gjennom faktoranalyse, der han kartla ulike lingvistiske forekomster, kom han frem til seks dimensjoner som viste ulike variasjoner av skrift og tale.²⁴ Uten å gjengi for mange detaljer fra undersøkelsen, er det likevel på sin plass å trekke frem et sentralt funn hos Biber. Han viste nemlig kvantitativt det som andre lingvister tidligere hadde påpekt kvalitativt; at man ikke kan påvise noe absolutt skille mellom skriftlige og muntlige tekster. Det er snarere variasjonene innenfor hver sjanger som er påfallende. I et slikt perspektiv bortfaller den tidligste lingvistiske forskningens dikotomisering av tale-skrift, som for eksempel Chafe representerer. Snarere er det de språklige variasjonene som er interessante.

Slik kan man hevde at Bibers kvantitative undersøkelse til en viss grad støtter de kvalitative undersøkelsenes konklusjoner, som for eksempel Chafes, i det at de begge, ut fra ulike metoder, kommer frem til at de tekstene som utnytter skriftmediets potensiale maksimalt er akademisk sakprosa, mens den språkbruken som utnytter mediets potensiale for raske formuleringer og kommunikasjon av relasjonell og ekspressiv art er konversasjon. Gjennom sin undersøkelse har Biber i tillegg fått frem variasjonen innenfor det enkelte medium. Dette

ikke at andre arbeider altså kan være aktuelle, valget på henholdsvis Biber og Chafe er også av en praktisk, avgrensende karakter.

²⁴ De seks faktorerene er Informal versus Involved Production, Narrative versus Non-Narrative Concerns, Explicit versus Situated Dependent Reference, Overt Expression of Persuasion, Abstract Non- Abstract Information, Online Informational Elaboration (Biber 1988: 115).

poenget peker også Svennevig på i sin artikkel ”Innledning: Samtaleforskning og språkvitenskap” (Svennevig 1999).

Biber benyttet dessuten Chafes fire faktorer for å kartlegge språklige variasjoner i eget materiale, uten at han vurderer disse som endelige og dikotome skiller mellom tale og skrift. Bibers poeng er derimot å nytte faktorene for å belyse forekomster av ulike språklige særtrekk slik de forekommer i hans tekstkorpus, på tvers av tale, skrift og sjanger (Biber 1988:43). I et slikt perspektiv mener jeg det også gir mening å nytte disse faktorene: integrering, fragmentering, involvering og oppløsning, i forhold til å identifisere språklige fenomen i mitt eget materiale. Jeg tar avstand fra en dikotom oppfatning av tale-skrift, jeg støtter derimot meg til Bibers forståelse og bruk av Chafes fire faktorer for å identifisere noen språklige særtrekk ved kommunikasjonen slik den foregår i mediert diskurs og i mitt materiale, nemlig elektroniske møter. Når jeg nå i det følgende viser til disse fire faktorene, er det med henblikk på hvordan Biber gjør bruk av disse. Ofte omtaler jeg faktorene som tilhørende Biber siden det er hans bruk av dem jeg støtter meg til. At faktorene har hatt sin opprinnelse hos Chafe er likevel ikke glemt, poenget er snarere å nytte faktorene slik de er gitt ny forståelse gjennom Biber, i betydningen av at de identifiserer ulike språklige fenomen. Det er dette som er mitt utgangspunkt for å undersøke språklige stiler og særtrekk ved elektroniske møter.

E-møter er på mange måter en hybrid mellom det vi vanligvis forbinder med skriftlig og muntlig kommunikasjon, i hovedsak fordi selve kommunikasjonssituasjonen under e-møtene synes å ha likhetstrekk med talespråket, ved at alle deltar i møtet samtidig og det skapes en opplevelse av samtidighet. Likevel er det en skrivesituasjon, deltakerne kommuniserer skriftlig med hverandre. Teknologien åpner opp for at ingen trenger å vente på tur og taletid, og det som blir ”sagt” er anonymt. Deltakerne synes slik å ” snakke skriftlig med hverandre”. Nedenfor er et kort sitat fra et e-møte som synliggjør noen av disse særtrekkene. Sitatet inngår i en skriveøkt der deltakerne skulle diskutere nye strategier for IT-støttet samarbeid internt i organisasjonen. Sitatet er et eksempel på et temabasert innspill som deltakerne går inn på og diskuterer mer konkret. Det første utsagnet, i uthevet tekst, heretter omtalt som ”tittelinnspill”, danner utgangspunktet for den videre diskusjonen. Hver linje representerer et nytt innspill. Sitatet er gjenngett originalversjon, inklusive skrivefeil, (det gjelder for øvrig alle sitater fra e-møter.).

De som kan Arkiv arkiverer for mye

De som ikke kan Arkiv arkiverer for lite.

Og det er sikkert ikke veldig fa'li

Holdning?²⁵

Meningen her var faktisk å sette fokus på det virkelige problemet og ikke symptomene

Og kan noen utdype det virkelige problemet?

Det må settes fokus på informasjon som styrings/ledelses parameter. Da får man (muligens) et mer bevist forhold til hvordan man håndterer den

Takk for godt svar. Når forstår jeg alt. At det går an å være så treig a gitt!

A-8

Dialogen viser hvordan innspillene delvis svarer på hverandre samtidig som alle i større eller mindre grad også svarer på tittelinnspillet, det vil si det første innspillet som er i uthevet tekst. Vi ser dette kommer spesielt klart frem i innspillet ”Meningen *her* var faktisk å sette fokus på det virkelige problemet og ikke symptomene”, min utheving. Kanskje er det slik at denne deltakeren er den samme som har skrevet tittelinnspillet, det vet vi ikke siden alt er anonymt, men det kan virke sånn siden dette innspillet starter med ”Meningen her(...)”, hvor ”her” synes å peke tilbake på skrivesituasjonen og tittelinnspillet, som altså er temaet for diskusjonen. Det kan dessuten leses som et forsøk på et klargjørende svar i forhold til den forutgående ytringen; ”Holdning?”. Selve valget av ord, og det at de fleste setningene er helsetninger har kjennetegn fra skriftlig kommunikasjon. Dette kan vi se i lys av Bibers forståelse av Integrasjonsfaktoren, som påpeker at typisk for skrifttytringer er at de er informasjonsmessig svært komprimerte:

Integration refers to the way in which a large amount of information is packed into relatively few words in typical writing, because the writer operates under few time constraints and can therefore construct a carefully packaged text. Similarly, the reader, who can read as quickly or slowly as (s) he pleases, is able to take advantage of a highly integrated text. In contrast, typical speech cannot be highly integrated because it is produced and comprehended on-line. Features that are used to integrate information,

²⁵ Teksten er original, inklusive skrivefeil. Det gjelder for alle senere sitater fra e-møtene. Navn på personer og avdelinger i organisasjonen er derimot endret på grunn av kildebeskyttelseshensyn.

into a text include attributive adjectives, prepositional phrase series, phrasal coordination, and careful word choice.

(Biber 1988: 43)

Integrasjonsfaktoren kommer til syne når en stor informasjonsmengde er komprimert til relativt få ord fordi skriveren er under tidspress. Samtidig kan leseren selv bestemme tempoet for lesningen og slik fange opp alle nyanser i en kompakt tekst. Motsatt er den muntlige talen, hevder Biber, fordi den blir til og forstått i løpet av den tiden det tar å skape den. Attributive adjektiv, preposisjonsdominerte formuleringer og et velvalgt vokabular preger kommunikasjon som er nedtegnet som skrift. I Vagles studie om radiospråket viste hun at radiospråket minnet sterkt om skriftspråket ut fra et slikt perspektiv, til tross for at dette språket likevel var muntlig (Vagle 1990a).

I mitt materiale om e-møter kommer integrasjonsfaktoren til syne i utsagn der formuleringene er assosiative i forhold til tittelinnspill, og hvor bruken av tegnsetting, versaler, minuskler og "emoticons" er tatt i bruk for å understreke meningen knyttet til innspillet. I teksteksemplet om arkiv ser vi at integrasjonsfaktoren blir fremtredende i de innspillene som til sammen består av to helsetninger og som bevisst bruker en parentes; "Det må settes fokus på informasjon som styrings/ledelses parameter. Da får man (muligens) et mer bevist forhold til hvordan man håndterer den".

Bibers andre faktor, fragmentering, karakteriserer kommunikasjon som er produsert under strenge tidsrammer; "Fragmentation refers to the linguistic characteristics of texts produced under severe time constraints, the case of typical speech" (Biber 1988:43). Et knep for å skape en opplevelse av sammenheng mellom ens egen og tidligere ytringer, er å bruke den sideordnede konjunksjonen "og". Biber viser til at slike situasjoner vanligvis oppstår i tradisjonelle muntlige talesituasjoner. Vi finner også slike grep i e-møtetekstene, for eksempel i innspillet "Og kan noen utdype det virkelige problemet?", hvor "og" faktisk peker tilbake på de forutgående innspillene. Hadde dette innspillet startet uten konjunksjonen "og", ville det fremdeles pekt tilbake på de tidligere innspillene, fordi dette innspillet også repeterer deler av forrige innspill, "det virkelige problemet", men ved å hekte på et "og" forsterker skribenten opplevelsen av sammenheng. Bruk av den sideordnede konjunksjonen "og" var også hyppig i noen av de radioprogrammene Vagle undersøkte, særlig i programlederprogrammene (Vagle

1990a). Bruken av ”og” er også et stilistisk grep i noen prosaformer (Aaslestad 1992). Bibers hovedanliggende og forskningsmessige utgangspunkt, nemlig at det er problematisk å finne klare skiller mellom tekst og tale, forsterkes på denne måten, samtidig som det også blir klart at skillet mellom de fire faktorene heller ikke er faste.

Involvering er i følge Biber lingvistiske karakteristika som refererer til interaksjon mellom taler og lytter; ”Due to this interaction, speakers often make direct reference to the listener (by use of second person pronouns, questions, imperatives, etc.), and they are typically concerned with the expression of their own thoughts and feelings (...)” (Biber 1988:43). I e-møte teksteksemplet ovenfor så vi at involvering forekom kontinuerlig, innspillene bygget på hverandre samtidig som de hele tiden forholdt seg til åpningsutspillet. Involvering er det motsatte av det Biber kaller oppløsning, altså løsrivelse av samtaler, som ofte blir markert ved passivkonstruksjoner, for eks. ”det bes om at”, og nominaliseringer, det vil si formaliseringer, og som vanligvis forekommer i situasjoner der kommunikasjonen er enveis. I mine e-møtetekster er det også slike fenomen, for eksempel når deltakerne ikke forholder seg hverandres innspill, men i stedet bare forholder seg til tittelinnspillet, da blir hvert enkelt innspill ganske løsrevet og fragmentert, og gir lite mening utover det å opptre som respons på tittelinnspillet, det blir ingen interaksjon mellom deltakerne. Dette kommer jeg helt konkret inn på i analysekapitlet, særlig i 5.7.

3.2.3 Skrift/talehybriditet i mediert diskurs

Nye teknologier utvikler språkbruk som må karakteriseres som nettopp blanding av det vi vanligvis forbinder med tale- og skriftspråk. Allerede i 1986 viste Eklundh (Eklundh 1986) hvordan kommunikasjonen i en tidlig utgave av e-postsystemet verken var tale eller skrift i tradisjonell lingvistisk forstand, men noe ”midt i mellom”²⁶

(...) computer –mediated letter writing is neither a typically written form of communication, nor entirely like a spoken dialogue. It is a form of communication which potentially allows for a great deal of freedom (with its absence of norms and its

²⁶ Eklundhs studie er i hovedsak fokusert på dialogutvikling i COM-systemet. Skrift-talehybriditet blir som vist behandlet, men vel så viktig er samspeillet mellom meningsinnhold, interaksjon og kontekst.

wide boundaries for what counts as a dialogue turn), and which encourages the use of informal, unplanned language by the characteristics of the medium.

(Eklundh 1986: 144).

Eklundh gikk systematisk gjennom hvilke særtrekk ved COM-systemet²⁷ som kunne identifiseres som muntlige språkstrategier og hvilke som kunne identifiseres som skriftlige språkstrategier hos brukere av COM-systemet. Og hun kom, som vist, frem til at kommunikasjonen representerte nettopp en sammenblanding, en hybridisering av skrift og tale. Eklundh var ikke bare opptatt av skrift-talehybriditet i mediert diskurs, hennes studie inkluderte også en analyse av hvordan ytre faktorer virket inn på selve kommunikasjonen. Hun påviste COM-kommunikasjonen som kontekstbunden i tillegg til at teknologien i seg selv satte premisser for hvordan kommunikasjonen kunne foregå.

Although these properties are partly a result of the character of the medium itself, the extent to which they are exploited depends on social/cultural factors as well as properties of the particular communication system.

(Eklundh 1986: 144).

I Eklundhs studie nyttet de ansatte COM-systemet opp til flere ganger om dagen. Mye av kommunikasjonen inneholdt kun korte kommentarer og beskjeder. Under en spørreundersøkelse ble det klart at de fleste av brukerne av COM-systemet til en viss grad sammenlignet denne kommunikasjonen med små huskelapper man skriver til hverandre. En slik huskelappkommunikasjon kjennetegnes ved å være kontekstbunden og flyktig. Den er skriftbasert, beskjedene er nedtegnet på små papirlapper. Likevel ligner den stilistisk på muntlig ansikt-til-ansikt kommunikasjon. Slik ble noe av det hybride synlig ved e-post kommunikasjonen. Et annet hybrid-trekk var fraværet av det som kalles tredjepartrespons. Eklundh viste hvordan e-post kommunikasjonen kunne leses som sender- og respons-brev, altså en form for parvis inndeling, som igjen kunne inngå i større kommunikasjonskjeder. Det som imidlertid ble klart var at tredjeparts respons, det vil si en ytterligere respons på responsen fra sender, var fraværende i e-postkommunikasjonen. Tredjepartrespons forekommer vanligvis i muntlige samtaler.

En annen interessant observasjon var da det kom frem under en intervjurunde at mange brukerne av COM-systemet faktisk opplevde en sammenligning av dette systemet med andre former for kommunikasjon som irrelevant. Vel så viktig var det for disse brukerne å etablere nye normer for kommunikasjon basert i dette nye mediet, fremfor å trekke på erfaringer fra andre skriftlige eller muntlige sjangere (Eklundh 1986: 145). Dette er et interessant perspektiv også i forhold til mitt materiale, der inntrykket er motsatt, det vil si at det virker som om brukerne av et e-møte trekker på kommunikasjons erfaringer fra andre skrift- eller talesjangere. Det gjenstår riktignok å finne ut om det virkelig er slik, og det kommer jeg tilbake til i analysen.

Litt over ti år etter Eklundhs studie konkluderer Baron i sin studie av e-postkommunikasjon at den representerer en form for kreolisering av modalitet (Baron 1998). E-post er både en teknologi i endring og et resultat av blandede modalitetsbakgrunner i kommunikasjonen, ved at den inkluderer trekk fra det vi vanligvis forbinder med tale og skrift. For å illustrere dette utviklet Baron en samlet lingvistisk profil av e-post kommunikasjon:

<u>Linguistic component</u>	<u>Email Most Like</u>
Social Dynamics	Predominantly writing
Format	(mixed) writing and speech
Grammar	
Lexicon	Predominantly speech
Syntax	(mixed) writing and speech
Style	Predominantly speech

Fig.9. Overall linguistic profile of e-mail (Baron 1998: 155)

Oversikten viser at e-postkommunikasjon inkluderer både karakteristika vi vanligvis forbinder med tale og skrift. E-post kommunikasjonen sammenblander skrift og tale kjennetegn på flere nivå. I tillegg, hevder Baron, inkluderer e-post kommunikasjon store variasjonsmuligheter i stilvalg, vi sender muntliglignende e-poster fulle av skrivefeil til venner og kjente, men passer på å opptre korrekt og formelt i mer offisielle e-poster. I et slikt perspektiv inkluderer e-post kommunikasjonen også mange varianter av skrift og talestrategier. Kontekst og adressat bidrar dessuten til å forme det endelige uttrykket i hver unike e-post. Også lingvistiske studier

²⁷ Navnet på den teknologien hun undersøkte og som i ettertid kan vurderes som en tidlig versjon av e-post.

av webchat peker i samme retning, også her foregår en sammenblanding av muntlige og skriftlige språkstrategier (Handel 2002; Hougaard 2001; Svenningsson 2001). Resultater fra disse studiene vil jeg trekke på underveis i analysen.

3.2.4 Oppsummering tale-skrift

E-møtekommunikasjon har elementer som kjennetegner det som vanligvis forbindes med enten skrift eller tale. Bibers bruk av Chafes fire faktorer for å synliggjøre språklige særtrekk ved kommunikasjonen, uavhengig om det er skriftlig eller muntlig, bidrar langt på vei til å synliggjøre det hybridiserte ved e-møtene.

På *ett* nivå er det fristende å oppsummere de elektroniske samtalene som talespråk transformert til skriftspråk. Vagle viste hvordan ulike radioprogramsjangere beveget seg mellom ytterpunktene for tale respektive skrift. Hun viste at språket i det muntlige mediet radio i ulik grad baserte seg på skriftbaserte kilder og /eller manus. Hun prøvde ut Ongs begrep om sekundær muntlighet i forhold til radiospråket, og fant at hun kunne reformulere hans begrep som skriftspråk transformert til talespråk.

Det er fristende å vri på Ongs begrep om sekundær muntlighet til sekundær skriftlighet når man skal karakterisere digital kommunikasjon slik den foregår i mine e-møter. I e-møtene har kommunikasjonen mange likhetstrekk med det vi vanligvis forbinder med muntlige samhandlingssituasjoner, til tross for at den medieres digitalt skriftlig. Likevel vil en slik påstand innebære en forenkling av Ongs begrepsapparat, samtidig som Ong selv ikke behandler digital kommunikasjon som e-møter, e-post eller lignende i sine arbeider. Poenget med å leke seg litt med det egenkonstruerte begrepet ”sekundær skriftlighet” er å vise hvordan kommunikasjonssituasjonen i e-møtene kan forstås som muntlige samhandlingssituasjoner men hvor kommunikasjonen foregår skriftlig ved hjelp av datamaskiner. Begrepet ”sekundær skriftlighet” kan slik spille ut et mulig neste steg i vår språkforståelse fra tale, til skrift, til skriftbasert muntlighet, til vi nå støtter oss på vår muntlige språkforståelse som igjen blir nedtegnet i digital skrift.

Jeg har så langt introdusert noen arbeider som jeg mener kan belyse noe av det paradoksale ved skrift – tale strategier i digital kommunikasjon og jeg vil støtte meg til sentrale funn og

innfallsvinkler i disse arbeidene for å kunne belyse eget materiale. Likevel er det ikke uproblematisk å forholde seg til lingvistiske arbeider som henholdsvis Biber, Chafe og Vagle. Alle disse undersøkelsene er basert på skriftlige tekster, inklusive de muntlige, som også er transkribert og dermed skriftliggjort. Undersøkelsene tar med andre ord utgangspunkt i skriftekster som utgangspunkt for analyse. Undersøkelsene tar ikke høyde for selve interaksjonssituasjonene. Slik blir det også problematisk å kunne si noe om hva som egentlig bestemmer den språklige stilen, om det er mediene eller sjangerene. Det blir problematisk fordi informasjon om selve interaksjonssituasjonen, når ordene faller og når samhandlingen foregår, bortfaller eller ignoreres på bekostning av det tekstlige utfallet. Dette er også et poeng Wold diskuterer i sin artikkel (Wold 1989).

Problematikken peker på noen begrensninger som ligger i en lingvistisk tilnærming til skrift-talehybriditet og særlig slik den foregår i mediert diskurs. En lingvistisk tilnærming til skrift-talehybriditet vil ikke inkludere at vi har ulike vilkår for interaksjon. I et slikt perspektiv blir det aktuelt å spørre seg *hvordan* mediene anvendes. En slik tilnærming med hensyn til hvordan mediene anvendes kan foretas ut fra flere dimensjoner, som igjen vil kunne synliggjøre kompleksiteten av vilkårene for interaksjon. Jeg vil nå kort trekke frem tre dimensjoner jeg mener sentrale for å belyse dette. Disse tre er 1) tidsdimensjonen, 2) antall deltakere og 3) romdimensjonen.

1. Tidsdimensjonen. Et sentralt spørsmål når det gjelder tidsdimensjonen, blir om interaksjonen foregår i sann tid (realtid) eller ikke. De e-møtene som inngår i mitt materiale foregår alle i sann tid, det samme kjennetegner ansikt-til-ansikt kommunikasjon, videokonferanser og chat. E-post derimot er basert på asynkron interaksjon, det samme gjelder papirbasert brevkorrespondanse. I 2.1.5 presenterte jeg en oversikt over synkron og asynkron kommunikasjon, og denne dimensjonen korresponderer med oversikten.
2. En annen dimensjon er antall deltakere: Her er det aktuelt å finne ut om interaksjonen er dyadisk eller om den foregår i gruppe. E-post er primært dyadisk, selv om adressefeltet i noen tilfeller kan inkludere flere mottakere. E-møter er gruppebasert, det kan også ansikt-til-ansikt kommunikasjon være, men ikke alltid. Chat er også primært gruppebasert, men også her finnes unntak.

3. En tredje dimensjon er romdimensjonen. Foregår interaksjonen i et åpent eller lukket rom? Nettmøter, IRC og e-post er åpne. E-møter er lukket, i likhet med Instant Messenger (IM), ansikt-til-ansikt møter og telefon. Også denne dimensjonen er inkludert i oversikten i 2.1.5.

Det finnes trolig flere dimensjoner, hensikten med å ta disse tre, er å peke på noen aspekter ved kompleksiteten som ligger i tale-skrifthybriditet, og derfra understreke hvordan mediene på mange måter fungerer som fysiske signalbærere. Slik blir det tydeligere at vilkårene for interaksjon er helt sentrale for selve kommunikasjonssituasjonen. Å støtte seg til rent lingvistiske arbeider for å undersøke tale-skrifthybriditet vil i et slikt perspektiv ha sine begrensinger. Når jeg likevel velger å trekke på noen lingvistiske arbeider, er det fremfor alt fordi disse introduserer noen redskaper og begreper som jeg opplever at er relevante for å beskrive stilistiske særtrekk ved kommunikasjonen i e-møtene. På denne måten mener jeg for eksempel at Bibers bruk av Chafes fire faktorer for å karakterisere språklige fenomen og Vagles tilnærming til radiospråket som skriftbasert talespråk er særlig aktuelle. Samtidig blir det som nevnt vel så viktig å undersøke selve *vilkårene for interaksjon*, for slik å forstå hvordan mediene anvendes. Og for å forstå vilkårene, må man gå ut over selve teksten. Man må faktisk inkludere kontekst og meningsinnhold i tilnærmingen til kommunikasjonssituasjonen. Et slikt perspektiv danner utgangspunktet for å forstå språk som en interaktiv prosess, og det er hva neste avsnitt skal handle om.

3.3 Samtalene som sådan: dialogisme og dialoger

Forskning på språk og samtaler kan forstås i forhold til to ulike epistemologier, (Foppa and Markova 1990; Foppa and Marková 1991; Foppa, et al. 1995; Linell 1998). Den dominerende trenden innen språkforskningen og kommunikasjonsstudier har vært det som kalles monologisme. En monologisk tilnærming har i hovedsak støttet seg til forestillingen om det skrevne ord der fokus ligger på språk som system og strukturer sett i forhold til individet. Linell hevder at et slikt språksyn kan peke helt tilbake til klassisk gresk filosofi og særlig til Aristoteles, i det at han var mest orientert mot skriftspråket og ikke talespråket (Linell 1998:38). Den lingvistiske skrift/taleforskningen slik den nylig i korthet er gjort rede for, med unntak av Eklundh, slutter seg i all hovedsak til et monologisk kunnskapsteoretisk perspektiv. Et sentralt trekk ved et slikt perspektiv på språk er at man her mest av alt ser på kommunikasjon som en fra-til prosess, hvor informasjon blir overført fra en person til en annen og hvor forholdet mellom sender og mottaker blir lite problematisert: Språk er statisk og individene overfører informasjon til og fra hverandre ved hjelp av et frittstående språksystem.

Det motsatte av det monologiske paradigmet kalles det dialogiske. Innenfor slik tenkning er man først og fremst opptatt av hvordan mening utvikles, samt av relasjoner mellom diskurser og kontekster. Linell hevder at det monologiske paradigmet tradisjonelt har vært en dominerende tilnærming til språk og kommunikasjon, mens dialogisme-tilnærmingen først har fått fotfeste i senere tid (Linell 1998).

En dialogismetilnærming til språk handler om å undersøke språk i forhold til diskurs, praksis eller kommunikasjon. Hovedfokus ligger på interaksjon mellom to eller flere. Slik får mening og meningsskapning en lagt større plass i språkforskningen som har en dialogismeorientert tilnærming til språket. Kommunikasjon dreier seg om mening som blir til underveis mellom deltakerne i samtalen og slik blir kommunikasjon mer en slags mellom-prosess, enn en fra-til-prosess, slik som i en monologisk forståelse av kommunikasjon. Linell oppsummerer at i dialogismen ligger fokus på meningsinnhold, interaksjon og kontekst.

Disse tre punktene er sentrale for å forstå kommunikasjon i e-møter. Synnøve Matre argumenterer i sin studie av samtaler mellom barn at for å forstå disse samtalene, måtte hun

gå inn i de sosiale og dynamiske perspektivene som lå til grunn for at dialogene kunne utvikle seg. I et slikt perspektiv vil et monologisk perspektiv virke begrensende fordi et slikt fokus ligger på individets bruk av et statisk språkssystem. Snarere må en se individet og språkbruken i lys av et større hele, en kontekst, mener Matre. Hun argumenterer med at hvis man ønsker å forstå mest mulig av helheten i samtalene, må man også inkludere kontekst, samspill og mening i tilnærmingen (Matre 2000:22). Denne argumentasjonen virker fornuftig også i forhold til mitt materiale, fordi kommunikasjonen som foregår i e-møter er vanskelig å forstå dersom man ikke trekker inn momentene fra dialogismeperspektivet. Først når man ser samtalene i lys av meningsskaping, samspill og kontekst får disse tekstene mening. Dialogismen får også konsekvenser for hvordan man tenker på forfatterskap og kontekst, og dette er ytterligere sentrale innfallsporter for å nærme seg kommunikasjonssituasjonen i e-møter.

Dialogismeforståelsen slik den kort er skissert ovenfor har røtter tilbake til Bakhtin (1895-1975) og Vygotsky (1886-1934). Vygotsky var opptatt av forholdet mellom individ og kollektiv, mellom mennesker og kultur og mellom språk og tenking. Han var opptatt av å se på sosial samhandling som utgangspunktet for språk og læring. Slik lærer og utvikler menneskene språk i interaksjon med andre mennesker.

3.3.1 Dialog

Dialog forbinder vi vanligvis med en muntlig samtale mellom to eller flere personer, der utvikling og utveksling av mening står sentralt. Selve ordet, ”dialog” består av ”dia” som betyr ”gjennom”, ”mellom”, ”over” - og ”log” (gr) og henspiller på det flersidige. Ingen eier ordet alene, det er alltid delt mellom to eller flere, sier Bakhtin (Bakhtin 1986:71). Det er også kjernen i dialogen, den skapes i samspillet mellom flere. En samtale er en kollektiv prosess hvor deltakerne går inn i vekslende roller som sender og mottaker og gjennom samhandling får mening til å vokse frem.

Linell definerer dialogen som ”any dyadic or polyadic interaction between individuals who are mutually co-present to each other and who interact through language (or some other symbolic means, (...))” (Linell 1998: 9). I et slikt perspektiv kan man hevde at fokus også ligger på deltakelse.

Bakhtin nytter i tillegg en mer utvidet bruk av dialogbegrepet som inkluderer dialog mellom skriftlige tekster. Han skiller ikke mellom skriftlige og muntlige ytringer, (eng. utterances), han hevder at alle ytringer inngår dialogiske forhold til tidligere ytringer, fra mikro til makronivå (Bakhtin 1986: 71-73). Begrepene ”mikro” og ”makro” kommer forøvrig fra sosiologien, hvor man i tillegg opererer med et mellomnivå, ”meso”. Mikronivået omfatter mellommenneskelige relasjoner, mesonivået organisatoriske relasjoner og makronivået samfunnsmessige relasjoner (Schiefløe 2003). Bakhtin nytter ikke begrepet mesonivå, han opererer kun med mikro og makronivå. Likevel kan man tolke hans arbeider som at han opererer med to lag av makronivå, hvor det ene godt kan tolkes som et organisatorisk nivå, og dermed også i sosiologisk forstand som et mesonivå, mens det andre samsvarer med sosiologiens definisjon av makronivå. En slik tredeling av ulike nivåer av ytringer, fra mikro, meso til makro, gjenspeiles også i tre kontekstuelle nivå i en dialogisk diskursmodell som jeg har utviklet og som ligger til grunn for analysen i avhandlingen. Modellen presenteres i 3.3.8.

Bakhtins begrep ytring ligger for øvrig nært opp til det vi kan kalle en tematisk enhet og ikke en rent lingvistisk enhet. Jeg bruker dialog-begrepet i både snever og vid forstand i denne avhandlingen. Jeg undersøker dialogutviklingen i tradisjonell forstand, der en ytring avløses av en annen i en samtale, med andre ord dialoger på et mikronivå. Samtidig undersøker jeg også møterapporter som ytringer i en større organisasjonssamtale, da har jeg beveget meg over til det som i sosiologien kalles et mesoperspektiv. Jeg undersøker også e-møteytringer i forhold til samfunnsrelaterte samtaler, det vil si pågående debatter og samtaler som inngår i et makroperspektiv.

Dialog er ikke det samme som konversasjon. Konversasjon forbindes vanligvis med en lettere, formell selskapeleg samtale, der hensikten primært er å holde samtalen i gang, snarere enn å utveksle og utvikle meninger, slik målsettingen er i dialogen.

3.3.2 Dialogsituasjonen i e-møter

Elektroniske møter er former for dialoger med elementer fra skrift og tale. I en elektronisk samtale, slik den foregår i e-møter, er sender den eller de som skriver, og mottaker er den eller de som leser. Deltakerne veksler mellom disse posisjonene gjennom skriveøktene. Det er bare skriftbidragene som er synlige under møtet, man vet ikke hvem som til en hver tid er sender

og mottaker, utover at det er deltakerne i møtet. Likevel skapes mening og allikevel er det mulig å avdekke diskurser og identifisere noen kontekster i de tekstene som skapes under et e-møte

3.3.3 Turtaking

I e-møter vil hvert nytt innspill representere en ny tur i samtalen. Teknologien i e-møter opphever likevel den muntlige dialogens turtakingsprinsipp. I e-møter kan alle på sett og vis snakke i munnen på hverandre, man slipper å vente på tur- og taletid. En skrivesekvens starter med at alle deltakerne får samme mulighet og tilgang fra fasilitatoren til å begynne å kommentere på et tittelinnspill, ofte kan det være et spørsmål eller en påstand, slik jeg viste i ”arkiv - eksemplet” ovenfor. Det som så skjer er ofte at deltakerne skriver egen mening, poster den inn, og så blir den tilgjengelig for alle. En åpning av en skrivesekvens kan i et slikt perspektiv inneholde noe overlapp innholdsmessig, ved at flere kan ha tenkt samme tanke, skrevet den ned og sendt den inn. I et slikt perspektiv ”snakker de i munnen på hverandre” og prinsipper om turtaking fra talesituasjoner blir opphevet.

Vel så ofte er det at deltakerne nøler i begynnelsen med skrivingen, da blir innspillene også levert inn mer i tråd med hverandre, ved at deltakerne først har lest det som er sendt inn og deretter formulerer svar i forhold til dette. Vanligvis fortsetter skriveøkten ved at deltakerne griper tak i noen innspill og videreutvikler disse. I et slikt perspektiv kan den elektroniske samtalen minne om muntlig turtaking, ved at deltakerne venter på å se hva som kommer av andre innspill før de formulerer sine egne. Likevel er det teknologien som styrer selve turtakingen, ved at det er den interne teknologiske logistikken som til syvende og sist avgjør rekkefølgen av innspill. Denne logistikken samsvarer likevel vanligvis med den reelle rekkefølgen av innspill i en samtale. Bare i enkelttilfeller vil vi være vitne til at to innspill postes samtidig og slik gir et inntrykk av motsatt rekkefølge av innspill. Det må også understrekes at en slik asymmetri i innspillene vanligvis ikke skaper misforståelser, møtedeltakerne mestrer vanligvis slike tilfeller. Asymmetri i digitale dialoger påvises også av Eklundh (1986), Hougaard (2001) og Svenningsson (2001).

3.3.4 Temautvikling

Et annet sentralt trekk ved dialogen er at deltakerne utvikler og introduserer nye tema kontinuerlig, og dette kan skje ved at deltakerne repeterer eller spiller videre på allerede introduserte tema, ord og uttrykk (Linell 1998:74-76). Noe slikt forekommer faktisk ganske hyppig i e-møter. I tekstfragmentet sitert ovenfor, om arkivering, viste jeg hvordan uttrykket ”det virkelige problemet” først ble introdusert av en skribent og deretter fulgt opp og repetert av neste skribent. I samme sitat finnes enda ett slikt eksempel, også i det første innspillet etter tittelinnspillet finnes en slags repetisjon eller hva Ochs kaller gjenbruk eller repetisjon av andres eller egne ord (Ochs and Schieffelin 1979). Tittelinnspillet åpnet med ”De som kan Arkiv arkiverer for mye” og ble direkte etterfulgt av ”De som ikke kan Arkiv arkiverer for lite.” Det siste innspillet er så å si en direkte repetisjon av det forutgående, men med motsatt fortegn, ”de som kan” er byttet ut med ”de som ikke kan” og ”for mye” er erstattet med ”for lite”, ellers er hele setningen den samme. Ochs og også andre²⁸ påpeker at dette er et universelt fenomen i forhold til dialoger.

Det som er spesielt med e-møter, e-post og chat er at det ofte forekommer diskusjoner og utviklinger av flere tema parallelt. Som jeg nylig har gjort rede for henger en slik utvikling delvis sammen med med teknologien og mediet i seg selv. Særlig chatkommunikasjon kan vise til en polyfoni av tema som utvikles parallelt (Hougaard 2001; Otnes 1998; Svenningsson 2001). Men også i e-post forekommer utvikling av flere tema (Baron 1998; Bromseth 2000; Eklundh 1986; Herring 1996). I e-møter skal vi også se hvordan flere tema lanseres og behandles parallelt, men her legger teknologien tilrette for en mer strukturert og lineær bearbeiding av hvert enkelt tema. Det foregår ved at ett tema kan være isolert fra de andre rent teknologisk, ved å sortere temaene i separate ark, det vil si at det layoutmessig ser ut som om man har flere papirark oppe på dataskjermen. Slik bruker man ett ”ark” på å kommentere, diskutere og utvikle ett gitt tema, et annet ”ark” for neste tema og slik fortsetter det.²⁹

²⁸ Se for eksempel **Linell, P.** 1998 *Approaching dialogue : talk, interaction and contexts in dialogical perspective*, Amsterdam: John Benjamin. **Goodwin, M. H.** 1990 *He-said-she-said : talk as social organization among Black children*, Bloomington, Ind.: Indiana University Press..

²⁹ Se for øvrig 4.2.1 for en gjennomgang av materialet.

3.3.5 Meningsskaping

Dialog innebærer en løpende meningsutveksling for å skape forståelse og utjevne motsetninger. Slik skapes et såkalt midlertidig delt forståingsrom mellom talere og lyttere. Begge parter er aktive og likeverdige aktører i meningsskappingsarbeidet (Rommetveit 1974). Ragnar Rommetveit poengterer at dette ”midlertidige forståingsrom” (eng. temporarily shared social reality) er en felles sosial verden eller et rom der talere og lyttere skaper en felles forståelse av selve kommunikasjonssituasjonen og ikke minst av det kommunikasjonssituasjonen omhandler. Slik ligger meningen ikke i selve teksten eller dialogen som sådan, men mellom taler og lytter i det midlertidige felles forståingsrommet. Skal vi overføre en slik tenkning til e-møte situasjonen, må vi tenke oss at deltakerne *taler skriftlig* og *lytter ved å lese* innkomne bidrag, som de igjen eventuelt responderer på. E-møtesituasjonen kan på denne måten oppfattes som en slags skriftlig erstatning av talere og lyttere i form av skrivere og lesere. Forhandling om mening mellom deltakerne oppstår når innspillene i større eller mindre grad bygger på, kommenterer og presenterer tolkninger av hverandre. Det er en slik aktivitet som driver den elektroniske samtalen fremover.

3.3.6 To kommunikasjonsstrategier: forhandling og posisjonering

Jeg vil særlig benytte meg av to innfallsporter fra en dialogismebasert språkforskningstradisjon for å forstå kommunikasjon, nemlig det som kalles ”forhandling” og ”posisjonering”. Etymologisk er ”negotiation” fra latinsk ”negotiare”, som igjen består av ”neg” – ”ikke” + ”otum” - ”reducere”, ”stille”, ”roe”. I følge Oxford English Dictionary kan det ligge to betydninger i ”negotiation”, den første mer generell; “To hold communication or conference (with another) for the purpose of arranging some matter by mutual agreement; to discuss a matter with a view to some settlement or compromise.” Den andre betydningen retter seg inn mot et økonomisk felt; “To do business or trade; to traffic.” De fleste akademiske arbeider om begrepet ”forhandling” kretser rundt problemsløsningsprosesser, vanligvis i forhold til kommersielle, industrielle og diplomatiske forhandlinger, lønnsforhandlinger og våpenkontrollforhandlinger (Firth 1995; Putnam and Roloff 1992). Begrepet er imidlertid også tatt i bruk innenfor språkforskningen, og med en slik tilnærming forstås ”forhandling” som gjennomsyrende i all form for sosial aktivitet; “(...) language-based actions (...) in systematic, orderly and describable ways pursue (though sometimes fail to

achieve) a mutually agreeable outcome. (...) that outcome is conjointly assembled though situated, interactive discourse” (Firth 1995:9). Dette perspektivet ligger tett opp mot den første forståelsen fra ordboken til Oxford, og det er denne forståelsen av begrepet som ligger til grunn for min videre bruk av begrepet. Forhandling i en kommunikativ forståelse av begrepet er dessuten farget av kontekst, hvem som deltar og deres forutsetninger for å delta i forhandlingen.

Negotiation activity does not 'just happen'. In systematic, orderly ways it emerges from the work context, a context which reflexively furnishes the activity's import and a rationale for engagement. The prototypical components of negotiation activity – the suggestions, proposals, counterproposals, refusals, reasons etc. – are embedded into the discourse, systematically arising out of sequentially structured actions.

(Firth 1995:26)

Forhandling er ikke noe som bare oppstår av intet, men er derimot kontekstavhengig og situert. Forslag og motforslag produseres i forhold til sin lokale kontekst og sekvensielt i forhold til forutgående innspill i samtalen. Med utgangspunkt i muntlig tale fortsetter Firth argumentasjonen:”Talk itself is thus a ‘running index’ of its contextual embeddedness, simultaneously confirming, transforming and, indeed, accomplishing, the selfsame context” (Firth 1995:26). Tale er situert og en dynamisk prosess der meningsutveksling foregår ved at de involverte i samtalen bygger samtalen ut med innføring av nye tema og innspill som igjen videreutvikles, i positiv eller negativ forstand. Dette kan rent språklig kalles forhandling om mening.

Mitt tekstkorpus består av utskrifter av skriveøker fra ulike e-møter. Selv om Firths omtale av samfunnsutvikling og forhandling er basert på talesituasjoner, finnes mange kjennetegn ved disse som er overførbare på mitt materiale. Med utgangspunkt i e-møtetekstene, ønsker jeg å finne ut hvordan samtalen utvikles. Sentrale vinklinger i denne tilnærmingen vil være å identifisere hvordan deltakerne forholder seg til forslag og kommentarer i tittelinnspillene, og til forslag og kommentarer som de selv skriver inn, hvordan de bruker e-samtalene til å forhandle frem tema, innspill, egne meninger og verdier og ikke minst hvordan de blir de enige, hvis de blir enige. Som en del av forhandlingsprosessen foregår også det som kalles posisjonering.

”En posisjon kan være et sted å snakke, erfare og handle fra. I all språklig kommunikasjon formidler taleren forskjellige posisjoneringsbudskap – i forhold til sin egen posisjon, andres posisjon, eller tema som omtales – fordi det er umulig å ”snakke fra ingensteder”.³⁰ Et slikt perspektiv henger også sammen med en dialogismeorientert forståelse av kommunikasjon, som understreker nødvendigheten av å inkludere kontekst, samspill og meningsskapelse til de involverte i samtalene for å forstå selve kommunikasjonen. Samtalene i e-møter skapes av de som deltar i et e-møte og i mitt materiale er de fleste, med unntak av noen få, ansatte i samme organisasjon, selv om de har ulike stillinger i organisasjonshierarkiet. Samtalene er situerte og meningsskapingen forhandles frem med utgangspunkt i hver enkelt deltakers forutsetninger for å kommunisere.

Ulike forutsetninger kan slik spille inn og sette sitt preg på hver enkelt deltakers tekstbidrag. Hver og en av deltakerne i et e-møte kan samtidig både tilhøre og representere like og ulike diskursfellesskap. I mine e-møter har deltakerne som nevnt det til felles at de er ansatte i samme organisasjon, eller de representerer samme bransje eller fagområder, og på dette nivået tilhører de samme diskursfellesskap. Et diskursfellesskap er likevel fragmentert og ufullstendig samtidig som det også er et minste felles multiplum som samler den spesifikke gruppen.

Members of a discursive community share not only these presuppositions about how communication works in general terms, but also how it comes into being in terms of the identity, position and relative social status of the participants. Knowledge of the principles governing that conversation, for instance, inevitably involves shared background about operative social and ideological norms.

(Hutcheon 1994:99).

Når man deltar i et e-møte, har man i utgangspunktet et sett av kunnskaper, verdier og handlemåter felles med de andre deltakerne i møtet. I tillegg kan hver enkelt av deltakere ha med seg andre kunnskaper, verdier og handlemåter, med andre ord andre diskurser, som ikke nødvendigvis er forenlige med resten av deltakernes. Det er imidlertid på grunnlag av de felles diskursene at det er mulig for deltakerne å posisjonere seg selv, ved å gå i dialog med

³⁰ Sitert fra Ellen Andenæs i **Bromseth, J. C. H.** 2000 *Internett: krigsarena eller kardemommeby? Konstruksjon av samhandlingsnormer og debattkulturer på to norske e-postbaserte diskusjonslister*, Trondheim: NTNU.

disse. Et annet sentralt moment er at ved å posisjonere seg selv som skriver, er at man også ender opp med å posisjonere leserne av det man skriver (Smidt 1997: 226). I mitt materiale finnes mange eksempler på hvordan posisjonering foregår som en dynamisk prosess, blant annet hvordan ekspertstatus forhandles og bekreftes (se blant annet 5.6.5.1). I et slikt perspektiv ser vi hvordan deltakerne, ved å nytte ulike posisjoneringsstrategier, forhandler og reforhandler mening. Vi ser hvordan utformingen av ytringen hele tiden innebærer et forsøk på å opprette ”et midlertidig delt forståingsrom” (Rommetveit 1974). Vi ser også at ingen ytringer er nøytrale, de er alltid rettet mot en eller flere andre og disse andre påvirker slik også selve ytringene (Bakhtin 1986). Posisjonerer er derfor et sentralt perspektiv i analysekapitlet.

En måte å gå i dialog med gjeldende diskurser er ved bruk av ironi. Ironi kommer fra gresk ”eironeía”, som kan oversettes til ”forstillelse” (Lothe et al. 1997). Ironi er en trope der det som sies uttrykker det motsatte av det som menes. For at ironi skal ha noen effekt, og for at den skal forstås, er det nødvendig at mottakerne av det ironiske budskapet er inneforstått med den underliggende meningen. I mine e-møter er dette mulig når deltakerne tilhører samme diskursfellesskap. “Irony is the intentional transmission of both information and evaluative attitude other than is explicitly presented” (Hutcheon 1994:11). Hutcheon understreker at ikke bare mening, men også intensjon i form av holdninger, kan ligge i et ironisk innspill. Likevel er det nødvendig at deltakerne i diskurssamfunnet er inneforstått med denne dimensjonen av det ironiske innspillet. Ironien oppstår i form av innspill som kommenterer på andre innspill i e-møtetekstene, ved at deltakerne tar direkte utgangspunkt i den lokale meningen som diskuteres der og da, eller som kommentarer som retter seg inn på et overordnet nivå i forhold til at deltakerne er ansatte. Da vil ironien treffe i forhold til at kommentarene peker mot diskurser som handler om å være ansatt i samme organisasjon. I et slikt perspektiv skal vi se at deltakerne for eksempel distanserer seg fra den pågående omorganiseringprosessen som organisasjonen var inne i da mine e-møter ble avholdt, som for eksempel i dette sitatet:

(...)
alle gledet seg over alle jobbene som oppsto i "oljå"

mange forsvinner også

men noen blir.

Og blir og blir..

(...)

Men noen må bli, for noen må jo fortelle de andre at de ikke kan bli...

Det var kreativt sagt !

Men etterpå da?

Da er det tid for å bygge nytt hønshus i hagen og skape et fargerikt felleskap

Omorganiseringer i Statoil er jo nettopp som å gå inn i et hønsehus og klappe i hendene. Vet dere hvordan det ser ut der inne etter 5 minutter?

En fjær blir til 5 høns.

det er kanskje de "5 hønsene" som blir igjen i Statoil til slutt ?

C-22

Vi er vitne til at møtedeltakerne ironiserer over bemanningskuttene; ”Men noen må bli, for noen må jo fortelle de andre at de ikke kan bli.”. Nedbemanning har vært helt sentralt i organisasjonens omstillingsprosesser. Vi ser også at deltakerne ved hjelp av ironi distanserer seg fra hele omstillingsprosessen ved å tulle og tøyse, for eksempel ved å sammenligne omorganiseringer i Statoil som å gå inn i et hønsehus og klappe i hendene. Hønsehusmetaforen synliggjør opplevelsen av kaos. Ved bruk av ironi får deltakerne dessuten gitt uttrykk for at de ikke er fornøyd med de prioriteringene som har vært gjort i forhold til nedbemanningsprosessen; ”det er kanskje de "5 hønsene" som blir igjen i Statoil til slutt ?”. Jeg kommer for øvrig tilbake til på bruk av ironi i analysekapitlet, særlig i 5.6.6.8.

3.3.7 Bakhtin og dialogen

Bakhtin brukte dialogbegrepet i minst tre ulike sammenhenger. Dysthe oppsummerer disse som 1) dialog i et makroperspektiv³¹, hvor makroperspektivet innebærer et overordnet syn på menneskelig eksistens, 2) dialog i et mikroperspektiv, der mikroperspektivet innebærer hvordan mening og forståelse skapes i konkrete interaksjoner og 3) dialog som motsetning til monolog (Dysthe 1997: 49).

På mikronivå er Bakhtin opptatt av hvordan mening blir til. Det er ikke individet men ”vi” som skaper mening, hevder han. (Bakhtin 1986). Det er forestillingen om den eller de andre

³¹ Se for øvrig 3.3.1 ift bruk av begrepene ”mikro” og ”makro”.

som former selve ytringen. Det er i spenningen mellom de mange stemmene at ny mening blir skapt. Bakhtin hevder slik at en hver ytring peker tilbake mot andre tidligere ytringer og slutter seg slik til en kontinuerlig dialog av talehandlinger. Enhver ytring har sitt utspring ut fra tidligere ytringer samtidig som de strukturerer seg i forhold til nye ytringer. En tekst er alltid et ledd i en tekstkjede, det er dette som kalles intertekstualitet (Ibid.). Han lot intertekstualitetsperspektivet gjelde for alle språkhandlinger, fra setningsnivå og opp til de store diskursers nivå. Slik eksisterer ulike diskurser parallelt uten at noen fremstår som dominerende. En ytring kan dessuten være preget av mange stemmer. Slik kan en polyfoni³² av stemmer finnes i en ytring. Stemmene kan henge sammen på ulike nivå og ut fra ulike forutsetninger.

Polyfonibegrepet er hentet fra musikkterminologien, der man skiller mellom homofone og polyfone komposisjoner. Den homofone, enstemmige komposisjonen er komponert med en dominerende stemme som de andre stemmene grupperer seg rundt. Den polyfone komposisjonen har ikke en slik overordnet stemme. Slik kan vi også skille mellom homofone og polyfone tekster eller ytringer, hevder Bakhtin. I enstemmige tekster er det en hovedstemme som dominerer de andre stemmene. De andre stemmene finnes der fortsatt, men de er i bakgrunnen. Bakhtin kaller tekster som har en hovedstemme dominerer for monologiske tekster, eller "det autoritære ordet" (Bakhtin 2003). Bakhtin levde i tidligere Sovjetunionen, under et regime preget av sensur og hvor regjeringens stemme slo gjennom som hovedstemme i den offisielle diskursen (Dysthe 1997: 71). I mitt materiale finnes for det meste det som kan kalles polyfone tekster, i tillegg finnes noen tekster som kan være interessante å undersøke i lys av å opptre som homofone, eller monologiske. Det vil jeg komme tilbake til i analysen i kapittel 5.

Elektroniske møter kan forstås både som samtaler mellom enkeltpersoner i en der og da situasjon, samtidig som e-møtene også inngår som ytringer i mer overordnede dialoger som finnes i organisasjonen og utenfor organisasjonen. Jeg vil undersøke e-møtedialogene fra i forhold til alle disse nivåene, og jeg starter med e-møtenes nærkontekst, selve

³² Polyfoni-begrepet ble først introdusert i hans studie av Dostojevski-tekster, men ble senere utvidet til å omfatte også ikke-litterære tekster og ytringer. **Bakhtin, M.** 2003 *Latter og dialog. Utvalgte skrifter*, Oslo: Cappelen.

skrivesituasjonen, for deretter å bevege meg over på et mer institusjonelt nivå for til slutt å se e-møtetekstene i lys av samfunnsmessige strømninger.

3.3.8 Dialogiske diskursmodeller

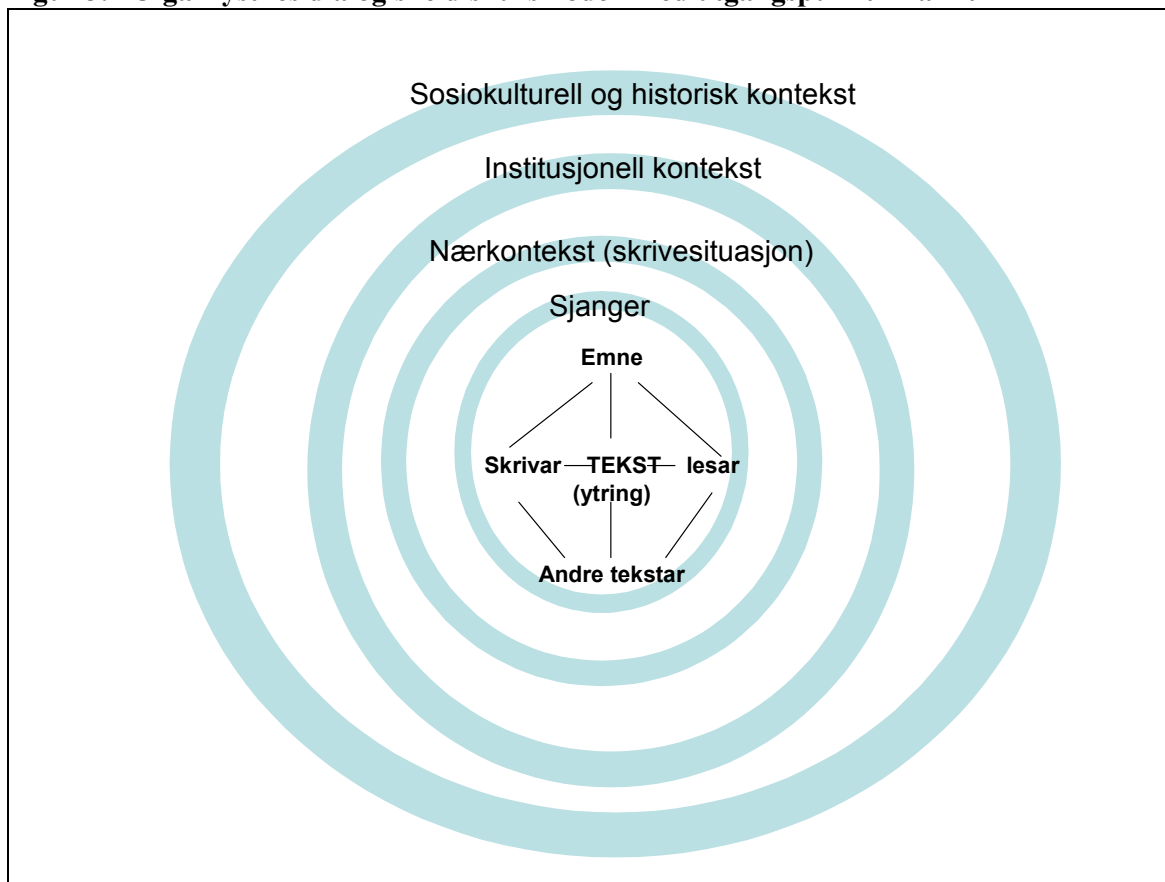
Inspirert av Bakhtin konstruerte Olga Dysthe en dialogisk diskursmodell for å vise kompleksiteten i hvordan mening blir skapt i dialogiske samspill og hvordan ytringer alltid er ledd i en tekstkjede og ikke isolerte fenomen (Dysthe 1997: 53-54).³³ Illustrasjonen hennes viser hvordan tekstproduksjonen blir påvirket gjennom seks ulike relasjoner, som alle angår teksten:

1. Skriver - emne
2. Skriver - leser
3. Skriver- andre tekster
4. Leser – andre tekster
5. Emne –andre tekster
6. Leser - emne

I tillegg til disse relasjonene trekker hun inn kontekst og sjanger, som igjen er vevd inn i disse ovennevnte relasjonene. I illustrasjonen er disse to rammefaktorene nedtegnet som sirkler rundt selve relasjonene. Konteksten er gitt tre lag, som igjen er innfelt i sjanger. Se illustrasjonen gjengitt nedenfor. Dysthes modell viser hvordan alle faktorene spiller sammen og er gjensidig avhengige av hverandre, både for produksjonen av teksten og for analyse av teksten. Modellen viser hvordan mange ulike dialogiske forhold påvirker tekstskapning:

³³ Evensen skisserer en lignende modell sin artikkel. **Evensen, L. S.** 2004 'From dialogue to dialogism. The confessions of a writing researcher', in F. Bostad, Craig Brandist, Lars Sigfred Evensen & Hege Charlotte Faber (ed) *Bakhtinian perspectives on language and culture: Meaning in language, art and new media*, London: Palgrave Macmillan.

Figur 3.1 Olga Dysthes dialogiske diskursmodell med utgangspunkt i Bakhtin



(Dyste 1997:54)

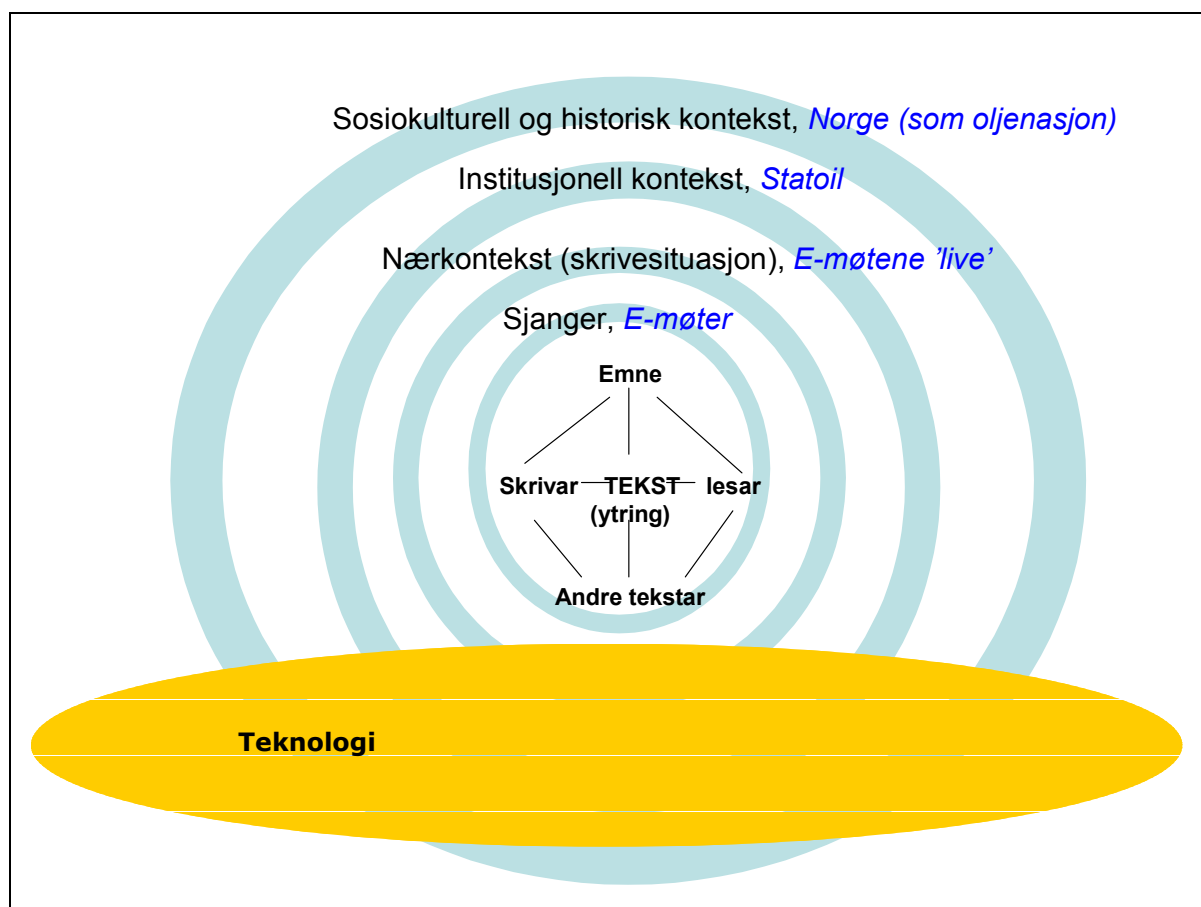
Dysthe er opptatt av skrivesituasjonen slik den foregår i skolen, i samspillet mellom lærer og elev og særlig elevenes skriftproduksjon. Hun trekker frem mange interessante perspektiv jeg med fordel kan benytte på eget materiale, selv om kommunikasjonssituasjonen ser annerledes ut i mine e-møter enn i Dysthes skolesituasjon. Likevel, modellen kan ikke uten videre benyttes uten justeringer. Dysthes modell inkluderer nemlig ikke teknologidimensjonen, som er gjennomgripende og en forutsetning for hele e-møtekommunikasjonen. Teknologien virker inn på alle plan i e-møtene, fra mikro til makro nivå, både horisontalt og vertikalt.

Særlig tidsaspektet fra når teksten blir nedtegnet til den leses varierer fra Dysthes utgangspunkt i skolen og mitt utgangspunkt i e-møtene. I mine e-møter er avstanden i tiden som går fra tekstproduksjon til respons kort. Responsen på et innspill kan komme i sekunder

etter at det ble nedtegnet og gjort tilgjengelig for møtedeltakerne. Også forholdet mellom skriver, tekst og leser er ytterligere sammenvevd i mine e-møter, siden skriver og leser rollene veksler kontinuerlig så lenge skriveøktene i e-møtene foregår. Dette medfører at de seks ulike relasjonene trolig blir enda tettere og vanskeligere å skille. Dysthe forholder seg av naturlige ikke grunner til teknologidimensjonen i sin kommunikasjonsmodell. Jeg ønsker likevel å nytte modellen som tilnærming og struktur på eget materiale. Siden modellen altså ikke inkluderer teknologi, og siden teknologi er fundamentet i den kommunikasjonen som foreligger i e-møtene, har jeg valgt å lage en ny modell, basert på Dysthes, men som visualiserer den teknologiske dimensjonen.

Det er denne nye kommunikasjonsmodellen som danner utgangspunktet for min teoretiske tilnærming til e-møtene, samtidig som den også vil ligge i bunnen som struktur for analysen av e-møtene. Den nye modellen blir seende slik ut:

Figur 3.2 Dialogisk diskursmodell inklusive teknologidimensjon



Dysthe understreker at en hver ytring er påvirket av skrivesituasjon, holdning, innstilling til tema, så vel som sosiokulturelle forhold. Like viktig for tekstproduksjonen er vissheten om leseren. Bakhtin kaller dette for *adressivitet*, det at vi alltid har en forestilling, bevisst eller ubevisst om hvem det er som skal lese det vi skriver (Bakhtin 1986). Slik blir leseren sentral for selve tekstproduksjonen, ikke bare som tenkt mottaker, men også som medforfatter til teksten, i det at skriveren foretar en rekke seleksjoner i utformingen av teksten. Slike seleksjoner kan for eksempel gå ut på om man skriver til et barn, til en venn eller til et ekspertfelleskap. I de to første eksemplene vil man kanskje opptre privat og kanskje følelesladet, mens i det siste eksemplet vil faglige uttrykk og et nøytralt språk få dominere. Dette perspektivet blir for øvrig utførlig behandlet hos Nystrand der han peker på hvordan elevenes tekstproduksjon farges av lærerens forventninger om hva de skal skrive i en skolesituasjon (Nystrand 1997). I mine e-møter skal vi etter hvert se hvordan ”adressivitet” spiller inn i utforming av dialogene. Vissheten om en tenkt mottaker påvirker skrivesituasjonen til hver enkelt deltaker i et e-møte, så vel som til møtedeltakerne som gruppe i et møte.

Dysthe peker også på relasjonen mellom andre tekster og den framvoksende teksten (Dysthe 1997: 61). Det er som nevnt dette som kalles for intertekstualitet og begrepet er hentet fra litteraturviteren Julia Kristeva³⁴, men er utviklet i relasjon til (og i dialog med) Bakhtins arbeider. Et ord er alltid en del av et større kommunikasjonskjede, det er aldri nøytralt, hevder Bakhtin (Bakhtin 1986).

Vi forstår en tekst bedre når vi får den plassert inn i et større hele. Slik ser vi hvordan tekster henger sammen med andre tekster, direkte og indirekte. I mitt materiale foregår det på flere nivå, en hver ytring³⁵ i et e-møte henger på ulikt vis sammen med andre ytringer i samme e-møte, samtidig som ytringene også kan peke tilbake på tidligere e-møter eller andre hendelser i organisasjonen. E-møteytringene kan dessuten peke utover egen nærkontekst, til organisasjonen og videre ut til samfunnsmessige- og historiske forhold.

³⁴ ”Enhver tekst tar form som en mosaikk av sitater, enhver tekst absorberer og transformerer andre tekster”. Julia Kristeva i *Semiotikke*, 1969, sitert fra **Lothe, J., Christian Refsum og Unni Solberg** (ed) 1997 *Litteraturvitenskapelig leksikon*, Oslo: Kunnskapsforlaget.: 114-115.

³⁵ ”Ytring” brukes synonymt med ”innspill” i mitt materiale, selv om ”ytring” hos Bakhtin også kan peke ut over enkeltstående utsagn.

3.3.9 Relasjonen skriver, tekst og emne

Inspirert av Bakhtin påpeker Dysthe at skriverens holdning og innstilling til emnet er påvirket av personlige så vel som sosiokulturelle forhold. I dette perspektivet ligger en forståelse av at den som skriver er en del av en kultur, et samfunn. I tillegg blir alle ytringer preget av den personen som står bak. Skriverens kjønn, alder og utdanning kan virke inn på hvordan man skriver om et emne. I følge Bakhtin er dessuten hvilken innstilling og holdning man har til emnet og til mottaker med på å prege hvordan ytringen blir. Bakhtin omtaler dette som ”dobbel orientering”, og med det menes at ytringen relaterer seg både til emnet og til adressaten. (Bakhtin 1986).

I mitt materiale er det mulig å identifisere e-møtedeltakerne, som gruppe i en gitt kontekst. Det er derimot vanskelig å spore personene bak hvert enkelt innspill i et e-møte. Selve e-møteteknologien umuliggjør en slik tilbakesporing, selve premisset om anonymitet er denne e-møteteknologiens varemerke. Likevel skulle det kunne være mulig å identifisere deltakernes innspill ut fra den informasjonen vi måtte ha om dem i forhold til kjønn, alder, utdanning, samt i vårt tilfelle, hver enkelt spesifikke organisasjonstilhørighet og rolle i organisasjonen. I noen e-møter ville det trolig kunne være mulig å identifisere enkeltpersoner, ut fra ordvalg og sjargong, men i hvilken grad dette er relevant er jeg i tvil om, det kan fort ende opp som spekulasjoner som ikke kan verifiseres. Særlig med tanke på at erfarne e-møtedeltakere kan finne på å etterligne hverandres sjargong.³⁶ Siden man teknisk ikke vet hvem som sier hva, blir det etter mitt syn problematisk å skulle etterspore innspill i forhold til avsender i e-møtene. Snarere vil hvordan innspill svarer til hverandre, i forhold til emnet for møtet og i forhold til forestillinger om adressivitet og responsivitet, peke seg ut som interessante analytiske perspektiver.

3.3.10 Relasjonen skriver, tekst og leser

E-møtene har en kompleks kommunikasjonssituasjon så lenge møtene foregår. E-møtetekstene som ferdigskrevne møterapporter etter møteslutt er minst like komplekse. Slik fremkommer ulike leserposisjoner. Før det første skjer lesing og fortolkning som en kontinuerlig prosess så lenge møtet varer og deltakerne leser, skriver og fortolker nye innspill. For det andre kan lesing foregå etter møteslutt. Når en ferdigstilt møterapport foreligger i

papirversjon er rapporten en avsluttet tekst og får slik karakter av et tradisjonelt skriftbasert dokument. Et tradisjonelt skriftbasert dokument er på mange måter dessuten en tredje leserposisjon, i det at det signaliserer en på mange måter avsluttet tekst.

En sentral utfordring ligger i å finne ut om det får noen betydning i deltakernes fortolkningsprosess når de i en samhandlingssituasjon ikke lenger er talere, men skrivere og ikke lenger lyttere, men lesere. Jeg har allerede delvis vært inne på dette, og i det følgende vil jeg utdype hva jeg legger i en slik tilnærming.

De fleste lingvistiske studier er enige om at skrift er mer kompleks, utforskende og eksplisitt enn tale, selv om jeg så langt har argumentert for at skillet ikke er definitivt. Et annet sentralt poeng er at i skrift vil forfatterens intensjon og tekstens mening ikke lenger sammenfalle på grunn av tidsforskjellen mellom skriveøyeblikket til leseøyeblikket. I tale kan meningen sies å være tilstede i selve hendelsen, mens i skrift vil det derimot være en midlertidig atskillelse mellom hendelse og mening som et samspill mellom dialogpartnere, jamfør Rommetveit. Med andre ord vil en nedskrevet tekst ikke ha noen mening før den blir lest, noe som på sin side igjen vil innebære en ytterligere distansering. I et slikt perspektiv vil den nedskrevne teksten åpne opp for et mangfold av fortolkningsmuligheter som kan overgå forfatterens intensjoner med teksten. Ved å forfølge et slikt resonnement, ender jeg opp med å skulle fortolke tekstens meninger, og slik bortfaller hensikten med å forsøke å klargjøre forfatterens intensjoner, siden disse er tid- og stedsbundne og så å si umulige for en leser på et senere tidspunkt å fange opp.³⁷

En slik tilnærming blir imidlertid utfordret i e-møter når deltakerne er både skrivere og lesere i en nåtidssituasjon. Avstanden mellom hendelse og mening i e-møtetekstene sammenfaller fordi alle deltakerne deltar samtidig, selv om stedet de befinner seg på, kan variere. Hendelse og mening vil slik ligge tett opp mot en talesituasjon. Likevel, fordi det er skriftlige bidrag, og fordi skriftlige bidrag åpner opp for et større spekter av potensielle meningsdanninger, finnes muligheten for at det oppstår et videre spenn av fortolkningsmuligheter enn det forfatteren av teksten hadde tenkt seg. I tillegg, når man ikke lenger kan tolke utsagn muntlig i en ansikt-til-

³⁶ Dette har jeg fått opplyst fra flere erfare e-møtedeltakere, uavhengig av hverandre.

ansikt situasjon, med alt hva det innebærer av tonefall, mimikk og gester, bortfaller en del elementer som ville bidratt til å unngå misforståelser og assosiasjoner utover det intensjonelle i utsagnet. For å imøtekomme savnet av slike korrekser kan deltakerne i e-møter nytte versaler, utropstegn og såkalte emoticons for å understreke følelser relatert til innspillet, som her; ”Kåre³⁸ nevnte at det kunne være vanskelig å kombinere enkelt og godt verktøy. DET SKAL VÆRE GODT OG ENKELT Å BRUKE... BASTA!!!” (A-9).

Lesing er et møte mellom en tekst og en leser. Som nevnt vil lesing og skriving i dialogismeorientert kommunikasjonsforskning ikke holdes skarpt fra hverandre, snarere er de elementer av samme kommunikasjonshandling. Forskjellen mellom mine e-møter og andre skrevne tekster er at i e-møter foregår lesingen i tid tett opp mot skrivingen, mens i andre skrivesituasjoner kan tiden mellom tekstens tilblivelse og leseøyeblikket være uendelig. Lesing kan dessuten foregå stille, mellom en person og teksten, eller høyt, ved at en person leser høyt for en eller flere tilhørere. Ved høytlesing er det ofte slik at tilhørerne deltar aktivt i meningsdanningen som oppstår mellom den som leser høyt fra teksten og dem selv. De kan komme med tilrop, utbrudd eller på andre måter å signalisere at de deltar som lyttere i det som blir fortalt. I et slikt perspektiv er skillet mellom tekst og leser nesten utvisket, ved at teksten fremføres som en form for talehandling av den som fremfører teksten muntlig. Dette skjer ikke i samme grad ved stille lesing. Da er det derimot et mer dyadisk forhold mellom leser og tekst, og fortolkningen ligger tettere opp mot leserens forforståelse av teksten, fremfor en annen persons muntlige fremførelse av teksten.

I et slikt perspektiv får lesehandlingen i e-møtene karakter av både høytlesing og stille lesing. Den ligner på høytlesing i det at alle deltakerne i utgangspunktet er lyttere, og slik kan de komme med responser på det som alt er ”sagt” i e-møtet, med andre ord kan de kommentere på allerede innskrevne innspill. Samtidig ligner lesehandlingen på stille lesning, siden hver og en av deltakerne leser de innkomne innspillene alene og hver for seg, slik de er synlige på hver og ens individuelle pc.

³⁷ Dette perspektivet kan også, om enn på forskjellige måter, sies å ha gjenklang i to i tid parallelle artikler om forfatterinstansen, nemlig Barthes ”Forfatterens død” og Foucaults ”Hva er en forfatter”? Begge i **Wood, N. and Lodge, D.** 2000 *Modern criticism and theory : a reader*, 2nd Edition, London: Penguin.

³⁸ Navn er endret.

Et annet poeng er at deltakerne som nevnt veksler mellom skrive- og leserollene gjennom hele e-møtet. Vel og merke når jeg snakker om selve e-møtesituasjonen, som er mitt hovedfokus. Selve møterapportene er på sett og vis avsluttede tekster i den forstand at skriveingen av dem i en e-møtesituasjon er avsluttet.

Dysthes relasjoner, som peker på leseren i forhold til andre tekster, emne og andre tekster så vel som leser og emne, jamfør modellen, viser også hvordan disse tre relasjonene indirekte påvirker tekstproduksjonen. Det som skriveren tror eller vet om leserens kunnskap eller holdning til emnet slår inn i de seleksjonene skriveren foretar seg når hun former teksten. Slik blir leseren en del av skriveren, oppsummerer Dysthe (Dysthe 1997: 52). Dysthe tar som nevnt utgangspunkt i skrevne tekster i en skolesituasjon. I mitt materiale er det en mye tettere relasjon mellom de digitale, skrevne tekstene som utvikles kontinuerlig som et samarbeid mellom deltakerne så lenge et e-møte pågår. Slik svarer de også på hverandre kontinuerlig og peker tilbake på de diskursfellesskapene de er en del av.

3.3.11 Responsivitet

Alle ytringer svarer til tidligere ytringer, selv om graden av respons kan variere, hevder Bakhtin. ”Any understanding of live speech, a live utterance, is inherently responsive, although the degree of this activity varies extremely” (Bakhtin 1986: 68). Man relaterer med andre ord det man vil si bevisst eller ubevisst til noe som alt er sagt. Det er dette Bakhtin kaller for *responsivitet*. (Ibid.). Når lytteren oppfatter meningen med det som blir sagt, vil han samtidig innta en holdning til denne ytringen. Han kan være enig eller uenig, men han vil under alle omstendigheter ha den tidligere ytringen som utgangspunkt når han skal skape sin egen ytring. Den som taler vil også ha en forventning om at lytterne vil ha en responsiv holdning til det han selv sier, taleren forventer å skape reaksjoner hos mottakeren, i form av respons, enighet, uenighet, sympati, motstand etc. I tillegg vil den som taler som nevnt alltid støtte seg til, eller relatere seg til tidligere ytringer, hans egne og andres, i form av at han kan støtte seg til disse, polemisere mot dem eller på annen måte basere seg på at tidligere ytringer også er kjente for lytteren. Slik inngår alle ytringer i en kompleks kjede av tidligere ytringer, hevder Bakhtin: ”Any utterance is a link in a very complexly organized chain of other utterances” (Bakhtin 1986: 69).

I mine e-møter vil dialogene som oppstår kunne identifiseres som respons på tidligere skriveøkter i samme e-møter, som respons på andre e-møter, som respons på lignende diskusjoner under andre omstendigheter i organisasjonen eller som respons på temaer og diskurser som finnes utenfor organisasjonen, som for eksempel aktuelle diskusjoner av samfunnspolitisk eller kulturell art. Dette skal vi se flere eksempler på i analysen i kapittel 5.

3.3.12 Adressivitet

Adressivitet innebærer at vi vender oss til noen, enten vi skriver eller snakker. Vi har alltid en tenkt adressat til det vi vil ha sagt, enten det er skriftlig eller muntlig. Det dette Bakhtin kaller *adressivitet*; ”An essential (constitutive) marker of the utterance is its quality of being directed to someone, its *adressivity*” (Bakhtin 1986: 95). Forestillingen om adressat former våre ytringer i det at vi foretar en rekke seleksjoner. Slik bidrar leseren, adressaten, også til å påvirke selve ytringen, ikke bare som mottaker, men også som en slags medforfatter av teksten. Linell påpeker i tillegg at denne orienteringen mot den eller de andre når man skaper sine ytringer, medfører at ytringen påvirkes av hvordan og hva man forestiller seg responsen vil være hos den eller de andre (Linell 1998: 104). Dysthe oppsummerer at dette bidrar til at leseren er en viktig del av selve tekstproduksjonen, ikke bare som mottaker av teksten (Dysthe 1997:56). Utformingen av teksten blir slik påvirket av hvordan skriveren forventer at mottakeren skal lese teksten.

I mine e-møter finner vi mange eksempler på adressivitet. E-møtene ser forskjellige ut når deltakerne vet at en overordnet skal lese det de skriver eller om det bare er møtedeltakerne selv som er leserne og at ingen vil lese det de skriver på et senere tidspunkt. På en måte kan en si at det finnes to nivåer på adressatperspektivet i mitt materiale. Kanskje vi kan kalle det for *primær og sekundær adressat*. Dette poenget, med at det finnes ulike publikummere for det vi sier, er også behandlet hos Linell (Linell 1998: 105-109). Linell påpeker viktigheten av at den aktuelle, primære adressaten ikke nødvendigvis er den eneste mottakeren av våre ytringer. Mottakere kan være både aktuelle eller implisitte, og de kan være nærværende eller fraværende. Det siste omtaler Linell som ”fraværende publikum” (eng. ”remote audiences”). Et eksempel han trekker frem for å belyse dette er tv-intervjuet, der journalisten fører en dialog med intervjuobjektet samtidig som det finnes et publikum, både i tv-studioet og som tv-tittere i hjemmene (Linell 1998: 107). Dette eksemplet synliggjør tre kategorier av

adressater, som kjennetegnes ut fra ulike grader av tilstedeværelse, men som alle kan sies å virke inn i samtalen som utvikler seg mellom journalisten og intervjuobjektet. Disse posisjonene kan delvis være overlappende. Imidlertid er det ikke alltid slik at alle posisjonene er like aktuelle i en hver kommunikasjonssituasjon. Vissheten om ulike posisjoner er likevel viktig å ha med seg i en dialogisk tilnærming til kommunikasjon. I mitt materiale er det fremfor alt adressater i en her og nå situasjon og som lesere i etterkant av møtet som utgjør relevante adressatposisjoner. Det er disse jeg har kalt primær og sekundær adressat, og jeg vil prøve ut disse begrepene i det følgende. Mitt begrep om sekundær adressat vil for øvrig kunne finne gjenklang hos Linells ”remote audiences”, slik det er gjort rede for ovenfor.

I e-møtene vil skribernes holdninger være påvirket av de andre deltakere i e-møtet. Disse utgjør i så måte de primære adressatene. Når e-møter organiseres ut fra at hensikten er å samle ideer og argumenter som skal utvikles av deltakerne, men med andre lesere enn deltakerne selv, mener jeg det er mulig å omtale en slik mottaker for sekundær adressat. Jeg kaller det sekundær i det at det fortsatt er deltakerne selv som utgjør den primære adressaten, det er meningsutvekslingen dem i mellom som er selve kommunikasjonssituasjonen. Likevel vil deltakerne ha med seg en forestilling om at noen andre skal se hva de har snakket om, og slik vil vissheten om andre og kanskje også ukjente lesere utgjøre en annen type adressater enn dem selv. Denne vissheten har jeg mistanke om at vil påvirke utfallet av tekstutviklingen i e-møtene. Tekster kan bære spor i seg etter dialoger med personer som ikke er tilstede. Slik blir den flerstemt, hevder Dysthe med utgangspunkt i Bakhtin (Dysthe 1997:58). Det blir et poeng å undersøke om, og i så fall på hvilken måte sekundære adressater inngår i e-møte dialoger. Dette blir sentralt i analysekapitlet.

Mening blir til i møtepunktet mellom skriver og leser, hevder Rommetveit, i e-møtene ser vi hvordan deltakerne kontinuerlig arbeider med å opprettholde et midlertidig delt forståingsrom ved å svare på hverandres innspill, samtidig som de forholder seg til emnet for e-møtet, formulert i tittelinnspillene.

3.3.13 Relasjoner mellom skriver, den fremvoksende teksten og andre tekster

En ytring er alltid et ledd i en kommunikasjonsskjede, hevder Bakhtin. (Bakhtin 1986). Vi forstår en tekst bedre når vi vet hva den er respons på. Vi forstår e-møtetekstene når vi har

kunnskap om rammebetingelsene for selve e-møtet, når vi vet hvem som deltar, og hvorfor de deltar. Tekster kan sitere fra andre tekster, eller reformulere andre tekster ironisk, eller benytte andre følelsesladde virkemidler. Innledningsvis i teorikapitlet viste jeg hvordan en liten sekvens i et e-møte går i dialog med tittelinnspillet; ”De som kan arkiv arkiverer for mye” og blir replisert med ”De som ikke kan arkiv arkiverer for lite.”³⁹ Deltakerne bruker her en reformulering av et emne deltakerne i dette møtet skulle diskutere. Tekster er videre relatert til kommende tekster i kommunikasjonskjeden, hevder Dysthe videre. Også vissheten om dette vil vi finne spor av i mitt materiale. Mer om dette i analysekapitlet.

3.3.14 Oppsummering

Jeg har valgt å trekke på en dialogismeinspirert kommunikasjonsforståelse, der særlig Bakhtins forståelse av dialoger blir vektlagt. Bakhtin skiller ikke mellom skrift og tale, men bruker i stedet begrepet ytringer eller talehandlinger (eng. utterances). Jeg opplever det likevel som nødvendig å gjøre et poeng ut av å vurdere e-møtekommunikasjonen i lys av det spillet som foregår rundt skrift-talehybriditet i mediert diskurs. E-møtekommunikasjonen er ikke som skriftbasert kommunikasjon i tradisjonell forstand, der en person skriver til mange, og den er heller ikke lik muntlige samtaler der en person snakker i gangen og man har regler for tur og taletid. E-møtekommunikasjonen går dessuten på tvers av hva vi vanligvis forbinder med stille lesning og høytlesning. I e-møtene kan faktisk alle i prinsippet snakke samtidig, selv om vi senere skal se at dette ikke nødvendigvis skjer så veldig ofte. I muntlige samtaler har man dessuten stemme, gester og andre ytre korrektiver som støtter opp under kommunikasjonen. Det har man heller ikke i e-møtene. Snarere er e-møtekommunikasjonen noe midt i mellom det vi vanligvis forbinder med skrift og tale, og det er dette ”midt i mellom” jeg prøver å fange og identifisere ved å trekke på ulike begreper og perspektiver fra språkforskningen. Både rent lingvistiske tilnærminger, som går på tale-skrifthybriditet, men også tilnærminger fra et annet kunnskapsteoretisk ståsted, nemlig det dialogismeorienterte, som ser på språk som en interaksjonistisk prosess. Det er ikke uproblematisk å trekke på to ulike kunnskapsteoretiske posisjoner, fallgruvene er mange og å holde rett fokus til en hver tid kan være litt av en utfordring. Likevel har jeg valgt en slik todelt tilnærming. Studiene fra tale-skriftforskningen bidrar å til å gi meg et begrepsapparat for å undersøke stilistiske særtrekk ved språket, slik det fremkommer i e-møtene. Samtidig, og mer overordnet, er det

³⁹ Se 3.2.

nødvendig å trekke på et dialogismeperspektiv for å i det hele tatt kunne forstå hvordan kommunikasjonen foregår i e-møtene. Uten kunnskap om interaksjon, kontekst og relasjoner ville det slik jeg ser det være problematisk å nærme seg mitt materiale.

3.4 Kontekst(er)

Skrivere, lesere og tekster er deler av ulike kontekster. Kontekstene påvirker dem samtidig som de selv bidrar til å påvirke kontekstene (Dysthe 1997:66). I figurene 3.1 og 3.2 så vi at det finnes flere rammer av kontekster, nærkontekst, institusjonell kontekst og en sosiokulturell kontekst. I mitt tilfelle innebar nærkonteksten, selve e-møtene i det øyeblikket de avholdes, den institusjonelle konteksten var Statoil og Norge som oljenasjon og det landet vi lever i representerte den større sosiale, kulturelle og historisk konteksten.

E-møtene refererer og peker på den nære konteksten, selve skrivesitasjonen, for eksempel ved å henvise til selve e-møteteknologien. E-møtene kan også referere til deltakerne i møtet, ved å nevne navn, posisjon eller kjønn. E-møtene kan referere ut over seg selv ved å peke på organisasjonsinterne saker ut over det spesifikke e-møtets agenda. Slik skriver deltakerne i e-møtene seg inn i diskurssamfunn karakteristisk for organisasjonen. E-møtene kan i tillegg referere til verden utenfor organisasjonen, ved å peke på historiske og nyhetsaktuelle hendelser og fakta. I ovennevnte figurer er vi da i den ytre, sosiohistoriske og kulturelle konteksten.

Kontekst kan også være dynamisk på flere måter. Hva i konteksten som er relevant kan endre seg, språkbrukernes erfaringsbakgrunn endrer seg og språkbrukerne kan etablere nye kontekster hevdes det i pragmatikken (Vagle et al 1993: 49). Et like sentralt poeng er at språklige ytringer i seg selv kan utgjøre nødvendig kontekst for ikke-språklige handlinger og hendelser (Ibid.). Dette blir ganske åpenbart i mine e-møter der deltakerne for eksempel bruker eksplisitte formuleringer om nærkontekst, altså selve skrivesituasjonen, layout, for eksempel versaler og emoticons for med skrift å få frem aspekter ved innspill som i en muntlig ansikt-til-ansikt situasjon ville vært formidlet via gester, mimikk og stemmeleie.

Når man skal analysere kontekst, må utgangspunktet være at deltakerne befinner seg innenfor flere kontekstuelle rammer, disse rammene er dynamiske og skiftende. Det man fokuserer på, den fokuserte hendelsen, bidrar til å begrense hva i konteksten som er relevant (Vagle et al 1993: 33-34). Et lignende perspektiv gjenfinner vi hos Goodwin og Duranti, (Goodwin 1992) i det de skaper et skille mellom det de kaller kjernehendelse⁴⁰ (eng. focal event) og kontekst (eng. context) ved å sammenligne kjernehendelsen med det som foregår på en scene og kontekst som selve scenen. Slik vil kontekst utgjøre bakgrunnen for kjernehendelsen, samtidig som det alltid vil være interaksjon mellom disse to posisjonene, i og med at de er gjensidig avhengige av hverandre. Selve scenen, konteksten, setter premissene for hvordan og på hvilken måte hendelsen skal utspilles. I min studie er det e-møtene som er kjernehendelsen og kontekst er alle andre faktorer som kan virke inn på disse møtene.

3.4.1 (Digital) kommunikativ kompetanse

Kommunikativ kompetanse er en kulturell ferdighet og en personlig egenskap (Schiefloe 2003: 283). Nedenfor er en oversikt over noen fellestrekk som karakteriserer kommunikativ kompetanse.⁴¹

- Stort repertoar av ferdigheter, i forhold til å velge form og innhold til adressat og situasjon.
- Tilpasningsevne, for å tolke situasjoner og responser på en adekvat måte.
- Involvering
- Empati
- Kognitiv kompleksitet og fantasi, se ting fra flere sider og prøve ut alternative forklaringer.
- Realistiske selvbilder og et kritisk forhold til egen fremtreden, bygd på tolkninger av andres reaksjoner.
- Praktisk kompetanse, også i forhold til å beherske tekniske hjelpemidler og kommunikasjonsteknologier

Kommunikativ kompetanse er også et sentralt begrep hos Vagle med flere (Vagle et al 1993), men disse nytter begrepet mer snevert, det vil si at de nytter begrepet i henhold til å kunne

⁴⁰ Dette er min oversettelse av begrepet, jeg velger å bruke det videre.

⁴¹ Oversikten er basert på **Adler, R. B., Lawrence B. Rosenfeld and Russel F Proctor II** (ed) 2001 *Interplay. The Process of Interpersonal Communication*, Fort Worth: Harcourt College Publishers, slik den er gjengitt hos Schiefloe, 2003: 283-284.

tolke og forstå tekst.⁴² Innbefattet i et slikt begrep ligger kunnskap om språkssystem og om de situasjonsbestemte normene for selve språkbruken.

I analysekapitlet vil jeg undersøke om det kan være slik at deltakerne i e-møter kan ha ulik kommunikativ kompetanse når det gjelder digital kommunikasjon og hvordan dette i så fall virker inn på selve kommunikasjonssituasjonen i e-møtene. Jeg vil også prøve ut et egenkonstruert begrep kalt *digital kommunikativ kompetanse*. Det kan tolkes som en spesifikk variant av kommunikativ kompetanse og en utdyping og en forlengelse av det siste punktet på listen ovenfor.

Digital kommunikativ kompetanse viser til hvordan vi har ervervet en teknologibasert kommunikativ kompetanse, hvordan vi kommuniserer ved hjelp av og gjennom teknologi. Det handler ikke bare om ferdigheter knyttet til å beherske teknologien, vel så viktig er det å beherske de sosiale praksisene og normene som dominerer det digitale rommet, jamfør det vi vanligvis forbinder med kommunikativ kompetanse. Denne kunnskapen er relativt ny og vi skal senere se eksempler på at ikke alle besitter en slik kompetanse. Flere studier påpeker også at det er tale om et generasjonsspørsmål i forhold til å beherske de nye digitale mediene til fulle (Bostad 2004; Håpnes og Rasmussen 1997). Disse studiene viser også hvordan unge mennesker beveger seg mellom ulike medier og gjennomfører flere dialoger parallelt, det være seg enten via IRC/ Chat, SMS, eller e-post.

3.5 Sjanger

Selve ordet sjanger relaterer seg til det franske ”genre” som igjen peker på slekt eller art. I litteraturvitenskapen har lyrikk, epikk og drama vært hovedkategorier for å klassifisere litterære tekster. Vanligvis fører man sjangertenkningen tilbake til Platons og Aristoteles bemerkninger om mimesis. Begge delte diktingen inn på bakgrunn av etterligningsmåten. Et avgjørende skille var mellom fortellende dikting og dramatisk dikting (Lothe et al.1997).

⁴² Selv om forfatterne primært tar utgangspunkt skrevne tekster, er mange poeng likevel sentrale for mitt materiale.

Bakhtin utvider dette tradisjonelle sjangerbegrepet til å gjelde alle retoriske situasjoner når han lanserer begrepet *talesjangere* "speech genres", som et sett av konvensjoner som gjør skriftlig og muntlig kommunikasjon forståelig. Bakhtins sjangerforståelse representerer en annen måte å nærme seg sjangerbegrepet på enn den litteraturvitenskapelige (Bakhtin 1986).

I denne avhandlingen støtter jeg meg til Bakhtins sjangerforståelse. Jeg forholder meg også til arbeider fra nyere Bakhtin- og dialogismeinspirert forskning som behandler sjanger. En slik avgrensning av sjangerbegrepet henger dessuten sammen med min teoretiske forankring i en dialogismeinspirert diskursmodell, slik den tidligere er gjort rede for. Andre sjangerforståelser og teorier kan trolig også være relevante i forhold til min empiri, men det er altså mitt valg å foreta en avgrensning til en dialogismebasert sjangerforståelse.

3.5.1 Bakhtins talesjangere

Talesjangere er dynamiske, de utvikler seg og endrer seg over tid og de er resultat av språklig praksis. Det som forbinder alle sjangere er at de er språklig fundert. Bakhtins sjangerforståelse skiller seg også fra litteraturvitenskapens sjangerforståelse ved at det er ytringens adressivitet, altså ytringens relasjoner til andre ytringer som definerer sjangeren. Han hevder dessuten at alle våre ytringer har bestemte og relativt stabile former for oppbygging av helheten (Bakhtin 1986). Det er dette som muliggjør kommunikasjonen.

All three of these aspects – thematic content, style, and compositional structure – are inseparably linked to the whole of the utterance and are equally determined by the specific nature of the particular sphere of communication. Each separate utterance is individual, of course, but each sphere in which language is used develops its own relatively stable types of these utterances. These we call speech genres.

(Bakhtin 1986: 60)

Bakhtin vektlegger særlig sjangerens praktiske funksjon i kommunikasjonsprosessen. Ulike sett av ytringer henger sammen men gir ulike funksjoner avhengig av hvilken kontekst eller større hele de går inn i. Slik blir ytringene også vesentlige i en meningsskappingsprosess. (Ibid). Vi bruker sjangere ofte ubevisst, de ligger nedfelt i alle språkbruksområder, fra dagligliv, jobbsammenheng, i akademia og så videre. Vi forholder oss alltid til sjangrene, de

avgrenser samtidig som de gjør det enklere å bli forstått. Nye sjangere oppstår som konsekvens av ny teknologi og nye samværsformer. E-post, Chat og e-møter er noen eksempler på at nye sjangere er etablert som konsekvens av ny teknologi.

De språklige sjangrene er på en måte briller som vi ser verden gjennom og mønster for hvordan vi handler gjennom språket. De er både måter å uttrykke seg på og hjelper oss til å forstå andre (Dysthe 1997:68). Dysthe påpeker at for Bakhtin er det også viktig at det både er konvensjonene og den individuelle skriveren som former teksten. Vi er med andre ord avhengige av relativt stabile tekstformer for å kunne kommunisere.⁴³

Når vi ikke behersker noen sjangere, enten fordi vi ikke nok trening i å bruke dem, eller fordi vi faktisk ikke har kjennskap til dem, blir det vanskelig å kommunisere og i verste fall kan kommunikasjonen stoppe opp. Motsatt er det når vi er fortrolige med en sjanger, jo mer friere opptrer vi, jo mer kan vi la vår egen stemme komme frem.

The better our command of genres, the more freely we employ them, the more fully and clearly we reveal or own individuality in them (where this is possible and necessary), the more flexibly and precisely we reflect the unrepeatable situation of communication – in a word, the more perfectly we implement our free speech plan.

(Bakhtin 1986:80)

Innenfor skriveforskningen har Marthe Halse vist hvordan det å undervise i sjangerforståelse i skolen faktisk bidrar til å øke bevisstheten om sjanger, noe som igjen bidrar til bedre prestasjoner hos elevene når de skriver skolestil (Halse 1993).

3.5.2 E-møter som sjanger

E-møter er en ganske ny teknologi som stiller nye krav til samhandling og kommunikasjon. Den er også en sjanger ut fra Bakhtins sjangerforståelse, men en sjanger få har hørt om. Det får betydning for kommunikasjonssituasjonen. I Statoil er folk blitt innkalt til å delta i et e-møte uten på forhånd å vite hva dette innebærer. Det vil si at de ikke på forhånd har fått noen

presentasjon av selve teknologien og dens muligheter og begrensninger. Det får de først når de ankommer møterommet. Dersom de deltar fra eget kontor, blir de oppringt av e-møtefasilitatoren noen tid i forkant av møtet for å få praktiske instruksjoner om oppkobling og lignende. Hva som da skjer når møtet er i gang, kan variere. Det avhenger av om hvilke assosiasjoner til andre potensielt lignende sjangere deltakerne klarer å feste til e-møtet. Noen forestiller seg at e-møtet er en variant av ansikt-til-ansikt møter; ”Kjekt å sitte sammen med kolleger fra andre av enhetene i XXX” (B-16), andre relaterer e-møtene til annen lignende skriftbasert digital kommunikasjon, som Chat og e-post; ”Fint å se alt simultant” (A-3). Noen har selvsagt også hørt om e-møter, men det er ikke så mange. Disse ulike forestillingene og tilnærmingene til e-møtet som sjanger virker inn på selve kommunikasjonssituasjonen og dette vil jeg fokusere på i analysen.

En slik tilnærming til e-møter vil bidra til å besvare ett av mine forskningsspørsmål, om hvordan deltakernes forestilling om e-møter som sjanger vil påvirke kommunikasjonen i e-møtene.⁴⁴ En sjangerorientert tilnærming vil med andre ord bidra til å gi en bedre forståelse av hvordan e-møtene fungerer kommunikativt i organisasjoner.

3.6 Flerstemmige og enstemmige tekstfunksjoner

Enhver taleakt eller ytring peker tilbake mot andre tidligere ytringer og slutter seg slik til en kontinuerlig dialog av talehandlinger. Ulike diskurser kan eksistere parallelt uten at noen fremstår som dominerende, hevder Bakhtin (Bakhtin 1986). Det finnes en polyfoni av stemmer eller ytringer som eksisterer og henger sammen på ulike nivå og ut fra ulike forutsetninger parallelt.

Ved siden av, eller kanskje overordnet det å utforske språkhandlingene internt i e-møtene, er det interessant å løfte blikket for å se på diskurser i e-møter og andre diskurser i organisasjonen. En slik bevegelse betyr ikke at jeg ikke lenger er opptatt av det store spennet av fortolkingsmuligheter som e-møter åpner opp for, snarere er det tale om å utvide

⁴³ Dette er for øvrig et poeng som blir særlig utdypet hos Ongstad, **Ongstad, S.** 1996 *Sjanger, posisjonering og oppgaveideologier : et teoretisk-empirisk bidrag til et tverrfaglig, semiotisk og didaktisk sjangerbegrep*, Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet..

⁴⁴ Se kapittel 1. Innledning, for en redegjørelse av problemstilling og forskerspørsmål.

perspektivet ved e-møtene i lys av hvordan de eventuelt er regulert av eksisterende diskurser i organisasjonen.

Diskurser er en kompleks betegnelse som blir ulikt forstått og brukt av teoretikere og mellom teoridannelser. En generell forståelse av diskursbegrepet er likevel, slik det blir fremstilt i et litteraturvitenskapelig oppslagsverk, at “(...) diskursen [etablerer] en forbindelse mellom en tilstand eller hendelse og situasjonen der den blir språklig fremkalt. Slik impliserer diskurs (i motsetning til historie, men ikke historiefortelling) en avsender og en mottaker” (Lothe et al 1997).

Som tidligere nevnt (se 3.3.7) brukte Bakhtin dialogbegrepet i minst tre ulike sammenhenger. Som 1) dialog i et makroperspektiv, et overordnet syn på menneskelig eksistens, 2) dialog i et mikroperspektiv, hvordan mening og forståelse skapes i konkrete interaksjoner og 3) dialog som motsetning til monolog. Ut fra ovennevnte kan man hevde at all dialog er diskurs, i forhold til de to første forståelsene av dialogbegrepet, men ikke i den tredje. Dersom vi vurderer dialog i motsetning til monolog, som i den tredje forståelsen, vil en monolog innebære at en person taler med ett perspektiv, som for eksempel når en dommer refererer til en lovparagraf. Da blir det problematisk å hevde at all dialog er diskurs, dersom vi tar utgangspunkt i at diskurs er språket i dets konkrete og levende totalitet (Bakhtin 1981). En dialogisk diskurs kan kjennetegnes ved adressivitet og responsorientering (eng. responsiveness), og ut fra en slik forståelse kan påstanden om at all dialog er diskurs passe inn i Bakhtins to første forståelser og bruk av dialogbegrepet, slik de er sitert ovenfor.

Vi kan, med støtte i Bakhtin, ta utgangspunkt i en slik kommunikasjonsteoretisk tilnærming. Samtidig kan vi hevde at diskurs er utsagn som blir regulert og gis mening av språklig – materielle omgivelser, det kan være praksiser, institusjoner og hjelpemidler. Diskurs inkluderer tekster og den situasjonen tekstene inngår i, samtidig som der er en forbindelse mellom tekstene og en større kulturell kontekst.

Det kan eksistere flere diskurser side om side i samfunnet, det gjelder også innenfor Statoil. Organisasjonen har helt klart etablert egne fagspesifikke diskurser samtidig som den også reflekterer og spiller på diskurser fra andre samfunnsområder, og da særlig fra økonomi, teknologi (med stor vekt på IT-bransjen), statsforvaltningsbyråkrati og media. Tekstene fra

mine e-møter belyser dette, samtidig som selve *måten* diskursene formidles på også er bundet opp i den særegne formen på e-møtene. En lignende tilnærming har Finn Bostad når han opererer med begrepet ”elektronisk diskurs” (eng. electronic discourse) (Bostad 2004). Med dette begrepet viser han hvordan IKT-medier på ulike vis setter begrensninger og legger føringer, samtidig som de også åpner opp for nye måter å kommunisere. ”Electronic discourse re-mediate other media, i.e. discourses are being mediated in new ways, which alters the content of the discourse, in the way that all media influence the utterances they mediate.” (Bostad 2004: 174). Jeg vil også legge til, slik jeg har argumentert for tidligere, at IKT medier ikke bare re-medierer andre media. Diskursene som skapes og kommunikasjonssituasjonene som oppstår kan i noen tilfeller også faktisk skape nye sjangere.

Det kan også hevdes at tekster ikke refererer til en ytre kontekst, men at kontekst i stedet legger spesifikke vilkår for hvordan språklige ytringer kan formidles. I et slikt perspektiv vil e-møtetekstene kunne være eksempler på hvordan man kan identifisere ulike slags diskurser og hvordan disse spilles ut mot hverandre, samtidig som de avspeiler og regulerer selve kommunikasjonssituasjonen.

E-møte-diskursene gjenspeiler polyfonien av stemmer i organisasjonen. De spesifikke kommunikasjonsmulighetene som selve formen og premisset for de språklige mulighetene som e-møtene åpner opp for, kan trolig virke inn og gjøre sitt til at offisielle diskurser i organisasjonene blir utfordret og spilt ut. Både muligheten for anonymitet og det at skrift i seg selv åpner opp for et uendelig fortolkningspotensial, kan peke i en slik retning.

En diskursanalytisk tilnærming til e-møtene vil bidra til å øke forståelsen av hvordan og hvorfor organisasjonen handler som den gjør. Ved å identifisere noen artikulerte og offisielle diskurser og samtidig vurdere samtalene fra e-møtene i lys av disse, vil jeg trolig finne frem til mer av hvordan og hvorfor ansatte i organisasjonen handler og tenker som de gjør. På sikt vil en slik erkjennelse være viktig for å planlegge å tilrettelegge endringsprosesser og / eller innføring av ny teknologi.

3.6.1 Diskursivt mangfold

I e-møtetekstene finnes fragmenter av mange diskurser, både diskurser fra andre samfunnsområder og diskurser som er spesifikke for Statoil. Det finnes diskurser med forankring i ledelsen, de såkalt offisielle diskursene som formidler organisasjonens artikulerte holdninger og verdigrunnlag, både innad og utad. Disse diskursene artikuleres eksplisitt i organisasjonens offisielle informasjonsportefølje. Vi finner dem i offisielle dokumenter, brosjyrer, magasiner, samt i den digitale profilen, på organisasjonens interne og eksterne nettstedet og i andre informasjonskanaler som formidler organisasjonens offisielle identitet. De blir også formidlet i introduksjonskurs for alle nyansatte i organisasjonen. Mer subtilt finnes de i handlemåter, atferd og i form av fortellinger om og fra livet i organisasjonen.

Fortellinger er identitetsskapende, både for organisasjonen som helhet og for den enkelte ansatte. Fortellinger kan være offisielle, det vil si artikulert fra organisasjonens ledelse, eller de kan oppstå i organisasjonens periferi. E-møtetekstene mine inneholder kun i få tilfeller hele fortellinger om organisasjonen. Snarere er det slik at de har fragmenter av- eller refererer til etablerte bedriftsfortellinger, fremfor å gjenta disse i sin helhet.⁴⁵

I de offisielle diskursene finnes en hovedfortelling som gjennomsyrrer organisasjonen og er selve rammeverket for organisasjonens identitet. Inn under hovedfortellingen finnes dessuten mange underliggende fortellinger som bygger opp under og utdyper hovedfortellingen. I tillegg finnes en rekke fortellinger som dikter videre på hovedfortellingen, men som selv skaper nye fortellinger og som dessuten kan være kritiske. Felles er at de alle bidrar til en kontinuerlig meningsskaping og identitetsbygging i organisasjonen. Slike hovedfortellinger kalles bedriftssagaer⁴⁶ (eng. ”corporate saga”). Bedriftssagaer har samme funksjon som andre offisielle diskurser, nemlig å være identitetskaper og fungere i forhold til meningsskaping i organisasjonen, men form og innhold varierer. Ofte er bedriftssagaen muntlig overlevert og den har mange elementer fra folkeeventyrene i seg. På mange måter kan den kalles for en

⁴⁵ Boje understreker at av slike fenomen er relativt vanlige i bedrifter. Ofte er bare et hint eller utsagn som ”du kjenner resten av historien” nok til at deltakerne i et diskursfellesskap forstår hva det dreier seg om. **Boje, D. M.** 1995 'Stories of the storytelling organization: a postmodern analysis of Disney as *Tamara-Land*', *Academy of Management Journal* 38(4): 997-1035.

⁴⁶ Se for eksempel **Alvesson, M. och Berg, P. O.** 1988 *Företagskultur och organisationsymbolism : utveckling, teoretiska perspektiv och aktuell debatt*, Lund: Studentlitteratur, **Salzer-Mörling, M.** 1998 'As God Created the Earth ... A Saga that Makes Sense?' in T. Keenoy, D. Grant and C. Oswick (eds) *Discourse and organization*, London: Sage.

egen sjanger. Det er i hvert fall slik organisasjonsforskerne nærmer seg bedriftssagaen som fenomen og jeg skal snart vise hvordan.

3.6.2 Bedriftssagaer

Sjangeren har av flere organisasjonsforskere blitt definert som organisasjonens fortelling eller livlige beskrivelse av bedriftens prestasjoner (Alvesson och Berg 1988) En bedriftssaga inneholder myter, helter og legender i organisasjonens historie og den uttrykker organisasjonens selvbilde og livsverden (Salzer-Mörling 1998:107). En bedriftssaga er ikke en litterær sjanger, selv om den har elementer av litteraritet i seg. Snarere er det en muntlig overlevert fortelling som kan finnes nedfelt og ofte fragmentert i offisielle skriftdokumenter.

Det er organisasjonsforskere som har definert slike opprinnelsesfortellinger i henhold til sagasjangeren. Saga som sjanger henspiller på fortellende prosadiktning fra skandinavisk middelalder. Sagaene har trolig hatt sin opprinnelse i muntlig fortellertradisjon og er senere blitt nedskrevet. Sagaer handler enten om konger, heltedåder eller slektskapshistorier (Lothe et al 1997). Sagaer handler ikke om tilblivelse, genesis, slik det som kalles bedriftssagaer hevder å gjøre. Salzer-Mörling inkluderer likevel tilblivelsesaspektet i sin bruk av bedriftssagabegrepet. Kanskje eposet ville være en mer dekkende sjanger enn sagasjangeren? Epos "(...)beskriver en heroisk person eller gruppe personer som er engasjert i dramatiske, avgjørende hendelser eller en spesiell prestasjon som fremstilles som viktig og unik i den kulturtradisjon eposet går inn i (og bidrar til å etablere)" (Lothe et al 1997:66). Innholdsmessig handler det klassiske epos om en helt eller en gruppe som presterer noe som ingen trodde var mulig og som får betydning for et samfunn eller kultur. I et slikt perspektiv er epos som sjanger tilnærming mer dekkende enn saga. Funksjonen til eposet har lagt i å styrke identiteten og å bidra til å etablere et kulturellt felleskap, som i greske og latinske epos. Funksjonen til de norrøne sagaene kan ha vært den samme, i det at disse handlet om heltedåder av ulike slag. Formkravene varierer imidlertid noe i det at det klassiske eposet stiller strengere krav til språk og komposisjon (Ibid). I hvilken grad organisasjonsforskerne har tatt seg tid til å vurdere det klassiske eposet som mer passende sjanger enn sagaen for å beskrive bedrifters opprinnelsesfortellinger er tvilsomt. Det foreligger meg bekjent ingen tilgjengelige sjangerdiskusjoner. Trolig har det også å gjøre med fagbakgrunnen til de av organisasjonsforskerne som har nyttet en slik litteraturvitenskapelig inspirert tilnærming. De

fleste av disse har ikke litteraturvitenskapelig fagbakgrunn og arbeider innenfor en skandinavisk organisasjonsforskningskontekst (Alvesson och Berg 1988; Czarniawska 1998; Czarniawska 2000; Czarniawska-Joerges 1988; Czarniawska-Joerges 1993; Czarniawska-Joerges 1997; Czarniawska-Joerges 1999; Czarniawska-Joerges 1992; Salzer 1994; Salzer-Mörling 1998). Sagaene har sin opprinnelse i skandinavisk kultur og er trolig mer allment kjent som den del av kulturhistoriske bevisstheten til skandinaviskorienterte organisasjonsforskere enn hva klassiske epos kan sies å være. Kan en slik kontekst ha påvirket disse skandinaviske organisasjonsforskernes valg av sagaen som sjanger fremfor det klassiske eposet for å beskrive bedrifters opprinnelses fortelling? Kanskje. Jeg stopper imidlertid diskusjonen her. Å gå videre vil kreve empiri av en annen karakter og dessuten faller diskusjonen litt på siden av hva som er fokus i denne avhandlingen. Siden bedriftssaga og sagabegrepet er terminologien som organisasjonsforskerne benytter, slutter jeg meg til disse i min avhandling.

Salzer-Mörling påpeker at bedriftssagaer oppsummerer hvem vi er, eller snarere hvem lederne vil at vi skal være. I et slikt perspektiv slutter bedriftssagaer seg for øvrig inn under det som kalles myter i litteraturen om kulturer i organisasjoner (Schiefloe 2003). En bedriftssaga bidrar til å skape inntrykk av at man er unik ved å være ansatt i den spesifikke organisasjonen, også fordi selve organisasjonen er unik. Statoils opprinnelsesfortelling slutter seg inn i rekken av bedriftssagaer. ”Statoil er summen av vår felles innsats” er siste setningen i et verdidokument alle ansatte i Statoil har fått utdelt (Statoil 2000)⁴⁷ Likevel er det unike i en organisasjonssaga sjeldent særlig unikt. Fortellingen om å stå alene mot alle og likevel vinne er ofte et gjennomgangstema i bedriftssagaer. Trolig er det en del av selve sjangeren. Men som sjanger kan det hevdes at den bidrar til å skape et positivt og attraktivt bilde av organisasjonen for de ansatte. Å være en del av en slik organisasjon er attraktivt i seg selv og skaper en heldig gruppeidentitet. Salzer-Mörling oppsummerer hvordan forestillingen om unikhets skapes ved hjelp av sagakonstruksjoner samt andre fortellinger som skaper identitetsbygging for de ansatte i organisasjoner.

The search for uniqueness in sagas and stories can be seen as a deliberate effort to create the illusion of the company as a distinct personality. Even though organizations

⁴⁷ Som enda bærer tittelen ”Vi i Statoil”, min utheving, **Statoil** 2000 'Vi i Statoil', Stavanger: Statoil.

probably are best understood as a number of individuals, the saga, and other such stories, makes us think about the organization as a thinking and acting persona – a supra-individual entity that incorporates all individual actions, desires, and thoughts into a single corporate ‘self’.

(Salzer-Mörling 1998: 110).

Ved å fokusere på bedriftssagaen som et slags bedriftsego, kan sjangeren også ha likhetstrekk med utviklingsromanen ved at selve bedriften personifiseres og omtales i forhold til barndom og ungdom.⁴⁸ En bedriftssaga skaper mening, den setter biter sammen til et hele. Sagaer utgjør også en viktig del av en organisasjonsdiskurs og kan i tillegg forstås som en del av bedriftens offisielle retorikk, for ekstern distribusjon, med andre ord en slags image- og identitetsbygging, hevder Salzer-Mörling. I et slikt perspektiv kan bedriftssagaer også forstås som et språklig uttrykk som inneholder bestemte metaforer og betegnelser som beskriver den spesifikke organisasjonens verden eller verdensbilde. En slik bruk av bedriftssagaer bidrar også til å kontrollere situasjoner. Å omtale situasjoner og ting i forhold til spesifikke termer og metaforer, er faktisk en måte å styre og kontrollere bedriften på, hevder Czarniawska-Joerges and Bernward Joerges: ”Linguistic artifacts enable leadership to manage meaning by interpreting, coloring, and familiarizing, as opposed to traditional control methods: commanding, fighting, and punishing.” (Czarniawska-Joerges 1992:348).

⁴⁸ Se for eksempel **Helgerud, F. and Sparebanken NOR** 1997 *Sparebanken NOR : unnfangelse, fødsel og den vanskelige barndommen : en aktuell jubileumsberetning på 175-årsdagen for landets første private bank*, [Oslo]: Banken.. Det samme poenget berøres også av Amundsen (Amundsen 2003: 222).

4 MATERIALE OG METODE

4.1 Innledning

Dette kapitlet gjør rede for materiale og metodevalg i avhandlingen. Først presenterer jeg tekster fra e-møter, slik de ser ut mens møtene pågår og slik de ser ut etter møteslutt, som rapporter. Det er et poeng å synliggjøre forskjellene. Neste del av kapitlet argumenterer for nødvendigheten av å samle inn supplerende data for å forstå møtetekstene. I tillegg argumenterer jeg for at de ulike dataene utfyller hverandre i arbeidet med å besvare avhandlingens overordnede problemstilling, nemlig å finne ut hva som skjer i skriftbasert, digital kommunikasjon i organisasjoner. Kapitlet avrundes ved at jeg diskuterer implikasjoner ved metode- og materialvalg.

4.2 Empirisk felt – elektroniske møter

Studio Apertura er et tverrfaglig forskningsprogram som har Statoil som hovedsponsor. Programmet skal være brobygger mellom næringsliv og akademia og via ulike samarbeidsprosjekter fremdyrke ny kunnskap i relasjon til digitale media, kommunikasjon, innovasjon og organisatoriske utfordringer. Dette har jeg vært inne på helt innledningsvis i avhandlingen. Poenget med å bringe Studio Apertura på banen igjen, er for å peke på noen sentrale faktorer som la grunnen for denne avhandlingen. Studio Apertura deltok høsten 1999 i et Statoil-initiert prosjekt kalt Kommunikasjonsskolen. Prosjektdeltakerne kom både fra Studio Apertura og Statoil og jeg ble en del av prosjektet ganske tidlig. En av hovedmålsettingene var å lage et nettbasert opplæringsprogram for bruk av digitale samarbeidsløsninger for Statoilansatte. Kartlegging av hva som fantes av digitale samarbeidsløsninger i organisasjonen var en sentral oppgave i prosjektet. Etter å ha identifisert kjente teknologier som e-post, intranett og nettmøter, dukket også elektroniske møter opp som eksempel på IT-basert samarbeidsløsning. Jeg ble umiddelbart fascinert av potensialet som tilsynelatende så ut til å ligge i denne teknologien, der ”deltakerne snakket skriftlig digitalt og anonymt sammen”. Kimen til doktorgradsprosjektet lå med andre ord i dette Kommunikasjonsskoleprosjektet.

Fra Statoilstaben i prosjektet deltok ansatte som hadde vært tilknyttet Studio Aperturas faglige forgjenger, PAKT-programmet.⁴⁹ Også PAKT var basert på samarbeid mellom Statoil og NTNU og hadde studenter og stipendiater fra flere fagmiljø knyttet til seg. Det var tidligere studenter og stipendiater som nå var blitt Statoilansatte og som arbeidet innenfor fagmiljøet IT-støttet samarbeidsløsninger som var engasjert i ovennevnte prosjekt og som ble mine kontaktpersoner under doktorgradsarbeidet. Denne ”doble” bakgrunnen til disse Statoilansatte gjorde trolig sitt for at jeg lettere fikk innpass og tillit når jeg skulle i gang med eget prosjekt. Statoilkontaktene hadde selv erfaring i hva man som nykommer og doktorgradsstudent trengte av praktisk og faglig støtte fra organisasjonen for raskt å komme i gang med eget prosjekt. Slik kunne jeg nyte godt av en veldig god og effektiv oppstart. Kontaktpersonene utgjorde dessuten deler av e-møte-fasilitatorteamet, noe som i seg selv viser hvor sentrale de var for mitt videre arbeid.

Jeg har allerede vært inne på hva som fanget min interesse ved e-møtene, nemlig de mulighetene som teknologien åpnet opp for i forhold til å kommunisere digitalt, skriftlig, synkront og anonymt. Min overordnede problemstilling prøver nettopp å favne dette ved å stille det ganske så åpne spørsmålet ”Hva skjer i skriftbasert, digital kommunikasjon?” Veien til å besvare denne overordnede problemstillingen og de underliggende forskningsspørsmålene (se 1.3), går via en analyse av tekster i kontekst. I mitt tilfelle tekstrapporter fra e-møter i lys av flere kontekster, fra selve skrivesituasjonen, nærkonteksten, til Statoil som organisasjon og til ytre sosiokulturelle og historiske kontekster.⁵⁰

En sentral forskjell på e-møteteknologien og andre skriftbaserte synkrone samarbeidsteknologier er at alt som blir sagt skriftlig blir spart i form av skriftrapporter etter møteslutt. E-møtene i Statoil var tilgjengelige som tekster, som møterapporter etter at de var avholdt og jeg fikk tillatelse til å få kopier av disse rapportene. I utgangspunktet så tilgangen på materiale med andre ord ut til å være god. Jeg kunne bare ha samlet inn et sett av rapporter fra ulike e-møter i organisasjonen og latt disse ligge til grunn for en analyse. Det gjorde jeg ikke. Det viste seg, som jeg alt har vært inne på, å være helt nødvendig å trekke inn ulike kontekstuelle rammer. Etter å ha sett gjennom noen slike rapporter oversendt meg fra en av e-

⁴⁹ PAKT – Program for anvendt koordineringsteknologi, 1993-97.

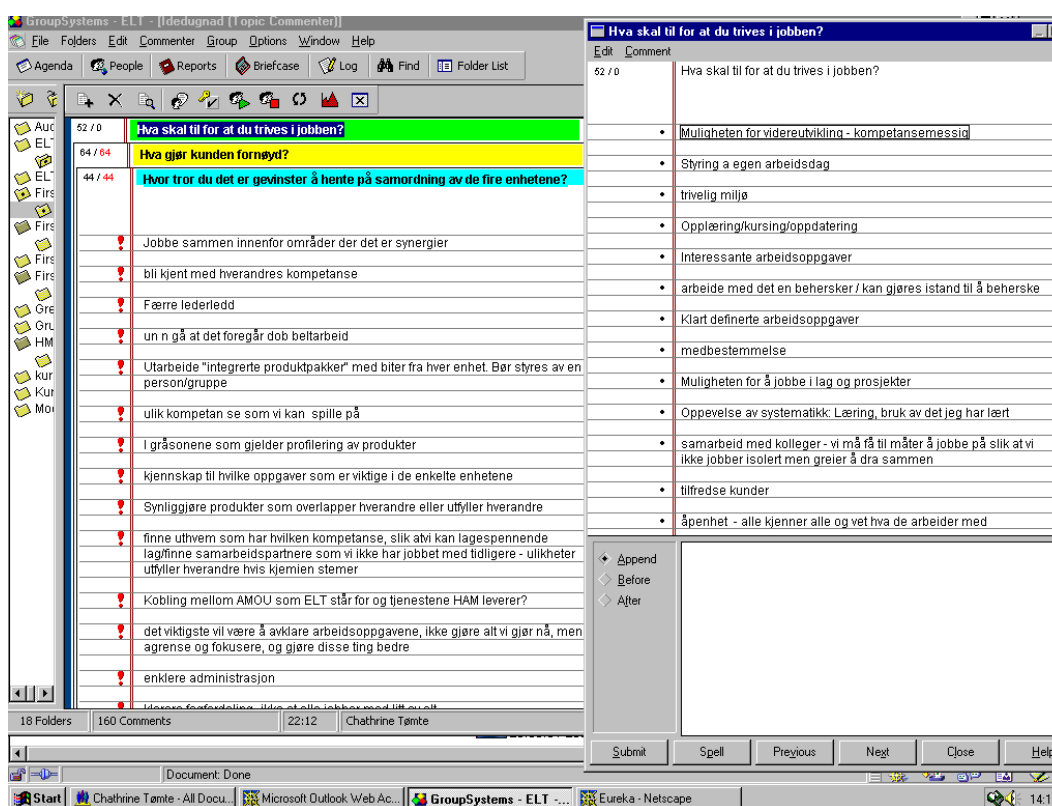
⁵⁰ Se for øvrig foregående kapittel, særlig 3.4 og 3.6, for en utdypende redegjørelse av kontekstbegrepet slik det anvendes i denne avhandlingen.

møte fasilitatorene i Statoil, ble det klart at skulle slike rapporter kunne gi mening og gi svar på mine problemstillinger og forskningsspørsmål, trengte jeg kunnskap om konteksten rundt møtene. Foruten kunnskap om organisasjonen, trengte jeg å forstå mer om hvordan teknologien fungerte, om hvordan og hvorfor slike møter ble arrangert, om hvordan deltakerne brukte teknologien under møtene, om det var forskjell på hvem som deltok i slike møter, om e-møtene fungerte etter intensjonen, om å fasilitere møter og om det var forskjeller på e-møter når deltakere var samlet i ett rom eller fordelt utover flere geografisk spredte steder. Disse opplysningene var med andre ord nødvendige for å kunne forstå tekstene fra e-møtene, og derfra for å kunne belyse problemstilling og forskningsspørsmål. Kontekst fikk på denne måten to betydninger, for det første var kontekst sentral for *å få tilgang* på tekstene. Det var nødvendig med lengre opphold i organisasjonen for å få innpass til å overvære selve e-møtene, samtidig som det var nødvendig å selv delta i e-møtene for å observere selve teksttilblivelsen. For det andre var kontekst sentral for *å forstå* selve tekstene, det vil si møterapportene.

4.2.1 Materiale: møtene – “live” og som rapporter

Jeg observerte til sammen 25 elektroniske møter fra januar 2000 til februar 2001. Med unntak av tre, var alle e-møtene med deltakere fra ulike miljøer og nivåer i Statoil. To hadde deltakere fra Statoil og eksterne partnere. I tillegg var ett møte uten deltakere fra Statoil. Årsaken til at jeg likevel valgte å observere ett slikt møte var at på et tidlig tidspunkt i datainnsamlingsfasen ønsket jeg å få til et komparativt aspekt ved e-møtene, ved å sammenligne slike møter avholdt i Statoil med andre organisasjoner. Et komparativt aspekt mente jeg ville kunne bidratt til å skape en mer organisasjonsuavhengig forståelse av muligheter og begrensinger ved e-møter. Nå ble det ikke slik. Jeg fikk av ulike praktiske årsaker kun med meg ett eksternt e-møte mot 24 Statoildominerte.⁵¹ Slik bortfalt det komparative aspektet om å vurdere e-møter i Statoil i forhold til andre organisasjoner. Likevel, e-møtene som var avholdt i Statoil viste seg å være langt mer komplekse og mangfoldige enn hva jeg i utgangspunktet hadde forestilt meg. I et slikt perspektiv mener jeg å ha grunnlag for å peke på noen sentrale faktorer i e-møtekommunikasjon, som eksempel på skriftbasert, digital kommunikasjon i organisasjoner.

Det var et poeng å overvære e-møtene, også fordi selve skrivesituasjonen så annerledes ut enn det rapportene fra e-møtene etter møteslutt presenterte. Selve layouten på tekstene i e-møtene forandret seg fra selve e-møtet til den ferdige e-møterapporten. Under e-møtesesjonen ble tekstene til underveis, deltakerne skrev sine innspill inn i et skjermbilde som så likt ut for alle. I etterkant, når møterapporten forelå, bortfalt mange av ikonene, symbolene og noen av de andre layoutdetaljene. Ofte var det slik at deltakerne svarte på flere spørsmål parallelt, ved hjelp av museklikk kunne de flytte seg mellom ulike ”ark” på dataskjermen, som vist nedenfor:



Ovenfor er et utsnitt av hvordan et skjermbilde kan se ut, midt i en skriveøkt i et e-møte. Det er to tekstkolonner, den til venstre viser de tre spørsmålene deltakerne i dette spesifikke møtet skulle besvare. Layoutmessig så spørsmålene ut som tre forskjellige ”ark” som deltakerne kunne flytte seg mellom ved å dobbelklikke på musa. Spørsmålene er også markert med

⁵¹ Møterapporten fra det ene Statoil-eksterne –møtet utgjør likevel en faktisk del av empirien, selv om jeg bare i liten grad har brukt observasjonene fra dette spesielle e-møtet og jeg siterer ikke fra denne møterapporten i

forskjellige farger, for å synliggjøre variasjonen.⁵² Om deltakerne selv skal forflytte seg mellom de tre ”arkene” og skrive inn innspill i eget rekkefølge, eller om de sammen skal diskutere seg gjennom hvert enkelt av spørsmålene for så som samlet gruppe forflytte seg til neste spørsmål, kan variere fra e-møte til e-møte. Det er en funksjon som fasilitator bestemmer. Lengst til venstre er det en egen kolonne med tall som hører til hvert av ”arkene”, disse markerer antall innspill på hvert tittelinnspill. Det er også et skilletegn mellom tallene som markerer uleste innspill. Denne markeringen er unik for hver enkelt deltaker. Øverst til venstre, i venstre kolonne ser vi for eksempel at det står ”52/0” hvor ”0” betyr at jeg som unik deltaker har lest alle innspillene. De to andre kolonnene står det derimot ”64/64” og ”44/44” og det betyr at her har jeg ikke lest noen av de innkomne innspillene. Dette markeres også i selve tekstkolonnene, utropstegnene, ”!” , markerer uleste innspill og prikkene, ”*”, markerer leste innspill, slik det fremgår av ’arket’ til høyre i illustrasjonen.

I høyre tekstkolonne er ett av de tre arkene som venstre kolonne gir en oversikt over. Det er i denne kolonnen jeg som deltaker kan skrive inn egne innspill. Nederst til høyre er et eget skrivefelt hvor jeg som deltaker skal skrive inn mine kommentarer. Når disse er ferdigformulert, trykker jeg på ”submit”-knappen for å la innspillet bli synlig for de andre deltakere.

Etter møteslutt fikk e-møterapportene et utseende preget av langt mindre kompleksitet når det gjaldt layout og grafisk utforming. De grafiske detaljene som synliggjorde noe av parallelliteten og det synkrone i skriveøktene finnes ikke i møterapportene. Riktignok er alt som er ”sagt” i møtet inkludert i møterapportene. Hver enkelt skriveøkt med det som måtte finnes av ett eller flere tittelinnspill eller spørsmål er med og teksten er organisert slik at alle innspillene er gjengitt i den rekkefølgen de kom opp under selve skriveøkten. Men noe av det parallelle i skriveøktene forsvinner i selve rapportene fra e-møtene. Hvis deltakerne aktivt hadde forholdt seg til tre ”ark” som i teksteksemplet ovenfor, ville de tre ”arkene” blitt organisert som tre isolerte diskusjonstema, ranget etter hverandre. Slik ville spørsmålet ”Hva skal til for at du trives i jobben” og dets respons komme først, deretter vil de to neste spørsmålene med sine spesifikke responser etterfølge, organisert på samme måte som det

avhandlingen.

⁵² Spørsmålene lyder ”Hva skal til for at du trives i jobben?”, ”Hva gjør kunden fornøyd?”, ”Hvor tror du det er gevinster å hente på samordning av de fire enhetene?”.

første spørsmålet. Slik får diskusjonene et mer flatt og lineært inntrykk når de er omgjort til rapporter. Hvert tittelinnspill, det vil si hvert overordnede spørsmål har med seg sin innbyrdes logikk og struktur. Av og til kan en diskusjon i et e-møte, organisert i forhold til ett unikt tittelinnspill, ha kryssreferanser til diskusjoner andre steder i e-møtet eller i organisasjonen. Jamfør analysekapitlet, (Kapittel 5).

Diskusjonene er altså gjengitt sekvensielt i e-møterapportene. Hvert spørsmål eller tittelinnspill med alle tilhørende kommentarer og innspill organiseres ett etter ett. I utsnitt fra e-møtet ovenfor er høyre kolonne gjengitt på følgende måte som tekstrapport:

1. Hva skal til for at du trives i jobben?

Muligheten for videreutvikling – kompetansemessig

Styring a egen arbeidsdag

trivelig miljø

Opplæring/kursing/oppdatering

Interessante arbeidsoppgaver

arbeide med det en behersker / kan gjøres stand til å beherske

Klart definerte arbeidsoppgaver

Medbestemmelse

Muligheten for å jobbe i lag og prosjekter

Oppevelse av systematikk: Læring, bruk av det jeg har lært

samarbeid med kolleger – vi må få til måter å jobbe på slik at vi ikke jobber isolert men greier å dra sammen

tilfredse kunder

åpenhet - alle kjenner alle og vet hva de arbeider med

(...)

B-17

Rekkefølgen på innspillene er som vi ser bevart, de andre ”arkene” er gjengitt enten før eller etter dette ”arket”. Hvert innspill begynner på ny linje, ortografien og tegnsetting er autentisk i forhold til selve skriveøkten. Av og til er der en bokstav og et nummer nederst til høyre i sitatet, det er min systematisering av møtene og leseren trenger ikke å ta hensyn til den. Det er

tekstene slik de er gjengitt i rapportene fra e-møtene som utgjør grunnlaget for min analyse og som jeg siterer fra utover i avhandlingen.

Det er særlig praktiske grunner til at jeg har valgt å bruke rapportene fra e-møtene som primær tekstkilde. Det ville vært teknisk komplisert å få tilgang til tekstbildet fra selve skrivesituasjonen. Jeg har likevel overvært e-møtene og herunder teksttilblivelsen. Egne observasjoner og samtaler er logget og lagret som rapporter tilhørende hvert enkelt møte. Mine observasjoner fra e-møtene supplerer og utfyller slik det tilsynelatende lineære inntrykket man i utgangspunktet vil sitte igjen med ved å lese rapporter fra e-møter uavhengig av selve skrivesituasjonen. Noe av parallelliteten mellom ulike skrivesekvenser vil bortfalle, men jeg mener likevel å ha tilstrekkelig empiri som gir med relevant informasjon for å unngå feilslutninger, og for å kunne belyse avhandlingens problemstilling og forskningsspørsmål på en forsvarlig måte.

4.2.2 Materialinnsamling

4.2.2.1 Til stede i organisasjonen

Jeg var i Statoil det året jeg observerte e-møtene og det føltes etter hvert som om jeg ble en del av organisasjonen. I den perioden datainnsamlingen foregikk, byttet jeg ut arbeidsplassen min på Dragvoll Gård med opphold i Statoil, primært i Stavanger, men også i Trondheim og Oslo. Slik fikk jeg også oppleve noe av ”pulsene” i organisasjonen og jeg holdt meg godt orientert om hva som var på gang med tanke på gjennomføring av e-møter, både ved å snakke med fasilitatorer og ved selv å sjekke det interne databasesystemet hvor informasjon om e-møter ble registrert. Det å selv ta del i det daglige virket i Statoil var også uvurderlig for utviklingen av min forståelse av organisasjonen. Jeg ble tatt godt i mot, først av det før omtalte fagmiljøet rundt IT-baserte samarbeidsløsninger og deretter av det såkalte e-samarbeidslaget. Alle mine kontaktpersoner var eksperter innenfor IT-baserte samarbeidsløsninger og med førstehåndskunnskap i fasilitering av elektroniske møter. Det var også et fagnettverk knyttet til IT støttede samarbeidsløsninger, og jeg ble inkludert i dette. Som en del av dette nettverket la jeg i en kollokvieserie frem deler av avhandlingen for diskusjon. Responsen fra fagnettverket ble også nyttig for mitt videre arbeid.

Å være tilstede i organisasjonen ga meg som nevnt muligheten til å oppleve noe av livet i organisasjonen, samtidig som jeg rent praktisk var oppdatert i forhold til kommende e-møter. Samtaler med fasilitatorer, egne regelmessige søk i de interne intranettsystemene og databaseløsninger gjorde at jeg hadde oversikt over e-møter, både planlagte og avholdte. Det var enkelte møter som ble regnet som så konfidensielle at en utenforstående observatør ikke var ønsket. Dette gjaldt imidlertid bare et fåtall, jeg var velkommen i de fleste e-møter. Jeg fikk også egen brukerlisens til GroupSystems, e-møteteknologien, slik at jeg kunne teste ut programvaren ut fra et fasilitatorperspektiv.

Å være mye tilstede i organisasjonen var uvurderlig i forhold til å skape tillit og legitimere eget prosjekt. Å fremstå som troverdig ved å være synlig og en kjent person for de ansatte som hadde IT-støttede samarbeidsløsninger som arbeidsfelt, bidro trolig til at det ble enklere for dem å forstå hva avhandlingens problemstillinger omhandlet og hvordan avhandlingen kunne oppfattes som nyttig for organisasjonen selv. I et overordnet perspektiv var det også avgjørende med et feltopphold for å forstå organisasjonens offisielle og uoffisielle selvbilde, slik det bare er mulig å fange opp ved å være en del av dens dagligliv.

4.2.2.2 *Til stede under e-møtene*

Jeg deltok under e-møtene som observatør. Gjennom deltakelse i e-møter observerte jeg også selve teksttilblivelsen i e-møtene. Siden min deltakelse i e-møter var lokalisert til det stedet der fasilitator og de fleste deltakerne, og noen ganger også møteeier befant seg, var det også mulig for meg å stille spørsmål til disse. Slik utgjorde ustrukturerte samtaler en supplerende metode for å fange opp mer av kompleksiteten som lå i de kontekstuelle rammene rundt e-møter enn det observasjon alene kunne gi meg.

Når jeg observerte e-møtene, plasserte jeg meg vanligvis ved bordet ved en av pc-ene som skulle benyttes, på lik linje med de andre deltakerne. Hvis det plassmessig var mulig, plasserte jeg meg litt unna deltakerne. Jeg introduserte meg selv kort med navn når deltakerne inntok møterommet og ved oppstart av møtet ga enten jeg eller fasilitator en kort orientering om meg og mitt prosjekt. Jeg hadde med meg notatblokk hvor jeg noterte ned interessante observasjoner, og jeg prøvde så langt som mulig å unngå å gi innsyn for andre i forhold til

hva jeg noterte. Når deltakerne startet skrivingen, krevde det deres fulle og hele oppmerksomhet og de var konsentrert om å lese på egen monitor og å skrive ned egne innspill på eget tastatur. Jeg kunne på lik linje med deltakerne følge med på hva som kom inn av nye innspill, ”rulle” nedover på skjermen og forflytte meg mellom ”ark” dersom fasilitator hadde åpnet opp for den muligheten. Det var mulig fordi jeg hadde tilgang på egen pc under møtene, slik som vanlige deltakere. Men jeg deltok selvfølgelig ikke i skrivingen, poenget var bare å kunne følge med på skriveaktivitetene, slik de var synlige på monitorene til deltakerne.

Siden jeg var fysisk til stede i det møterommet hvor flesteparten av deltakerne til en hver tid befant seg⁵³, kunne jeg også holde oversikten over aktivitetsnivået på hver enkelts tastatur. Jeg kunne også holde samme oversikt over de av deltakerne som deltok annetsteds fra, siden jeg enten kunne se skriveaktiviteten via videokonferanse, eller jeg kunne høre knastingen på tastaturet over telefonlinjen, dersom det kun var en slik forbindelse. Hvem som deltok i møtet og hvordan møteeier var til stede i rommet ble også en kontekstuell faktor jeg fikk med meg ved selv å overvære møtene, og ikke minst kunne jeg følge med på de muntlige innledningene og avklaringene som fant sted innimellom hver skriveøkt. Observasjon var slik en nødvendighet for å fange opp kompleksiteten i det kontekstuelle rammeverket som omfavnet teksttilblivelsen i e-møtene.

Siden jeg altså deltok der hvor flesteparten av deltakerne var samlet med fasilitator til stede, hadde jeg også muligheten til å stille spørsmål. Ustrukturerte samtaler ble et annet metodisk grep for å fange opp enda mer av konteksten til e-møtene. De fleste av disse samtalene var med fasilitatorene. Ved oppstart, i pausene og etter møteslutt hadde vi utbytterike samtaler om forløpet i hvert enkelt e-møte. ”Hva gikk bra”, ”hva gikk dårlig” og ”hvorfor gikk det som det gikk”, var ofte spørsmål disse samtalene kretset rundt. Siden jeg fulgte flere fasilitatorer på oppdrag, fikk jeg også etter hvert en rolle som en slags erfaringsoverfører mellom fasilitatorene. Jeg kunne bidra med løsningsforslag andre fasilitatorer hadde hatt suksess med i situasjoner som lignet på den vi var inne i der og da. I tillegg kunne mine utenforstående observasjoner bidra til å forberede kommende e-møter. I pausene spurte jeg av og til deltakerne om deres opplevelser av å delta i e-møter og om noen hadde brukt teknologien tidligere. Hovedinntrykket var at de fleste deltakerne var ukjent med en slik samarbeidsform,

⁵³ Med unntak av ett, som ble fasilitert fra ett vanlig kontor mens deltakerne var samlet i to separate e-møterom på to andre geografiske steder. Jeg deltok sammen med fasilitator.

med unntak av de e-møtene som ble avholdt innen for fagmiljøet til IT-støttet samarbeid. Disse opplysningene ble også verifisert av fasilitatorene, som hadde oversikt over hvem som tidligere hadde deltatt på e-møter.

En kort periode innen jeg startet datainnsamlingen, før jeg begynte å observere e-møtene, vurderte jeg å videofilme e-møtesesjonene slik at jeg skulle være sikker på å få med meg alt som foregikk i e-møtene. Jeg valgte bort denne muligheten, først og fremst fordi filming ville gjort det vanskelig å legitimere prosjektet ovenfor organisasjonen. Å sette opp kameraer for å filme samhandling utover det som skjedde av skriftlig interaksjon, ville skape et inntrykk av overvåking og kriteriet om anonym deltakelse i e-møtene kunne i verste fall svekkes. Det var også møter som innholdsmessig ble vurdert som konfidensielle og hvor jeg måtte argumentere aktivt for å få i det hele tatt få lov til å delta. Det å delta som observatør kun utstyrt med notisblokk og med autorisasjon til å få med rapportene etter møteslutt, var enklere å forholde seg til, for både fasilitatorer og møteeiere. Disse metodene for datainnsamling, tilstedeværelse i organisasjonen både generelt og mens e-møtene pågikk samt utstrukturerte samtaler med fasilitatorer og deltakere, vurderte jeg som dekkende i forhold til å belyse mine forskningsspørsmål.

Jeg gjennomførte også samtaler med en ekstern fasilitator⁵⁴, det var han som i sin tid solgte e-møteteknologien inn til Statoil og hadde ansvaret for å lære opp de første fasilitatorene i organisasjonen.⁵⁵ Det var nyttig og lærerikt å ha muligheten til å spørre om hans erfaringer om bruk av verktøyet i andre organisasjoner, fordi det satte Statoils bruk av e-møteteknologi i et bredere perspektiv.

4.2.3 Vurdering av materialet

Mitt primærmateriale er møterapporter fra e-møter. I tillegg inkluderer materialet data fra selve skrivesituasjonen i e-møtene, lagret som forskerens egne møtelogger. Dette innebærer egne observasjoner av e-møter når de ble avholdt, samtaler med folk fra fagmiljøet rundt e-møtene, særlig fasilitatorene og av samtaler med deltakere i e-møter. Dessuten har jeg ervervet kunnskap om organisasjonen, ved at jeg selv oppholdt meg i den over tid, i tillegg til

⁵⁴ Rune Nygård, Meet2Work.

offisielle verdidokumenter fra organisasjonen, samt sekundærlitteratur om framveksten av Statoil som organisasjon og om Norge som oljenasjon.⁵⁶ Denne sistnevnte empirien utgjør en ytre ramme, en ytre kontekst for e-møtene.

Når jeg deltok i e-møtene var jeg synlig for de andre deltakerne, og det kan ha virket inn på hva slags materiale jeg sitter igjen med. Jeg ble som nevnt introdusert som observatør i møtene. Jeg skulle observere interaksjonen både i møterommet og slik den foregikk rent tekstlig på pc-skjermene. Skrivere kan bli påvirket av hvem de forestiller seg at skal lese det de skriver, har jeg vist at er et sentralt poeng hos Bakhtin (Bakhtin 1986). Min rolle som observatør under møtene kan ha påvirket det tekstlige utfallet, dersom deltakerne vurderte meg som potensiell leser. Som forsker var jeg klar over denne muligheten for påvirkning og jeg gjorde derfor noen grep for å unngå å bli en del av deltakernes bevisste forestilling om adressat. Jeg plasserte meg så langt unna deltakerne som mulig, slik at jeg på en måte skulle være ”ute av syne og ute av sinn”.

Ved å plassere meg i randsonen av aktivitetene, mener jeg at jeg også klarte å signalisere at det ville være fysisk umulig for meg å titte bort på deltakernes monitører og slik observere hva enkelt skrev. På den måten ville jeg ikke kunne identifisere innspill knyttet til noen spesifikk deltaker. Rent teknisk var det faktisk umulig å se noe sånt uansett avstand, på grunn oppløsningen på hver enkelt dataskjerm. I hvilken grad deltakerne selv var klar over at teknologien var slik, er imidlertid uvisst. Likevel var jeg der og det visste alle som deltok, spørsmålet er om de så på meg som en som observerte interaksjonen i møterommet (ene) mens den pågikk, eller om de så på meg som en leser av deres tekster, i en her og nå-skrivesituasjon, siden jeg også satt med egen pc og kunne følge med på skriveaktivitetene slik de utviklet seg på skjermen.

⁵⁵ I tillegg til at de første fasilitatorene i Statoil også ble sendt på kurs hos e-møteprodusenten, daværende Ventana GroupSystems i USA.

⁵⁶ Blant annet **Johnsen, A.** 1988 *Utfordringen: Statoil-år*, Oslo: Gyldendal, — 1990 *Gjennombrudd og vekst: Statoil-år 1978-1987*, Oslo: Gyldendal, **Lerøen, B. V.** 2002 *Dråper av svart gull. Statoil 1972-2002*, Stavanger: Statoil, **Ryggvik, H.** 1996a *De tre bukkene : Saga, Norsk Hydro og Statoil : fra nasjonal beskyttelse til internasjonal ekspansjon*, Oslo: TMV-senteret Universitetet i Oslo, — 1996b 'Oljekomplekset', Oslo: TMV-senteret, UiO, **Statoil** 1990 'Vi i Statoil', Stavanger: Statoil, — 2000 'Vi i Statoil', Stavanger: Statoil, — 2002 'Årsrapport 2001', Stavanger: Statoil, **Vareberg, T., Blynke, Øystein** 1998 'Vi i Statoil - en prosess om verdier', *Statoil Forum*: 7-12.

Det ble ikke nevnt for deltakerne at jeg skulle ha tilgang til rapporter etter møtene, men det var avklart og gitt tillatelse fra møteeier innen møtestart. Der er derfor lite trolig at deltakerne vurderte meg som leser av en fremtidig møterapport.

I samtalene med fasilitatorene kan jeg også ha hatt påvirkningskraft på hvordan disse organiserte e-møter, særlig fordi jeg gikk inn i rollen som erfaringsoverfører. Jeg bidro med innspill til organisering av e-møter, basert på erfaring fra avholdte e-møter og på hva som hadde fungert eller ikke fungert i disse. Likevel, e-møtene jeg observerte og har samlet møterapporter fra, ville vært avholdt uavhengig av min deltakelse. Kanskje ville de rent formmessig vært noe annerledes, spesielt i forhold til valg av verktøy innenfor hvert enkelt punkt i agenda, men de ville uansett vært de samme med tanke på innhold og målsetting.

Kort oppsummert er det sentralt å forstå mer av organisasjonen før det er mulig å forstå hva som foregår i e-møtene og hvordan man kan lese møterapportene etter møteslutt. Å observere e-møter mens de pågikk ga meg innblikk i interaksjonen mellom deltakerne, møteeier, fasilitator og bruken av teknologi som samarbeidsverktøy. Samtaler med de involverte ga et utfyllende bilde av mine egne observasjoner fra e-møtene. Likevel, isolert sett ville ikke dataene fra observasjon og samtaler alene kunne bidra til å belyse hvordan deltakerne faktisk kommuniserte skriftlig digitalt. Heller ikke det å oppholde seg i organisasjonen for å fange opp aktuelle diskurser rundt IT-støttet samarbeid ville alene kunne gi meg svar på hva som skjedde rent kommunikativt i selve samhandlingssituasjonen, siden den foregikk skriftlig. Ved å studere e-møtetekstene med nyervervet forståelse basert på de kontekstuelle rammene som ligger rundt tekstene, blir disse nå i ettertid begripelige og meningsfulle.

4.2.3.1 Validitet, reliabilitet og grunnlag for generalisering

Ovenfor har jeg argumentert at for at mine primærdata i samspill med sekundærdata gir et riktig og dekkende bilde av elektroniske møter. I et slikt perspektiv mener jeg at jeg har gitt mine data tilstrekkelig validitet. Jeg har også argumentert for nødvendigheten av de metodene jeg har nyttet. Ved å gjengi deler av e-møtetekstene, vil leserne selv kunne etterprøve mine fortolkninger og funn. E-møtetekstene slik de er gjengitt er imidlertid anonymisert i forhold til navn på personer, prosjekter og avdelinger. Dette er av hensyn til organisasjonens krav om konfidensialitet. I oppstarten av datainnsamlingsarbeidet undertegnet jeg en tillitserklæring

mellom meg selv og organisasjonen. Denne erklæringen inneholdt krav til meg som forsker om anonymisering av sensitivt materiale. Til tross for en del tiltak for å anonymisere materialet, mener jeg likevel at materialet er troverdig. Likeså må metodene for datainnsamling vurderes som anvendelige, etterprøvbare og slik også pålitelige.

En kan videre spørre seg om dataenes gyldighet, i hvilken grad det er mulig å generalisere ut over Statoil som organisasjon. Jeg nevnte tidligere at jeg i starten av datainnsamlingsperioden hadde planer om å samle inn data fra e-møter arrangert i andre organisasjoner for slik å få et komparativ grunnlag. Dersom jeg hadde fått til noe slikt, ville jeg trolig hatt et bedre utgangspunkt for å generalisere, siden materialet i så fall ville vært hentet fra flere organisasjoner. Men av praktiske grunner ble det ikke slik. Som nevnt består mitt primærmateriale av elektroniske møter kun avholdt i en organisasjon, Statoil. Til tross for dette mener jeg det i noen grad er mulig å foreta en generalisering. Det henger sammen med sammensettingen av blant annet deltakere i e-møter, tema for e-møter, og ikke minst tid- og romdimensjonen i e-møtene. E-møtene er avholdt med deltakerne primært fra landbasert drift i Statoil, i tillegg til at noen av e-møtene har deltakere både fra Statoil og utenfra organisasjonen.

E-møtene omfatter flere tema og har deltakere fra ulike avdelinger og fagmiljø i organisasjonen, samtidig som deltakerne i seg selv kommer fra ulike organisasjonskikt, fra ledere til ansatte. Deltakerne hadde utdanning eller realkompetanse i forhold til administrative eller fagbaserte arbeidsoppgaver. Organisasjonen representerer på mange måter en form for gjennomsnittsbruk av elektroniske møter, i hvert fall om vi tar utgangspunkt i bruken slik den er beskrevet i en introduksjonsbok til gjennomføring av elektroniske møter (Weatherhall 1999). Jeg vil imidlertid diskutere dette underveis, særlig i analysen men også avslutningsvis i avhandlingen.

4.2.4 Strategier for analyse

Som tidligere nevnt fikk jeg delta på de fleste e-møtene som ble avholdt i den aktuelle delen av organisasjonen i overkant av ett år. Det var kun noen som jeg ikke fikk lov til å overvære. Argumentene for utelatelse gikk ut på at innholdet var for konfidensielt til å inkludere en utenforstående som meg. Det var møteeier som hadde siste ordet i forhold til om jeg var

velkommen eller ikke og min forespørsel gikk vanligvis via fasilitatorene, som hadde den første innledende dialogen for å planlegge e-møtenes struktur og innhold.

E-møtene er som nevnt avholdt med deltakerne primært fra landbasert drift i Statoil, i tillegg til at noen av e-møtene har deltakere både fra Statoil og utenfra organisasjonen. Jeg var i utgangspunktet interessert i å få et så mangfoldig materiale som mulig, derfor ønsket jeg i å få delta i e-møter med deltakere fra alle lag i organisasjonen, og med så mange målsettinger som mulig. Kort og godt så ønsket jeg å delta på det som fantes av e-møter i den perioden jeg hadde satt av for datainnsamling. Jeg satt derfor igjen med et rikt materiale, e-møtene omfatter flere tema og har deltakere fra ulike avdelinger og fagmiljø i organisasjonen, samtidig som deltakerne i seg selv kommer fra ulike organisasjonskikt, fra ledere til ansatte. Deltakerne hadde utdanning eller realkompetanse i forhold til administrative eller fagbaserte arbeidsoppgaver.

Som et første analytisk grep sorterte jeg e-møtene i forhold til hva de handlet om, det vil si i forhold til hva som var den overordnede målsettingen med e-møtet. Jeg kom frem til at tre tema dominerte, og disse lot jeg ligge til grunn for en første sortering. Jeg satt da igjen med e-møter som omfattet følgende tema:

- Strategi
- Opplæring i e-samarbeid
- Omorganisering

Alle tre emner har undertema i forhold til hovedemnene, de har ulike fokus og behandling av temaene, men de forholder seg likevel til disse overordnede temaene. Jeg laget videre en tabell over hvilke møter jeg hadde deltatt i, om de var samlokalisert eller stedsdistribuert, når de ble avholdt, varighet, antall deltakere og fordeling på kjønn. Tabellen finnes som vedlegg til avhandlingen og er dessuten gjengitt noe forenklet i 5.8.1.2. Av hensyn til krav om konfidensialitet fra organisasjonen, men også av rent praktiske grunner har jeg ikke vedlagt møterapportene i sin helhet.

Kort oppsummert var ni av de 25 møtene stedsdistribuerte, til sammen har 223 personer deltatt,⁵⁷ i snitt er det 8,9 deltakere i hvert møte og menn var i overvekt. Jeg har organisert materialet i forhold til de tre overordnede temaene som jeg nylig gjorde rede for, men også i forhold til andre fenomen som jeg opplever som interessante. Disse kategoriseringene danner utgangspunktet for hvordan jeg siterer fra materialet. Sitatene er som oftest tekstutsnitt fra enkelstående skrivesekvenser i e-møtene og de er tenkt å skulle belyse ulike fenomen og observasjoner som jeg har funnet interessante. Av plasshensyn har jeg verken sitert hele skriveøkter eller hele e-møter. Jeg mener likevel de sitatene jeg har nyttet er dekkende for å belyse de perspektivene jeg vurderer som karakteristiske og interessante i empirien.

Poenget med e-møter er at deltakerne i slike møter skal føre dialoger med hverandre via tastatur og monitorer. Jeg har omtalt dette som ”å snakke skriftlig sammen”. Men etter å ha lest nøye gjennom e-møtetekstene, satt jeg igjen med inntrykket av at det ikke alltid skjedde. Av og til så det ut som om deltakerne ikke snakket med hverandre, men de snakket uansett, i den forstand at de skrev innspill i skriveøktene i e-møtene. Dette tolket jeg som observasjoner av to ytterpunkter i en kommunikasjonsdimensjon av materialet: Hvorfor snakker deltakerne skriftlig sammen i noen e-møter og ikke i andre?

Veien til å finne svar på disse ytterpunktene og overordnet å finne svar på forskningsspørsmålene og avhandlingens problemstilling går via en diskursanalytisk tilnærming. I teorikapitlet introduserte jeg en diskursanalytisk kommunikasjonsmodell hvor jeg inkorporerte en teknologidimensjon (3.3.8). Denne modellen vil også fungere som struktur for gjennomgangen og analysen av materialet i neste kapittel, der jeg vil særlig legge vekt på ulike faktorer i selve skrivesituasjonen.

Avhandlingen hviler på dialogismen som kunnskapsteoretisk ståsted. Det får også betydning for selve forskningsdesignet. Jeg nærmer meg e-møtene via en nærlesning av e-møtetekstene og vurderer disse i lys av ulike kontekstuelle rammer. Det er dessuten et poeng å understreke at selve alterneringen mellom tekst og kontekst i seg selv hviler på en teoretisk forståelse av at en hver tekst er et ledd i en kommunikasjonskjede, jamfør min presentasjon av Bakhtin i kapittel 3. I et slikt perspektiv vil det ikke gi mening å skulle forholde seg til e-møtetekstene

⁵⁷ Tallet er ikke gyldig siden samme personer har deltatt på flere av møtene. Jeg har dessverre ikke oversikt over hvor mange av disse personene som kan ha deltatt på mer enn ett av de 25 e-møtene som inngår i materialet.

som isolerte fenomen. Dette mener jeg også å ha synliggjort nødvendigheten av i denne gjennomgangen av materiale og materialinnsamling.

5 ANALYSE OG RESULTATER

5.1 Innledning

Jeg har så langt gjort rede for teori jeg mener er relevant for å nærme meg materialet. Å vurdere e-møtene i lys av en dialogisk diskursmodell vil synliggjøre sentrale trekk ved den komplekse kommunikasjonssituasjonen i e-møtene. Samtidig har jeg så langt også argumentert for å undersøke e-møtekommunikasjonen som hybrid mellom tale og skrift. I metodekapitlet presenterte jeg materialet og hvilke metoder jeg har nyttet for materialinnsamlingen. Jeg avsluttet med å peke på hvordan jeg organiserte materialet i en første fase. Dette kapitlet innebærer en ytterligere redigering av materialet med tanke på å besvare forskningsspørsmålene i lys av ovennevnte teoretiske rammeverk.

Analysens første del er primært deskriptiv. I denne delen søker jeg å synliggjøre ulike faktorer ved den komplekse kommunikasjonssituasjonen som karakteriserer e-møtene. Beskrivelsene er omfattende og til tider svært detaljerte. Jeg opplever det som nødvendig å gå så pass nøye til verks fordi teknologien er relativt ny, og fordi det finnes lite av annen relevant forskning å støtte seg til som belyser kommunikative aspekter.⁵⁸ Den første delen er knyttet opp mot det første forskningsspørsmålet i avhandlingen, i det at den søker å identifisere ulike kommunikasjonsmønstre.

I analysens andre del søker jeg å finne årsaker til hvorfor kommunikasjonen blir som den blir i e-møtene. Det må understrekes at e-møtekommunikasjonen varierer fra møte til møte, selv om det finnes noen samlende fellestrekk, slik jeg påviser i analysens første del. Analysens andre del tar høyde for disse variasjonene samtidig som den søker å identifisere noen faktorer som kan hevdes å virke inn på kommunikasjonssituasjonen. Innbakt i denne delen ligger også et forsøk på å besvare avhandlingens to siste forskningsspørsmål. Først ved at jeg undersøker e-møter i forhold til sjanger og særlig i hvilken grad deltakerne i e-møter har en forestilling om e-møter som egen sjanger. Deretter undersøker jeg på hvilken måte ytre kontekster slår inn i e-møtene og om organisasjonsdiskursene påvirker selve kommunikasjonshandlingene.

5.2 Del 1: Kommunikasjonsmønstre

5.3 Møtestruktur

La meg starte med å gi en kort repetisjon av hvordan e-møteteknologien fungerer. Jeg har delvis vært inne på dette tidligere, jamfør kapittel 2, men nå vil jeg utdype ytterligere, samtidig som jeg vil fokusere på hvordan framdrift i e-møtene forgår med utgangspunkt i teknologien i seg selv. Som vist i kapittel 2, er strukturen i et elektronisk møte bygd opp rundt en form for vekselbruk mellom skriving, lesing og snakking, der skriving og lesing utgjør det meste av møtet, og bare en liten del av møtetiden tildeles tale. Som oftest kommuniserer deltakerne bare muntlig når det er nødvendig å oppklare uklarheter om innhold eller teknologi, eller når fasilitator skal introdusere deltakerne til neste skriveøkt (Weatherhall 1999).

Fasilitator er sentral for at et e-møte skal ha framdrift, ved at han kontrollerer e-møteteknologien. Det skjer ved at han kan starte og stoppe skrivemulighetene til deltakerne. Slik beveger gruppen seg fra punkt til punkt i møteplanen. Et elektronisk møte åpner med at fasilitator først presenterer seg selv og gir en kort introduksjon til møtet, både i forhold til form og innhold. Deretter følger en kort runde der deltakerne muntlig presenterer seg selv. Etter disse introduksjonene, settes deltakerne i gang med å skrive. Skrivningen foregår i ulike etapper. Tema og diskusjonene er som oftest åpne ved møtestart, for deretter å snevres inn og konkretiseres etter hvert som møtet skrider frem og man nærmer seg en avslutning. Slik skapes framdrift ved at hver skriveøkt kan bygge på den forrige, både med hensyn til form og innhold. Her er et eksempel på en agenda, slik den kan se ut i et e-møte:

⁵⁸ Det som finnes av slik forskning er gjort rede for i kapittel 2 og delvis også i kapittel 3.

Figur 5.1 Agenda i et e-møte

Agenda - 09.06.00	
08:30	Introduksjon til møtet v/N.N
08:35	Kort runde rundt bordet
08:40	Presentasjon av i2001/CO2001 v/N.N
08:50	Brukersurveyen oppsummert v/N.N
09:15	Kommentarer til brukersurvey (Categorizer) Kom med kommentarer, tillegg, presiseringer, motforestillinger
09:45	Break
10:00	Hvilke framtidige utfordringer ser du ift. samarbeid og bruk av samarbeidsverktøy i forretningen? (Categorizer)
10:30	Evaluering av utfordringer (Vote)
10:45	Break
11:00	Diskusjon av resultatene
11:15	Løsninger på prioriterte utfordringer i form av neste steg arbeidsplass (Topic Commenter)
11:50	Slik jobber vi sammen i 2005 ... (Electronic Brainstorming)
11:55	Oppsummering
12:00	Møtet heves
12:01	Evaluering av møtet (Topic Commenter)
	A-9

Møtet er nøye planlagt, fra minutt til minutt vet deltakerne hva de skal gjøre. Verktøyene som skal benyttes underveis står innrammet i parentes i agendaen og i ovennevnte eksempel ser vi at det er fire typer verktøy: Categorizer, Vote, Topic Commenter og Electronic Brainstorming. Verktøyene er tilpasset den spesifikke oppgaven deltakerne skal gjennomføre på hvert punkt i møteagendaen. Verktøyene setter premissene for deltakernes skrivesituasjon og sikrer framdrift i møtet.

Et sentralt punkt i ovennevnte møteagenda er spørsmålet ”Hvilke framtidige utfordringer ser du ift. samarbeid og bruk av samarbeidsverktøy i forretningen”. Dette spørsmålet åpner opp for at deltakerne skal komme med innspill i verktøyet ”Categorizer”. Deretter følger en avstemning over de innkomne innspillene i et annet verktøy kalt ”Vote”. Resultatet av avstemningen danner grunnlaget for en mer konkretisert diskusjon, formulert som ”Løsninger på prioriterte utfordringer i form av neste steg arbeidsplass”, der deltakerne tar utgangspunkt i de av innspillene som fikk flest stemmer. Derfra fortsetter diskusjonen i verktøyet kalt Topic Commenter, før de avslutter møtet med en kort scenariobyggingsøvelse, gjennomført i Electronic brainstorming; ”Slik jobber vi sammen i 2005 ...”

Deltakerne tar altså utgangspunkt i de tolv forslagene som fikk flest stemmer under avstemningen, disse tolv fungerer nå som tittelinnspill som deltakerne skal utdype og tilføre nye kommentarer. Hvert av forslagene danner slik utgangspunkt for nye innspill. Deltakerne velger selv hvilke forslag de vil kommentere på, og de kan bevege seg mellom forslagene uavhengig av forslagenes rangering. I praksis er det slik at en enkelt deltaker kan velge seg et utvalg av forslag som vedkommende skriver inn egne innspill i forhold til, eller vedkommende kan kommentere på alle sammen. Denne opsjonen, om å kunne selv velge rekkefølgen av spørsmål/ innspill for besvarelse, styres av fasilitator, jmfør 2.1.6. I dette e-møtet stopper oppfølgingen med denne skriveøkten. Det henger sammen med målsettingen for møtet. De innkomne innspillene finnes nå som tekst, og denne teksten lagres og tas med som beslutningsgrunnlag i andre fora og delvis med andre involverte. En slik praksis er relativt vanlig. Målsettingen med dette møtet var å jobbe seg frem til noen argumenter som skulle videreføres på et senere tidspunkt. Dersom målsettingen derimot hadde vært å jobbe seg frem til enda mer spissede konklusjoner, kunne man foretatt en enda mer snevret diskusjon over de innkomne innspillene på hver av de tolv tittelinnspillene og konkretisert disse ytterligere. Slike avslutninger finnes i andre e-møter i mitt materiale. Uansett utfall av

denne skriveøkten i e-møtet, ser vi at framdrift i møtet blir sikret, ved at fasilitator styrer skrivemulighetene til deltakerne, ved å starte og stoppe hver enkelt skriveøkt.

I stedet for en innsnevring av innkomne forslag, blir dette e-møtet som nevnt i stedet avsluttet med scenariobygging. Deltakerne skal, ved hjelp av verktøyet Electronic Brainstorming, skrive inn noen forestillinger om hvordan fremtiden vil kunne bli dersom de har tatt i bruk de forslagene de i løpet av e-møtet har diskutert seg frem til som aktuelle; ”Året er 2005 – hvordan samarbeider vi i Statoil og med våre samarbeidspartene? Skriv en liten historie med utgangspunkt i ditt eget miljø”. Flere e-møter i mitt materiale har en lignende avslutning.

Strukturen på e-møtene, i form av agenda og hvert punkt som agendaen består av, sikrer framdrift. Hvert punkt bidrar til å drive møtet framover. Framdriften sikres dessuten av fasilitator og hans kontroll over teknologien og dermed over deltakerne. Framdrift skapes dessuten internt mellom skriveøktene og innenfor hver enkelt skriveøkt, ved at innspillene bygger på hverandre. Framdrift skjer slik ved selve dialogutviklingen som blir til i løpet av et e-møte.

5.4 Fasilitator

Fasilitator har flere roller i et e-møte. Han⁵⁹ er for det første teknologisk ansvarlig og han kan være møteleder, dersom det ikke er spesifikt utpekt en annen til denne rollen, og han kan delta i den elektroniske samtalen. Det siste er ikke så vanlig, men forekommer når det oppstår usikkerhet blant deltakerne i forhold til hva som skal skje videre i møtet. Da kan fasilitator skriftlig gå inn og korrigere i forhold til deltakernes innspill. Vanligvis skjer dette dersom kommunikasjonen tilsynelatende har stoppet opp, for eksempel hvis deltakerne viser tegn til å ikke forstå de allerede innskrevne bidragene. Som her.

5. Hva slags faglig input skal jeg som deltaker ha på workshop for prestasjonskontrakter få ved start av samlingen (...) under samlingen(...)?

Starte samling i plenum. Si noe om hensikt med samlingen. Bruke tid på å si noe om Statoils visjon, strategi og målsettinger

⁵⁹ I mitt materiale er fasilitator alltid en mann, men slik trenger det selvsagt ikke å være. Jeg omtaler likevel fasilitator som ”han” siden det utelukkende er menn som fyller den rollen i mitt materiale.

Få inn en leder på minst ett nivå høyere enn den gruppen som skal ha samling

Denne har jeg hatt før

Hva menes med ”denne har jeg hatt før”?

Fra Jens⁶⁰: Med ”denne har jeg hatt før” menes at akkurat dette arket, med disse kommentarene, har jeg sett før. Og det kan stemme. Trykk Submit-knappen noen ganger, og etterhvert får du opp ark du ikke har hatt før eller ark hvor det har kommet nye momenter ...

B-13

Tredje innspill, ”Denne har jeg hatt før”, gir liten mening i forhold til både tittelinnspill og de to forutgående innspillene, og det er det nestemann tar opp, ved å sitere forrige innspill direkte og deretter be om en forklaring ”Hva menes med ’denne har jeg hatt før’?” Det siste innspillet er respons på dette spørsmålet og siden e-møteteknologien ikke avslører avsenders identitet direkte, har fasilitator løst dette ved å først skrive inn sitt eget navn, ”Fra Jens: (...)” for deretter å komme med forklaring og instruksjon til fortsettelse av skriveøkten. I et slikt perspektiv bidrar fasilitator til å skape mening og framdrift i e-møtet også i selve skriveøktene, ved å sende inn innspill på lik linje med resten av deltakerne og ved å sørge for at misforståelser løses der og da for på denne måten å sikre framdrift i dialogen. Fasilitator kan også komme til å skrive seg inn i dialogen med instruksjoner til hvordan fortsette samtalen, dersom det ser ut til å ha stoppet opp. Når dette skjer, er det vanlig at vedkommende gir seg til kjenne, som regel ved navn, som vi så ovenfor, før vedkommende formulerer selve innspillet. Fasilitator foretar imidlertid sjelden en slik manøver. Hvis det skjer, er det når det i teksten er indikatorer på at deltakerne ikke forstår hva som foregår og trenger en ny instruks for å komme videre.

5.5 To ytterpunkter i kommunikasjonen

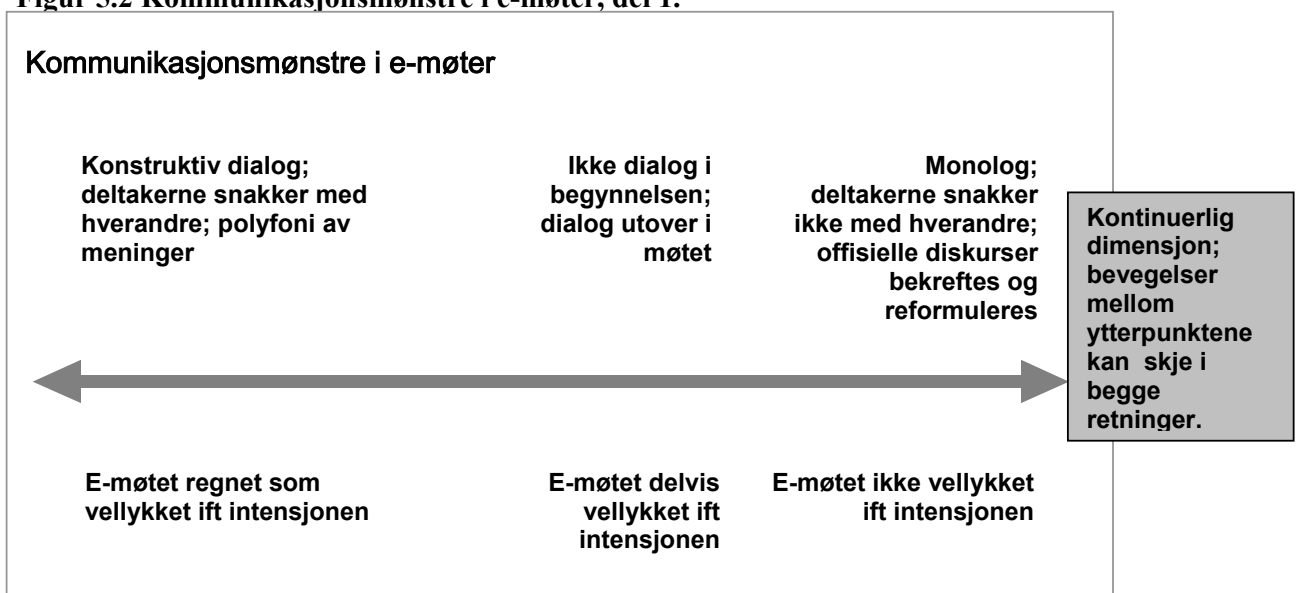
Tilsynelatende sørger ytre rammer for framdrift i e-møtene. Selv om e-møtestruktur og fasilitatorrollen skulle oppmuntre til dialogutvikling mellom deltakerne i de tiltenkte skriveøktene innenfor e-møtene, skjer ikke dette bestandig. I mitt materiale har jeg identifisert to ytterpunkter:

⁶⁰ Navn på fasilitator er endret.

1. Deltakerne har en dialog med hverandre, de snakker sammen
2. Deltakerne har ikke dialog med hverandre, de snakker ikke sammen

Denne observasjonen er interessant siden hele poenget med e-møter er at deltakerne skal ha dialog med hverandre. Når jeg mener å kunne finne at deltakerne ikke har dialog med hverandre, betyr ikke det at disse deltakerne ikke har dialog i det hele tatt. Snarere er det slik at de kan ha andre dialogpartnere enn hverandre, for eksempel en tenkt leser utenfor e-møtekonteksten. Dette medfører at det produseres tekst i skriveøktene også i slike e-møter, men i form av enkeltstående innspill som ikke forholder seg til andre tekstbidrag i samme skriveøkt. Rent visuelt kan ytterpunktene i e-møtekommunikasjonen se slik ut:

Figur 5.2 Kommunikasjonsmønstre i e-møter, del 1.



Ovennevnte figur ligger altså til grunn for hvordan jeg har strukturert kapitlet. Jeg vil først, med utgangspunkt i empirien, vise ett av ytterpunktene; hva som skjer når deltakerne snakker sammen og hvordan de utvikler dialoger. Deretter vil jeg fokusere det andre ytterpunktet; på hva som skjer når de *ikke* snakker sammen, til tross for at det var hensikten med e-møtene. Det er imidlertid ikke tale om en dikotom framstilling av om deltakerne utvikler dialog eller ikke. Snarere er grunnmodellen er laget for å illustrere variasjonene av kommunikasjonsmønstre i e-møter, der ytterpunktene kan oppfattes som enten dialoger eller

ikke- dialoger, det vil si monologer i betydningen av at det ikke er dialog mellom deltakerne i møtet.

Bakhtin (Bakhtin 1986) hevder at man alltid vil ha en eller annen i tankene når man skriver, og at tekstutforming vil forme seg etter denne forestillingen om adressat. Dette er et poeng som er helt sentralt å bygge ut i min undersøkelse. Det som blir interessant er å finne ut hvorfor deltakerne av og til ikke snakker sammen og i så fall hvem andre det er mulig at de har som adressat. Dette er momenter jeg kommer til å fokusere på i andre del av analysen. Jeg vil særlig gjøre bruk av en dialogisk diskursmodell inspirert av Dysthe (Dysthe 1997) for å belyse disse observasjonene (jamfør 3.3.8).

For å klargjøre hvorfor deltakerne av og til snakker sammen og av og til ikke, mener jeg det også er aktuelt å undersøke selve skrivesituasjonen, nærkonteksten, for å se om det der ligger implikasjoner som kan virke inn på kommunikasjonssituasjonen, se 5.8.1. Videre vil jeg undersøke om deltakernes forestillinger om e-møter som sjanger kan virke inn på hvordan de kommuniserer. Sentrale spørsmål blir da hvilke *forventninger* de har til det å kommunisere gjennom e-møter. Har de erfaring fra andre digitale samarbeidssituasjoner? Assosierer de e-møtene til varianter av ansikt – til-ansikt møter? Disse momentene ligger til grunn for neste steg i analysen som jeg har kalt e-møter som sjangere, 5.8.2. Til slutt undersøker jeg hvilke ytre kontekster som virker inn i e-møtene, og i et slikt perspektiv vil jeg se på hvilke diskurser som spiller inn og reflekteres av deltakerne i møtene, jamfør 5.8.3.

5.6 Deltakerne har dialog med hverandre

Jeg vil starte med å utdype det ene ytterpunktet, som for øvrig er i tråd med intensjonen til e-møteprodusentene. Deltakerne i e-møter har en dialog med hverandre, de snakker sammen digitalt mens møtet pågår. Det de snakker om er dessuten i relasjon til tittelinnspillene under hver sekvens i e-møtet. Nå skal jeg vise hvordan dette skjer, men først en kort oppsummering om dialoger fra teorikapitlet.

5.6.1 Dialog

En dialog er en samtale mellom to eller flere personer der meningsutveksling og meningsutvikling for å utjevne motsetninger står i fokus. Deltakerne utvikler og introduserer nye tema kontinuerlig, basert på det som allerede er sagt (Linell 1998). Slik skapes et midlertidig delt forståingsrom mellom de involverte, de som taler og de som lytter (Rommetveit 1974). Nå vil jeg undersøke hvordan meningsutvikling og meningsutveksling foregår digitalt mellom deltakerne i e-møtene. I teorikapitlet påpekte jeg at i en elektronisk samtale, slik den foregår i e-møter, er sender den eller de som skriver og mottaker den eller de som leser, og møtedeltakerne veksler mellom disse posisjonene så lenge skriveøktene i e-møtene pågår. Det som også er spesielt med e-møter er at alle innspill er anonyme i den forstand at man ikke kan spore det tilbake til en gitt avsender.

Jeg vil starte med å presentere et utsnitt av empirien som belyser hvordan deltakerne har en dialog med hverandre i et e-møte. Eksemplet viser også hvordan dialogene tar utgangspunkt i tittelinnspillet, som står øverst i uthevet tekst og representerer et spørsmål eller en ytring deltakerne skal knytte diskusjonen til.

12. Hva slags faglig input skal jeg som deltaker på workshop for prestasjonskontrakter få ved start av samlingen (...) under samlingen (...)?

Konkrete eksempler på gode – og dårlige prestasjonskontrakter

Eksempler på gode prestasjonskontrakter vil være nyttig

Kommunikasjonsteknikker trengs her – hva er det egentlig som jeg forplikter

med til -

Hva vil forpliktelse si? Hvordan endrer vi en forpliktelse underveis? Er det mulig- hvor strenge regler har Statoil på dette?

Hvilken påvirkning har jeg til å skifte ut folk som ikke leverer

B-13

Dialogen utviklets ved at innspillene bygger på hverandre, ved å repetere deler av foregående innspill. Ofte foregår det en utviding av tema avgitt i tittelinnspillet, som igjen vil kunne danne utgangspunkt for nye ideer og assosiasjoner.

Det første innspillet knytter seg direkte opp mot tittelinnspillet spørsmål; ”Hva slags faglig input skal jeg som deltaker på workshop for prestasjonskontrakter få ved start av samlingen (...) under samlingen (...)?”, ved å repetere deler av innholdet i spørsmålet; ”Konkrete eksempler på gode - og dårlige *prestasjonskontrakter*” (min utheving). Det andre innspillet plukker opp førstemanns formulering om ”gode prestasjonskontrakter” og bruker denne formuleringen direkte for å underbygge egen mening. Et nytt tema, ”kommunikasjonsteknikker”, bringes inn i det tredje innspillet og temaet blir utdypet i forhold til å innebære ”forpliktelser”. Dette ordet tas opp igjen i det fjerde innspillet, som med utgangspunkt i dette begrepet fører samtalen videre ved å stille til sammen fire spørsmål med innbyrdes sammenheng. Det femte og siste innspillet i denne skriveøkten kan leses i henhold til disse spørsmålene i det denne deltakeren fortolker ”forpliktelse” i forhold til ”folk som ikke leverer” og med dette som utgangspunkt stiller et enda mer spisset spørsmål, ”hvilken påvirkning har jeg (...)”.

Skriveøkten fungerer som dialog mellom deltakerne siden de aktivt forholder seg til hverandres innspill og derfra utvikler nye tema samtidig som de, med utgangspunkt i tittelinnspillet, konstruerer en felles forståelse av hva det er de skal diskutere. De skaper slik et ”midlertidig delt forståingsrom” (Rommetveit 1974). I dette hevder Rommetveit at talerne og lytterne skaper en felles forståelse av selve kommunikasjonssituasjonen og av det kommunikasjonssituasjonen omhandler.

5.6.2 Temautvikling

Temautvikling er helt sentralt ved dialogen. Temautvikling skjer ved at de impliserte utvikler og introduserer nye tema kontinuerlig. Som vist spiller deltakere i e-møter videre på både tittelinnspill og andre innkomne forslag, ved repetisjoner eller gjenbruk av andres eller egne ord (Ochs and Schieffelin 1979). Nye fortolkninger og meninger skapes med utgangspunkt i de innspillene som er synlige for deltakerne. Ofte kan en slik prosess ende opp med at deltakerne assosierer og skaper mening ut fra svært forskjellige temaområder. Her er et eksempel på hvor vidtfovende assosiasjonene kan være:

1. Det var en gang.. dikt et lite eventyr (...)

Har du lyst på en tur til en av våre plattformer i stedet kanskje, sa den
hyggelige Statoil-ansatte

Da må det blir Troll

Finner jeg Harald der?

Det er mange vetter i Jotunheimen.

Harald har sluttet, men du finner Olav der.

C-22

Det skjer en endring i samtalen i det fjerde innspillet i det at den opprinnelige meningen som lå i ordet "Troll" endres. Fra å innebære navnet på en oljeplattform endres betydningen av "troll" til å henspille på norske folkeeventyrs onde og dumme vesener, troll og vetter, som altså finnes i "Jotunheimen". Harald, som nevnes i tredje setning, referer etter all sannsynlighet til Harald Norvik, avtroppende toppleder for Statoil i den perioden da mine e-møtetekster ble produsert. Deltakeren som trekker inn Harald spør om vedkommende vil finne Harald på Trollplattformen, "Finner jeg Harald der?". I det påfølgende innspillet endres imidlertid meningen i det at det ikke lenger er tale om at Troll er en plattform, det er derimot et mytisk sted hvor det bor mange onde, farlige men også dumme vesener; "Det er mange vetter i Jotunheimen". Vi er fremdeles i dette landskapet når sistemann kommer med en oppklaring om at "Harald har sluttet, men du finner Olav der", hvor "der" trolig peker tilbake på Jotunheimen. "Olav" viser til ny, påtroppende leder, Olav Fjell, og vi ser her også parallellene deltakerne spiller på mellom egnavnet "Fjell" og fjellområdet "Jotunheimen".

Selv om eksemplet kan oppfattes som noe spesielt, mener jeg det viser noe av det kreative potensialet som ligger i en dynamisk dialog, slik den kan forekomme i e-møtetekster. Eksemplet er hentet fra en øvingsoppgave der deltakerne ikke skulle prestere profesjonelt men i stedet leke seg med et e-møteverktøy for på denne måten å bli kjent med det. Slik hadde de ingen føringer på hva de skulle gjøre, utover å dikte et eventyr.

Temautvikling er grunnleggende ved dialogen. Eksemplet ovenfor viste hvordan deltakerne kan ta tak i et ord eller et tema og videreutvikle dette i det uendelige. Eksempelet er som nevnt noe spesielt siden deltakerne fikk i oppdrag å dikte eventyr⁶¹, men det viser likevel noe av potensialet i den digitale dialogen.

5.6.3 Forhandling om mening

I teorigapitlet oppsummerte jeg at tale er situert og en dynamisk prosess der de involverte utvikler samtalen ved å introdusere nye tema og innspill som igjen blir bearbeidet og gitt respons, enten i positiv eller negativ forstand. Denne bearbeidingen kalte jeg forhandling om mening (Firth 1995). I e-møtene forekommer slike forhandlinger fortløpende. Ulike strategier nyttes for å vinne frem. Jeg vil nå belyse hvordan dette skjer og jeg har identifisert fire tema som peker seg ut i e-møtetekstene. Disse temaene gjenfinner jeg i mange e-møter, på tvers av grupperinger av deltakere (om de er ledere, ansatte, eksperter) og uavhengig av overordnede målsettinger med e-møtene. Jeg har kalt temaområdene ”forhandling om hva man egentlig skal diskutere”, ”forhandling om begrepsavklaring”, ”forhandling om enighet” og ”Uenighet”. Temaene behandler jeg fortløpende og i den rekkefølgen de er nevnt.

5.6.3.1 Forhandling om hva man egentlig skal diskutere

Det oppstår ofte situasjoner der deltakerne starter en forhandlingssituasjon om hva de egentlig skal diskutere. Nedenfor er et eksempel som viser hvordan deltakerne direkte forhandler om mening, om hva de skal diskutere, hvilke formuleringer som skal være gjeldende og om diskusjonen foregår på rett sted.

⁶¹ Eventyr er en sjanger som oppfordrer til fantasi og kreativitet.

99. Det er en kjenngjerning av ”noen” bevisst har forhindret god utnyttelse av dagens samarbeidsplattform (Notes/”Domino) ved bla. å forsinke løsninger for gruppekalender og eksterne nettmøter.

Jeg ville heller satt hermetegn rundt ”bevisst”...

... eller ”bevisstløs” !!!

Nei, bevist er nok det riktige her

Ikke en interessant diskusjon. Vi er klar over problemet, og får gjøre det som er nødvendig for å omgå det.

Men det er et problem relatert til dagens samarbeidsløsninger

A-8

Første innspill svarer direkte på tittelinnspillet ved å komme med et motforslag. Vedkommende kommenterer tegnbruken i tittelinnspillet; ”Jeg ville heller satt hermetegn rundt ’bevisst’...” Neste innspill er enda et motforslag til tittelinnspillet, men som også spiller videre på forslaget til første skribent; ”...eller ’bevisstløs’”! De neste to innspillene avslår de allerede innkomne innspillene; ved å diskutere bruk av ord og formuleringer, hvilke ord og hva slags tegnsetting som er dekkende. Det nest siste innspillet inneholder også et forsøk på å endre fokus i samtalen, ved å peke på at deltakerne for øyeblikket er opptatt av ikke er interessant; ”Ikke en interessant diskusjon. (...)” Likefullt får ikke dette innspillet forsøk på å endre på samtalen ved å avslutte den gjennomslag. Neste skribent i sekvensen får siste ordet og innholdsmessig vrir vedkommende samtalen tilbake til hvor diskusjonen kan hevdes å ha startet, ved å relatere kommentaren direkte til tittelinnspillet. Dette innspillet kan også leses i henhold til en form for aksept av påstanden som ligger i tittelinnspillet.

På et diskursivt nivå kan sekvensen leses som en implisitt kritikk av rådende ledelse på et gitt område. En slik kritikk kommer først til syne i åpningsutspillet der personer med påvirkning og makt blir omtalt som ”noen”. Selve ordet ”noen” blir uthevet ved å bruke anførselstegn. Diskusjonen tas opp ved at skribenten i første innspill etter tittelinnspillet spør ved å spille på ordet ”bevisst”. Det er i selve spøken, ved å assosiere i forhold til ordet ”bevisst” at kritikken av det rådende fortsettes. Ordet ”bevisst” danner utgangspunktet for tema utviklingen i denne samtalesekvensen. Ved hjelp av repetisjoner legger de til nye assosiasjoner og slik skapes framdrift. Hvert av innspillene er dessuten svært komprimert, bruken av utropstegn, som i ”bevisstløs”!!!! , prikker som ”bevisst...” viser hvordan deltakerne benytter skriftlige hjelpemidler for å understreke nyanser i utsagnene. Dette kan ses i forhold til Bibers fremstilling av Chafes integrasjonsdimensjon som viser hvordan store informasjonsmengder

er komprimert til relativt få ord. I dette tilfellet er budskapet komprimert i antall ord, og tegnsettingen erstatter trolig noe av det usagte. Poenget med å inkludere dette eksemplet var å vise hvordan deltakerne under et e-møte kan stoppe opp og starte og forhandle om hva som egentlig skal diskuteres i e-møtet.

5.6.3.2 Forhandling om begrepsavklaring

Deltakerne kan også forhandle om hvilken betydning som skal ligge i et gitt begrep eller formulering før de vil fortsette diskusjonen i henhold til e-møtets intensjon, nemlig å få i gang en diskusjon med utgangspunkt i begrepet eller formuleringen i seg selv. Begrepsavklaringsdiskusjoner kan oppstå dersom selve tittelinnspillet er uklart og åpner opp for flere fortolkningsmuligheter, som nedenfor:

3. ** C. Kritisk teknologi.

>> definere hva som er kritisk (teknolog og kompetanse) ift å nå målene som har kommet opp tidligere i workshop.

Sensorteknologi

>> Definere hva som er kritisk teknologi? "Kritisk teknolog den tekn. som er viktigst for å realisere målene som har kommet opp".

Kritisk i to dimensjoner

- tid

- økonomisk potensiale

Hovedpoeng C: Identifisere teknologien som er kritisk.

A-2

I første innspill etter tittelinnspillet starter forhandlingen om hva som egentlig menes med "kritisk teknologi". Etter å ha satt opp to alternative fortolkninger; "teknolog og kompetanse", fortsetter deltakeren med å etterlyse en klar definisjon av "hva som er kritisk", og refererer til tidligere diskusjoner som har forekommet "tidligere i workshop". Neste innspill kan tolkes som et konkret forslag til å definere "kritisk teknologi". Deretter følger en utdyping av det første innspillet. Selve formuleringen er så å si en repetisjon av det første innspillet, men ved å endre på den opprinnelige formuleringen oppstår ny mening. "Kritisk teknologi" er i følge dette innspillet "det som er viktigst for å realisere målene som har kommet opp". Hvor

klargjørende dette egentlig var, er uvisst, vedkommende gjør ikke noe forsøk på å konkretisere det vedkommende oppfatter som ”det som er viktigst”, ei heller blir det noe klarere hva ”målene som har kommet opp” innebærer.

Neste innspill gjør et nytt forsøk på å konkretisere hva som ligger i ”kritisk”, ved å foreslå å se begrepet i forhold til to dimensjoner. En refusjon av motforslag kan hevdes å kunne leses inn i bruken av ordet ”hovedpoeng” som innebærer noe annet enn de forutgående innspillene har tatt opp. Det handler om ”å identifisere teknologien som er kritisk”. Bruk av ordet ”hovedpoeng” innebærer slik både en refusjon og et nytt motforslag i forhold til begrepsavklaringen om hvordan man skal fortolke tittelinnspillet.

En lignende diskusjon om hva som egentlig menes med tittelinnspillet finnes i neste eksempel. Det er uklart for deltakerne hva de egentlig skal svare på, først og fremst fordi begrepene ”ville” og ”kunne” tilsynelatende ikke gir mening:

17. Vi må finne ut hva er et VILLE problem og hva er et KUNNE problem.

Hva er KUNNEproblemer og hva er VILLE problemer? Har vi eksempler?

Jeg tror også at det kreves en avklaring av hva vi egentlig legger i ansvarsbegrepet – vi er litt lettvinne der når vi sier at oppgaver delegeres men ikke ansvar

B-13

Begge innspillene svarer på tittelinnspillet ved å problematisere hva det egentlig betyr. I det første innspillet spør deltakeren direkte om hva begrepene ”kunne” og ”ville” i tittelinnspillet egentlig betyr. Neste innspill svarer indirekte på tittelinnspillet ved at vedkommende starter innspillet med ”også”. Begrepsavklaringer kan også oppstå underveis i skriveøkten, ofte skjer det når det brukes faguttrykk som er så spesifikke at noen av deltakerne føler seg ekskludert, som her:

Hvilken kunnskap og kompetanse må styrkes innenfor:

1.1.2 Prosessering av 4C seismikk

3D PS-PSDM inkludert anisotropi

[ER jeg dyslektiker eller ... TorArne⁶²]

Modellering av konvertering

Norge mangler generelt ett miljø for forskning og anvendelse av avansert seismisk prosessering.

[Viktig med bare ett miljø. Vi er for små til å spre ressursene våre]

[NTNU!!!]

Øke kunnskapsnivået om prosesseringsskapt usikkerheter i geometri om amplitude i PS data sammenlignet med vanlige data.

[Definer PROSESSERINGSSKAPTE ?]

[Med Prosesseringsskapt usikkerheter sikter jeg til usikkerheter som skyldes feil prosessering, eller dårlig input til prosessering]

Man trenger integrerte miljøer, prosessering og tolkning av 4C er nær knyttet spesielt når en prosesserer til dyp for både P og S.

A-3

Behovet for klargjøring av begrep og faguttrykk kommer til syne allerede i tredje innspill, som er en direkte kommentar⁶³ på det fagterminologitunge andre innspill; ”3D PS-PSDM inkludert anisotropi” Tredje innspiller spør ironisk om han er dyslektiker, med andre ord om han har lese- og skrivevansker og jeg antar at dette henspiller direkte på det noe uforståelige andre innspillet. Vedkommende signerer dessuten uoppfordret innspillet med eget navn, hvorvidt dette er en markør i forhold til resten av deltakerne er uvisst. Et ønske om klargjøring oppstår etter et innspill som igjen har vært tettpakket med fagterminologi. En av deltakerne ber om å få en definisjon på ordet prosesseringsskapt; ” Definer prosesseringsskapt?”, og en avklaring kommer alt i neste innspill; ”Med Prosesseringsskapt usikkerheter sikter jeg til usikkerheter som skyldes feil prosessering, (...)”.

Noe av det hybride i språkhandlingene i e-møtene kan vi identifisere med Bibers forståelse av Chafes to faktorer, fragmentering, som karakteriserer kommunikasjon produsert under strenge tidsrammer, og integrasjon, som vanligvis identifiseres i forhold til ytringer som er svært

⁶² Navn er endret.

⁶³ Vi vet det er en direkte kommentar på grunn av at den er kommet inn i klammetegn, dette er en del av teknologifunksjonen i e-møtene. Når deltakerne bruker et bestemt verktøy, har det også muligheter for å kommentere direkte på innkomne innspill ved hjelp av en slags elektronisk versjon av gule lapper. Grafisk sett ser man at det er heftet gule lapper på noen av innspillene, så ved å klikke på selve ”lappen” kan man lese disse tilleggscommentarene. Når e-møtetekstene konverteres til tekstdokumenter, som word, vil de gule lappene layoutmessig komme uthevet i klammer, som i ovennevnte eksempel.

komprimerte innholdsmessig. Når deltakerne kommuniserer i e-møter ved hjelp av skrift, skjer det også at de i skriften etterstreber en muntlig sjargong.⁶⁴ Slik oppstår et svært komprimert skriftuttrykk som inkluderer mening formidlet ved hjelp av typografi. Deltakerne bruker versaler for å formidle det å snakke med høy stemme, oftest ligger en aggressiv holdning inkorporert i et slikt uttrykk. Deltakerne kan også signalisere følelser i form av tegn og slik fremstå som personlig uten at det blir formidlet i skriftspråket. Bruk av såkalte emoticons og tegnsetting er slike virkemidler. En slik bruk av skriften, som etterligning av talespråk, synes dessuten av og til å erstatte eller utfordre tradisjonelt skriftspråk, ved at deltakerne i e-møtetekstene ofte konstruerer setninger uten personlige pronomen.

Med utgangspunkt i ulike fortolkningsmuligheter i tittelinnspillet, kan deltakere i e-møter starte en forhandling om hva som egentlig skal diskuteres i e-møtet. Forhandlinger om betydninger i begrepsavklaringer kan også oppstå underveis i skriveøkten. Ofte skjer det når det brukes faguttrykk som er så spesifikke at de ikke gir mening for alle deltakerne, slik jeg har vist noen eksempler på ovenfor.

5.6.3.3 Forhandling om enighet

Dialoger innebærer en løpende meningsutveksling for å skape forståelse og utjevne motsetninger. Av og til blir man til og med enige, som i noen av mine e-møter. Selv om det i e-møteteknologien ligger redskaper som gjør at man kan gjennomføre ulike former for avstemninger over utsagn, det som kalles "Vote",⁶⁵ forekommer det også at deltakerne rent tekstlig, diskuterer seg frem til enighet. Her er et eksempel:

1. Mandat

1.1 har vi definert hva som ligger inn under mandatet?

Ja, er blitt klart nå.

Det mener jeg vi har.

Vi har vel egentlig ikke diskutert dette

ja og roger kan beskrive hva som er oppfattet å være vår forståelse for

⁶⁴ Tilsvarende observasjoner om bruk av tegn, versaler og emoticons finnes bla i **Baron, N., S.** 1998 'Letters by phone or speech by other means: the linguistics of email', *Language & Communication* 18(2): 133-170,

Herring, S. C. 1996 *Computer-mediated communication : linguistic, social and cross-cultural perspectives*, Amsterdam: John Benjamins.

⁶⁵ Se kapittel 2 for presentasjon av e-møteteknologien.

mandatet

Det er rimelig greit definert

Ja, det mest er klart, men vi må kanskje se tilbake på OED's detaljerte forventninger.

Er ikke helt klart for meg. Synes fremdeles vi "går litt rundt grøten".

hva menes med "går rundt grøten?"

Dersom mandatet er klart, så la oss få satt det ned og se til at alle er enige.

God ide!

Vi bør begynne å sette ting på papiret - da ser vi om vi har en rød tråd, og eventuelt hva som mangler.

A-2

Eksemplet viser at dialogen utvikles ved at hvert innspill bygger på de foregående, enten ved repetisjoner eller direkte bekreftelser, som "ja". De to første innspillene svarer bekreftende på tittelinnspillet, mens tredje skribent stiller spørsmål til selve tittelinnspillets grunnlag; "vi har vel egentlig ikke diskutert dette". Fjerde skribent svarer igjen bekreftende på tittelinnspillet uten å ta hensyn til tvilen som kan spores i tredje innspill, enten fordi vedkommende ikke har sett det⁶⁶, eller fordi vedkommende synes det er irrelevant. Femte og sjette innspill svarer imidlertid bekreftende på tittelinnspillet, mens neste innspill er negativ til tittelinnspillet; "Er ikke helt klart for meg", og vedkommende underbygger usikkerheten ved et tilleggsargument; "Synes fremdeles vi 'går litt rundt grøten'". Dette tilleggsargumentet oppnår umiddelbar respons i det påfølgende innspillet som ber om en forklaring på metaforen "går rundt grøten", uten at en slik forklaring dukker opp.

I neste innspill ønsker skribenten bare at man skal komme videre i prosessen, ved å peke på at man nå kan gå videre i diskusjonen. Slik ignorerer denne skribenten også de foregående ansatsene til uenighet og vrir samtalen tilbake på en opplevelse av enighet med tittelinnspillet, at det er klart hva som er definert i det såkalte mandatet; "Dersom mandatet er klart (...)" Denne manøveren understøttes av nest siste og siste skribenter, hvorav den ene støtter direkte opp ved innspillet "God ide!". Sesjonen avsluttes ved at sistemann kommer med konkrete tips til en fortsettelse av prosessen, i form av en slags oppsummering av hva deltakerne kan gjøre

⁶⁶ Kan henge sammen med selve logistikken til teknologien, ved at tredje og fjerde skriver og sender inn sine bidrag parallelt.

dersom det er slik at man fremdeles ikke er helt sikker på om man er enig; ”Vi bør begynne å sette ting på papiret ”. Vedkommende argumenterer for at når ting er nedtegnet i skrift, vil det også bli klart om man er uenig, ”– da ser vi om vi har en rød tråd, og eventuelt hva som mangler”.⁶⁷

Her er nok et eksempel, fra et annet e-møte, som viser til enighet. Også her gjentar deltakerne formuleringer i tittelinnspillet og fra de innkomne forslagene. Mange av innspillene peker også tilbake på eksisterende utsagn ved et bekreftende ”ja” og ”absolutt”:

6. Kan det være en ide å organisere oppgavene mer som en gruppe?

(..)

Dette synes jeg høres interessant ut

Ja, gruppearbeid vil effektivisere enkelte arbeidsoppgaver

Gruppearbeid er positiv - tror det ville være en god ide å søke å gjøre flest mulig av oppgavene som samarbeid.

Vi kan godt bli flinkere til å jobbe sammen. Dele på oppgaver istedenfor å bare ha selvstendige oppgaver.

Gruppearbeid er en god ide. Dette kan bidra til å øke kompetanse og erfaringsoverføring.

Ja

Absolutt. Det kunne også åpne for litt mer spesialisering. Det er en illusjon å tro at alle skal kunne være flinke/kvalifiserte på alle fagområder som vi har ansvaret for..

B-16

Alle deltakerne viser høy grad av enighet, ved å formulere seg positivt i forhold til tittelinnspillet; ”Dette synes jeg høres interessant ut” og ”Grupperarbeid er positiv (...)”. Deltakerne bekrefter dessuten tittelinnspillet positivt ved å nytte formuleringer som ”Ja” og ”Absolutt”. Enighet uttrykkes slik med formuleringer som positivt bekrefter både tittelinnspill og deltakernes egne innspill.

⁶⁷ Innholdet i denne avslutningen på argumentasjonen er for så vidt i tråd med et av mine poeng i avhandlingen, at enighet og ansatser til uenighet kan identifiseres i selve skriveprosessen.

I sin studie av en tidlig versjon av et e-postsystem tok Eklundh utgangspunkt i tre funksjoner som viste eksplisitte og direkte tilbakemeldinger på ytringer (Eklundh 1986). Disse var:

1. bekreftelse på mottatt melding
2. evaluering av meldingen i forhold til de daværende tema som var behandlet,
3. avslutning av samtalen⁶⁸ på ett eller flere nivå som igjen fører til at samhandlingen lukkes.

(Eklundh 1986: 137)

I hennes materiale ble det tydelig at den tredje funksjonen, avslutninger av samtaler, ofte manglet. Hun viste også hvordan datamediert kommunikasjon ikke ga deltakerne mulighet for å gi hverandre ulike typer for tilbakemeldinger de trolig ville nyttet i ansikt – til- ansikt kommunikasjon. Nå avviker hennes materiale fra mitt på flere punkter. Teknologien er ulik, e-post er mer asynkron kommunikasjonsteknologi enn e-møtenes 'her og nå' situasjon, i tillegg til flere andre detaljtekniske ulikheter mellom e-post og e-møter. Like sentralt er det at det nesten er 20 år som skiller hennes studie fra min, noe som igjen får konsekvenser på flere plan. Brukere av hennes COM-system var på mange måter pionerer i skriftbasert, digital kommunikasjon, mens mine e-møte deltakere har kjent til- og har i større eller mindre grad også nyttet e-post i flere år før de ble introdusert for e-møteteknologien.

I eget materiale mener jeg, i motsetning til Eklundh, å finne eksplisitte tilbakemeldinger i samtaler, ved at deltakerne uttrykker enighet ved bekræftende "ja" og "absolutt", eller de gjentar allerede aksepterte poenger og eventuelt videreutvikler disse. I hvilken grad Eklundhs tredje punkt finnes i mitt materiale er derimot uklart. Samtaler lukkes teknisk ved at fasilitator stenger av for skrivemulighetene til deltakerne, men det skjer først etter at de er blitt varslet i forkant. Vi kan likevel lese eksemplene ovenfor som en måte deltakerne språklig sett også uttrykker lukking av samtaler, ved at de er enige med hverandre og slik også klare for å enten gå videre til et nytt tema eller å avslutte hele samhandlingen som sådan.

⁶⁸ Eklundh nytter begrepet "language game", men jeg tolker henne til at hun refererer til samtaler rundt ett eller flere spesifikke tema.

5.6.3.4 ”Skinnenighet”

Ovenfor har jeg vist eksempler på hvordan deltakerne gir tilbakemeldinger til hverandre og hvordan de eksplisitt uttrykker enighet. Det skjedde enten ved at de gjentok hverandres formuleringer, eller at de eksplisitt ga uttrykk for enighet ved bekreftelser som ”ja og ”absolutt”. Slik uttrykte de en felles forståelse av et spørsmål eller tema. I mine e-møtetekster finnes det passasjer der flere av deltakerne gjentar samme poeng, tilsynelatende skulle man da tro at dette også var steder der deltakerne var enige. Men i slike tilfeller finnes det ingen eksplisitte bekreftelser på deltakernes forslag, snarere blir samme poeng skrevet inn på nytt og på nytt uten at deltakerne holder øye med hva som allerede er ”sagt”. Ved et første blick ser slike passasjer også ut som om det hersker full enighet blant deltakerne, siden de altså tilsynelatende kretser rundt samme poeng eller tema. Likevel, ved en nøyere gjennomgang av teksten ser vi at det skjer ingen skriftlig samhandling deltakerne i mellom i det hele tatt. Jeg har kalt dette fenomenet for ”skinnenighet”. Her er et eksempel:

2. Strategier og overordnede målsettinger må være kjent

Betyr at konsernplanen er pensum!

Statoils mål

Konsernplan og begrunnelse for omstillingsprosessen

Kjennskap til konsernplan pluss strategi og OU-plan for egen enhet.

Statoils og egen enhets mål og strategi

Statoils visjon og strategi og hovedtrekk fra konsernplanen

B-13

Eksemplet viser hvordan turtaking opphører, ingen venter og ser hva de andre skriver før de formulerer eget bidrag. Alle skriver tilsynelatende samtidig og slik opphører også temautvikling og til syvende og sist kan en hevde at samtalen er kollapse. Alle innspillene gjentar hverandre innholdsmessig, tittelinnspillet utdypes på så nær som samme måte av alle sammen. Dette er også et eksempel på hva som kan skje når alle kan ” snakke skriftlig i munnen på hverandre”, nemlig at ingen hører på hva de andre sier, men bare er opptatt av å få frem sin egen stemme.

Eksemplet viser at deltakerne ikke har dialog med hverandre, men kun i forhold til tittelinnspillet, og at de kommer med isolerte ytringer uavhengig av om andre allerede har distribuert innspill med samme poeng. Slik kommer eksemplet også til å foregripe min observasjon av et annet ytterpunkt i e-møtekommunikasjonen: at deltakerne ikke snakker sammen under skrivesekvensene i e-møtene. Dette vil jeg komme fyldig tilbake til etter hvert. Poenget med denne foregripelsen var å vise hvordan deltakerne tilsynelatende kan gi inntrykk av enighet. De er faktisk enige i forhold til tittelinnspillet, men vi vet ikke om de er enige med hverandre siden de ikke forholder seg til hverandres innspill.

5.6.3.5 Uenighet

Det forekommer også uenighet i tekstene fra e-møtene. Et innspill kan generere flere motforslag enn aksepter av forslag. Nye tema introduseres og deltakerne posisjonerer seg i forhold til disse. Eksemplet nedenfor viser hvordan deltakerne først er positive, for deretter, når presiseringer av tema foreligger, å bli uenige:

1.3.2 Hvilke fagområder innenfor IT og materialteknologi er mest relevant for teknologien?

Bergmekanikk – kobling mellom seismiske attributter og bergmekaniske egenskaper

[Dette er nøkkelen!]

[Forståelse for endring i bergmekaniske egenskaper mens feltet produserer et annet aspekt]

[Meget viktig!]

[Også forståelse av dynamiske prosesser på bergarts- detaljnivå.]

Visualisering er også viktig!

Innen IT er visualisering viktig.

[Jeg har jo nettopp sagt det!]

Når 4D/4C blir ”billig”, dv. Nytte verdien er etablert, blir datamengden enorm. Trenger kapasitet for processering og håndtering av disse datavolumene.

[Kan ikke se at dette skal være et problem i dag!]

[Dette er allerede et stort problem . Håndtering og utvalg av data er en kjempeutfordring!]

Sensorteknologi – lagring av store datamengder i små brikker etc.

I starten av denne skriveøkten støtter de fleste innspillene opp om svaret i det første innspillet som skrives inn etter tittelinnspillet, enten som en direkte anerkjennelse; ”Dette er nøkkelen!”, ”Meget viktig!” eller som bifall med tilleggs kommentarer; ”Forståelse for endring i bergmekaniske egenskaper mens feltet produserer er et annet aspekt”, ”Også forståelse av dynamiske prosesser på bergarts-detajlnivå.”

Deretter følger en sekvens som delvis repeterer det foregående innspillet, og den blir direkte kommentert i neste innspill. Sekvensen starter med at en av deltakerne kommenterer på de foregående innspillene, ved å tilføre ny informasjon; ”Visualisering er også viktig!”. Innspillet blir omtrent ordrett gjengitt i neste innspill, og det genererer respons ved at en av deltakere kommenterer direkte på denne overlappingen; ”Jeg har jo nettopp sagt⁶⁹ det!”

Selve uenigheten oppstår først mot slutten av eksemplet da det oppstår en diskusjon rundt et informasjonstungt innspill, og kommer direkte til syne i to motstridende meninger; ”Kan ikke se at dette skal være et problem i dag!” versus ”Dette er allerede et stort problem”, hvor denne siste prøver å styrke argumentet sitt ved å vise til ytterligere faktakunnskaper; ”Håndtering og utvalg av data er en kjempeutfordring!” De to siste innspillene i eksemplet kan tolkes som at faktainformasjon brukes for å understøtte foregående innspill. Vi ser her hvordan uenighet kommer direkte til syne i møtetekster, ved bruk av detaljert informasjon innenfor et gitt fagområde.

Her er et nok et eksempel som viser uenighet. Deltakerne diskuterer forslag til strukturer for avdelingens databaseløsning. Diskusjonen oppstår i forhold til hvor og hvordan deltakerne skal plassere innholdet som ligger i selve tittelinnspillet; ”Leverandørutvikling (LUP)”:

4. Leverandørutvikling (LUP)

Diverse LUP

⁶⁹ Legg merke til at deltakeren formulerer seg som om vedkommende snakket, ”Jeg har jo nettopp *sagt* det!”, min utheving. Slike formuleringer er det flere av i mitt tekstkorpus og det viser også et aspekt ved det hybridiserte mellom skriftlighet og muntlighet i elektroniske samtaler, der selve skrivesituasjonen oppleves som en form for talesituasjon.

Bør ikke ha en kategori for diverse! Blir fort en sovepute alt havnder under enig. Vi vel å følge prosessene og da er ikke diverse noen god kategori. Kan føre til at det havner mye rart her.

Mottatt royalty

Er dette en prosess? Bør dete være en saksmappe?

Kanskje en egen sub-kat som heter royalties?

Royalty bør ligge i prosjektet, ikke i egen saksmappe.

C-23

Uenigheten i dette eksemplet handler om ulike synspunkter på å lage databasestruktur av dagens arbeidsoppgaver for denne avdelingen. Det er tydelig deltakerne i denne skriveøkten har varierende synspunkter på hva som er viktig og mindre viktig av eksisterende arbeidsoppgaver. Den som skrev det siste innspillet, lukket for øvrig diskusjonen ved å skrive inn en anbefaling. Dette ble gjort ved å bruket ordet ”bør”, og etter dette siste innspillet kom det ikke flere kommentarer i denne diskusjonen. Uenigheten lukkes slik med det siste innspillet.

Ofte bruker deltakerne av ironi og / eller presiseringer av innhold for å få frem egne meninger. Her er et eksempel som viser en måte ironi blir brukt for å understreke egne meninger, som går på tvers av selve den konsensusprosessen som det er meningen at skriveøkten skal brukes til. Alle tre innspillene svarer på tittelinnspillet ved å gi noen betraktninger om hvordan deltakerne forestiller seg en fremtidig bruk organisasjonens e-samarbeidsverktøy:

6. Et halvt år etter Sarepta-innføringen ...

Regner jeg med at alle referatene blir skrevet direkte i databasen på møtet.

Det vi er blitt enig om er da lagt inn i referatet. Håper at de andre styrene også er kommet godt i gang med dette.

- med e-samarbeid unngår vi at enkeltpersoner skjerner egne oppgaver, og vi får større grad av erfaringsoverføring. Er vi riktig flinke til å titte inn i de andres mapper, kan vi kanskje kvalifisere oss til naboens jobb, det kan jo komme godt med

Det er vel det som kalles læring - vi får muligheten til å utvikle oss videre og oppnå større grad av breddekompetanse

C-25

Ironien oppstår når deltakeren i andre innspill i sin første setning svarer såkalt skoleriktig på en antatt fordel ved e-samarbeid som inkluderer informasjonsdeling, nemlig at man får større grad av erfaringsoverføring, samt at de ansatte ikke lenger skjerner rundt det som oppleves som individuelle og personlige oppgaver. Deltakeren viser imidlertid en viss skepsis til en slik arbeidsform, noe som kommer til syne i neste setning; ”Er vi riktig flinke til å titte inn i de andres mapper, kan vi kanskje kvalifisere oss til naboens jobb, det kan jo komme godt med” Deltakeren viser skepsis og motstand mot altfor stor grad av informasjonsdeling, ved å omtale et slikt prinsipp som å ”titte inn i de andres mapper”, og ved å antyde at en slik praksis i verste fall ender opp som at de ansatte stjeler jobbene fra hverandre. Innspillet avslører på denne måten en opplevelse av utrygghet i forhold til omorganiseringsprosessen organisasjonen var inne i da e-møtene i mitt materiale ble avholdt. Nedbemanning var en reell faktor i denne prosessen og trolig er det denne konteksten som også kommer til syne i innspillet.

I ovennevnte eksempel kan vi lese uenigheten også på et institusjonelt plan, siden det er organisasjonen de ansatte tilhører som blir kommentert, og det er her ironien kommer inn. Deltakerne utviser enighet i forhold til kritikk av omorganiseringsprosessen, uenigheten handler snarere om å være uenig i forhold til en del av organisasjonens verdier når det gjelder informasjonsdeling på et overordnet plan.⁷⁰ Uenighet kan som vist også forekomme på et annet nivå, ved at deltakerne rent språklig utviser uenighet i forhold til de innspillene som skrives inn i e-møtet.

5.6.3.6 Oppsummering, forhandling

Jeg har vist at deltakere i e-møter kan starte en forhandling om hva som egentlig skal diskuteres i e-møtet fordi de tolker tittelinnspillet ulikt. Forhandlinger i begrepsavklaringer kan også oppstå underveis i skriveøkten, ofte skjer det når det brukes faguttrykk som er så spesifikke at de ikke gir mening for alle deltakerne. Forhandling om enighet kan komme til syne ved at deltakerne bekrefter et tittelinnspill. Enighet kan også tilsynelatende opptre når alle innspillene innholdmessig kretser rundt samme argument eller poeng og gjentar dette eller disse uten at de skjer noen form for videreutvikling i samtalen. Det er det jeg kaller skinnenighet. Det betyr at en skriveøkt kan leses som en bekreftelse på et tittelinnspill fordi

det er mye repetisjoner av samme poeng. Men vi ser at disse repetisjonene er isolerte innspill, som i liten grad bygger på hverandre. Når det er lite grad av samspill, er det trolig fremfor alt bare et "skinn" av enighet vi kan lese oss frem til, muligheten for både enighet og uenighet kan være tilstede. Uenighet forekommer som vist også mer konkret i tekstene fra e-møtene. Vi har sett at et innspill kan generere flere motforslag enn aksepter av forslag. I tillegg bruker ofte deltakerne ironi og / eller presiseringer av innhold for å få frem egne meninger. Utover farhandling om mening, finnes også andre særtrekk ved kommunikasjonen i e-møtene og mer om det i det følgende.

5.6.4 Ulike samtalestrategier – "fanget" i en dialogisk diskursmodell

Så langt har jeg på ulike måter vist hvordan deltakerne har en dialog med hverandre, at de snakker sammen så lenge e-møtene foregår. Jeg har vist hvordan sentrale trekk ved dialogen, så som meningsutveksling, tema og forhandling, forefinnes på ulike vis i den foreliggende empirien. Jeg har slik også vært inne på *hvordan* det er mulig å se at deltakerne faktisk har en dialog sammen i e-møtene. I det følgende vil jeg gå ytterligere inn i den komplekse kommunikasjonssituasjonen i e-møtene for å undersøke mer konkret hva som skjer i denne spesielle digitale samhandlingssituasjonen. Som struktur for denne undersøkelsen benytter jeg meg av en dialogisk diskursmodell inspirert av Dysthe (Dysthe 1997) og hennes inndeling i ulike relasjoner (jamfør 3.3.8). Jeg fokuserer særlig på tre forhold; forholdet mellom skriver-tekst-emne, forholdet mellom skriver-tekst-leser og forholdet mellom skriver, den framvoksende teksten-Andre tekster (Dysthe 1997).⁷¹ Teknologidimensjonen er gjennomgripende i alle relasjoner og dimensjoner.

5.6.5 Relasjonen skriver - tekst – emne

Når det er slik at deltakerne har en dialog med hverandre, at de faktisk snakker sammen, vil et perspektiv som går ut på å undersøke forholdet skriver – tekst - emne i e-møtene legge vekt på å se på hvordan dialogene forholder seg rent tekstlig til gitte emner. I e-møtene er det tittelinnspillene som er emnene som deltakerne konstruerer sin tekst rundt, og teksten er et

⁷⁰ Jeg kommer tilbake til temaet Informasjonsdeling i 5.6.6.13 og 5.8.3.3.

⁷¹ Disse forholdene vil jeg også benytte som strukturerende prinsipp når jeg gjør rede for en annen observasjon; at deltakerne ikke har dialog med hverandre, at de ikke snakker sammen (se 5.7).

produkt av dialoger utviklet underveis i møtet. Med andre ord snakker deltakerne sammen med utgangspunkt i selve tittelinnspillet.

I teorikapitlet var jeg også inne på at for Bakhtin er hvilken innstilling og holdning man har til emnet *og* til mottaker med på å prege hvordan ytringen blir. Bakhtin omtaler dette som ”dobbel orientering”, og med det menes at ytringen relaterer seg både til emnet og til adressaten. Vi skal etter hvert se flere eksempler på hvordan deltakerne snakker med hverandre med utgangspunkt i et overordnet emne, formulert som tittelinnspill.

I teorikapitlet viste jeg dessuten til at skriverens holdning og innstilling til emnet vil være påvirket av personlige så vel som sosiokulturelle forhold. Skriveren er en del av en kultur, hevdet jeg, med utgangspunkt i Dysthe (Dysthe 1997). Skriverens kjønn, alder og utdanning vil kunne virke inn på hvordan man skriver om et emne. I mine e-møter er deltakerne ansatte i Statoil. De har ulike posisjoner, som ansatte, ledere og eksperter, og disse rollene vil i tillegg til ovennevnte indikatorer som kjønn, alder og utdanning også virke inn på hvordan de skriver om et emne i e-møtene. Kanskje er det nettopp posisjonene i organisasjonshierarkiet som påvirker det tekstlige utfallet mest, det gjenstår å se. Det er videre deltakerne som gruppe i et møte jeg fokuserer på. Det er som nevnt ikke mulig å identifisere innspill i forhold til individuelle deltakere på grunn av e-møteteknologiens anonymitet. Derfor gir det mening å forholde seg til deltakerne som gruppe i et møte, der det er gruppen som utvikler ulike varianter av dialoger. På bakgrunn av egen tilstedeværelse i e-møtene har jeg likevel informasjon om sammensetningen av deltakerne i gruppene, for eksempel om deltakernes posisjon i organisasjonshierarkiet, kjønn, omtrentlig alder og utdanning.

Jeg vil nå ta frem utdrag fra empirien som belyser to ulike deltakergrupper⁷², hvor begge er eksperter eller fagfolk innenfor sitt felt. Eksemplene er fra to e-møter, med hver sin ekspertgruppe av deltakere. Eksemplene vil vise hvordan deltakerne forholder seg ulikt til et emne og hvordan atferden i e-møtene, det vil si samtalene, henger sammen med deltakernes bakgrunn, holdninger og posisjoner. Først ut er teksteksempler fra e-møter med eksperter i IT-støttet samarbeid. Deretter følger teksteksempler fra et e-møte med brønnborings- og seismikkeksperter.

⁷² Jeg har brukt eksempletekster fra disse e-møtene andre steder i analysen, men da for å belyse andre poeng.

5.6.5.1 Ekspertgruppe 1: IT-eksperter

IT-eksperter er en relativt homogen gruppe deltakere. De er mellom 30 - 50 år, ca 80 % er menn, med unntak av noen få, har de ingeniørteknisk utdanning eller fagbakgrunn. De er tekniske eksperter i digital samhandling. Vi skal nå se på relasjonen mellom skriver – tekst – emne med utgangspunkt i dette empiriske utsnittet, altså forholdet mellom eksperter i IT-støttet samarbeid og deres dialoger i forhold til gitte emner, formulert i e-møtenes tittelinnspill.

Eksemplene er fra en møteserie på sju møter. Noen av deltakerne er eksperter i e-møtefasilitering. De fleste kjente hverandre fra før, og møteeier og fasilitator var jevnbyrdige med møtedeltakerne i organisasjonshierarkiet. Noen av deltakerne arbeidet direkte med å innføre nye samarbeidsløsninger innen IT i organisasjonen generelt, mens andre hadde sitt hovedarbeidsfelt internt i egen avdeling. Målsettingen med disse møtene var å utvikle nye strategier for utvikling og bruk av IT-baserte samarbeidsløsninger for organisasjonen.

E-møtene var relatert til hverandre, fordi noen av deltakerne var de samme i flere av møtene, og fordi møtene var tematisk samordnet. Fire møter hørte inn under en møteserie som skulle bunne ut i et forslag til strategi for IT-støttet samarbeid i organisasjonen. Ett møte var et slags testmøte i forhold til å jobbe videre med denne overordnede møteserien. Ett var ment å skulle danne grunnlaget for å starte opp et såkalt fagforum for IT-støttet samarbeid, og et siste gikk ut på å finne frem til strategier for IT-støttet samarbeid lokalt i en avdeling. Et aspekt ved møtene var den avanserte bruken av tilleggsteknologi som støttet opp om selve e-møte teknologien.⁷³ Her er første eksempel:

1.1 Publikasjoner (...)

⁷³ Det mest avanserte møtet som jeg observerte foregikk tre ulike steder, i Stavanger satt tre deltakere, inklusive møteeier, disse hadde video- og telefonkonferanse med to deltakere i Trondheim. Begge gruppene av deltakere ble styrt fra et lokalt kontor i Oslo, der fasilitator holdt til. Fasilitator var uten videoforbindelse og uten mulighet til å kommunisere visuelt med de to andre gruppene. Han kommuniserte auditivt ved hjelp av telefonkonferanse, i tillegg til at han selvfølgelig styrte e-møteteknologien.

Ulike tema her, som Jens ⁷⁴ sier: fasilitering, "KM", anvendelse i vid forstand, teknologi (soft- og hardcore innspill, dvs. for de som vil surfe litt overflaten og de dype teknologene)
(...)

A-4

Deltakeren i dette sitatet viser til en annen eksperts ståsted, ved å nevne dennes navn; "som Jens sier (...)". Deretter følger han opp med en oppramsing av fagbasert informasjon, som forutsetter at resten av deltakerne deler samme ekspertkunnskap; "fasilitering, "KM" (...) soft- og hardcore innspill (...)". Skribenten trekker inn metaforikk som er vanlig å bruke i forhold til Internett, som å surfe på nettet, når vedkommende skal utdype potensialet som ligger i den løsningen vedkommende foreslår; "De som vil surfe litt overflaten (...)". Innspillet peker også som nevnt til en kjent person i fagmiljøet; "Jens" og et poeng han har kommet med tidligere. Rent teoretisk kan det faktisk være "Jens" selv som har skrevet ovennevnte innspill, forutsatt at han deltok i e-møtet. Slik kan han oppnå å skape økt oppmerksomhet rundt sine synspunkter, ved stadige gjentakelser, og ved å gi inntrykk av å ha støtte for poenget blant de andre deltakerne. Innspillet kan også være skrevet av en annen deltaker enn "Jens", det er rent teknisk ikke mulig å være sikker på identiteten til avsender av innspillet, utover at det er en av deltakerne i e-møtet.

Anonymiteten blir opprettholdt ved at det teknisk sett er umulig å identifisere utsagnet til noen bestemt avsender. Likevel kan personlig stil og sjargong identifiseres av deltakerne, nettopp fordi de kjenner hverandre fra før og fordi de har deltatt i e-møter og benyttet samarbeidsteknologi tidligere. Det blir likevel problematisk å identifisere avsendere ut fra personlig stil og sjargong. Under mine samtaler med disse møtedeltakerne ble det flere ganger understreket at deltakerne kunne finne på å etterligne andre deltakers stil og sjargong, nettopp med målsettingen å skulle villedde i forhold til avsenders identitet. Det er ikke mulig for meg å gå inn på dette nivået når det gjelder å identifisere avsendere. Der jeg mener å kunne dra kjensel på spesifikke avsendere, vil det likevel kun bli spekulasjoner siden teknologien ikke gir meg mulighet å verifisere.⁷⁵

⁷⁴ Navn er endret.

⁷⁵ Se også 2.1.6 for en redegjørelse av en slik problematikk.

Fagterminologi blir brukt for å posisjonere seg, og for å få gjennomslag for egen mening. I neste sitat går deltakerne fra å kalle all slags samarbeidsteknologi for ”duppedingser” til å ende opp med en rekke presiseringer av hva ”duppedingser” kan innebære:

Forslag til løsninger på viktigste utfordringer

2. Jobbing fra andre steder enn kontoret

Jobbing fra andre steder enn kontoret, med ulike typer duppedingser.

Større grad av mobilitet og mulighet til å jobbe offline og online med sine arbeidsoppgaver på ulike typer duppedingser

Mobilnett som er raskere enn lynet

Mobil arbeidsplass – jobbe både offline og online

Bruke det elektriske nettet

Bærbar PC til de som har behov for dette, med trådløst lokalnettverk på jobb, og UMTS når man ikke er på kontoret (UMTS – neste generasjons høyhastighets mobilnett)

Teknologi for mobilitet er ikke særlig moden, og den vi aller helst ville hatt vil ikke bli klar til november 2001, men en god del vil bli mulig i tide. En utfordring for selskapet er hvilke grader av mobilitet man vil tillate (men det spørs om det er opp til Statoil, det er ikke sikkert den fremvoksende generasjon av ansatte vil tillate dem noe annet).

Avklaringer av dette er nødvendig for å kunne si noe om hvilken teknologi som er nødvendig, men det er viktig at teknologien er god og ikke bare mulig (jfr oss med erfaring fra Siemens C35 WAP telefon).

Mobile, trådløse IT-støttede møterom m/alt. Komplette rom for 15 deltakere pakkes ned i en vanlig koffert og kan tas med som håndbagasje overalt. Verktøy? F.eks. GroupSystems på terminal server kombinert med trådløst LAN. Selvsagt med full tilgang til Statoils nett, fra hvor som helst.

ASDL-basert teknolgoi må innføres

Ikke bare fokus på den individuelle, mobile arbeider.
Mer fokus på den mobile, samarbeidende gruppe.

A-12

Deltakerne går fra spøk til alvor, fra å omtale ulike typer samarbeidsteknologi som ”duppedingser” og forslag om et ”mobilnett som er raskere enn lynet”, til å ende opp som svært spesifikke til for eksempel konkretiseringer av diverse former for samarbeidsteknologier, i form av det som kalles ”UMTS”, ”LAN” og ”ADSL-teknologi”.

5.6.5.2 Digital kommunikativ kompetanse

Dialogene hos disse ekspertene er relatert til emnet, formulert i tittelinnspillet. De bruker ofte humor for å vinne frem med spesifikke meninger. Humoren kan dessuten ha en alvorlig brodd og / eller være ironisk. IT-ekspertene er hyppige brukere av fagterminologi og engelske ord og uttrykk og de fremviser digital kommunikativ kompetanse ved å i større grad enn andre å nytte utropstegn, versaler og emoticons. Dette er vanlige kommunikasjonsstrategier i nettbasert kommunikasjon (Baron 1998; Herring 1996; Hougaard 2001). Vi ser hvor fortrolige de er med tastatur, tegnsetting, og skrift- og layoutmessige uttrykksformer. Disse ferdighetene kjennetegner også brukere av e-post og Chat og det er sannsynlig at disse ekspertene i e-samarbeid også er fortrolige med slike digitale omgangsformer. Slik oppnår disse deltakerne også underforstått å kommunisere fagautoritet og makt i en anonymisert skrivesituasjon ved en beherskelse av sjanger og medium.

5.6.5.3 Ekspertgruppe 2: Brønnborings- og seismikkeksperter

Den andre ekspertgruppen er brønnborings- og seismikkeksperter. I e-møtene der disse deltok, var målsettingen at de skulle ”tømme hjernene” sine ⁷⁶ for å frembringe så mange slags typer ekspertkunnskap som mulig. All denne kunnskapen skulle så nyttes av andre i etterkant av møtet. Mitt materiale inneholder fire e-møter med disse ekspertene. Anonymitetskriteriet var avgjørende for valg av e-møteformen, grunnet ønske fra møteeier om å dele sensitiv informasjon uten å avsløre avsender. I disse e-samtalene utspant det seg ekspertkunnskap basert på informasjonsutveksling og faktaopplysninger. Her foregikk lite forsvar og forhandling av holdninger, verdier og kulturer, som jeg viste at karakteriserte den andre typen ekspertmøter:

1.2 Er det andre viktige anvendelsesområder i dag?

Kartlegging av sprekker ved anisotropi

Sub.basalt kartlegging

Bruk av pp-data fra 4C i forb. Med 4D-analyser, matcher mot opprinnelig 3D overflateseismikk.

Felter med gasslekkasje og strukturelt kompliserte felt

Litologi og væske prediksjon

⁷⁶ Det kalles i noen av disse e-møtene rett ut for ”braindumping”.

Sub-salt kartlegging

A) prediksjon av poretrykk og "stress state" & B) "Azimuthal" anisotropi for stress/strain prediksjon

OBC for 4D (ikke nødvendigvis 4C)

(...)

A-3

Her foregår en opprømsing av fakta, og alle innspillene er fagorienterte med utgangspunkt i det som alt er skrevet. Deltakerne forholder seg til de innkomne innspillene, før de selv supplerer med ny informasjon. Slik blir det lite repetisjon av poeng, snarere representerer hvert innspill et nytt tema.

Deltakerne i neste eksempel bruker fagterminologi for å markere ulike posisjoner innenfor selve fagfeltet:

1.2 Vil 4C data bidra til å løse andre kritiske spørsmål? Spesifiser

Brønnstyring under boring (geo-styring)

Prediksjon av poretrykk og "stress state" - vil kunne brukes til å bore bedre og billigere hvor overtrykk er et problem

Hvis påstandene over viser seg å holde stikk, er det et stort verdiskapingspotensiale!!!

4C vil kunne gi seismisk dekkning på områder som ikke nås av tauet overflateseismikk. Det er eksempler på felt der 30% ikke nås pga installasjoner etc.

[Da holder det med 2C, som er betydelig rimeligere.]

[Det holder definitivt ikke med 2C i komplekse underskytingsområder - dette er et viktig poeng - og jeg støtter første innsender!]

[Tror kost forskjell mellom 2C og 4C kommer til å forsvinne]

4C vil bli et viktig redskap for å komme videre med kvantitativ 4D - diskriminering mellom fluid og trykkeffekter etc.

A-3

Deltakerne posisjonerer seg ved å argumentere fagspesifikt i forhold til ulike posisjoner. Posisjoneringen starter som en kommentar på et innspill som inneholder en redegjørelse for muligheter ved å benytte det som kalles 4C; "4C vil kunne gi seismisk dekkning på områder som ikke nås av tauet overflateseismikk. (...)" Den neste deltakeren svarer direkte på det

forrige innspillet, og stiller dette i tvil ved å posisjonere egen kunnskap som mer tungtveiende; ”Da holder det med 2C”, underforstått at man ikke trenger ”4C” som innebærer at det er et teknisk skille mellom det som kalles 2C og 4C, for å utføre de operasjonene som ovennevnte innspill argumenterer for at er mulig med ”2C”. Argumentasjonen underbygges ved at samme deltaker avslører ytterligere faktakunnskap ved å trekke inn økonomiske faktorer; ”[2C] (...) som er betydelig rimeligere”.

Neste deltaker er uenig med denne påstanden, men enig med den foregående; ”(...) jeg støtter første innsender”. Posisjoneringen uttrykkes eksplisitt ved at denne deltakeren uttrykker fagkunnskap ved å vise til en situasjon, ”komplekse underskytningsområder”, der vedkommende mener ovennevnte kunnskapsbaserte argumentasjon kommer til kort; ”det holder definitivt ikke med 2C (...)”. Det økonomiske argumentet ovenfor blir imidlertid overkjørt når neste deltaker påpeker at et slikt argument på sikt trolig ikke vil ha noen relevans; ”Tror kost forskjell mellom ”2C” og ”4C” kommer til å forsvinne”.

Siste deltaker viser til ytterligere fagkunnskap og posisjonerer seg samtidig vekk fra den foregående diskusjonen ved å skape inntrykk av å sitte inne med tungtveiende kunnskap om fremtiden. Deltakeren skaper et inntrykk av at det ikke lenger er relevant å diskutere forskjellen mellom ”2C” og ”4C”. Det er derimot relasjonen mellom ”4C” og ”4D” som er viktig å konsentrere seg om i fremtiden; ”4C blir et viktig redskap for å komme videre med kvantitativ 4D (...)”. Utsagnet underbygges igjen av fagkunnskap, når deltakeren spesifiserer hva vedkommende legger i det som kalles 4D; ”diskriminering mellom fluid og trykkeffekter etc.” Kanskje er det mulig å tolke bruken av ”etc” på slutten av setningen som et forsterkende posisjoneringsvirkemiddel, i hvert fall er det mulig å tolke en slik bruk av forkortelse for oppramsing som at vedkommende antyder at alle sikkert forstår hva han mener. Deltakerne bruker ekspertuttrykk for å posisjonere seg med kunnskap for å oppnå oppslutning om egne meninger.

Alle møtetekstene produsert av disse ekspertene skulle nyttes som grunnlag for senere beslutninger og utviklinger av strategier innenfor et gitt felt. Med andre ord var målsettingen med ekspertmøtene å samle så mange argumenter eller informasjon som mulig, på kortest mulig tid. I tillegg ble garantien om anonymitet understreket av både fasilitatorer og

oppdragsgivere. Det var deltakernes *kunnskap* som var viktig for oppdragsgiverne med tanke på å få tilgang på sentral informasjon uavhengig av avsender.⁷⁷

5.6.5.4 Sammenligning av ekspertgrupper og emner i e-møtene

Det er både likheter og forskjeller mellom e-møtene med henholdsvis e-samarbeidseksperter og brønnboring og seismikkeksperter. I begge e-møtene svarer de tekstlige innspillene på hverandre, deltakerne leser hverandres bidrag så vel som tittelinnspillene før de formulerer egne innspill. Deltakerne har altså en dialog med hverandre. Emnene er ulike, og deltakerne som gruppe forholder seg ulikt til disse. Forskjellen ligger i de språklige strategiene og særlig rundt bruk av fagterminologi. I e-møtene med IT-eksperter bruker deltakerne fagterminologi og ekspertspråk som forhandlingsgrunnlag for å få gehør for egne meninger og verdier. Deltakerne forhandler på mange måter om verdien av den informasjonen de utveksler i samtalene. I e-møtene med brønnboring- og seismikkeksperter brukes også mye fagtung terminologi, men her ligger målsettingen oftere i at den legges frem som en del av det å utveksle og utvikle ekspertbaserte meninger. Slik blir det ikke verdien av ekspertinformasjonen som forhandles, men derimot skjer forhandling i forhold til å utveksle så mye informasjon som mulig. Deltakerne supplerer hverandre med ny informasjon og nye meninger fremfor å forhandle om hvilken informasjon som er viktigst, selv om ekspertene i brønnboringseksemplet også nyttet posisjoneringsstrategier aktivt for å vinne frem med spesifikke emner eller poeng.

Variasjonene i dialogene til de to ekspertgruppene, IT-eksperterne og brønnboringseksperterne, henger trolig også sammen med om de deltok som allerede definerte eksperter eller om selve e-møtet representerte en arena der denne statusen ble forhandlet. Rifkin understreker at ekspertstatus representerer en forhandlet status (Rifkin 1990: 343). I mine e-møter er ekspertstatus enten avklart før møtestart eller den blir forhandlet i løpet av e-møtene. Brønnboring- og seismikkeksperterne var innkalt til e-møtene i kraft av å være eksperter. De var allerede forhåndsdefinerte eksperter av noen overordnede, og her foregikk ingen direkte forhandling om ekspertstatus i selve dialogen. I IT-møtene pågikk derimot en kontinuerlig forhandlingsprosess om ekspertstatus, ved at IT-eksperterne posisjonerte seg i forhold til

⁷⁷ I ett av disse møtene kom deltakerne fra konkurrerende selskap, departement og forskningsinstitusjoner.

fagkunnskap. I disse e-møtene var de også definerte som eksperter, men statusen var gitt av dem selv og ikke noen utenforstående.

Bakhtin understreker at en ytring alltid er orientert i to retninger, mot emnet og mot adressaten. Dette omtaler han som dobbel orientering (Bakhtin 1986). Holdning og innstilling til emne og adressat former selve ytringen, hevder han videre. I eksemplene ovenfor ser vi hvordan holdningene til både emne, gitt i tittelinnspillet, og til de andre møtedeltakerne varierer fra den ene ekspertgruppen til den andre. Vi så også hvordan disse holdningene faktisk bidro til å forme ganske ulike dialoger. Denne doble orienteringen bidrar slik til at dialogene inkluderer både adressater og emne ulikt, avhengig av hvem som deltar, hva de snakker om og hvilke emner de skal forholde seg til.

5.6.6 Relasjonen skriver - tekst – leser

Bakhtins doble orientering når det gjelder skriver i forhold til tema og leser, berører også mitt neste punkt i analysen, nemlig forholdet skriver – tekst – leser. I tillegg til at leser orienterer seg i forhold til tema når hun utformer en tekst, vil hun i også til en hver tid forholde seg til en leser av det hun skriver. I mitt materiale vil leserne enten være andre deltakere i møtet så lenge det pågår, eller lesere av møterapportene etter møteslutt. I teorikapitlet kalte jeg disse posisjonene for primær og sekundær adressat. Vissheten om hvem som skal lese vil påvirke teksten, og slik får både skriver og leser betydning for hvordan teksten blir. Ovenfor så vi for eksempel hvordan noen av tekstene bar preg av at deltakerne aktivt forhandlet om ekspertstatus og nyttet ulike posisjoneringsstrategier for å få gjennomslag for forslag (jamfør eksemplene fra IT-eksperterne), mens andre tekster i større grad bar preg av å være møteplasser for ide- og informasjonsutveksling og utvikling (jamfør eksemplene fra brønnborings- og seismikk-eksperterne).

5.6.6.1 Adressivitet

Like sentralt som holdningen skriveren har til emnet, er holdningen skriveren har til leseren. *Hvem* som leser, eller hvem man snakker til, er et fundamentalt trekk ved all kommunikasjon. Vi har alltid en tenkt adressat for det vi vil ha sagt, enten det er skriftlig eller muntlig. Forestillingen om adressat former våre ytringer og slik bidrar leseren også til å påvirke selve ytringen, ikke bare som mottaker, men også som medforfatter av teksten. Bakhtin kaller dette

for *adressivitet* (Bakhtin 1989). I en muntlig samtale vil et hvert nytt innspill på et eller annet vis forholde seg til det som alt er sagt.

I mitt materiale varierer e-møtene ut fra *hvem som deltar*. Relevante dimensjoner er hvorvidt det er ansatte i samme avdeling, hvilken posisjon i organisasjonshierarkiet de besitter, om de er eksperter, ansatte eller ledere. Like interessant er det at møtene påvirkes av *hvem deltakerne har som adressat*. I mitt materiale har jeg observert at skriverens forestilling om adressat kan virke inn på om deltakerne har en dialog med hverandre eller ikke. I det følgende vil jeg belyse hva som skjer når deltakerne i e-møter har *hverandre* som adressat.⁷⁸ Det første eksemplet er fra en øvingsoppgave.

5.6.6.2 En lekende og kreativ samtale

Noen e-møter er arrangert kun med tanke på at deltakerne skal bruke teknologien for å være kreative. Ofte brukes da et verktøy kalt ”Storytelling”⁷⁹. I mitt materiale finnes slike e-møter når ansatte skulle læres opp til å bli nye e-møtefasilitatorer. For deltakerne i disse møtene var det essensielt å forstå hvordan de ulike verktøyene i e-møteteknologien fungerte for ”vanlige” deltakere. En kan tenke seg at deltakerne i disse e-møtene prentenderer å være reelle deltakere. Vi kan kalle dem for ”fasilitator-studenter” som leker både ”fasilitatorer” og ”deltakere” i et e-møte. Dette setter også sitt preg på de tekstene som produseres. De er langt mer lekende og fantasifulle enn de andre tekstene som inngår i mitt materiale. Deltakerne skriver til hverandre på en uforpliktende måte i og med at e-samtalene handler om øvelser i å bli kjent med teknologien.

Disse møtene var bygd opp ved at deltakerne først av fikk demonstrert ett eller to av verktøyene i e-møteteknologien. Deretter skulle de bedrive praktisk egentrening i disse. Møtene kunne strekke seg over to dager. Den andre av de to møtedagene startet gjerne med en oppsummering av den foregående dagen i plenum, der det var mulighet for spørsmål og svar fra deltakerne og tid for generelle oppklaringer. Deretter fortsatte gruppen der den slapp dagen før.

⁷⁸ Se 5.7 for hva som skjer når deltakerne ikke snakker med hverandre.

Eksemplet nedenfor er hentet fra en øvelse der deltakerne skulle lære seg prinsippene bak verktøyet Storytelling. Instruksjonsteksten (tittelinnspillet) var ganske enkelt; ”Det var en gang...dikt et lite eventyr” og til sammen ble det produsert elleve slike.⁸⁰ Her er ett slikt eventyr.

4. Det var en gang.. dikt et lite eventyr

6 stk fra YYY⁸¹ som skulle på kurs

De ventet på en fra P blokka⁸².

men hvor var han blitt av?

hadde han tatt toget

til Bryne for der håper de på ny stasjonsbygning.

Kanskje må vi nedsette en leteaksjon, Forus er jo stort og uoversiktlig for mange.

En arbeidsplas på forus hadde en egen enhet som arbeidt med leteaksjoner

Kanskje han har møtt kongen?

Lebge leve kongen!

Eller hadd han fovillet seg inn i en enhet som het YYY

Er det kongevennlig sted å være?

Arbeidet adler mannen

Kanskje han må bruke sin kompetanse et annet sted?
Vel, ombyggingen av slottet kunne vel hatt behov for litt
prosjektstyringskompetanse !

Vi får opprette en kontostreng⁸³ for det

C-22

Eksemplet tar utgangspunkt i deltakernes egen møtesituasjon. Møtet skulle faktisk ha hatt sju deltakere, men det var bare seks som var til stede. Dette har tydeligvis den som skriver det andre innspillet hatt i mente i fortsettelsen av skrivningen; ”men hvor var han blitt av?” Spørsmålet som problematiserer fraværet til denne deltakeren danner på sett og vis utgangspunktet for resten av teksten. Dersom et tekstbidrag skulle komme til å fjerne seg fra

⁷⁹ Storytelling-verktøyet kan også nyttes til andre formål enn å fremme kreativitet og likedan brukes ofte andre verktøye enn dette til å fremme kreativitet.

⁸⁰ Jeg har sitert fra disse andre steder i avhandlingen, men da for å peke på andre poeng.

⁸¹ YYY er anonymisert og viser til en opprinnelig forkortelse for denne spesifikke enheten i organisasjonen.

⁸² P-blokka er navnet på en av bygningene på Forus, der Statoil har sitt hovedkontor.

⁸³ Et administrasjonsverktøy.

denne hovedtråden om hvor denne deltakeren kan ha blitt av, kommer det et nytt innslag som gjenopptar kontinuiteten i fortellingen. Et eksempel er i sjette utsagn der en av deltakerne har skrevet; ”Kanskje må vi nedsette en leteaksjon, Forus er jo stort og uoversiktlig for mange.”. Sjuende utsagn spiller videre på dette at mange kan oppfatte Forus som stort og uoversiktlig; ”En arbeidsplass på forus hadde en egen enhet som arbeidet med leteaksjoner”. Men så trekkes denne assosiasjonen tilbake til den savnede deltakeren igjen i åttende utsagn, ved å spørre; ”Kanskje han har møtt kongen?”, hvor “han” peker tilbake på den forsvunne deltakeren. Men med dette utsagnet stimuleres virkelig fantasien hos neste deltaker som slår til med et ”Lebge leve kongen!”.

Slik fortsetter fortellingen med å fantasere rundt den oppdiktede savnede deltakeren. Møtedeltakerne trekker for eksempel inn sin egen avdeling som et mulig gjemmed; ”Eller hadde han forvillet seg inn i en enhet som het YYY”, og denne blir umiddelbart tilført assosiasjoner fra et foregående utspill om kongen, når neste skribent spør ”Er det et kongevennlig sted å være?”. Spørsmål blir parert med en slags anerkjennelse av denne avdelingen som arbeidsplass; ”Arbeidet adler mannen”. Innspillet tar også opp kongemetamorfikken fra forrige innspill ved å trekke inn adelskap; ”å adle” i denne formuleringen.

I neste innspill spør imidlertid deltakeren om det er slik at ”Kanskje han må bruke sin kompetanse et annet sted?” og jeg mener det er mulig å lese en viss tilfredshet i neste utsagn som understreker potensialet til avdelingen, den kan tydeligvis bistå der det trengs; ”Vel, ombyggingen av slottet kunne vel hatt behov for litt prosjektstyringskompetanse!”. Dette utsagnet viser trolig også til at det kongelige norske slottet var under omfattende ombygging i år 2000 og kostnadene overskred budsjettet med mange millioner. Møtedeltakerne har trolig dette med seg når de skriver denne teksten. All oppmerksomheten rundt kongen kan trolig også ha sin sammenheng med dette. Uansett, det siste utsagnet viser helt konkret hvordan avdelingen administrativt og byråkratisk i så fall skal ta hånd om en slik utfordring; ”Vi får opprette en kontostreng for det”.

Selv når deltakerne har mulighet for å virkelig slå seg løs som skribenter, de er jo anonyme, klarer de ikke å løsrive seg fullt og helt fra arbeidshverdagen. De er på jobb, på kurs, på Forus og de savner en kollega på selve kurset. Men utover dette lar de seg inspirere til å dikte og

spille med ord og uttrykk og slik assosiere videre utover det som handler om arbeidshverdagen.

Eksemplet viser også hvordan de supplerer hverandre, særlig ved å bygge ut påbegynte setninger som allerede er skrevet inn. I ovennevnte eksempel er det ingen innspill som står løsrevet fra den totale dialogen. Selve dialogen fungerer nettopp ved at deltakerne leser det som er skrevet og fortsetter å utvikle nye tema i tråd med de eksisterende.

I ovennevnte eksempel ser vi hvordan deltakerne skriver seg i en løssluppen variant av å sammen skulle dikte et eventyr. Tittelinnspillet fordrer i seg selv at de må forholde seg til hverandre og utvikle eventyret som et felles prosjekt. Deltakerne forholder seg kontinuerlig til hverandre og formulerer sine innspill i tråd med eventyrsjangeren, slik at neste person kan føye til nye replikker innenfor dette ”midlertidig delte forståingsrommet”, for å nytte Rommetveits begrep (Rommetveit 1974).

5.6.6.3 Posisjonering

Ingen innspill er nøytrale, alt er alltid farget av hvem man er, hvem man snakker med og hva man snakker om. Dette har jeg vært inne på tidligere. Poenget med å gjenta det enda en gang er fordi det er så sentralt for å forstå hva som skjer i e-møtene. Jeg har så vidt vært inne på og i noen grad vist hvordan deltakere i e-møtene nytter ulike språkstrategier for å oppnå støtte for emner eller poenger. Nå vil jeg gå mer konkret til verks og undersøke hvordan deltakere i e-møter posisjonerer seg i de digitale dialogene. Som vi skal se, foregår posisjoneringen fremfor alt mellom deltakerne i e-møtet. Jeg har identifisert fem posisjoneringsstrategier som jeg nå vil behandle i den rekkefølgen de er nevnt nedenfor. Disse peker seg ut som gjennomgående i flere av e-møtene mine:

1. posisjonering med kultur- verdier
2. posisjonering med fagterminologi
3. posisjonering med ego/alter
4. posisjonering med kjønn
5. posisjonering med ironi

5.6.6.4 Posisjonering med kultur / verdier

Deltakerne i et e-møte kan markere ulike holdninger eller verdier når de forhandler om konsensus i forhold til å skape en strategi. Dette kalte jeg ”posisjonering”, jamfør kapittel 3. I eksemplet nedenfor skal deltakerne videreutvikle noen ideer de hadde identifisert i begynnelsen av e-møtet. Eksemplet viser hvordan flere perspektiver delvis forhandles og reforhandles og ulike posisjoner etableres. Hva er viktigst, holdning versus verktøy eller holdning til verktøy?

44. Det fokuseres for mye på teknologi- samarbeid dreier seg om kultur

”Technology is nothing – attitude is everything”, som de, Kari og Eva⁸⁴ da de var i møte med Lotus...

jepp - COCULT 2001, collaboration culture, hva med å adressere det som tema?

Halleluja. Endelig!

Konklusjon: vi trenger ikke ny teknologi?

Jo, men teknologien må være enklere hvis ikke gidder ikke folk endre holdninger

Jeg tror vi må tenke kreativt når det gjelder holdningsendring. Holdning betyr like mye (hvis ikke mer enn) som verktøyene i seg selv.

Men når holdningen til verktøyene er dårlig på grunn av verktøyene blir det vanskelig å kun endre holdningene uten å endre verktøyene

I større grad fokuserer på muligheter i stedet for krav til anvendelse.

”Give us the tools and we finish the job” (Winston S. Churchill)...selv den beste idealisme, det sterkeste pågangsmot og den kraftigste entusiasme har en tendens til å brukes opp hvis verktøyene er brukereUvennlige nok. Gode verktøy er en vestenlig forutsetning for framvekst av høy kultur, ikke omvendt!

A-8

Første skribent kommenterer på tittelinnspillet og viser til kollegaene ”Kari ” og ”Eva”, som hadde vært i møte med systemvareprodusenten Lotus. Sitatet ”Technology is nothing – attitude is everything” viser til tidligere formidlinger fra dette møtet som disse to har gitt til resten fagmiljøet. Neste skribent henviser til ovennevnte innspill og sier seg enig ved å legge til et noe uhøytidelig ”jepp”.

⁸⁴ Navnene er endret.

Bruken av engelske formuleringer preger begge innspillene; ”Technology is everything (...)” og ”collaboration culture”. Bruk av engelsk er utbredt i IT-miljøene, ikke bare i denne organisasjonen, men generelt. Det meste av forsknings- og utviklingsaktivitetene innen IT foregår i de engelskspråklige deler av verden, og dette kan forklare hvorfor norske IT-miljøer tar inn over seg disse engelskspråklige uttrykkene. Vi ser dessuten at i det andre utsagnet har det forekommet en slags fornorskning av et engelsk uttrykk, når denne skribenten forslår å ”adressere” (eng. ”to address”) det innkomne forslaget som tema. I følge ordboken Clue betyr ”to address” ”å henvende seg (til)” eller ”å tale til”. Det blir i et slikt perspektiv noe uklart å benytte uttrykket på norsk ”å adressere” i betydningen av å skulle henviser til noe. Fornorskning av engelske uttrykk er også ganske utbredt i næringslivet, se for eksempel Dahle (2001) og Hammerstad (2000).

Forslaget i andre innspill oppnår en annen slags respons når tredje skribent tilfører en lovprisning ved et bibelsk ”Halleluja!” som deretter etterfølges av et ”Endelig!” Det virker som om denne tredje skribenten ønsker å uttrykke seg i forhold til at det omsider ser ut til å gå den veien som vedkommende ønsker.

Neste utsagn tolker seg eksplisitt frem til en foreløpig konklusjon på de foregående innspillene, som det deretter stilles spørsmål ved; ”Konklusjon: vi trenger ikke ny teknologi?” Dette retoriske utspillet engasjerer til videre bearbeiding. En direkte respons kommer allerede i neste innspill der vedkommende svarer bekræftende på det foregående spørsmålet med et ”Jo, (...)” og nestemann fortsetter å bygge videre på dette som nå av deltakerne kalles ”holdninger”, men som i begynnelsen altså ble omtalt på engelsk som ”attitude”; ”Jeg tror vi må tenke kreativt når det gjelder holdningsendring”. Slik fortsetter også neste og sjuende deltaker å argumentere for at holdning og teknologi faktisk henger sammen, ved å briljere med språket og vise til nyanser med ordene holdning og verktøy, og ved å benytte seg av og uttrykk som ”på grunn av” og ”kun - uten”; ”Men når holdningen til verktøyene er dårlig *på grunn av* verktøyene blir det vanskelig å *kun* endre holdningene *uten* å endre verktøyene.” (Min utheving.)

Det åttende utsagnet synes ikke å henge så godt sammen med den foregående teksten, men det kan trolig tolkes dit hen at forfatteren ønsker å vise til noen typer holdninger som kan fungere

fremfor at man skal fokusere på verktøyet i seg selv; ”I større grad fokuserer på muligheter i stedet for krav til anvendelse.” Diskusjonen vris i siste utsagn tilbake til forestillingen om at holdning og teknologi hører sammen. Ved å sitere Churchill, starter oppnår siste skriver å henvise til en autoritet som utgangspunkt for eget poeng, nemlig at det holder ikke bare med holdninger, her omtalt som ”idealisme”, ”pågangsmot” og ”entusiasme”, man må også ha teknologi / verktøy som er brukervennlig. Bruken av adjektiver er også påfallende i dette innspillet, alle ovennevnte konkretiseringer av holdninger har spesifiserte egenskaper som ”den beste”, ”det sterkeste” og ”den kraftigste”.

5.6.6.5 Posisjonering med fagterminologi

Den utstrakte bruken av engelske ord og uttrykk samt fagterminologi har jeg vist er en side ved det interne språkuniverset til de ansatte, særlig IT-ekspertene. Nedenfor er et eksempel på hvordan deltakerne bruker ekspertuttrykk bevisst for å briljere med kunnskap og også retorisk for å få gehør for egne meninger.

Hvilke problemer opplever du relatert til dagens portefølje av tjenester og produkter (generelle verktøy) for e-samarbeid i Statoil?

17. Behold dagens portefølje, legg alt på terminalserver.

Getronics bruker dette i dag – stor klynge stående i Oslo, alle applikasjonene kjøres her. Brukere i Stavanger trenger kun en PC med IP-stack for å få kontakt og kjøre terminal Server. Dvs. at man kan ha mange ulike plattformer og maskinstørrelser på klientsiden.

Å ja? Er det en BILLIG strategi? Det er jo lisensieringen av terminalserver-bruk som er det store (økonomiske) hinderet i dag for å kunne nytte denne teknologien fullt ut.

Minus – støtter ikke andre dupperingser enn PC (eller ”boks-under-bordet-med skjerm-oppå”) >>PDA eller WAP-telefon ikke mulig med denne løsningen. Eller?

Hvor mange brukere hos Getronics?

[Er ikke sikker på hvor mange de er, men det er vel bar en telefon unna...Snakk med Petter, Gunnar, Liv eller Ole⁸⁵ i Sarepta Forvaltning.]

..og hvor mange kontorsteder i utlandet?

A-7

⁸⁵ Personnavn er endret.

Allerede i tittelinnspillet henviser skribenten til man bare skal beholde ”dagens portefølje” og at denne kan legges på en såkalt terminalserver. En slik løsning vekker assosiasjoner hos neste skribent som viser til at en annen bedrift, Getronics, anvender en slik løsning, og deretter forklarer vedkommende hvordan denne bedriften i praksis forholder seg til en slik løsning. Forklaringen er konkretisert ved at den som skriver innspillet tar i bruk en rekke fagspesifikke begrep som for eksempel ”applikasjoner”, ”IP-stack”, ”terminalserver” og ”klientside”. Løsningsforslaget og forklaringen oppnår respons, for neste skribent starter med et spørrende ”Å ja?”, og deretter stiller deltakeren et spørsmål som avslører at også vedkommende hører til i dette ekspertkunnskapsfeltet. Skribenten oppnår en slik posisjon ved å problematisere løsningsforslaget til første innspiller i det deltakeren spør om forslaget er økonomisk fornuftig; ”E r dette en BILLIG strategi?” Uthevingen av ”billig” i versaler markerer ytterligere skepsis til første utsagn. Argumentasjonen fortsetter innenfor samme fagterminologi; ”Det er jo *lisensieringen av terminalserver* - bruk som er det store (økonomiske) hinderet i dag for å kunne bytte denne teknologien fullt ut.” (min utheving).

Nestemann ser ut til å ville gjøre et forsøk på å få diskusjonen ned på et språklig sett mer hverdagslig nivå ved å kalle noe av den teknologien det er tale om for ”duplicated” og ”boks-under-bordet-med skjerm-oppå”, men kanskje er dette mest av alt for å rakke ned på det allerede innskrevne. I alle fall vil også denne skribenten bli hørt og tatt på alvor når vedkommende skal komme med egne forslag, i neste setning slår samme skribent til med akkurat samme ekspertspråk som konkluderer med at; ”PDA eller WAP-telefon ikke mulig med denne løsningen.”(tredje innspill). Det fjerde innspillet tar opp tråden fra det aller første etter tittelinnspillet ved forsøke å konkretisere situasjonen hos eksempelbedriften Getronics ved å spørre; ”Hvor mange brukere hos Getronics?” Og neste innspill er et direkte svar på dette spørsmålet; ”[Er ikke sikker på hvor mange de er, men det er vel bar en telefon unna...Snakk med Petter, Gunnar, Liv eller Ole i Sarepta Forvaltning⁸⁶.]”

Sistemann bygger videre på fjerde innspillet ved å stille spørsmål om denne bedriften arbeider internasjonalt; ”..og hvor mange kontorsteder i utlandet?”. Her er det trolig implisitt at alle møtedeltakerne vet at Statoil arbeider internasjonalt og har mange utenlandskontorer. Det er helt avgjørende at også disse må inkluderes i den fremtidige strategien for IT-baserte

⁸⁶ Her er nok et eksempel på direkte henvisning til både personer og lokal enhet i organisasjonen,

samarbeidsløsninger. Hvorvidt dette spørsmålet er retorisk, er vanskelig å avgjøre, men muligheten for at den omtalte bedriften Getronics kun har sitt virke nasjonalt og at deltakerne er seg bevisst akkurat dette er faktisk tilstede. I et slikt perspektiv må dette innspillet kunne tolkes som et ganske tungtveiende argument for at man ikke skal følge denne bedriftens IT-løsning. På dette viset kan en også lese innspillet som et forsøk på en avsluttende konklusjon på diskusjonen som har utspunnet seg i dette teksteksemplet.

5.6.6.6 Posisjonering med ego/ alter

Skribenten endrer posisjon fra først å ta utgangspunkt i seg selv, ved bruk av ”jeg” til å til slutt skape inntrykk av å tale på vegne av en hel avdeling; ”den indre arena”. Sitatet er ett av flere innspill på spørsmålet ”Hvilken rolle skal rådgiveren for IT-støttet samarbeid ha i forumet?”

2. Hvilken rolle skal rådgiveren for it-støttet samarbeid ha i forumet?

Hittil er mine erfaringer med Ola⁸⁷ rådgiver at han har prioritert den ytre arena med kunder og leveranser til de og i veldig liten grad den indre arena med utvikling av fagmiljøet internt i XX. Disse forventningene over er klart uttrykt som forventninger fra den indre arena.

A-4

Deltakeren kommenterer direkte på hvordan daværende rådgiver, her nevnt ved navn, så langt har fungert i eksisterende stilling. Deltakeren skriver med andre ord direkte til rådgiveren, som deltar i møtet og er møteeier. Deltakeren er tydeligvis ikke spesielt fornøyd med rådgivers virke så langt, utspillet starter med å være personlig; ”hittil er *mine* erfaringer med (...)”, min utheving. Deretter fortsetter skribenten med å forklare hva disse erfaringene går ut på, at rådgiver har prioritert den såkalte ytre arena, dvs kunder og leveranser, noe som igjen har gått på bekostning av den indre arena, dvs. utvikling av fagmiljøet internt i XX. Skribenten avslutter sitt innlegg ved å hevde og kunne tale på vegne av hele den såkalte indre arena; ”Disse forventningene over er klart uttrykt som forventninger fra den indre arena”.

Fra å være direkte subjektiv, ved å skrive om ”mine erfaringer”, skifter skribenten posisjon til å utpeke seg selv som talerør for en hel avdeling i organisasjonen, ved å omtale egne

⁸⁷ Navnet er endret.

observasjoner som ”klart uttrykt” for hele avdelingen internt. Posisjonering foregår her ved å skape inntrykk av at man uttrykker seg på vegne av et flertall.

Neste eksempel viser hvordan siste skribent skaper et skille mellom seg selv og resten av deltakerne. Skribenten påstår at alle de andre må ha brukt et gitt system; ”arkivnøkkel”, feilaktig, at alle har misforstått og at bare denne personen har skjønt den riktige anvendelsen av dette:

3. Dagens bruk av arkivnøkkel

Tilfeldig bruk

Dagens er ubrukelig

Grov, og varierende detaljering

Bruker lang til når man skal bla opp og gå igjennom, bruker vanligvis en arkivnøkkel som man husker

Hva søker dere på? Ikke søkt på arkivnøkkel.

C-24

Posisjoneringen foregår når siste deltaker isolerer seg fra resten av deltakerne, ved å omtale disse som ”dere”. Den forestående diskusjonen om bruk av det som kalles arkivnøkkel settes på prøve når denne siste bidragsyteren stiller spørsmål til om de egentlig har kunnskap nok om bruken av verktøyet arkivnøkkel: ”Hva søker dere på? Ikke søkt på arkivnøkkel”.

5.6.6.7 Posisjonering med kjønn

Bruk av humor og spøk kan forekomme på bekostning av på kjønn og seksualitet. Neste eksempel viser hvordan e-møtetekstene kan avdekke at det er både kvinner og menn som deltar, og hvordan en form for posisjonering i forhold til kjønn kan forekomme. Sitatet er hentet fra en sekvens i en diskusjon angående fremtidens behov for samarbeidsverktøy.

5. Tilgjengelighetskrav vil skape behov for samarbeidsverktøy som kan brukes ”overalt”

Få et Smart-kort eller fingeravtrykk for å identifisere seg. Og en dyp kvinnestemme som sier ”Welcome”.

(...)

Jeg vil gjerne ha en høy mørk kjekk mann som sier velkommen....

A-12

Det foregår en posisjonering med utgangspunkt i et spill mellom to posisjoner, en mannlig og en kvinnelig. Den mannlige posisjonen kommer til syne i første innspill der deltakeren vil ha "(..) en dyp kvinnestemme som sier 'Welcome'". Denne blir parert noe senere i skriveøkten der motsatsen, den kvinnelige posisjonen, kan leses inn i innspillet "Jeg vil gjerne ha en høy mørk kjekk mann som sier velkommen ...". Siste innspill snur på situasjonen ved å vise til en mann, ikke lenger bare en mannestemme, som igjen blir beskrevet ut fra flere attributter; "høy mørk kjekk", og denne mannen snakker dessuten norsk, han sier "velkommen" og ikke "Welcome", i motsetning til den dype kvinnestemmen.

De som skriver inn her spøker med tittelinnspillet som omtaler viktigheten av å finne frem til samarbeidsverktøy som kan brukes ubegrenset i tid og rom, det skribenten omtaler som i anførselstegn "overalt". Trolig får noen av deltakerne assosiasjoner til steder som inngår i en mer privat sfære, og det er dette disse deltakerne driver gjøn med. Slik oppnår de også å posisjonere seg i forhold til å peke på noen nødvendige begrensninger i bruken av fremtidens samarbeidsverktøy: Den bør kanskje begrenses til å dekke profesjonelle sammenhenger og ikke være allestedsnærværende, jamfør "overalt".

Det finnes flere måter å posisjonere seg på i forhold til kjønn i e-møtene. Tittelinnspillet i neste eksempel inneholder en påstand om at det trengs mer støtte fra ledelsen for å få til utvidet e-samarbeid og fasilitering. Innspillene tar opp denne tråden og forsøker å finne forklaringer som kan støtte opp mot tittelinnspillet. Til slutt ender hele diskusjonen opp med en spøk med seksuelle undertoner, der forestillinger om maskulinitet blir brukt som posisjoneringsmetode.

103. Vi har for få fasilitatorer som kan levere og vise nytteverdien av fasilitert e-samarbeid. Vi greier ikke å få aksept for behovet for kompetanseutvikling på dette området

Mange av dem som får opplæring i fasilitering glimrer helt med sitt fravær når de blir bedt om å gjøre noe. Det er for godt å sitte på rompa og mene. Ikke gjøre.

Det er frykten for "jomfruturen" som avholder dem. Her burde det vært lagt opp et løp med en erfaren fasilitator som støttespiller i de første møtene.

Jeg stiller opp for interesserte jomfruer ;-)

Hvorfor er det ikke guts hos jomfruene?

A-8

Første gang metaforen ”jomfrutur” forekommer blir den brukt som en forklaring på foregående innspill. Det er først i de to etterfølgende innspillene at spøken oppstår, ved at man tar tak i metaforen og vrir den tilbake til det opprinnelige semantiske innholdet, ”jomfruer”. En slik innholdsmessig vridning understøttes av et emoticon, ;-), en smiley som betyr å spøke, ved å blunke til noen. Her kan imidlertid smileyen oppfattes tvetydig, i det at å blunke til noen også kan bety flørt. Bruk av ”emoticons”, tegn som skal uttrykke følelser, forekommer relativt sjeldent i mitt materiale. I Chat er bruken av emoticons derimot svært utbredt. Trolig opplever deltakerne i e-møter en slik samarbeidssituasjon som profesjonell, mens Chat er kjent som mer private kommunikasjonskanaler. Bruken av emoticons i mitt materiale kan også bety at e-møtedeltakerne beveger seg innenfor flere typer av elektroniske samtaler, for eksempel Chat og e-post, dette var jeg inne på i 5.6.5.2.

Siste innspill i ovennevnte eksempel kan tolkes som at denne deltakeren tar opp tråden fra starten av dialogen ved å omformulere påstanden om at antatt frykt er årsaken til at ikke flere utlærte fasilitatorer fasiliterer; ” Hvorfor er det ikke guts hos jomfruene?”

Posisjonering i forhold til kjønn og seksualitet brukes også aggressivt, som her:

104. Mangler integrert løsning for møteplanlegging (ville automatisk medføre at folk bruker planleggerne sine bedre)

Her er det dessverre ingen automatikk – det kunne resultert i at Ola Dunk hadde sabotert alt ved å si at han var opptatt hele uka. Så et verktøy som gir funksjon A gir ikke automatisk gevinst A’.

DA må det for f... være en leder som dunker Ola Ds hode i 5. veggen og tar ”balletak” så det suser!

A-8

Sitatet er fra samme møte som for egående eksempel. Tema er fortsatt fremtidens e-samarbeid. Tittelinnspillet inneholder en påstand om at det er en mangel i organisasjonens eksisterende løsning når det gjelder møteplanlegging, samt en forklaring på hvordan tilstanden ville vært dersom noe sånt hadde eksistert; ”(ville automatisk medføre at folk bruker planleggerne sine bedre)”. Påstanden refuseres i første innspill, som plukker opp begrepet ”automatisk” og gir det motsatt innhold; ” Her er det dessverre ingen automatikk (...)”. Videre følger en utredning om hva som kunne skjedd dersom det hadde vært en løsning basert på automatikk, ”(...) – det kunne resultert i at Ola Dunk hadde sabotert alt ved å si at

han var opptatt hele uka”. Bruken av uttrykket Ola Dunk spiller på forestillingen om en litt dum og lat person, en slags lite tiltalende og umedgjørlig menigmann. Det er altså et bilde på medarbeiderne som menn og ikke kvinner et slikt bilde har som utgangspunkt, jamfør henvisningen til fysiske utrustninger som ”balle”. Det kan virke som om dette bildet av en lat og umedgjørlig medarbeidermann virker særdeles provoserende, for neste skribent er rimelig aggressiv i sin respons. Han⁸⁸ bruker versaler; ”DA (...)” , omskriving av banning; ” (...) for f...(...)” og foreslår to rimelig voldelige tiltak; ”dunke Ola Ds hode i 5.veggen og ta et ’balletak’ så det suser!” Det sier vel seg selv at om medarbeiderne i denne skriveøkten hadde vært omtalt som å være både kvinner eller menn, eller bare kvinner, ville et slikt innspill som det sistnevnte trolig ikke vært skrevet inn, fordi det er fundert på forestillingen om at medarbeideren de her diskuterer er en biologisk mann.

Identitet i forhold til kjønn kan også forekomme mer subtilt i e-møtene. Hvordan posisjonerer deltakerne seg som kjønnete deltakere? Opptrer de som biologiske eller sosiale kjønn? Og, er det i så fall i e-møte tekstene mulig å finne ut forskjellen?

Her er et eksempel fra da deltakerne skulle dikte eventyr, som øvingsoppgave på å bli kjent med e-møteverktøyet Storytelling. Tema var åpent og vi ser at deltakerne leker seg og utnytter potensialet som ligger i muligheten til å være anonym:

10. Det var en gang.. dikt et lite eventyr
(...)

Etter hvert fant man ut at det var best med damer i stedet for cowboyer.

Men hva skulle alle damecowboyene gjøre, skulle de fortsette med tequilaen??

Ja, mange damecowboyer liker jo tequila

Espen⁸⁹ liker ikke damer som liker tequila

⁸⁸ Jeg opplever en slik uttrykksform som mer utbredt blant menn enn kvinner, derfor kaller jeg skribenten av dette innspillet for ”han”. Det var for øvrig overvekt av menn som deltok i dette møtet. Selvsagt finnes det unntak og siden alle innspill i e-møteteknologien er anonyme, har jeg ingen sikre bevis for å undrestøtte en slik påstand, påstanden er i dette tilfellet fundert på skjønn. Tannen har en lignende redegjørelse om stereotype kvinnelige og mannlige språkstrategier. **Tannen, D.** 1992 *Det er ikke det jeg sier : når menn og kvinner snakker sammen*, Oslo: Cappelen, c1992. Det samme har Herring når det gjelder nettbaserte diskusjonslister, **Herring, S C.** 1996 *Computer-mediated communication : linguistic, social and crosscultural perspectives*. Amsterdam, John Benjamins.

⁸⁹ Navn er endret.

Herlig, herlig, men farlig, farlig!
Jeg liker ikke Espen..
Men da er du vel en av de damene som liker tequila
Du skulle bare visst.
Hva tequila kan føre med seg
...av alkens vederstyggeligheter.

C-22

I det første innspillet som er tatt med i sitatet, ligger en mulig fortolkning i at en implisitt forståelse av ”man” er mann, eller sagt på en annen måte, en mannlig posisjon, i det at innspillet fortsetter med at ”det var best med damer i stedet for cowboyer”. Det påfølgende innspillet griper fatt i denne kjønnsdikotomien, basert på at ”man” og ”cowboyer” betyr menn, og ”damer” er damer, ved å problematisere at ”cowboyer” kan være både kvinner og menn. Her ligger det også en forestilling om heteroseksualitet når denne skribenten spør ”Men hva skulle alle damecowboyene gjøre, (...)”, underforstått at de såkalte damecowboyene ikke uten videre ville foretrekke damer fremfor ”tequila”. En slik mening forsterkes mot slutten av samme innspill, som helt konkret vrir foregående innspill ved å spørre om de skulle ”(...) fortsette med tequilaen?” Dette spørsmålet kan oppfattes som alternativ til å rette oppmerksomheten mot de såkalte damene.

Innspillet understøttes i neste innspill, som åpner bekreftende med et ”Ja” og fortsetter like bekreftende, ved å repetere innholdet i forrige innspill; ”(...) damecowboyer liker jo tequila”. En motsats følger så i neste innspill der en deltaker trekker frem navnet til en av deltakerne⁹⁰ og relaterer det til den fortellingen som er i ferd med å bli konstruert; ”Esen liker ikke damer som liker tequila”. Siden alle innspillene er anonyme vet vi ikke hvem av deltakerne som har kommet med denne formuleringen, teoretisk sett kan det faktisk være Espen selv. Litt lenger ut i samtalen følges denne tråden med Espen opp, ved at en av deltakerne skriver inn ”Jeg liker ikke Espen.” Her kan ”jeg” teoretisk sett være Espen, men dette vet vi ikke.

Fortellingen har nå utviklet seg i to linjer som dels løper parallelt og dels er vevd sammen. Den ene handler mer konkret om en av deltakerne i e-møtet, Espen, og den andre tråden

trekker linjer mot et mer fiksjonsorientert fortelling om damer, cowboyer og tequila. Vi ser også hvordan disse to handlingene flettes sammen, ved at man relaterer Espen til damer og tequila. Denne sammenfiltringen fortsettes og videreutvikles i innspillet der en av deltakerne forsøker å finne ut hvem av e-møtedeltakerne som skrev innspillet om å ikke like Espen; ”Men da er vel du en av de damene som liker tequila.” Spørsmålet baserer seg også på den logikken som finnes i skriveøkten: En person ved navn Espen liker ikke damer som liker tequila, dermed må de som ikke liker Espen like tequila.

Innspillet ”Du skulle bare visst” understøtter søkingen etter å finne ut hvem ”Espen” kan være. Innspillet kan imidlertid også peke tilbake på ”jeg” i innspillet ”Jeg liker ikke Espen”. På grunn av logistikken i e-møteteknologien er en slik mulighet bare gjetning. Vi kan ikke med sikkerhet vite om det er samme person som først ikke liker ”Espen” og senere mystifiserer ytterligere hvem vedkommende kan være, ved å nytte det tvetydige ”Du skulle bare visst”. Rent teknisk kan dette utsagnet være skrevet av noen av de andre deltakerne. Hvis det er slik, understøtter det min påstand om hvordan deltakerne spiller på identitet, ikke minst i forhold til kjønn.

De to siste innspillene i dette sitatet vrir diskusjonen om identitet og kjønn tilbake til fortellingen om tequila, ved å plukke opp tråden fra ”Du skulle bare visst” til nå å handle om ”Hva tequila kan føre med seg”. Sekvensen ender med at neste skribent følger opp tråden fra forrige innspill med formuleringen ”...av alkens vederstyggeligheter”.

5.6.6.8 Posisjonering med ironi

Noen tekster utfordrer selve skrivesituasjonen og bruken av e-møteteknologien som verktøy. Av og til blir dette perspektivet ironisk. Her er et eksempel der en deltaker ironiserer over at vedkommende ikke rekker alle jobbpoppavene fordi det å delta i selve e-møtet tar all tiden:

51. Bestilling av el. møterom med fasililitator forsvinner ”ofte i tåka”
(...)

Dette må prioriteres høyt hos de ansvarlige!

Jada, det er prioritert men tida strekker ikek til – alle disse co-aktivitetene

⁹⁰ Vi vet at en av deltakerne har dette navnet.

stjeler tiden....;-)

A-8

Spøken understrekes ved at skriveren har heftet på et emoticon som kan bety spøk. Ved å hekte på et slikt signal forsvinner noe av brodden i kritikken som ligger i utsagnet. Kritikken handler om at skribenten selv mener å ha for mange arbeidsoppgaver uten nok tid for å få gjennomført alle. Ironien forsterkes ved bruk av det noe uhøytidelige ”Jada”, som åpner sekvensen.

En annen måte ironi blir brukt for å posisjonere seg er i forhold til fagkunnskap.

1.1.1 Hvor stort blir 4c markedet innen leting? spesifiser antall og kostnad pr. Survey

4 x 4C 2D Surveys x 11.5 MUSD = 6 MUSD (hver ca. 60 km)

[Er jeg dysleksiker med tall også???? (...)]

[sorry IKKE 11.5 men 1.5]

(...)

A-3

Ved omtale seg selv som dyslektiker, en person med lese- og skrivevansker, oppnår deltakeren i det andre innspillet å påpeke at det foregående innspillet oppleves som uforståelig. Og svaret kommer omgående når neste innspill, som trolig er formulert av samme person som skrev det første innspillet, går inn og retter opp egen skrivefeil; ”sorry, IKKE 11.5, men 1.5”.

Posisjonering ved ironi finnes også på et annet plan i møtetekstene, for eksempel når deltakerne bruker ironi for å kritisere organisasjonen de jobber i.

11. Hvordan kan ledelsen bli mer synlig?

(...)

Hvordan ser de ut?

(...)

B-16

Innspillet kan leses som en indikasjon på at ledelsen oppleves som fraværende og lite kjent. Den kan alternativt leses som et spill med ord, der ”synlig” assosieres med ”å se ut”. Innspillet spiller slik på selve spørreformuleringen i tittelinnspillet, hvordan ledelsen kan bli

mer synlig, rent visuelt. Meningen med tittelinnspillet var trolig å spørre om hvordan ledelsen kan oppleves som mer tilstede og dermed også mer tilgjengelig i arbeidshverdagen for de ansatte. Svaret som er gitt distanserer seg imidlertid fra en slik fortolkning ved å drive igjen med at de ansatte ikke er sikre på hvem ledelsen er. Deltakeren spiller over ord som omfatter visualitet, ”synlig” og ”å se”, og får slik frem at vedkommende ikke engang vet hvordan ledelsen ser ut.

Kritikk av organisasjonen ved bruk av ironi kan også spores i utsagn som tilsynelatende er mer subtile, som mot slutten av denne sekvensen som er hentet fra en øvingsoppgave i e-møteteknologi.

3. Det var en gang.. dikt et lite eventyr

et oljeselskap som skulle ut i verden og gjøre seg fet

Best som det var, var de i Nicaragua og boret og boret, men...

ingen kunne snakke spansk, så det var ikke helt enkelt.

De måtte klare seg med rogalandengelsk, og det syntes nicaraguaeneren var snålt.

Men da tok de en spansk en..

Det gikk og det gikk, men mat var det lite av!

Men bare de snakket langsomt, så forsto Nicaraguene alt

Hasta la vista, ble en gjennomgangsfrase mellom partene.

Da var jo alt greit

Manyana, manyana ble flittig brukt

Alt i alt er det dermed ikke store kulturforskjeller mellom Nicaragua og Forus.

Det vi ikke får gjort i dag får vi heller ikke gjort i morgen.

(...)

C-22

Sekvensen er begynnelsen på en korthistorie, som ble skrevet frem som et av flere resultat av at deltakerne skulle teste ut et verktøy i e-møteteknologien kalt ”Storytelling”.⁹¹ Deltakerne diktet fargerik historie om egen organisasjon; ”et oljeselskap som skulle ut i verden og gjøre

seg fet”. Deltakerne fantaserer om hvordan kommunikasjonen mellom to ulike land fungerte; Norge og Nicaragua; ”Men bare de snakket langsomt, så forsto Nicaraguene alt.” og ”Manyana, manyana ble flittig brukt”. Dette innspillet forfølges av neste deltaker som relaterer innspillet til egen organisasjon, der vedkommende sammenligner egen kulturen i egen organisasjon med kulturen utenlands; ”Alt i alt er det dermed ikke store kulturforskjeller mellom Nicaragua og Forus.” Dette innspillet pareres med et innspill som avrunder denne temasekvensen i fortellingen; ”Det vi ikke får gjort i dag får vi heller ikke gjort i morgen”. Ironien oppstår når deltakeren vrir på denne velkjente formuleringen ved å gjøre den dobbelt negativ. Slik endres meningsinnholdet til å henspille på treghet, som om det er vanskelig å få gjort noe i det hele tatt, enten det er i dag eller i morgen.

Ironien fungerer som en implisitt kritikk av organisasjonen. I slutten av ovennevnte eksempel antyder deltakerne at det er mye treghet i organisasjonen. Tilsynelatende finnes en frustrasjon over at deltakerne opplever å ikke få ting unna i tide; ”Det vi ikke får gjort i dag, får vi heller ikke gjort i morgen”.

5.6.6.9 Oppsummering, posisjonering

Posisjonering i mine e-møter finnes når deltakerne enten anerkjenner, kritiserer eller på andre vis kommer med holdninger til organisasjonens rådende verdier og holdninger. I tillegg foregår posisjonering når deltakerne søker å vinne frem med egne poeng eller ståsteder. I e-møtetekstene har jeg vist at posisjoneringer skjer i forhold til verdi / kultursyn, i forhold til fagterminologi, i form av relasjoner, ”jeg” versus ”de andre”, med andre ord et slags ”ego – alter” nivå, og innenfor et slikt nivå kan det igjen oppstå posisjoneringer i forhold til kjønn. En annen måte å markere posisjon på foregikk ved bruk av ironi.

5.6.6.10 Deltakerne har dialog med hverandre og med lesere utenfor møtet

Et særskilt kjennetegn ved e-møteteknologien er at alt som blir sagt skriftlig i møtet blir spart i form av logger og redigerte rapporter i etterkant av møtet. Dette har også vært et argument for innføring av e-møteteknologien i organisasjoner (Weatherhall 1999). I Statoil blir noen e-møter arrangert fordi man trenger å få en del tanker ”ned på papiret”, som fasilitatorene

⁹¹ Jeg har sitert fra andre tekster i denne skriveøkten tidligere.

omtaler det. Hvem som skal bruke disse tankene i etterkant, kan imidlertid variere. Det kan være deltakerne selv. Det kan også være andre, og da ofte overordnede i organisasjonen som trenger e-møtediskusjonene som underlag i andre, tilstøtende diskusjoner og / eller sammenhenger.

Vissheten om at andre enn deltakerne selv skal lese det som skrives i et e-møte påvirker tekstene. Også vissheten om at deltakerne selv skal lese det de skriver *etter* møteslutt, vil innvirke på tekstene. Resultatet kan bli at deltakerne ikke forholder seg til hverandre som samtalepartnere, men i stedet skriver til eksterne lesere. Dette kommer jeg tilbake til i andre del av analysekapitlet, se 5.7. Her vil jeg vise hvordan deltakerne faktisk kan både snakke med hverandre *og* med lesere utenfor e-møtesituasjonen samtidig.

5.6.6.11 Trivsel på jobben

Det første eksemplet er fra et e-møte arrangert i en avdeling i forbindelse med lokal oppfølging av en arbeidsmiljøundersøkelse. Avdelingen hadde kommet dårlig ut i forhold til trivsel på arbeidsplassen. De ansatte hadde gitt sterkt uttrykk for misnøye med egen jobbsituasjon. Avdelingslederen tok konsekvensen av dette og inviterte til et e-møte. Hensikten med møtet var todelt, dels var det at deltakerne skulle ha en dialog rundt egen jobbsituasjon, og dels at avdelingsleder skulle få grundigere innsyn i hva de ansatte mente. Arbeidsmiljøundersøkelsen hadde bestått av spørreskjema, og hadde ikke gitt rom for individuelle tilleggskommentarer. Avdelingslederen representerte dermed en utenforstående leser som etter møteslutt skulle få adgang til å lese de ansattes synspunkter på egen jobbsituasjon.

Et annet sentralt poeng med å nytte e-møteteknologien i denne situasjonen var muligheten for å være anonym. Avdelingsleder mente at dette var hensiktsfullt i forhold til å få til en dialog rundt de ansattes vurdering av egen jobbsituasjon, etter at de i en spørreundersøkelse om arbeidsmiljøsituasjonen hadde gitt klare uttrykk for mistrivsel. Sekvensen som gjengis er fra det første spørsmålet i den første skriveøkten i e-møtet. Spørsmålet relater seg til spørsmål i Arbeidsmiljøundersøkelsen; ”Hvordan trives du i jobben”:

1. **Hva har du svart på dette spørsmålet [*hvordan trives du i jobben*] og hvorfor har du gitt dette svaret?**

Jeg trives på jobben. Gode kollegiale forhold.

Jeg trives godt på jobben. Interessante arbeidsoppgaver og greie kollegaer.

Jeg trives bra.

Jeg trives meget bra.

Jeg trives bra på jobben

Jeg trives ganske bra på jobben. Stort sett interessante arbeidsoppgaver.

Trivest middels bra. For lite samhold i avdelingen. Mange jobber "bare" for seg selv. Ellers er det lite "struktur" i tildeling av oppgaver. Får det som brenner mest når en er ledig

Jeg trives bra med kolleger og arbeidsoppgaver, men har hatt altfor mange ledere på kort tid. Til tider for mye parallelle oppgaver pga. lite ressurser.

Trives kun middels bra. Bør være bedre struktur og bevissthet på det vi driver Med og de fagområder vi har ansvar for.

Middels.

Jeg mener at det må gripes fatt i hva som skal være avdelingens oppgaver, roller og mandat i tidligfase arbeidet. Pr. i dag står vi ofte på sidelinjen og er kun leverandører av delprodukter. (det ligger også i avdelingens navn, tidligfase estimering)

Tidligfase arbeid handler i stor grad om foretningsutvikling og her bør prosjektstyring være i førersete.

B-15

Det som slår en i øyene er hvordan deltakerne starter med å svare at de trives bra på jobben, selv om de tilsynelatende har svart det motsatte i den forutgående Arbeidsmiljøundersøkelsen. De første fire skribentene meddeler at de trives bra eller godt på jobben. I det fjerde utsagnet hevder deltakeren faktisk at han "(...) trives meget bra". Men så skjer det en dreining i neste utsagn når det modifiseres til et "(...) trives bra på jobben", her er adjektivet "meget" utelatt.

I de følgende setningene står det stadig dårligere til med trivselen, og i sjette utsagn trives vedkommende bare "ganske bra", og i tillegg er det kun "stort sett interessante arbeidsoppgaver" å forholde seg til. I det sjuende trives deltakeren kun "middels bra." Vedkommende forklarer dette med at det er "For lite samhold i avdelingen", og slik fortsetter det utover etter hvert som nye innspill kommer til. Det ser ut som om deltakerne lar seg

inspirere av hverandre til å bli mer åpne og også til å bli mer nyanserte og konstruktive med tanke på forbedringsforslag som kan øke trivselen i avdelingen. I åttende utsagn påpeker for eksempel skribenten at "(...) det må gripes fatt i hva som skal være avdelingens oppgaver, roller og mandat i tidligfase arbeidet." Dette forslaget til tiltak underbygges ved å gi et riss av hvordan vedkommende oppfatter en av frustrasjonene ved dagens situasjon på arbeidsplassen: "Pr. i dag står vi ofte på sidelinjen og er kun leverandører av delprodukter. (...)".

Det er vanskelig å vite hvorfor denne utviklingen fra å være positiv til å bli mer kritisk forekommer. Rent teknisk har skrivesituasjonen trolig vært slik at de hver for seg har skrevet inn svar på tittelinnspillet uten å se på hva som alt er kommet inn av respons. Når deltakerne så ser hva som står der, nyanserer og utdyper de egne innspill. Her er ingen direkte repetisjoner av poeng, nye tema introduseres kontinuerlig. Dette skulle tyde på at de leser og forholder seg til hverandres innspill. Det er imidlertid vanskelig å spore hvem deltakerne faktisk har som tenkt leser. Er det hverandre, eller er det avdelingslederen? Tilsynelatende er det hverandre, jamfør argumentasjonen ovenfor. Jeg mener likevel å kunne lese inn en sekundær adressat i tekstutdraget, siden innspillene i liten grad relaterer seg direkte hverandre gjennom repetisjoner eller direkte assosiasjoner fra forutgående innspill. Deltakerne forhandler heller ikke direkte med hverandre om mening. Snarere er det slik at de svarer og formulerer sine innspill til en utenforstående leser, som kan være avdelingslederen.

Denne teksten kan også leses i henhold til det Bakhtin omtaler som *responsivitet*.⁹² Det vil si at deltakerne relaterer seg til en annen tekst, og formulerer svarene som om det var forventet respons på denne tidligere teksten. Det er mulig siden tittelinnspillet direkte oppfordrer deltakerne til å gjøre slik. I dette tilfellet ble deltakerne direkte oppfordret til å forsette dialogen som oppsto i arbeidsmiljøundersøkelsen, og trolig svarte de i henhold til det de tror er forventningene til avdelingslederen.

5.6.6.12 Ledere og omorganisering

Det neste tekstutdraget viser også et eksempel der en utenforstående skulle bruke e-møtetekstene i etterkant av møtet. Dette møtet er med andre deltakere og med et annet tema enn det foregående eksemplet:

10. Hvordan bryte ned prestasjonskontraktene på resultatenheter og personer

Må vel være en top down nedbrytning – slik at vi sikrer at det ikke eksisterer en rekke mål som ikke bidrar til å realisere konsernmål

I en slik prosess er det også viktig å se både ”oppover” og ”nedover”, men også på tvers i organisasjonen.

Jeg tror den enkelte må utfordres også på det å sette opp mål på tvers, ellers sikres ikke kompetanseheving og utvikling av nye ideer

B-13

I dette eksemplet var den utenforstående leseren også kjent av deltakere. Han var leder for det prosjektet deltakerne i dette møtet skulle komme med innspill til. Deltakerne selv var mellomledere og kjente hverandre.

Første innspill svarer på tittelinnspillet ved å komme med et konkret forslag; ”(...) top down nedbrytning (...)” som deltakeren deretter utdyper funksjonen av; ”(...) at vi sikrer at det ikke eksisterer en rekke mål som ikke bidrar til å realisere konsernmål.” Neste bidragsyter tar opp forslaget om såkalt top down nedbrytning, men denne deltakeren fornorsker uttrykkene og utbygger forslaget ytterligere ved å påpeke enda en rekkevidde av et slikt forslag; ”(...) også på tvers i organisasjonen”. Siste skribent relaterer sitt innspill direkte til de forutgående og peker på at vedkommende har lest disse, ved å bruke ”også”; ”Jeg tror den enkelte må utfordres også på (...)”. Skribenten gjentar dessuten forrige innspills poeng om å gå på tvers i organisasjonen, og vedkommende utdyper dette poenget videre; ”(...) ellers sikres ikke kompetanseheving og utvikling av nye ideer”.

Deltakerne snakker med hverandre i forhold til emnet gitt i tittelinnspillet. I hvilken grad de også har en dialog med møteleder, som skal lese det de har snakket om i møtet, er vanskelig å se. I dette eksemplet mener jeg det først og fremst foregår en dialog mellom deltakerne, fordi de relaterer innspillene direkte til hverandre.

⁹² Se 2.3.11.

5.6.6.13 Innføring av verktøy for elektronisk saksbehandling

Mitt neste eksempel er fra en helt annen situasjon. E-møtet er hentet fra en opplæringsituasjon der målsettingen var å lære opp ansatte til å ta i bruk nye IT-baserte verktøy for organisasjonsinternt samarbeid. Møtet var skreddersydd til den spesielle enheten i organisasjonen deltakerne kom fra. Det som var spesielt med disse e-møtene var at en bestemt person var fagansvarlig og hadde det pedagogiske ansvaret for opplæringen. Som regel hadde denne personen også ordstyreransvaret. Mye av undervisningen foregikk muntlig i form av at ”fagansvarlig taler til alle”, mens selve diskusjonene og avklaringene mellom deltakerne var skriftlige, i form av elektroniske samtaler. Deltakerne var representanter for sin enhet og utpekt som arbeidsgruppe. Utkastet til ny databasestruktur skulle senere presenteres for resten av enheten. Min hensikt her er å vise hvordan deltakerne i dette e-møtet forholder seg både til hverandre og til en utenforstående leser.

E-møtet var et forarbeidsmøte for å forberede innføring av ny samarbeidsteknologi i en del av organisasjonen. Møteteksten skulle danne utgangspunkt for videre bearbeiding i arbeidsgruppen. Målsettingen var at deltakerne skulle arbeide seg frem til konsensus rundt utkastet til en databaseløsning for sin organisasjonsenhet. Databasestrukturen skulle ligge til grunn for all videre saksbehandling i denne enheten.⁹³

Som i alle elektroniske møter åpnet også dette muntlig ved at møteeier ønsket velkommen, og ved at deltakerne presenterte seg, dersom de ikke kjente hverandre fra før⁹⁴. Fasilitator gjorde deretter kort rede for hvordan møtet praktisk skulle foregå. Neste steg var at deltakerne skrev ned hvilke forventninger de hadde til møtet. Målsettingen med dette var å aktivisere deltakerne. Dessuten fikk fasilitator og fagansvarlig muligheten til å danne seg et bilde av motivasjonen til gruppen. I tillegg fikk deltakerne som ikke hadde deltatt i e-møter før muligheten til å prøve ut verktøyet og teknologien i en relativt uforpliktende øvelse. Etter en slik skriveøkt tok fagansvarlig over og startet undervisningen.

⁹³ All saksbehandling foregår elektronisk i Statoil. Det er fordi man skal videreutvikle og ikke minst forbedre denne at man tar i bruk nytt verktøy og det var utgangspunktet for møtet.

⁹⁴ Dette kan forekomme selv om deltakerne faktisk tilhører samme organisatoriske enhet. Statoil er stor, med ansatte fordelt over mange geografiske områder, både nasjonalt og internasjonalt. En geografisk spredning av ansatte er med andre ord vanlig. Deltakere i disse tre møtene har for eksempel kommet reisende fra Bergen for å delta i dette spesifikke møtet i Stavanger.

Første del handlet om logikk, struktur og ikke minst hensikten med å ta i bruk en databaseløsning som fundament for fremtidig elektronisk saksbehandling. Det forelå også en presentasjon med gode eksempler på struktur fra andre enheter i organisasjonen. Deretter skulle deltakerne igjen i gang med å skrive. Denne gangen skulle de lage et første utkast til databaseløsning for egen enhet. Resultatet av øvelsen lå til grunn for en videre bearbeiding for gruppen, der de i fellesskap arbeidet seg frem mot frem en passende struktur. Slik fortsatte møtet, både ved at deltakerne i praksis fikk prøve seg på nye løsninger gjennom e-møteverktøyene og ved at de i skriveprosessen arbeidet seg frem mot en felles forståelse av hvordan en passende databaseløsning skulle se ut for egen enhet.

Her er et kort eksempel fra hvordan deltakerne helt avslutningsvis diskuterer med hverandre om de har en felles forståelse av det de så langt har lært i kurset:

8. Hvis jeg fikk bestemme spillereglene skulle G-disk (fellesområdet) ...

Det vil bli mindre behov for G- disk da alle har mulighet til å finne dokumentene i sarepta

bli nedlagt for bruk i XXX⁹⁵

enig i at G-disken kan tre ut av funksjon når XXX innfører Sarepta - har det egentlig noengang fungert ..?

C-25

Disse innspillene relaterer seg til hverandre samtidig som de alle relaterer seg til tittelinnspillet. Tittelinnspillet oppfordrer til at deltakerne skal relatere den nyervervede kunnskapen om databaseløsninger til egen avdeling. Det første innspillet svarer på tittelinnspillet ved å relatere seg til en fremtidsutsikt, slik tittelinnspillet oppfordrer til gjennom formuleringen ”hvis jeg fikk bestemme (...) skulle (...)” Andre innspill relaterer seg direkte til tittelinnspillet, samtidig som det supplerer foregående innspill. Siste innspill relaterer seg til alt som tidligere er sagt, ved å uttrykke direkte enighet og ved å presentere sin egen tolkning av det som alt er sagt. Samtidig tilføyes en egen mening som avslutning. Vi ser hvordan deltakerne i all hovedsak forholder seg til hverandre i denne teksten.

⁹⁵ Navn på avdeling anonymisert.

Et av hovedbudskapene i kurset var at den såkalte G-disken ikke var nødvendig etter innføringen av den nye løsningen for e-samarbeid. Allerede første skribent tok opp dette poenget ved å påpeke at ”Det blir mindre behov for G-disk (...)” etter at avdelingen har innført ny teknologi for samarbeid, Sarepta; ”Da alle har mulighet til å finne dokumentene i sarepta”. Påstanden aksepteres og bygges videre ut i andre innspill, som vurderer det som at den såkalte G-disken trolig vil ”bli nedlagt for bruk i xxx” (i deltakernes egen avdeling). Tredje og siste skribent åpner sitt innspill ved å understreke enighet; ”enig i at (...)”, og fortsetter deretter med å påpeke andre konsekvenser enn de som er nevnt; G-disk kan ”tre ut av funksjon”.

Det er også interessant å merke seg at de tre innspillene forholder seg ulikt språklig sett til tittelinnspillet. Det første svarer med en mer skriftbasert formulering enn de to siste. Dette fremgår av syntaksen; ”det blir mindre behov for (...)da (...)”. Bibers forståelse av integrasjonsfaktoren som peker på ytringer som er svært komprimerte⁹⁶, kan leses inn i dette innspillet ved bruken av ”da”, som binder sammen to setningsfragmenter. Hadde skriveren vært mer muntlig og relatert seg mer direkte til tittelinnspillet, ville svaret trolig blitt ”Det vil bli mindre behov for (...)”, samtidig som forklaringen på egen påstand trolig ville blitt introdusert som egen helsetning.

De to siste innspillene svarer mer muntlig og direkte på tittelinnspillet, enten ved å bygge videre på setningen i tittelinnspillet, ved å direkte utrykke enighet, eller, eller som i siste innspill, som slutter seg til forutgående innspill og videreutvikler disse.

Her er et annet eksempel fra samme e-møte der et annet tema i tittelinnspillet oppnådde mer engasjement hos deltakerne:

**11. Hvis jeg fikk bestemme spillereglene skulle elektronisk samhandling i
XXX⁹⁷ følge ...**

de beslutningene avd. har bestemt ved bruk av sarepta

Være ryddig på status på dokumenter

⁹⁶ Se kapittel 3.

⁹⁷ XXX er en anonymisert tre-bokstavsforkortelse for en spesiell enhet i organisasjonen. Det er svært utbredt i Statoil å benytte tre-bokstav forkortelser, slik som her, og slike forkortelser forekommer også i forhold til prosjekter, fenomen, underkategorier på stabsenheter osv. Det er til og med allment utbredt i organisasjonen å bruke forkortelsen TBS; Tre Bokstav Forkortelser.

E-samhandling krever at den enkelte 'frigir' sine dokumenter til Sarepta, og ikke fortsetter som før med å arbeide i postkassen⁹⁸ og på F-disk⁹⁹

Alltid ha for øye at det skal være lett å finne frem (også for utenforstående).

Statoils overordnede retningslinjer om åpenhet og informasjonsdeling og likevel ta hensyn til personvern og nødvendig konfidensialitet ifm. dette.

Alle skal "tømme" sin f-disk, enten ved å slette dokumenter som ikke er lagringsverdig og overføre det restrerende til Sarepta.

Vi må lære oss til å se på dokumentene i Sarepta som arbeidsdokument under utarbeidelse - det er ikke ferdigstilte produkter

Alle skal bruke de verktøy som er etablert i Statoil for effektiv samhandling.

Viktig at alle er åpne i forhold til innsyn i hverandres måte å arbeide på

Noen kan føle en trussel i at egen måte å arbeide på blir synliggjort for 'gud og hvermann'

Viktig å tenke åpenhet før man oppretter et dokument

Informasjonsdeling bygger på tillit og interesse av deling og gjensidig læring

ikke behøve være redd for at andre begynte å kommentere mens en sak var under utarbeidelse og før man blir bedt om det.

>> Ønsker ikke kommentarer på dokumenter som er "under utarbeidelse"/"utkast" før det er sendt på høring

Markere dokumenter som er under utarbeidelse med dette i tittelen ("Utkast").

C-25

Det første utsagnet bygger direkte på tittelinnspillet ved å fullføre den uavsluttede setningen som ligger i dette. Det peker på målsettingen med e-møtet deltakerne og at det som besluttes på ledernivå vil være basert på denne arbeidsgruppens innspill og skal tas til etterretning av alle ansatte i avdelingen; ”de beslutningene avd. har bestemt ved bruk av sarepta”. Allerede fra andre innspill ser vi at innspillene summerer opp punkter i det som har blitt formidlet av fagansvarlig i løpet av den første dagen av det to dager lange møtet.

Innspillene fokuserer på at det skal skje forandringer i samarbeidssituasjoner. Det skal bli bedre og enklere å jobbe sammen og en skal endre fokus fra å arbeide individuelt til kollektivt

⁹⁸ Med ”Postkassen” menes at hver enkelt ansatt har egen postkasse i et e-post system, m.a.o. er den informasjonen som finnes i postkassen bare tilgjengelig for den som er definert som eier av den spesifikke postkassen.

ved at; "... den enkelte 'frigir' sine dokumenter til Sarepta, og ikke fortsetter som før med å arbeide i postkassen og på F-disk". Deltakerne uttrykker enighet i forhold til å dele informasjon med sine medarbeidere og utdyper for hverandre hvordan det skal foregå, nemlig ved å gjøre informasjonen tilgjengelig via det nye systemet, Sarepta. Dermed vil de slutte å holde saksdokumenter og lignende for seg selv. En slik holdning blir videreutviklet lenger ned i dialogen, som konkret forklarer hvordan overgangen fra gammelt til nytt system skal foregå; "Alle skal "tømme" sin f-disk, enten ved å slette dokumenter som ikke er lagringsverdig og overføre det resterende til Sarepta."

Holdningen om hvor viktig informasjonsdeling er støttes i det fjerde innspillet; "Alltid ha for øye at det skal være lett å finne frem (også for utenforstående)". Holdningen løftes opp til et organisasjonsideologisk nivå når det femte utsagnet som forklarer hvorfor en slik endring i arbeidsrutiner er viktig; "Statoils overordnede retningslinjer om åpenhet og informasjonsdeling...". Dette utsagnet avrundes ved å understreke at denne overordnede ideologien også kan kombineres med avdelingens arbeidsområde; " og likevel ta hensyn til personvern og nødvendig konfidensialitet ifm. dette."

Et sentralt aspekt ved å ta i bruk Sarepta som verktøy for elektronisk saksbehandling er å la teknologien legge tilrette for informasjonsdeling. I de neste utsagnene fortsetter deltakerne å utdype hvorfor og hvordan samhandling skal foregå etter at Sarepta er tatt i bruk i egen enhet. Avdelingen må for eksempel bli fortrolig med at dokumenter som skal være plassert i databasestrukturen ikke er ferdigbehandlet, men fremdeles under arbeid; " Vi må lære oss til å se på dokumentene i Sarepta som arbeidsdokument under utarbeidelse - det er ikke ferdigstilte produkter" (sjuende utsagn), og at det er "Viktig at alle er åpne i forhold til innsyn i hverandres måte å arbeide på" (niende utsagn). Dette kommenteres også i ellefte og tolvte utsagn; "Viktig å tenke åpenhet før man oppretter et dokument" og "Informasjonsdeling bygger på tillit og interesse av deling og gjensidig læring".

Deltakerne i e-møtet får også synliggjort hvilke holdninger som utfordres ved å gå over til et slikt system; "Noen kan føle en trussel i at egen måte å arbeide på blir synliggjort for 'gud og hvermann'". Et slikt perspektiv overkjøres i trettende innspill; "ikke behøve være redd for at

⁹⁹ "F-disk" er et personlig og privat hjemmeområde på en dataservert og slik ikke tilgjengelig for andre enn den som er definert som eier av det spesifikke området, slik som for postkassesystemet.

andre begynte å kommentere mens en sak var under utarbeidelse og før man blir bedt om det. >> Ønsker ikke kommentarer på dokumenter som er "under utarbeidelse"/"utkast" før det er sendt på høring.", som igjen støttes av det siste innspillet; "Markere dokumenter som er under utarbeidelse med dette i tittelen ("Utkast")".

Som det fremgår, fungerer e-møtene som diskusjonsfora og for oppsummering av den foregående undervisningen. Temaet "Informasjonsdeling"¹⁰⁰ blir behørig diskutert og deltakerne forhandler og drøfter ulike aspekter ved en slik ordning. Informasjonsdeling kan for eksempel enten være basert på "tillit og interesse av deling", (tolvte utsagn), eller den kan oppleves som en trussel, som i tiende utsagn; "Noen kan føle det som en trussel at egen måte å arbeide på blir synliggjort for 'gud og hvermann'".

Deltakerne forhandler om verdier av den nye kunnskapen de er blitt tilført i løpet av kurset. De er opptatt av å få frem egne synspunkter, og vi ser hvordan disse også relaterer seg til allerede innkomne innspill ved at det er lite overlapp og gjentakelser av tema. Formuleringene kan i tillegg leses som direkte svar på selve tittelinnspillet, for eksempel ved at de er uttrykt i fremtidsform, slik tittelinnspillet legger opp til; "Hvis jeg fikk bestemme (...) skulle (...)".

I begge eksemplene skulle e-møtetekstene nyttes av deltakerne selv i etterkant av møtet. Slik får deltakerne status som både primær og sekundær adressat. De skriver til seg selv, i både nåtid og i ettertid.

5.6.6.14 Oppsummering – "hvor" og "hvem" er dialogpartnerne?

Både den som skriver og den som leser er med på å forme samtalen, hevder Bakhtin (Bakhtin 1986). Som jeg nylig har vist, kan adressatposisjonen variere i e-møtene. Når deltakerne har hverandre som adressat i en "her og nå" situasjon mens e-møtet pågår, er dialogene lekende, assosiative og dynamiske. Tema introduseres i rask tempo, de forhandles og reforhandles. Direkte respons forekommer hyppig, i form av bekreftelser som "ja" og "absolutt" eller negasjoner som "nei", "ikke" og "uenig". Deltakerne nytter også i noen grad skrift for å uttrykke engasjement og følelser, blant annet ved hjelp av versaler og emoticons. Responstiden er kort og mye tekst i form av samtaler produseres på relativt kort tid.

¹⁰⁰ Jeg kommer for øvrig tilbake til temaet "informasjonsdeling" senere i analysen, se 5.8.3.3.

Deltakerne kan også ha hverandre som adressater i en *post-møte* modus. Med dette mener jeg at noen e-møter arrangeres nettopp med tanke at alt som blir sagt i skrift spares, slik at teksten fra e-møtene kan nyttes på et senere tidspunkt som beslutningsgrunnlag eller dokumentasjon. Slike e-møtetekster skal enten brukes av deltakerne selv, eller så er det noen andre skal lese tekstene senere. Dette spennet av muligheter for ulike lesere påvirker dialogene i e-møtene.

I de tre eksemplene ovenfor, omtalt som ”Trivsel på jobben”, ”Ledere og omorganisering” og ”Innføring av verktøy for elektronisk saksbehandling”, var de to første eksemplene hentet fra e-møter arrangert for at andre enn deltakerne selv skulle lese det de hadde skrevet. I det siste møtet skulle deltakerne selv også være lesere av møterapporten ved møteslutt. I eksemplene viste jeg at det var vanskelig å identifisere adressatposisjonen. Likevel viste jeg at det var variasjoner i dialogene når deltakerne forholdt seg til primær adressater, det vil si seg selv som lesere, eller om de forholdt seg til utenforstående lesere; sekundære adressater.

I Vagles studie av radiospråket viste hun hvordan radiospråket besto av skriftspråk transformert til talespråk (Vagle 1990a). Hun viste hvordan to situasjoner ble reflektert i språket, skriftsituasjonen fra manuskriptproduksjonen og situasjonen når ordene falt. Selve talesituasjonen i radiotekstene pekte seg ut som særegen, i det at den innebar at noen samtaler med hverandre samtidig som de retter samtalen inn mot en utenforstående, en tredje part. Hun viste i sin studie hvordan det likevel var nærheten mellom intervjuer og intervjuobjekt i den indre situasjonen som ble reflektert i språkbruken og ikke kommunikasjonen mellom radiojournalistene og det radiolyttende publikum. Hun viste slik hvordan journalistiske normer for radioproduksjon, influert av moderne samtaleformer, favoriserte en konvensjonalisert nærhetsstrategi der en muntlig form overskygget den forutgående planleggingen (Vagle 1990a:214).

Det er fristende å trekke en parallell til Vagles studie, siden det i mitt materiale også er situasjoner der noen snakker med hverandre, samtidig som de henvender seg til en tredje part. Disse situasjonene oppsto når deltakerne fører dialog med en utenforstående leser. Vagle forholder seg ikke til Bakhtin og hans forestilling om adressat, likevel mener jeg å finne et felles berøringspunkt i det at også hun finner belegg i sitt materiale, for at de språklige strategiene endrer seg i takt med hvem man har som adressat. I hennes materiale presenteres

konstruerte samtaler, basert på manus, og som har utenforstående radiolyttere som mottakere. Hun viste hvordan distansen til radiolytterne ble kamuflert med nærhetsmarkeringer i språket i den indre situasjonen. I mitt materiale er det flere nyanser. Der har vi sett at enten snakker deltakerne sammen direkte eller mot en tredje part, eller de kan også snakke en og en med en tredje part, som ikke er med i møtet. En annen parallell mellom Vagles materiale og mitt¹⁰¹ er at den indre situasjonen er konstruert med tanke på den ytre situasjonen, det vil si at samtale i den indre situasjonen er tiltenkt et ytre publikum. Hos Vagle er dette radiolytterne. I Statoil er det lesere av e-møterapportene.

5.6.7 Relasjonen skriver - den framvoksende teksten – andre tekster

En tekst er alltid et ledd i en kommunikasjonskjede, den relaterer seg til tidligere tekster og til kommende tekster. Den som taler og skriver relaterer seg til det som alt er sagt eller skrevet og til det som kan komme. Denne forestillingen om intertekstualitet er en helt sentral tanke hos Bakhtin (Bakhtin 1986). Han viser hvordan vi forstår en tekst bedre når vi skjønner hva den er en respons på og hva den relaterer seg til. Dette kan skje på mange måter. For eksempel ved å sitere eller reformulere tidligere tekster eller ved å nytte ironi.

Tekstene kan også relatere seg til kommende tekster ved å formes som svar på mulig respons, hevder Bakhtin. Forestillinger om respons og responsivitet relaterer seg slik også til Bakhtins andre sentrale begrep, adressat, i det at man formulerer seg i forhold til forventet respons fra forestilte adressater.

I mine e-møtetekster har jeg dels påvist hvordan sitering og ironi har vært brukt av deltakerne. E-møtetekstene relaterer seg til eksisterende og kommende tekster også på andre måter. Vi kan blant annet lokalisere dialoger til deltakere i et møte, til deltakere i et møte og andre lesere utenfor møtet, eller knyttet til emner formulert i tittelinnspill. Skillene er selvsagt ikke vanntette, snarere er det overlapp mellom dialogene.

¹⁰¹ Gjelder de e-møtene som er arrangert for senere lesning av andre.

Dialogene i e-møter kan dessuten referere til og svare på innspill som er skrevet inn andre steder tidligere i e-møtet enn i den spesifikke skriveøkten deltakerne på gjeldende tidspunkt befinner seg i. Som i dette eksemplet:

6. Enkle verktøy for eksternt og internt samarbeid

Valg av standardisert informasjonsformat

Utfordringen er HVILKET

Dette har vi skrevet om på et tidligere punkt.

Kåre¹⁰² nevnte at det kunne være vanskelig å kombinere enkelt og godt verktøy. DET SKAL VÆRE GODT OG ENKELT Å BRUKE...
BASTA!!!

A-9

I de to siste innspillene referer deltakerne til diskusjoner og informasjon som allerede foreligger. ”Dette har vi skrevet om på et tidligere punkt” peker tilbake på at denne diskusjonen allerede har funnet sted, og at samme poeng alt har vært introdusert. En annen hentydning til tidligere innspill eller diskusjoner finnes i siste innspill, der deltakeren viser til en navngitt person; ”Kåre nevnte at det kunne være(...)”.

Bibers forståelse av Chafes involveringsfaktor kjennetegner slike dialoger. Involvering kommer til syne når deltakerne refererer til seg selv som en del av et diskurssamfunn, og henviser til dette med et kollektivt ”vi”, eller ganske enkelt ved at innspillene bygger på hverandre. Vi så hvordan dette kommer til syne blant annet ved gjentakelser av deler av, eller hele forutgående innspill, som det deretter bygger videre på. Integrasjonsfaktoren blir særlig tydelig i innspillet ”Kåre nevnte at det kunne være vanskelig å kombinere enkelt og godt verktøy. DET SKAL VÆRE GODT OG ENKELT OG BRUKE ... BASTA!!!”. Siste setning viser hvordan skriveren bruker versaler for å uttrykke sin frustrasjon eller aggresjon gjennom skriftuttrykket. Integrasjonsfaktoren som handler om å komprimere informasjon i skrift kommer slik til syne ved at skriveren på et slags layoutnivå legger mening til den semantiske språkhandlingen.

Nedenfor er et annet eksempel som viser intertekstualitet i e-møtene, om enn i en litt annen variant enn det vi nylig har vært vitne til:

10. Et halvt år etter Sarepta-innføringen ...

- vi har også oppnådd en mye bedre forståelse hva andre grupper innen XXX arbeider med, og har på den måten fått større breddekompetanse

Følelsen av å være en avdeling som henger sammen begynner å bli betraktelig bedre enn den var i begynnelsen. Vi gjør ikke noe dobbelt lenger, det som skal henge sammen henger sammen, og det som ikke skal gjøre det, har fortsatt muligheten til å leve sitt eget liv, men likevel på samme arena.

Det er viktig for arbeidsmiljøet og fellesskapsfølelsen å kunne se større sammenhenger og ikke 'være seg selv nok'.

Ja, den følelsen kommer ikke av seg selv bare med et månedlig avdelingsmøte, så dette er blitt mye bedre.

C-25

Her er det bruken av ”også” i første innspill som viser tilbake til tidligere dialoger rundt samme tema. ”Også” viser at deltakerne beveger seg mellom flere responsark i denne øvingen. Slik får hele skriveøkten preg av å være en dialog mellom de ulike responsarkene deltakerne skal sirkulere mellom. Deltakeren som skriver et ”også” har trolig kommet med innspill på flere responsark. Slik fungerer ”også” sammenbindende i forhold til flere responsark. Bruk av ”også” viser slik til sammenheng i samtalen. Hos Biber sammenfaller en slik bruk med fragmenteringsfaktoren.

Disse eksemplene viser to varianter av hvordan deltakerne i e-møter forholder seg til andre tekster i en skrivesituasjon. Dialogene de utvikler relaterer seg til foregående dialoger som de kjenner til. Selve e-møteteknologien muliggjør en slik praksis, men deltakerne bruker også egen hukommelse når de trekker inn poenger fra tidligere situasjoner, enten det er fra samme e-møte eller andre organisasjonssammenhenger.

E-møtedialogene ovenfor peker også på hver sin måte i retning av fremtidige dialoger i det at de inneholder samtaler om hvordan gitte samarbeidssituasjoner skal være i fremtiden. Dialogene vil slik slutte seg til andre samtaler om ulike former for IT-støttet samarbeid i organisasjonen. E-møtedialogene kan også peke utover og referere til andre diskurser i

¹⁰² Navn er endret.

organisasjonen og utenfor organisasjonen. Dette kommer jeg tilbake til i avsnittet om ytre kontekster (se 5.8.3).

5.7 Deltakerne har ikke dialog med hverandre

I det foregående synliggjorde jeg hvordan deltakerne i e- møter har en dialog med hverandre i en her og nå situasjon. I et slikt perspektiv var det de selv som møtedeltakere som var adressater. I tillegg kunne de ha andre adressater enn hverandre når de snakket sammen. Disse andre adressatene kunne være personer som ikke deltok i møtet, for eksempel møteeier eller avdelingsleder, som var tenkt at skulle være lesere av e-møterapportene etter møteslutt. For å synliggjøre variasjonene mellom de ulike adressatene, innførte jeg begrepene primær adressat og sekundær adressat. Primær adressat identifiserte jeg som deltakerne selv, mens møtet pågikk og etter møteslutt. Sekundær adressat kalte jeg de utenforstående lesere av e-møterapportene ved møteslutt. E-møtedialogene ble farget av hvem deltakerne til enhver tid forestilte seg at var adressat. Jeg har hevdet at det ikke alltid er slik at deltakerne har en dialog med *hverandre*. Det er mulig ved at man altså kan skille mellom de to adressatposisjonene, primær og sekundær.

Når deltakerne i et e-møte fokuserer på en sekundær adressat, skjer det noe med dialogene. I de mest ekstreme tilfellene vil deltakerne i liten grad forholde seg til den felles samtalen som er tenkt at skal utspilles i e-møtet. Det vil si at de ikke leser innkomne innspill. I stedet forholder de seg til emnet for møtet, formulert i tittelinnspillet, og formulerer egne ytringer med utgangspunkt i dette uten å ta hensyn til andre deltakeres ytringer i forhold til samme tittelinnspill. Dette oppfatter jeg som *at deltakerne ikke har en dialog med hverandre*. Neste spørsmål blir da om de har noen dialog i det hele tatt og i så fall med hvem. Bakhtin hevder som før nevnt at enhver ytring er i dialog med forutgående og fremtidige tekster (Bakhtin 1986), og i et slikt perspektiv må tekstene i mine e-møter også peke mot andre samtaler og andre adressater enn deltakerne i møtet. Nå vil jeg med utgangspunkt den dialogiske diskursmodellens relasjoner mellom skriver, tekst, emne, leser og andre tekster vise hva som skjer når deltakerne i et e-møte ikke har en dialog med hverandre.

5.7.1 Å ikke snakke med hverandre digitalt; Et eksempel

Før jeg introduserer de ulike relasjonene i den dialogiske diskursmodellen, vil jeg trekke frem et eksempel på at deltakerne ikke snakker med hverandre. Eksemplet er fra oppstarten av et e-

møte der de fleste ikke hadde nyttet e-møteverktøyet tidligere. Målsettingen med e-møtet var utvikling av en database for elektronisk saksbehandling.¹⁰³ Hensikten med spørsmålet i tittelinnspillet er å la deltakerne prøve seg i e-møteteknologien samtidig som de skal konkretisere egne forestillinger om målsettingen med e-møtet.

1. Hva forventer du deg av samlingen?

At vi klarer å beskrive hvordan vi jobber

Enighet om arbeidsprosesser

At vi klarer å finne god rutiner å jobbe etter framover

At vi endelig blir kvitt rotet på ESOP

At vi skal komme frem til gode arbeidsprosesser.

At vi får en god start på arbeidet med struktur av Arena

Vi skal ha gode diskusjoner og komme frem til gode resultater.

forståelse av sarepta som arbeidsverktøy og hvordan jeg skal anvende sarepta på en hensiktsmessig måte

Forventer at vi klarer å lage en beskrivelse, gjerne basert på eksempler, som krystallklart klargjør hvilke dokumenter, hvilke saksbehandling og hvilken arkivering som skal finne sted

C-24

Vi finner lite temautvikling og lite samspill deltakerne i mellom. Få, eller ingen av innspillene responderer tilsynelatende på tidligere innskrevne innspill. Samme tema gjentas av flere, men det skjer ingen videreutvikling av disse. For eksempel ser vi at temaene ”Arbeidsprosesser” og ”gode rutiner” dukker opp i andre, tredje og femte innspill; ”Enighet om arbeidsprosesser”, ”At vi klarer å finne god rutiner å jobbe etter framover”, ”At vi skal komme frem til gode arbeidsprosesser.” Temaene tas imidlertid ikke videre, og blir ikke gitt noen form for bearbeiding.

Inntrykket av oppramsing forsterkes dessuten ved at mange av innspillene åpner setningen med konjunksjonen ”at”. Trolig henger dette sammen med bruken av spørreordet ”hva”, som ofte genererer respons i form av stikkord og ufullstendige setninger. Det kan også henge sammen med at deltakerne opplever situasjonen som muntlig. Det er ofte slik at konjunksjonen ”at” nyttes som åpning i muntlige talehandlinger.

¹⁰³ Jeg har nylig behandlet andre tekstutdrag fra slike e-møter, men da med et annet fokus. Se 5.6.6.12.

To av Bibers faktorer trer frem som representative for slike språklige trekk, nemlig ”fragmentering” og ”oppløsning”. ”Oppløsning” skjer her ved at hvert av innspillene blir stående alene og isolert. ”Fragmentering” omfatter diverse språklige strategier for å skape sammenheng. I e-møter der innspillene kun svarer i forhold til tittelinnspillet, foregår forsøkene på å skape sammenheng i forhold til hvert enkelt av innspillene uavhengig av hverandre, men alle i forhold til tittelinnspillet. I praksis blir det ofte setninger som begynner med ”at”, hvor ”at” indikerer et direkte svar på en spørreformulering i tittelinnspillet. Dette viste jeg ovenfor, hvor seks av ni innspill startet med ”at”.

Bibers bruk av Chafes to andre faktorer, ”integrasjon” og ”involvering” forekommer også når dialogen kun svarer i forhold til tittelinnspill. Disse dimensjonene må da relateres til at hvert av innspillene står uavhengige av hverandre og bare forholder seg til tittelinnspillet. Involvering er lingvistiske karakteristika som refererer til interaksjon mellom taler og lytter, og innebærer for eksempel bruk av personlige pronomen, gjentakelse av hele eller deler av forgående ytring. Involvering i e-møtene skjer når deltakerne relaterer innspillene sine direkte til tittelinnspillet. Et eksempel er når en deltaker svarer med et kollektivt ”vi”, selv om det i tittelinnspillet spørres med et ”du”; ”Hva forventer du deg av samlingen” blir for eksempel besvart med ”At vi klarer å beskrive hvordan vi jobber”. Integrasjon handler om å komprimere informasjon. I e-møtene skjer dette ved tegnsetting, bruk av store og små bokstaver og emoticons.

5.7.2 Bakhtins dialogiske monolog

Bakhtin var opptatt av hva som skjer når det flertydige blir entydig, når meningsutvekslinger lukkes og når det enstemmige overdøver det flerstemmige, det polyfone. Dette kalte han monologiseringen av ordet. En monolog-tekst, eller ”det autoritative ordet”, innebærer at forfatterstemmen har undertrykt alle de andre stemmene, slik at teksten fremstår som enstemmig (Bakhtin 1986).

Er det en slik monologisering som har skjedd i e-møtene når deltakerne svarer med et unisont ”vi”? Som nevnt ovenfor er det ofte slik at i de e-møtene der deltakerne ikke snakker med hverandre så lenge møtet pågår, fører de trolig dialogen med en eller flere utenforstående. De har en *sekundær adressat* som oftest representert ved en overordnet. Så kan man jo spørre seg

om disse deltakerne svarer slik de forestiller seg at adressaten ønsker at de skal svare? Er det i så fall slik at deltakerne som tilsynelatende ikke snakker med hverandre, i stedet fremfører en slags monolog eller et fasitsvar til en leder eller til toppen av et organisasjonshierarki? Det gjenstår å se, spørsmålet vil ligge i bakgrunnen for den kommende gjennomgangen av e-møter der deltakerne tilsynelatende henvender seg til lesere utenfor skrivesituasjonen, fremfor til hverandre.

5.7.3 Relasjonen skriver- tekst – emne

Skriverens holdning og innstilling til emnet er påvirket av personlige så vel som sosiokulturelle forhold. I dette perspektivet ligger en forståelse av at den som skriver er en del av en kultur og et samfunn. I tillegg blir alle ytringer preget av den personen som står bak. Skriverens sosioøkonomiske bakgrunn, kjønn, alder og utdanning kan virke inn på hvordan man skriver om et emne. Dette har jeg vært inne på tidligere, men da i forhold til å undersøke hva som skjedde når deltakerne hadde dialog med hverandre mens e-møtet pågikk. Nå ligger derimot fokus på å finne ut hva som skjer når deltakerne tilsynelatende *ikke* lenger snakker med hverandre i e-møtet, men trolig med noen andre et annet sted. ”Hvem” og ”hva” disse andre er og hvordan de påvirker dialogene gjenstår å finne ut. Samtidig vil jeg undersøke hvordan selve emnet for møtet kan farge dialogene. Jeg har tidligere vært inne på at i henhold til Bakhtin er hvilken innstilling og holdning man har til emnet og til mottaker med på å prege hvordan ytringen blir. Bakhtin omtalte dette som ”dobbel orientering”, og mente at ytringen relaterer seg både til emnet og til adressaten (Bakhtin 1986).

I de e-møtene deltakerne ikke forholder seg til hverandre, er de opptatt av å skrive inn egne meninger som individuelle svar på det emnet som er formulert i tittelinnspillet. Jeg har nylig vist ett eksempel på dette og nå kommer ett til. Sitatet er fra første skriveøkt i et e-møte. Deltakerne kom fra fire tidligere separate avdelinger som nå skulle slås sammen som ledd i en omorganiseringsprosess. Deltakerne var ansatte som hadde fått tilbud om å frivillig delta i en møteserie av e-møter, for å ha muligheter til å komme med innspill i forhold til egen fremtidig jobbsituasjon. Noen få av deltakerne hadde nyttet e-møter som samarbeidsverktøy tidligere:

1. Hva skal til for at du trives i jobben?

Utfordrende arbeidsoppgave

Gode samarbeidsforhold
God kompetanseutvikling
<utviklende og spennende arbeidsoppgaver
Gode utviklingsmuligheter internt i selskapet
(...)

B-19

Ikke alle innspillene fra hele skriveøkta er tatt med her, men de fortsetter på samme vis utover så lenge skriveøkta varer.¹⁰⁴ Det første innspillet; ”Utfordrende arbeidsoppgave”, i dette utdraget av skriveøkten blir gjentatt i tredje; ”God kompetanseutvikling”, i fjerde; ”<utviklende og spennende arbeidsoppgaver” samt i femte innspill; ”gode utviklingsmuligheter internt i selskapet”. Dersom deltakerne hadde forholdt seg til hverandres innspill, mener jeg vi ville vært vitne til at de ville tatt tak i det som er skrevet og bygget ut temaene og poengene. I dette sitatet skjer ikke en slik videreføring av forutgående innspill. Deltakerne gir inntrykk av å være opptatt av å gi individuelle svar på tittelinnspillet, og de bruker lite eller ingen tid på å lese hverandres bidrag. Slik retter de indirekte dialogen sin mot den eller de som har formulert emnet i tittelinnspillet. Dialogen skjer mellom hver og en av deltakerne og til en eller flere lesere utenfor møtet.

Deltakerne snakker ikke sammen med hverandre mens møtet pågår. I stedet snakker de med en utenforstående. Det blir forestillingen om denne andre som bidrar til å forme innspillene. Som vist blir det ingen samhandling deltakerne i mellom når de bare forholder seg til emnet i gitt i tittelinnspillet. Bakhtins begrep om ”dobbel orientering” kan her forstås som at deltakerne orienterer seg mot emnet formulert i tittelinnspillet, samtidig som de orienterer seg mot en ekstern adressat.

5.7.4 Relasjonen skriver – tekst – leser

Forestillingen om leser former altså selve teksten. I ovennevnte eksempel har det skjedd en vending i adressat posisjonen, fra at deltakerne hadde hverandre som adressat, primær

¹⁰⁴ Jeg vil på et annet punkt i analysen referere fra et annet sted fra samme skriveøkt, da for å belyse et annet poeng. For en interessert leser vil det slik være fullt mulig å sammenligne ovennevnte sitat med det som skal komme og slik kunne konstatere at min påstand om at deltakerne ikke har dialog med hverandre i møtet stemmer. Se 5.7.5.

adressat, til at de i stedet har en utenforstående som adressat. Det betyr at skriverne ikke forholder seg til hverandre, men opptrer som uavhengige bidragsytere. Dette kommer til syne ved oppramsinger av samme poeng og ved argumenter som viser at deltakerne trolig ikke har lest de allerede innkomne innspillene i møtet. I hvert fall forholder de seg ikke til disse. Deltakerne skaper nye og ofte likelydende innspill i stedet for å videreutvikle de innspillene som allerede finnes.

Nedenfor er et annet eksempel som viser hvordan innspillene nærmest bare repeterer hverandre. Slike repetisjoner kan skape inntrykk av enighet ved at alle sier det samme.¹⁰⁵ Sekvensen er hentet fra et annet av de tre e-møtene, der deltakerne kom fra fire avdelinger som skulle slås sammen:

2. Hva gjør kunden fornøyd?

Kvalifiserte faglige bidrag

Punktlighet

Godt tilrettelagt service

evne til å supplere arbeidet med nyttige verktøy

kritisk sans - evne til å stille kritiske spørsmål

Kunden får det han har behov for (obs. dialog på forhånd)

evne til å intervenere i prosessen blant de en jobber for

klare avtaler om forventede resultater - levering i henhold til rett pris og riktig tid

Levering i rett tid og til rett pris

Kvalitet over produktet

Ett henvendelsessted

God dialog mellom kunde og utførende enhet

Felles resepsjon for kundemottak, f.eks. for kursdeltakere

Profesjonell leverandøroppfølging

Ett henvendelsessystem - gjelder både mail og telefon

(...)

B-17

Som i forrige eksempel, er innspillene ganske likelydende. Innspillene er reformulert i forhold til tittelinnspillet. Få nye tema kommer frem og det skjer ingen utviding av temaområder. Snarere blir dialogen ganske stakkato i forhold til tittelinnspillet, og mange av innspillene gjentar hverandre så å si ordrett, som for eksempel når innspillet "(...) levering i henhold til rett pris og riktig tid", etterfølges direkte av "Levering i rett tid og til rett pris". Innspillet "Kunden får det han har behov for (obs dialog på forhånd)" dukker opp igjen litt lenger ned i "klare avtale om forventede resultater", og enda litt senere i "God dialog mellom kunde og utførende enhet". En annen tematisk tråd er først formulert som "Ett henvendelsessted", deretter som "Felles resepsjon for kundemottak, f.eks. for kursdeltakere", et innspill som direkte etterfølges av et overlappende "Profesjonell leverandøroppfølging" og som opptrer enda en gang i det påfølgende "Ett henvendelsessystem – gjelder for både mail og telefon".

Innspillene som er omtalt ovenfor bygger ikke på hverandre, men er enkeltstående svar på tittelinnspillet. Man kan få inntrykk at deltakerne tilsynelatende er enige, når det er mye repetisjoner av samme poeng. Går vi derimot mer konkret inn på møteteksten, ser vi at inntrykket av enighet på grunnlag av dialog ikke er reellt, overensstemmelsene skyldes at deltakerne ikke forholder seg til hverandres innspill, men kun til tittelinnspillet. Vi vet ikke om deltakerne leser hverandres innspill eller ikke, men det fremgår at de ikke forholder seg til dem.

Hadde deltakerne aktivt forholdt seg til hverandres utsagn, ville vi sett en utvikling i samtalen der det også ville foregått forhandling om mening. Slik det er nå, forholder ikke deltakerne seg til hverandre, og da blir det lite samhandling eller forhandling i samtalen. Når det ikke er noen dialog i møtet, er det vanskelig å vite om de er enige om noe som helst. Derimot kan vi anta at deltakerne trolig er mest opptatt av å bli hørt av en tredjepart, som leser det de skriver i etterkant av møtet. Hvert enkelt innspill kan dermed leses som dialog med en sekundær adressat. Deltakerne snakker ikke med hverandre mens møtet pågår.

Innledningsvis nevnte jeg at eksemplet var hentet fra en møteserie arrangert i forbindelse med at fire avdelinger skulle slås sammen til en. De ansatte i disse avdelingene var invitert til å

¹⁰⁵ Se også 5.6.3.4, om "skinnenighet".

delta i e-møtene for å komme med innspill knyttet til hvordan den fremtidige nye avdelingen skulle bli. Innspillene skulle deretter brukes som underlag for det videre arbeidet med sammenslåingen. Setter vi de ovennevnte eksemplene inn i en slik kontekst, er det kanskje ikke så overraskende at deltakerne fremfor alt er opptatt av å få frem egne meninger, og tilsynelatende bryr de seg ikke om de andre møtedeltakernes synspunkter. Forestillingen om en utenforstående leser blir fremstilt som altoverskyggende i disse e-møtene. Deltakerne er ikke opptatt av sammen å arbeide seg frem til felles synspunkter.

Mange av kommentarene bærer preg av å reflektere offisielle verdier og holdninger fra organisasjonen. En kan derfor stille spørsmål om disse deltakerne svarer slik de forestiller seg at adressaten, som er deres kommende leder, ønsker at de skal svare. Spørsmålet er relevant, sett i lys av Bakhtins begrep om monologisering av ordet. Sett i et slikt perspektiv kan man lese ovennevnte sitat som om deltakerne fremfører en monolog eller et slags fasitsvar til lederen.

5.7.5 Relasjonen skriver – tekst - andre tekster

Som påpekt er en tekst alltid et ledd i en kommunikasjonskjede, den relaterer seg til tidligere tekster og til kommende tekster. Den som taler og skriver relaterer det den sier til hva som alt er sagt eller skrevet og til det som kan komme (Bakhtin 1986). Bakhtin viser hvordan vi forstår en tekst bedre når vi skjønner hva den er en respons på og hva den relaterer seg til. Dette kan skje på mange måter. I e-møtene der deltakerne snakker med en eller flere utenforstående fremfor med hverandre, vil dialogen preges av deltakerens forestilling om den eller disse utenforstående, hvem de er, hvilken posisjon i organisasjonen de besitter og ikke minst hva slags respons de forventer seg. Slik kan e-møtedialogene få preg av å være ”fasit” - svar til en overordnet, deltakerne kommer med svar i tråd med det de tror at leseren forventer seg.

Nedenfor følger et eksempel som viser hvordan deltakerne både referer til tidligere tekster fra organisasjonen, både offisielle og uoffisielle, samtidig som de peker fremover til nye tekster i organisasjonen.¹⁰⁶ Eksemplet er hentet fra de samme seriemøtene om omorganisering.

¹⁰⁶ Se også 5.8.3, for behandling av offisielle og uoffisielle diskurser i organisasjonen.

Tekstene inneholder tydelige eksempler på at deltakerne ikke har en dialog med hverandre i e-møtet:

1. Hva skal til for at du trives i jobben?

utviklingsmuligheter ihht krav fra myndigheter / kunder

tilrettelegging fra leder, kommunikasjon kontinuerlig

innvirkning på egen arbeidssituasjon ifht kompetanseutvikling og servicevilje

Slippe flere omorganiseringer

utfordrende oppgaver over tid

Få definert klare mål

ryddige arbeidsforhold

gode kolleger

Klare rammebetingelser og god informasjon

god veiledning

Riktig opplæring for å utføre jobben

Føle at kunden får det han er fornøyd med

Vite hva kolleger jobber med

Kompetansebygging

Tilstrekkelig tid til å utføre jobben

At arbeidet mitt er målrettet, at det blir fulgt opp, evaluert og gitt anerkjennelse

konkret faglig informasjon og rådgivning

Hensiktmessig arbeidsverktøy for å utføre jobben

gode arbeidsvilkår, avspasering, ferieavvikling

Får tilbakemelding fra leder (ros og ris)

At jeg er med og bidrar til å skape resultater på et ”vinnerlag”

(...)

B-17

Utsnittet viser til sammen 22 av 52 innspill skrevet ned i løpet av 10 minutter og av tolv deltakere, i snitt ca 4,3 innspill pr person. Særlig to emner går igjen; lederskap og kollegaer. Det er kanskje ikke så overraskende, siden emnet formulert i tittelinnspillet er ”trivsel på

jobben”. Det er mye overlapp mellom tema og lite utvikling av nye tema. Jeg mener eksemplet også viser at deltakerne fører dialogen med en utenforstående leser fremfor med hverandre. Teksten peker dessuten tilbake på tidligere diskurser og tekster i organisasjonen. Vi ser for eksempel hvordan fjerde innspill peker tilbake på tidligere omorganiseringer organisasjonen har vært gjennom og ønsker å slippe flere; ”slippe flere omorganiseringer”.

Helt til slutt i sitatet ser vi et innspill som nesten ordrett reformulerer en setning fra et lite hefte alle ansatte har fått utdelt og som skal være en slags identitetsbygger for organisasjonen. Heftet har tittelen ”Vi i Statoil”,¹⁰⁷ og fokuserer på de ansatte som lag og særlig som vinnerlag. Innspillet i e-møtet lyder; ”At jeg er med og skaper resultatet på et ”vinnerlag”. Tittelinnspillet er rettet inn mot individer; ” Hva skal til for at *du* trives i jobben?” (min understreking). Det ville vært nærliggende å tenke at møteeier kun var interessert i å få frem individuelle synspunkter og at det derfor ikke lå noen forventninger om dialogutvikling knyttet til møtet, men slik var det ikke. I tillegg til muligheten for å være anonym, var en sentral årsak til at møteeier valgte e-møteformen, at deltakerne sammen skulle utvikle konkrete forslag. Deltakerne opptrådte derfor ikke etter intensjonen når de kun postet inn individuelle synspunkter.

5.7.6 Oppsummering, deltakerne har ikke dialog med hverandre

Vi har sett at deltakerne ikke dialog med hverandre når det ikke skjer noen utvikling i samtalene i e-møtene. Dette kommer konkret til syne ved at det er overlapp og repetisjoner av tema og poeng. Bibers to faktorer ”fragmentering” og ”opløsning” dominerer dessuten stilen i slike e-møter. Forklaringen ligger trolig i at deltakerne har en sekundær adressat og denne representerer en autoritet i form av en overordnet. Den sekundære adressaten bidrar til at innspillene ofte formes til nærmest å ligne fasitsvar, ved at de reflekterer oftere organisasjonens offisielle diskurser enn de uoffisielle.

¹⁰⁷ Jeg kommer tilbake til dette heftet og andre offisielle kilder under 5.8.3.

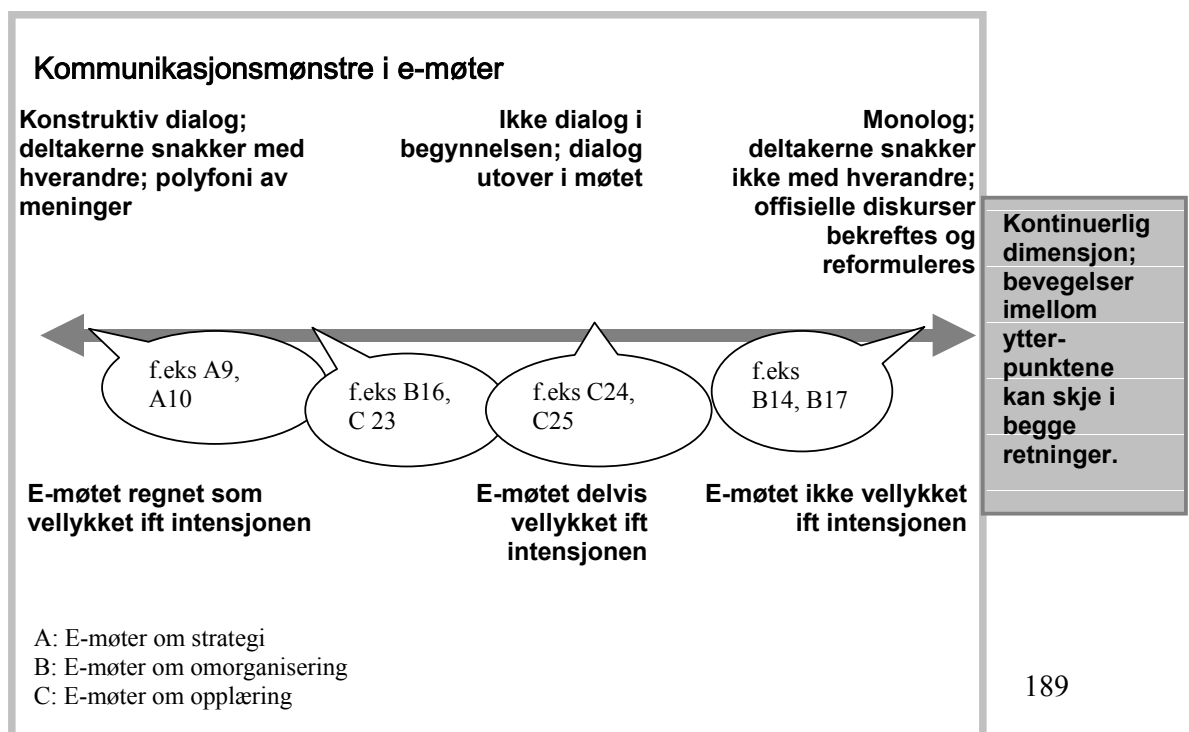
5.8 Del 2: Dialog med hverandre ... eller ikke – et forsøk på å finne noen forklaringer

Jeg har sitert og gitt eksempler både fra e-møter som viser at deltakerne snakker sammen, og fra e-møter som viser at deltakerne ikke snakker sammen. Jeg har foreløpig ikke systematisk gjort rede for i hva slags e-møter de snakker sammen og i hvilke de ikke gjør det, og om deltakerne både kan ha dialog med hverandre og ikke i ett og samme møte.

Etter å ha gått gjennom rapportene og egne notater, viser det seg at i de fleste e-møtene er det enten slik at deltakerne har en dialog med hverandre så lenge e-møtet pågår, eller så har de det ikke. I fire av de 25 e-møtene åpnes med at deltakerne ikke snakker sammen, men ut i møtet kommuniserer de med hverandre likevel. I fire andre e-møter har deltakerne ikke dialog med hverandre i det hele tatt.

I kapittel 5.5 introduserte jeg en figur (5.2) for å illustrere kommunikasjonsmønstre i e-møtene. Figuren viste en kontinuerlig dimensjon, der ytterpunktene var dialog og monolog. Nedenfor er samme grunnfigur gjentatt. Her viser jeg hvordan det er mulig å plassere de observerte e-møtene, slik de så langt er gjort rede for, i forhold til dialogutvikling:

Figur 5.3 Kommunikasjonsmønstre i e-møter del 2.



Lengst til venstre har jeg plassert eksempler fra e-møter der deltakerne utvikler dialoger og slik oppfyller målsettingene til e-møtene. I disse møtene opptrer deltakerne slik de blir instruert og de forholder seg til hverandres innspill. E-møtene som er plassert lenger mot høyre eksemplifiserer variasjoner av at det er mindre flyt i dialogene. Lengst til høyre snakker ikke deltakerne lenger med hverandre, i stedet kan man her tale om monologer, i den forstand at alle synspunktene er individuelle og rettet mot en utenforstående leser. I følge Bakhtin vil det her være slik at at hver av deltakerne i stedet er i dialog med en utenforstående. I et slikt perspektiv kan vi kalle fenomenet monologer, siden innspillene repeterer og reformulerer organisasjonens offisielle diskurser, uten kritisk distanse.

Bibers bruk av Chafes inkluderer; integrasjon (integration), fragmentering (fragmentation), involvering (involvement) og oppløsning (detachment) (Biber 1988:43). E-møtene inkluderer alle disse fire faktorene for å karakterisere språkhandling. Det varierer imidlertid i forhold til hvilke av faktorene som til enhver tid er fremtredende. Involvering, som referer til interaksjon mellom taler og lytter, var mest fremtredende i e-møter hvor deltakerne aktivt forholdt seg både til tittelinnspill og til hverandre. Nye tema ble utviklet ved at deltakerne bygget videre på det som var "sagt".

Det motsatte av involvering var oppløsning, eller løsrivelse av samtaler. Denne dimensjonen finnes i e-møter hvor deltakerne ikke forholdt seg til hverandres innspill, men bare forholdt seg til tittelinnspillet. Vi så også at disse deltakerne indirekte svarer i forhold til en forestilling om en eller flere utenforstående adressater; de sekundære adressatene. Når de kun forholdt seg til tittelinnspillet, skjedde det liten eller ingen temautvikling og samtalen fremstod som løsrevet og stakkato.

5.8.1 Nærkontekst

Jeg har så vidt vært inne på hvordan skrivesituasjonen virker inn på og er en del av kommunikasjonen i møtet. I eksemplet i 5.7.1 viste jeg at deltakerne ikke hadde noen påviselig dialog med hverandre, og at det i dette eksemplet sannsynligvis hadde sammenheng med den særegne skrivesituasjonen. Sitatet var hentet fra åpningen av et møte, og deltakerne var tilsynelatende mest opptatt av å svare til den som hadde formulert det innkommende

spørsmålet, fremfor å lese og forholde seg hverandres bidrag. Sekvensen var tenkt å ha to funksjoner, den skulle gjøre deltakerne kjent med e-møteverktøyet og den skulle identifisere deltakernes forventninger til møtet.

Denne oppsummeringen av et tidligere poeng leder inn på dette avsnittets hovedanliggende, å undersøke hvordan nærkonteksten,¹⁰⁸ det vil si på hvilken måte skrivesituasjonen i e-møtene virker inn på og utgjør en del av kommunikasjonen. Når man skal analysere kontekst, må utgangspunktet i følge Vagle et al. være:

For den som skal analysere kontekst, må utgangspunktet være perspektivet til deltakerne i situasjonen, altså deltakernes fysiske, sosiale og psykologiske verden. Analysen må videre innreflektere det forhold at deltakerne befinner seg innenfor flere og dynamiske skiftende rammer. Den fokuserte hendelsen er med på å begrense hva i konteksten som er relevant.

(Vagle et al.1993: 33-34).¹⁰⁹

Vagle et al. inkluderer alle nivåer av kontekst i denne sammenfatningen. Som nevnt i teorikapitlet, er mitt utgangspunkt at det finnes flere nivå av kontekster; den nære, selve skrivesituasjonen, den institusjonelle, Statoil, og den ytre konteksten, som innebærer sosiale, kulturelle og historiske dimensjoner. Alle kontekstene virker inn på tekstproduksjonen i e-møtene.¹¹⁰ Jeg vil komme tilbake til de ytre rammene senere. Her ligger fokus på nærkonteksten, det vil si skrivesituasjonen i e-møtene. Jeg støtter meg til Vagles oppsummering og går gjennom hvert av de tre aspektene som nevnes som relevante for konteksten; de fysiske, sosiale og psykologiske.

5.8.1.1 Fysiske omstendigheter; teknologien, møterom(ene)

Det sentrale ved e-møter er selvsagt teknologien. E-møtene er basert på en samarbeidsteknologi som muliggjør en så nær ”sann tids” kommunikasjon som mulig, på

¹⁰⁸ Ytre kontekster vil bli behandlet senere.

¹⁰⁹ Vagle et al. baserer seg på Goffman i en slik tilnærming.

¹¹⁰ Jeg har tidligere også trukket parallellen til mikro, meso og makro nivå, jamfør 3.3.1.

tvers av geografiske skiller og med nærmest et ubegrenset antall deltakere.¹¹¹ Jeg har tidligere beskrevet teknologien og hvordan et spesialutstyrt e-møterom kan se ut (se 2.2.6), så det repeterer jeg ikke her, med unntak av ett aspekt knyttet til utrustningen av møterommene.

Statoil bygget opp tre spesialutstyrte møterom for bruk av e-møter. Disse var lokalisert i Stavanger, Trondheim og Bergen og designet i henhold til e-møteromstandarder utviklet av GroupSystems i USA.¹¹² Disse rommene var svært teknologitette. Foruten selve e-møteutstyret, som inkluderte bærbare pc-er og en stasjonær datamaskin, inneholdt også rommene monitører for å vise bilder på storskjerm, telekonferanseutstyr, inklusive kabler og mikrofoner, og ikke minst videokonferanseutstyr, inklusive videoopptaker og tv-skjermer.

Når åtte – ni deltakere er samlet i et slikt møterom, er det også åtte - ni bærbare datamaskiner som er i gang. Samtidig suser det i en monitor, en eller flere telefonlinjer er åpne og av og til kjøres videokonferanse med et annet tilsvarende møterom. I slike situasjoner blir det mye støy og varme, lufta blir dårlig og man kan faktisk bli ganske ”surrete i hodet” av å sitte og stirre på en liten skjerm og taste på et lite tastatur til en bærbar pc. Flere deltakere opplevde det også slik, kommentarer som ”møterommet for lite, dvs. for tett ift luf med så mange personer + maskiner,” (B-17) er vanlige.

Utrustningen av møterommene må med andre ord tas hensyn til når man skal planlegge e-møter. Dersom man ikke har hyppige pauser, vil produktiviteten til deltakerne bli redusert. Fasilitator er klar over dette og prøver i størst mulig grad å ta høyde for dette i utformingen av møteagendaer. I mitt materiale er det gjennomgående korte skrivesekvenser med luftepauser som avbrekk.

Det er selvsagt også en forutsetning at det lokale nettverket som teknologien baserer seg på fungerer. Slik var det ikke alltid i Statoil. I noen av møtene jeg observerte hadde fasilitator innledningsvis problemer med å logge seg på det lokale nettverket og derfra koble opp resten av deltakerne. Resultatet var at fasilitatoren ble stresset, deltakerne utålmodige, tiden gikk og

¹¹¹ E-møtene i mitt materiale inneholder i snitt ca 8,9 deltakere pr møte. Teknologien åpner imidlertid opp for massemønstringer med over 100 deltakere. **Weatherhall, A. J. N.** 1999 *Getting results from Electronic Meetings. Creative solutions, increased commitment, improved business processes*, second Edition, Hampshire: Electronic Solutions Limited..

¹¹² Se bilde av Trondheim-rommet i kapittel 2.

det ble mindre tid igjen til å gjennomføre e-møte agendaen. I materialet mitt fikk dette likevel ikke noen direkte innvirkning på om deltakerne kommuniserte med hverandre eller ikke, men dette er helt klart en dimensjon som kan virke inn på kommunikasjonssituasjonen, særlig om det er tale om lange nettveksbrudd.

Av de 25 møtene var ni organisert med deltakere fra flere enn ett sted.¹¹³ I to av disse ni foregikk møtene mellom tre steder. Resten, det vil si de syv resterende e-møtene, var arrangert mellom to steder. Det varierte også om møtene var organisert mellom to eller flere møterom, eller med ett møterom og ett kontor. En skulle kanskje tro at når deltakerne var fordelt på flere steder, vil dette påvirke kommunikasjonssituasjonen i e-møtene. Det har jeg delvis vært inne på at den gjør, ved at deltakerne nyttet språklige virkemidler for å skape nødvendig kontekst for ikke-språklige handlinger og hendelser. Jeg har vist at dette kan forekomme når deltakerne bruker eksplisitte formuleringer om nærkontekst, layout og emoticons for å få frem aspekter ved innspill som i en muntlig ansikt-til-ansikt situasjon ville vært formidlet via gester, mimikk og toneleie.

Det var likevel påfallende at geografiske skiller i seg selv ikke synes å virke inn på om deltakerne forholdt seg til hverandre og den felles tekstproduksjonen så lenge e-møtet foregikk. I samtlige av mine e-møter som var lokalisert til mer enn ett sted, deltok alle i den felles dialogen. Dette har jeg kunnet verifisere ved selv å være tilstede under møtene. Når flere møterom var lenket sammen i et digitalt nettverk, hadde man også supplerende teknologier for å støtte opp under lyd og bilde, for eksempel videokonferanser og / eller telefonkonferanser. Slik kunne jeg som observatør enten se at deltakerne på det andre stedet skrev på sine datamaskiner dersom det var videooverføring, eller jeg kunne høre tappingen på tastaturet fra de som deltok fra eget kontor med telefonkonferanse.¹¹⁴

I mitt materiale foregikk dialogen like bra eller dårlig mellom deltakerne uavhengig av om de var samlet eller fordelt på flere steder. Faktisk var det i fire samlokaliserte e-møter at

¹¹³ Se Appendix 1, for en detaljert oversikt over e-møtene (antall deltakere, tid og sted mm)

¹¹⁴ Tappingen på tastatur mediert over telefon betyr høyst sannsynlig at den eller de som deltar fra egne kontorer faktisk skriver innspill til e-møtet. Det finnes likevel en mulighet for at de skriver men ikke sender inn bidragene sine til den felles dialogen. Denne muligheten gjelder for øvrig også for de som deltar på samme sted. I prinsippet kan alle tappe i vei uten å tilgjengeliggjøre det de har skrevet. Sjansen for at så skjer er likevel ikke særlig stor. Jeg mener derfor at jeg ved å høre tapping overført via telefonlinja kan danne meg et inntrykk av at disse deltakerne deltar i møtene.

deltakerne ikke snakket sammen mens møtet foregikk. I fire andre samlokaliserte møtene startet deltakerne med å ikke ha dialog, men ut i møtet utviklet de likevel en felles digital dialog. Denne observasjonen leder meg over på de to andre aspektene ved nærkonteksten; de sosiale- og de psykologiske.

5.8.1.2 Sosiale aspekter

Med unntak av tre e-møter¹¹⁵ er alle deltakerne ansatte i Statoil. De har utdanning eller realkompetanse innrettet mot administrative eller ingeniørtekniske stillinger og de arbeider innenfor den landbaserte delen av organisasjonen. Det vil si ingen har sin arbeidsdag ute i Nordsjøen, og de er heller ikke ansatte i organisasjonens utenlandsbaserte virksomhet. De har sin arbeidsplass ved kontorer ett eller annet sted hvor organisasjonen virker i Norge. I gjennomsnitt deltar som nevnt 8,9 deltakere pr elektroniske møte.

Deltakerne ivaretar ulike oppgaver i organisasjonshierarkiet; mellomledere, eksperter og administrativt ansatte. De deltar i e-møtene i kraft av sine posisjoner, og de deltar med forskjellige utgangspunkt, noe som selvsagt henger sammen med målsettingen for møtene. Fordelingen av deltakere i e-møtene varierte.

Jeg har tidligere vist hvordan dialogene kan fungere som arena for posisjonering og forhandling om ekspertstatus. Det gjaldt særlig i e-møter med bare eksperter, se 5.6.5. Jeg har også vist hvordan ansattes posisjoner kan bli tema for diskusjon i dialogene. Det kommer jeg tilbake til. I forrige avsnitt oppsummerte jeg at det var til sammen fire e-møter uten dialog mellom deltakerne. I tillegg startet fire e-møter uten dialog men fikk i gang dialog mellom deltakerne i løpet av møtene. Om deltakerne hadde dialog med hverandre eller ikke, kan ses i forhold til sammensetningen av deltakere og tema for møtet. Jeg har tidligere delt e-møtene inn i tre temaområdet, Strategi, Omorganisering og Opplæring (se for eksempel 4.2.4). Nedenfor har jeg laget en oversikt som viser e-møtenes overordnede tema, og om de var samlokaliserte eller geografisk spredt. Oversikten viser også sammensetningen av ansatte, hvilke posisjoner de har i organisasjonen og i e-møtet og om det var dialogutvikling i e-møtene.

Figur 5.4 Oversikt over e-møter

Tema	Sted	Deltakere	Dialog med hverandre	Ikke dialog + dialog
STRATEGI				
A-1	Kr.Sand	Administrativt personale	Ja	
A-2	Forus D116	Ekspert	Ja	
A-3	Forus IB senteret	Ekspert	Ja	
A-4	Forus D116 Rotvoll	Ekspert	Ja	
A-5	Majorstua, kontor Forus D116 Rotvoll kontor	Administrativt personale	Ja	
A-6	Forus D116	Ledere	Ja	
A-7	Forus D116	Ledere	Ja	
A-8	Forus D116 Rotvoll	Ekspert	Ja	
A-9	Forus D116	Ekspert	Ja	
A-10	Forus D116 Rotvoll	Ekspert	Ja	
A-11	Forus D116 Rotvoll kontor Sandsli kontor	Ekspert	Ja	
A-12	Forus D116 Rotvoll	Ekspert	Ja	
OMORGANISERING				
B-13	Forus D116 Bergen, kontor	ledere	Ja	
B-14	Forus D116 Bergen kontor	Ledere	Nei	
B-15	Forus D116	Ledere	Ja	
B-16	Forus D116 Kårstø, kontor	Administrativt personale		Ja
B-17	Sandsli	Administrativt personale +leder	Nei	
B-18	Forus D116	Administrativt personale +leder	Nei	
B-19	Forus D116	Administrativt personale +leder	Nei	
OPPLÆRING				
C-20	Storstua	Administrativt personale	Ja	
C-21	Storstua	Administrativt personale	Ja	
C-22	Forus D116	Administrativt personale	Ja	
C-23	Forus D116	Administrativt personale		Ja
C-24	Forus D116	Administrativt personale		Ja
C-25	Forus D116	Administrativt personale		Ja

¹¹⁵Som nevnt i metodekapitlet, kapittel 4, er to av e-møtene mellom Statoilansatte og folk utenfra Statoil. Ett møte er uten Statoilansatte i det hele tatt. Det siste møtet blir bare i mindre grad anvendt i avhandlingen og jeg

Vi ser at samtlige fire e-møter der deltakerne ikke kommuniserte skriftlig med hverandre hører inn under Omorganisering. Ett av disse møtene var med bare ledere og de resterende tre med kombinasjonen ansatte og leder.

I de fire e-møtene der deltakerne først ikke deltar i en felles dialog, for deretter å delta, er tre fra Opplæring og ett fra Omorganisering. Samtlige er med ansatte og uten leder. Det må forøvrig legges til at i det siste, fra Omorganisering, deltok lederen de første tre minuttene før han forlot møterommet for ikke å vende tilbake. I hvilken grad dette kan ha hatt innvirkning, er vanskelig å si, men er verdt å merke seg.

5.8.1.3 Kommunikativ kompetanse

Et annet aspekt som trolig virker inn på dialogutviklingen i e-møtene, er deltakernes *kommunikative kompetanse*. Begrepet introduserte jeg i teorikapitlet og det inkluderer både kulturelle ferdigheter og personlige egenskaper (Schiefløe, 2003). Kommunikativ kompetanse innebærer også kunnskap om språkssystem og om de situasjonsbestemte normene for selve språkbruken. (Vagle et al. 1993). Jeg har fokusert på å undersøke om deltakere i e-møter har ulik kommunikativ kompetanse når det gjelder *digital kommunikasjon*.¹¹⁶

Jeg har nylig gjort rede for at deltakerne er administrativt ansatte, ledere eller eksperter.¹¹⁷ I alle tilfellene besitter de høy utdannelse eller realkompetanse innenfor sitt arbeidsfelt. Statoil er en organisasjon som har satset sterkt på å være i front når det gjelder teknologi, herunder også samarbeidsteknologi. Organisasjonen var den første store bedriften som utplasserte pc-er for hjemmebruk til alle ansatte (Statoil 2001). I et slikt perspektiv skulle en tro at de ansatte, inklusive e-møtedeltakere, er fortrolige med bruk av digitale skriftbaserte medier. For mange representerer e-møter likevel en ny samarbeidsform, og trolig er det ikke bare tilstrekkelig å være fortrolig med tastatur og dataskjerm for å beherske dette mediet. De ansatte besitter ulik grad av *digital kommunikativ kompetanse*. Som nevnt i teorikapitlet er dette et begrep som er egenkonstruert, og som kan uttrykke en spesifikk egenskap eller variant av kommunikativ kompetanse. Digital kommunikativ kompetanse har å gjøre med evnen til å kommunisere ved

har gjort rede for hvorfor i kapittel 4.

¹¹⁶ Jeg var inne på dette da jeg undersøkte dialogutviklingen hos IT-eksperter i 5.6.5.

¹¹⁷ Eksperter enten innenfor IT eller brønnborings- og seismikk.

hjelp av og gjennom teknologi. Både psykologiske og sosiale dimensjoner hører også inn under en slik kompetanse (Bostad 2004). Denne kunnskapen er relativt ny, og det at ikke alle besitter en slik kompetanse vil trolig virke inn på kommunikasjonen i e-møtene. Dette ble demonstrert i de fire e-møtene der deltakerne først nøler med å kommunisere skriftlig, for deretter å vise tegn på å mestre teknologien. I tillegg har jeg vist hvordan IT-eksperter har en slik kompetanse.

5.8.1.4 Fasilitators påvirkning

Fasilitator spiller en sentral rolle i e-møtene. Det er han¹¹⁸ som styrer teknologien for møtet, det er han som starter og stopper skrivemulighetene for hver skriveøkt (jmfør 5.4). Han besitter en åpenbar maktposisjon ved å ha kontrollen over teknologien, selve rammeverket for møtet, og selvsagt vil han ha påvirkningskraft i forhold til om deltakerne aksepterer premissene for kommunikasjonen. Fasilitator skal også oppmuntre deltakerne til å komme i gang innenfor hver skriveøkt. Han skal dessuten opptre nøytralt, så langt det er mulig. Likevel; ”Ytterst få, kanskje ingen, kan være helt nøytral” påpeker fasilitator Fredrik Leira i et intervju i Statoils interne magasin Status (Ueland 2001). Fasilitator kan påvirke dialogutviklingen i positiv eller negativ forstand i e-møtene rent teknisk, ved at han har kontrollen og ansvaret for at teknologien fungerer som den skal. Han kan også skrive seg inn i dialogene og få deltakerne på rett spor, dersom de viser tegn på misforståelser og lignende (se 5.4). Fasilitator vil også kunne ha en mental påvirkning på skriveaktiviteten til deltakerne, ved å motivere dem til å skrive. Dette siste punktet leder meg over til neste avnitt, som omhandler psykologiske aspekter ved skrivesituasjonen i e-møtene.

5.8.1.5 Psykologiske aspekter

I e-møtene deltar man anonymt. Ingen vet hvem som skriver hva, selv om man vet hvem som er deltakere i møtet. I mitt materiale ble to ulike aspekter ved anonymiteten kommunisert til møtedeltakerne. De to aspektene hang sammen med tema for møtene; strategiutvikling og omorganisering. I e-møtene om opplæring ble anonymiteten bare i noen grad understreket, og dette ble ikke fremført som spesifikk årsak til valg av e-møter som kommunikasjonsform.

¹¹⁸ I mitt materiale er det alltid en mann, men det trenger selvsagt ikke å være slik..

Å være anonym, å kunne si det man ønsker uten å måtte personlig stå til rette, kunne være en utløsende faktor for at møteeier valgte e-møter fremfor andre kommunikasjonssjangere i e-møtene om omorganisering. Her ble det av møteeier signalisert at det viktigste var å få frem så mange synspunkter som mulig angående de ansattes egen arbeidssituasjon. Det var også lov å komme med kritikk. Man mente at deltakerne ville opptre friere dersom de ikke trengte å stille seg bak innspillene.

Når e-møtene handlet om strategiutvikling, var det også viktig å være anonym, men da fordi man i disse e-møtene ønsket idéutvikling og kreative innspill. Ideen til e-møteprodusentene var at ved å være anonym, vil man unngå selvsensur. Ved å være anonym, hevder produsentene at man unngår at deltakerne sitter for lenge og retter opp skrivefeil før de poster inn bidragene til den felles samtalen. I stedet lar de seg inspirere til å skrive i vei, uten å nødvendigvis ha tenkt nøye gjennom det de poster inn. Når deltakerne bare kan skrive i vei og ikke trenger å stå til rette for innspillene på et senere tidspunkt, blir innspillene mer spontane. (Weatherhall 1999). Det var dette argumentet møteeier trolig nyttet når vedkommende valgte e-møter for idéutvikling.

I ett møte var det enda et aspekt ved å være anonym som ble forfektet av møteeier, dette møtet hadde deltakere fra både Statoil og andre konkurrerende selskap. Anonymiteten ble her viktig for å kunne dele konfidensiell informasjon uten å avsløre hvor den kom fra.

Når alle er anonyme, vet man heller ikke lenger om det er sjefen eller den ansatte nederst på rangstigen som snakker. Dette gjør selvsagt noe med maktstrukturer i møtet. Alle stiller likt, med unntak av ulik grad av digital kommunikativ kompetanse. Her er vi inne på en av flere grunnideer til e-møteteknologien, at innspill fremmes fremfor avsendere (Weatherhall 1999). I e-møteteknologien skjer dette fremfor alt ved hjelp av anonymitet. I et slikt perspektiv vil ingen enkeltstående person kunne premieres for beste forslag i en idéutviklingsprosess, noe som igjen kan medføre mangelfull innsats i selve møtet. Stenberg peker på det samme poenget i sin masteroppgave (Stenberg 1995). Disse perspektivene knyttet til anonymitet er verd å reflektere over, men vil være vanskelige å påvise i mitt materiale. Jeg vil likevel forsøke.

Mitt materiale synliggjør først og fremst om deltakerne har en dialog med hverandre eller ikke. I hvilken grad deltakerne er motivert for å delta når de først deltar, er mer problematisk å spore. I de fire e-møtene der deltakerne ikke har en dialog med hverandre, er tema omorganisering, og deltakerne skal komme med ideer og innspill til hvordan de ønsker seg en fremtidig arbeidssituasjon. Kanskje kan man tolke den mangelfulle dialogen som at deltakerne ikke er interessert i de andres meninger, men er opptatt av å få frem egne ideer? Røvik peker på hvordan ulike forutsetninger kan påvirke idédugnader i organisasjoner. Et av hans poeng er at omstendighetene bør være stabile (Røvik 1998). Også Strand peker på at kontekst påvirker idédugnader (Strand 2001). I et slikt perspektiv peker mye på at det kan være problematisk å gjennomføre idédugnader under omstillingsprosesser.

Man kan alternativt tolke samme atferd i lys av sammensetningen av deltakere. I tre av disse fire e-møtene¹¹⁹ var leder til stede under møtet. Leder var dessuten påtroppende for en ny avdeling, som igjen var en sammenslåing av fire tidligere separate. Det er interessant å spørre seg om det var en kombinasjon av usikkerhet ovenfor denne nye lederen, eller om det var entusiasme over å skulle få komme med innspill direkte til ham, som gjorde at disse deltakerne i samtlige tre møter ikke forholdt seg til hverandre. De produserte kun tekst bestående av isolerte innspill som svar på tittelinnspillet. Dermed kan man tolke dette som at innspillene også kunne være indirekte knyttet til forestillingen om en utenforstående leser. Hvis vi vender tilbake til Bakhtins forestilling om adressivitet (Bakhtin 1986) vil vår forestilling om mottaker forme den teksten vi skriver. Som vist er imidlertid kommunikasjonssituasjonen svært kompleks i e-møtene og mange faktorer spiller inn.

5.8.1.6 Oppsummering, nærkontekst

Nærkontekst, selve skrivesituasjonen i e-møtene, er svært kompleks; både fysiske, sosiale og psykologiske aspekter påvirker kommunikasjonen. Det er åpenbart at teknologien og nettverket må fungere, møterommene må være riktig utrustet og at fasilitator må ha autoritet og teknisk kompetanse for at e-møtene skal forløpe etter intensjonen. Men disse ytre rammene er alene ikke nok for at e-møtene skal fungere. Vel så viktig er sosiale og psykologiske aspekter. Deltakernes kommunikative kompetanse og digitale ferdigheter har som vist sitt å si for at målsettingene til e-møtene oppfylles. Det samme gjelder sammensetningen av deltakere,

for eksempel i forhold til hvilke posisjoner de har i møtet og i organisasjonen. Også tema for e-møtene kan ha betydning for deltakernes motivasjon for å delta som gruppe eller som enkeltindivid. Fasilitator har dessuten betydning som motivator i forhold til å oppmuntre og inspirere deltakerne til å komme med innspill og til å utvikle en felles samtale. Også et annet psykologisk aspekt er helt sentralt og påvirker e-møtene; muligheten for å delta anonymt.

5.8.2 E-møter som sjanger

Bakhtin påpeker at det er ytringens adressivitet som definerer en sjanger (Bakhtin 1986). Våre ytringer har dessuten bestemte og relativt stabile former for oppbygging av helheten og dette muliggjør kommunikasjon.¹²⁰

Bakhtin bruker termen ”talesjangerer” og skiller ikke mellom skriftlige og muntlige sjangere. Talesjangerne er dynamiske, de utvikler- og endrer seg over tid og de er resultat av språklig praksis (Bakhtin 1986). Nye sjangere oppstår stadig, som et resultat av ny teknologi og nye samværformer (Dysthe 1997:68). Det som forbinder dem er at de er språklig fundert. De språklige talesjangrene er på en måte briller som vi ser verden gjennom og mønster for hvordan vi handler gjennom språket. De setter premisser for hvordan vi kan uttrykke oss, samtidig som de hjelper oss til å forstå andre (Ibid.). E-møter er en ganske ny teknologi som setter nye premisser for samhandling og kommunikasjon. Vi skal snart se at e-møter også er en sjanger.

5.8.2.1 Nye teknologier, nye medier¹²¹, og av og til nye sjangere

Ny teknologi og nye medier kan føre til at vi får nye former for samhandling og kommunikasjon og av og til nye sjangere. Vi har blant annet sett hvordan fremvekst av telefon, radio og fjernsyn førte til flere nye kommunikasjonssjangere. Vagle har som tidligere vist gjort rede for hvordan etermediet, radioen, har påvirket sjangere som reportasjen og

¹¹⁹ Det fjerde, et ledermøte, kommer jeg spesielt tilbake til under Sjangeravsnittet, se 5.8.2.6.

¹²⁰ I teorikapitlet gjorde jeg rede at jeg vil nytte en dialogismetilnærming med vekt på Bakhtins sjangerforståelse når jeg skal undersøke e-møter ut fra et sjangerperspektiv. Dette valget henger også sammen med at jeg nytter en dialogisk diskursmodell som overordnet struktur for analysen i avhandlingen.

intervjuet når disse ble mediert muntlig gjennom eteren, som talespråk transformert til skriftspråk (Vagle 1990a; Vagle 1992). Utviklingen kan forstås som at nye versjoner av eksisterende sjangere utviklet seg, som intervju og reportasje, *samtidig som* nye sjangere som magasinprogrammer så dagens lys. Vagle sier imidlertid ikke noe eksplisitt om dette, dette er *min* lesing og fortolkning av henne. Vagle bruker heller ikke sjangerbegrepet eksplisitt i sin analyse (Vagle 1990a).

Nye digitale medier har medført nye situasjoner for kommunikasjon, som igjen har etablert nye sjangere, eller videreført eksisterende sjangere i nye digitaliserte media, som e-post. En sjanger kan eksistere på tvers av ulike medier, selv om media igjen kan påvirke sjangeren. Organisasjonsforskerne Yates og Orlikowski viste hvordan memosjangeren opprinnelig var papirbasert men ble overført til e-post mediet da moderne kommunikasjonsteknologi gjorde sitt inntog i organisasjoner (Yates 1992). Formkrav som layout, språklig stil og sjargong samt lengde var de samme i memoet, uavhengig av om det var utformet direkte på papir eller digitalt. Krav til innhold var også uforandret. Baron understøtter dette poenget i sin artikkel der hun peker på at flere eksisterende sjangere er blitt videreført i e-postmediet (Baron 1998). I e-møter er det annerledes, selv om noen elementer kan ligne på eksisterende sjangere, som for eksempel ansikt-til-ansikt møter og Chat.

5.8.2.2 E-møter i forhold til ansikt- til- ansikt møter

E-møter kan ligne på ansikt-til-ansikt møter ved å være avgrenset i tid og ved at de inneholder agenda, deltakere og møteleder. En agenda er en oversikt over hva et møte skal handle om, i form av en kronologisk oversikt over det planlagte hendelsesforløpet. Agendaen i e-møtene viste at e-møtene innholdsmessig skulle benytte teknologi for å gjennomføre kjernepunktene i møtet. (Se 5.3). Deltakerne kunne delta fra flere geografisk spredte steder.

I motsetning til ansikt-til-ansikt møter, avhenger elektroniske møter av en fasilitator. Det finnes fasilitatorer i ansikt-til-ansikt møter også, men da innebærer rollen i større grad å tilrettelegge for prosesser i møtene. Fokus ligger ikke på å styre teknologien, slik som i e-møter, der fasilitator kontrollerer og har ansvaret for teknologien (se 5.4 og 5.8.1.4). E-møter

¹²¹ ”Medier” kan defineres som fysiske virkemidler hvor kommunikasjon skapes, overføres eller lagres. Se for eksempel Yates, J. a. O., Wanda J. 1992 'Genres of Organizational Communication: A Structural Approach

skiller seg dessuten fra ansikt-til-ansikt møter ved at agendaen kan gjennomføres uavhengig om deltakerne sitter i samme rom eller deltar fra ulike steder. Også ansikt-til-ansikt møter kan arrangeres mellom flere geografisk spredte steder, hvis deltakerne er lenket sammen med video og telefon¹²², og kommunikasjonen foregår muntlig.

Teknologien endrer premissene for samhandling i e-møter fordi deltakerne skriver digitalt i stedet for å snakke når diskusjonene gjennomføres. Dette utgjør etter mitt syn den mest betydningsfulle forskjellen mellom e-møter og annen synkron kommunikasjon i arbeidslivssammenheng. Når diskusjonene i tillegg gjennomføres anonymt, endrer dette kravene og forventingene til kommunikasjon i forhold til hva de fleste ansatte er vant med.

I mitt materiale er det i hovedsak tre tema som har vært tatt opp i e-møtene; Strategi, Omorganisering og Opplæring, (se 4.2.4 og 5.8.1). Disse tre temaene føyer seg for øvrig inn i rekken av de temaene produsentene av e-møteteknologien anbefaler (Weatherhall 1999). Samtidig er det tema som er aktuelle i mange organisasjoner. Temaene i e-møtene skilte seg ikke direkte fra generelle tema som organisasjoner er opptatte av, men begrunnelsen for å velge e-møter inkluderte trolig forventinger om andre resultater, enn hva mer tradisjonelle kommunikasjonssjangere kunne frembringe. De e-møtene som inngår i mitt materiale er arrangert som resultat av møteeiers valg av kommunikasjonssjanger. Vedkommende valgte e-møter ut fra ønsker om anonymitet, ønsker om å spare tid og penger ved å unngå reising, og behov for å ha tilgang på alt som blir ”sagt” i møtet. Dette er bekreftet av samtlige fasilitatorer.

E-møter medfører dermed andre premisser for samhandling og kommunikasjon enn ansikt-til-ansikt møter. Disse premissene er det viktig at blir formidlet til deltakerne i e-møter. Det er fasilitators oppgave å gi en kort introduksjon av teknologien og premissene for å kommunisere innen møtestart. Deretter er det deltakernes oppgave å akseptere premissene og forholde seg til de nye reglene når de skal i gang med e-møtet. Når ikke de ansatte lenger vet på hvilke premisser de skal kommunisere, og innenfor hvilken sjanger de skal tenke, handle og kommunisere, vil kommunikasjonen stoppe opp.

to Studying Communication and Media', *The Academy of Management Review* 17(2): 299-326.:319.
¹²² Telefon nyttes for å sikre god lyd mellom ulike steder. Lyden som overføres ved videokonferansen ble vurdert som for dårlig og derfor nyttet man i stedet telefonforbindelse. Se også 2.2.6.

5.8.2.3 *E-møter i forhold til Chat og e-post*

E-møter kan minne om annen digital skriftbasert kommunikasjon, både asynkron, som e-post, og synkron, som Chat. I både Chat og e-møter foregår dialogene synkront. Forskjellen mellom Chat og e-møter er at i e-møter er alle deltakerne anonyme. I Chat kan deltakerne også være anonyme, men de har alltid en avsenderidentitet knyttet til innspillene sine. Innspill i e-møter er uten slike identitetsmarkører.¹²³ I tillegg vil et e-møte være nøye planlagt innen oppstart og det har agenda og struktur. Det er også en fasilitator som styrer deltakernes skrivemuligheter. Slik er det vanligvis ikke i Chat, der kommunikasjonen er spontan og tilsynelatende tilfeldig. I Chat har man dessuten ofte svært mange parallelle tema oppe til diskusjon (Otnes 1998; Svenningsson 2001). Det er mindre av parallellitet mellom tema i e-møtene, og det henger sammen med den strenge strukturen.

Jeg fant heller ikke noen særlig grad av regibemerkninger i e-møtene i form av skriftspråklige uttrykk for følelser og handlinger, som for eksempel *vinker*. Slike regibemerkninger er typiske for Chatkommunikasjon (Hougaard 2001). I begrenset utstrekning finnes imidlertid bruk av versaler og emoticons, som også er skrift og tegnuttrykk for følelser og handlinger og som også nyttes i Chat og e-post (Herring 1996; Hougaard 2001). Dette har jeg vist flere eksempler på, se for eksempel 5.6.6.7 og 5.6.6.8. Chat har foreløpig vært mest utbredt i den private sfæren (Hougaard 2001; Otnes 1998; Svenningsson 2001), og ikke i noen særlig grad i arbeidslivet, selv om tendensen trolig vil kunne snu i fremtiden (Handel 2002).

Både e-post, Chat og e-møter har dialoger med stilistiske trekk fra både skrift og tale. Dette har jeg vært inne på tidligere. E-møter skiller seg fra e-post på grunn av tidsdimensjonen, (se for eksempel 2.1.5 og 3.2.4), siden e-møter foregår så nær som synkront¹²⁴ og e-post er asynkront.

Flere studier av e-post viser hvordan de fleste elektroniske brev inngår i en større helhet, og ofte henger parvis sammen, som initiativbrev og svarbrev, samtidig som de også kan høre inn i lengre tekstkjeder (Bromseth 2000; Eklundh 1983; Gotved 1999). E-møtene kan også inngå i større tekstkjeder, men ut fra andre premisser. Hver skriveøkt i e-møtene henger sammen i

¹²³ Se for øvrig kapittel 2, for en gjennomgang av skriftbaserte, digitale media.

en felles tekstkjede som til sammen danner en møterapport. Samtidig kan flere møterapporter henge sammen, slik som IT-ekspertmøtene (5.6.5.1) og seriemøtene fra omorganiseringen (5.7). Tematisk kan også e-møtene høre inn i større organisatoriske tekstkjeder. De tre temaområdene er også et eksempel på hvordan e-møtene hører sammen i forhold til overordnede tema. Samtidig kan andre tema gå på tvers av denne inndelingen. Det er i seg selv ikke overraskende, min inndeling er fremfor alt min egen måte å ”rydde” i materialet på, organisasjonen forholder seg ikke til en slik inndeling.

I alle disse skriftbaserte, digitale mediene foregår forhandling og posisjonering av verdier og emner (Bromseth 2000; Herring 1996). E-post har for øvrig blitt en etablert kommunikasjonsteknologi i organisasjoner og bruksområdene er vidtrekkende.

5.8.2.4 *Sjangere som rom og former vi handler og uttrykker oss gjennom*

E-møter er en teknologi, et medium og en sjanger. Den er en sjanger i den forstand at den setter helt nye premisser for interaksjon og kommunikasjon. Det er ikke slik at vi kan la vår kunnskap om eksisterende sjangere overføres til e-møtemediet, slik jeg viste at var mulig i e-postmediet. Som nylig bemerket vil enkelte stilistiske trekk, som bruk av emoticons, versaler med mer, nyttes spesielt av erfarne brukere av skriftbaserte, digitale media, men slike skrift- og tegnuttrykk vil ikke i seg selv være utslagsgivende for om man skal kunne opptre på samme måte i e-møter som i andre digitale skriftbaserte media. Likevel, som vi snart skal se, vil deltakere med digital kommunikativ kompetanse lettere akseptere premissene for samhandling i e-møter, og de vil også overføre slik digital, skriftbasert kompetanse til å gjelde for e-møter.

Vi kan heller ikke overføre kommunikasjonspraksiser fra ansikt-til-ansikt møter til e-møter. Jeg har så vidt vært inne på dette og jeg vil snart komme tilbake med eksempler som viser hva som skjer når man stiller med forventninger om ansikt-til-ansikt kommunikasjon når man skal delta i e-møter.

¹²⁴ I mitt materiale er alle e-møtene synkrone. Imidlertid kan e-møter arrangeres asynkront, e-møter kan for eksempel strekke seg over ei uke, og danne en form for lukket oppslagtavle mellom deltakerne. 1997 'GroupSystems@Work. Techniques for High Performace Teams.' Arizona: Ventana Corporation.

Når vi ikke behersker sjangere, fordi vi ikke nok trening i å bruke dem, eller fordi vi ikke har kjennskap til dem, blir det vanskelig å kommunisere, og i verste fall kan kommunikasjonen stoppe opp, hevder Bakhtin. Motsatt er det når vi er fortrolige med en sjanger, jo friere opptrer vi og jo mer lar vi vår egen stemme komme frem (Bakhtin 1986: 80). I mitt materiale finnes e-møter med erfarne e-møtebrukere og e-møter der deltakerne aldri har hørt om e-møter.¹²⁵ I det følgende vil jeg undersøke hva som skjer i e-møter der deltakere aldri har hørt om e-møter og om de vil akseptere den nye sjangeren.

5.8.2.5 *Gamle forventninger til nye sjangere?*

I Statoil blir ansatte innkalt til å delta i et e-møte uten på forhånd å vite hva dette innebærer. Det vil si at de ikke på forhånd har fått noen informasjon om selve teknologien og dens muligheter og begrensninger. Det får de først når de ankommer møterommet. Dersom de deltar fra eget kontor, blir de ringt opp av e-møtefasilitatoren i forkant av møtet for å få praktiske instruksjoner om oppkobling og lignende, samt en kort introduksjon av hovedprinsippene for e-møtene. De fleste e-møtedeltakerne, med unntak av IT-eksperter, ankommer e-møterommet uten egentlig å vite hva dette vil innebære. I det følgende vil jeg vise hvordan noen reaksjoner deltakerne hadde i møte med ”dette nye” fikk avgjørende betydning for hele e-møteprosessen.

5.8.2.6 *”Boikott” av e-møter*

I ett e-møte ville deltakerne først ikke delta. Når de noe nølende og motvillig kom i gang, snakket de ikke med hverandre, og hadde ikke dialog med hverandre så lenge skrivingen pågikk. Allerede ved møtestart ble tidsplanen i møtet forskjøvet betraktelig i forhold til planlagt agenda, ved at deltakerne muntlig tok ordet og problematiserte hensikten med selve e-møtet. Slik gikk tiden og deltakerne kom svært forsinket i gang med skrivingen. Siden ansvaret for å følge agenda og tidsplan lå på fasilitator, kan det hevdes at han lot seg manipulere av deltakerne. Trolig var ikke fasilitator nok myndig og konkret i forhold til å få deltakerne i gang med skrivingen og til å følge agendaen til møtet. I stedet endret hele e-møtet kurs da deltakerne muntlig begynte å problematisere selve målsettingen med e-møtet. Disse

¹²⁵ At ansatte organisasjonen ikke har hørt om e-møter, skyldes dels at i den perioden jeg foretok datainnsamling var dette en ganske ny teknologi i organisasjonen og dels som en konsekvens at den var ganske ny, hadde det heller ikke vært satt av nok ressurser til intern markedsføring.

deltakerne ga tydelige signaler på at de ikke ville innordne seg en disiplin- og kontrollert samarbeidsform som e-møter på ett nivå må sies å være. Slik oppsto en form for synliggjøring av makt og posisjon utenfor tekstnivå.

E-møtesjangeren baserer seg på at deltakerne underlegger seg regler for kommunikasjon og atferd, i form av å opptre anonymt, digitalt skriftlig og styrt av en fasilitator. Disse deltakerne nektet å la seg innordne disse reglene. I stedet nyttet de ansikt-til-ansikt møtesjangeren, selv om de hadde med seg en deltaker på telefon fra Bergen, for å demonstrere sin motstand mot å ikke lenger få opptre muntlig. Slik nyttet de mimikk, gester, stemme og tale- og turteknikker som de mestret til fulle. Disse deltakerne synliggjorde slik også makt og posisjon ved å stoppe opp og stille spørsmål ved hensikten ved det å skulle delta i et e-møte. Først når det hadde gått lang tid av den avsatte tiden for møtet, kom deltakerne i gang med skrivingen. Nedenfor er et utsnitt fra denne første skriveøkta. Vi ser hvordan deltakerne rent skriftlig også unnlater å delta i den digitale dialogen som e-møtene legger opp til.

Hvilke forhold bør tas opp med ledergruppen når de starter?

Kontraktering

Eget lag

Lederen som pedagog – leaducation

Hvem er vi – hva står vi for, hva tror vi på – bli kjent!

God eksempler, historier, om hvordan godt lederskap har fungert

Hva vil vi våre underordnede/ medarbeidere skal si om oss

Prosesser i nye grupper – basal prosessforståelse og intervensjoner i utvikling av grupper og lag

Rolle og ansvarsforhold i gruppen

Hva MÅ vi gripe fatt i strakts, hva MÅ vi lykkes med

Hvordan håndterer vi dårlig lagspill/lav ytelse i laget?

Hva kan gå galt for oss?

Personlige samspill – hvem har utfordringer sammen

VIKTIGE AVHENGIGHETER OG RELASJONER I GRUPPEN

Lederlagets antakelser om nødvendig kjernekompetanse

Forholdet mellom lagutvikling og personlig lederutvikling

Hvordan vil vi drive kontinuerlig lagutvikling og forbedring?

styrker og svakheter i forhold til hverandre – trening og bruk av måleverktøy
a la Belbin etc.

Hvor lang tid bør vi bruke på ledelsestrening, det å bli gode pedagoger?
(...)

B-14

Utdraget viser at deltakerne fremfor alt konsentrerer seg om å svare i forhold til tittelinnspillet. Flere forslag dukker opp, men få blir videreutviklet eller bygd ut. Det er konsekvensen når deltakerne ikke forholder seg til hverandres innspill. Helt i begynnelsen dukker forslaget om ”Lederen som pedagog” opp og det blir senere repetert i ”Hvor lang tid bør vi bruke på ledelsestrening, det å bli godepedagoger?”.

En annen tråd som viser overlapp er når en av deltakerne spør ”Hvordan håndterer vi dårlig lagspill/ lav ytelse i laget?”, som etterfølges direkte av spørsmålet ”Hva kan gå galt for oss?” Ingen av spørsmålene får svar. Innspillene overlapper hverandre, i dette tilfellet kan det skyldes at begge deltakerne skrev på samme forslag uavhengig av hverandre og sendte inn bidragene samtidig, slik at de ikke fikk muligheten til å svare hverandre.

Deltakerne forholder seg til emnet formulert i tittelinnspillet, men de forholder seg ikke til hverandre. De har tilsynelatende en dialog med en utenforstående, og det kan tenkes at det er den som hadde innkalt til e-møtet, møteeieren, som er adressaten. De utviser for øvrig digital kommunikativ kompetanse ved at de nytter versaler bevisst for å få frem poeng; ”Hva MÅ vi gripe fatt i strakts, hva MÅ vi lykkes med”. I et slikt perspektiv er det trolig ikke noe i veien med kompetansen til å mestre skriftbasert digital kommunikasjonssituasjon. Snarere er det andre kontekstuelle faktorer som virker inn på hvorfor disse deltakerne ikke vil delta i et møte.

Disse deltakerne underkjente med andre ord hele e-møtet. Først ved å stille spørsmål som problematiserte det å kommunisere skriftlig og digitalt. Så, når de omsider og ganske motvillig startet skrivingen, ble det lite eller ingen dialog og meningskaping. Dermed ble målsettingen med selve e-møtet ikke oppfylt.

Deltakerne hadde innflytelsesrike posisjoner i organisasjonen. Samtidig var møteeier av samme rang i organisasjonshierarkiet, men ukjent for en del av deltakerne. I kraft av å ha høye posisjoner i organisasjonen, var det viktig for disse deltakerne å markere rang i organisasjonshierarkiet. Ledere vil alltid streve etter å beholde sin posisjon i organisasjonen, hevder Zuboff (Zuboff 1988), og ved å nekte å la seg innordne en kommunikasjonssituasjon som ville likestilt ledere med den jevne ansatte, klarte disse deltakerne å fastholde posisjoner og rang.

Som vist tidligere fungerte likevel de fleste e-møtene i mitt materiale etter intensjonen, det vil si at deltakerne har en dialog med hverandre mens de deltar i møtene. Likevel finnes det noen få unntak, som i eksemplet ovenfor. I tillegg til dette ene møtet, er det ytterligere tre e-møter der deltakerne ikke har dialog med hverandre så lenge møtet varer. Disse var, som tidligere vist, fra en serie med tre e-møter med likelydende agenda der deltakerne var ansatte som skulle komme med innspill til organisasjonens pågående omorganiseringsprosess.

Kompleksiteten i de kontekstuelle faktorene har trolig bidratt til at disse e-møtene heller ikke fungerte etter intensjonen. Det samme argumentet kan trolig gjelde for ovennevnte e-møte. Men dette ene møtet peker seg ut likefullt ut som spesielt fordi det ble så tydelig at deltakerne ikke ville akseptere e-møter som egen sjanger. Om de hadde akseptert premissene for sjangeren, ville de trolig også mestret sjangeren. I stedet stoppet kommunikasjonen opp.

5.8.2.7 Aksept av e-møter - fra å nøle til å mestre

Proessen med å bli fortrolig med å delta i e-møter går rimelig raskt, i mitt materiale er det en klar utvikling i e-møte tekstene, særlig om møtene har vart lenge, i mer enn fem timer eller har strukket seg over to dager.¹²⁶ Som vist er det fire e-møter i mitt materiale som peker i retning av at deltakerne først nøler og deretter mestrer e-møtekommunikasjonen og den digitale dialogen. Disse e-møtene handlet om opplæring. Sitatet nedenfor er fra en av de aller siste skriveøktene fra et to dagers opplærings- og innførings kurs i e-samarbeid og det viser hvor godt dialogen fungerer mot slutten av e-møtet:

5. Et halvt år etter Sarepta-innføringen ...

- jobber alle i gruppen vår på felles 'arbeidsflate' der vi lett kan følge med hva kollegaen på nabokontoret gjør

Felles arbeidsmåte og større oversikt over saksbehandlingen i XXX¹²⁷ har effektivisert samarbeidet og økt fellesskapsfølelsen, mao også forbedret arbeidsmiljøet.

Vi er mer positive.

Lettere for lederen å få oversikt og være et instrument for god ledelse

C-25

Deltakerne har en dialog med hverandre og de knytter innspillene til emnet formulert i tittelinnspillet. Emnet "Felles arbeidsflate" i første innspill utvikles i andre innspill til "felles arbeidsområde", og "større oversikt over saksbehandlingen" har "forbedret arbeidsmiljøet". I tredje innspill kan "Vi er mer positive" tolkes både som respons på hvordan avdelingen ser ut et halvt år frem i tid, samtidig som det også kan leses som en fortolkning av foregående innspill, om at forbedring av arbeidsmiljø gjør de ansatte mer positive. En utfyllende kommentar, trolig mest knyttet mot tittelinnspillet, avslutter sekvensen og vrir perspektivet mot et ledelsesnivå; "Lettere for lederen å få oversikt og være et instrument for god ledelse".

Deltakernes erfaring med bruk av andre digitale medier får som nevnt betydning for hvor dynamiske e-samtalene kan bli. Deltakere som er IT-eksperter utviser stor grad av digital kommunikativ kompetanse. Her er et eksempel fra et e-møte avholdt i fagmiljøet for IT-støttet samarbeid. Deltakerne er drevne brukere i samarbeidsteknologi og når vi ser på tekstene fra disse møtene, er samtalene dynamiske. Det foregår posisjonering og det er ingen tvil om at disse deltakerne har god kunnskap om hvordan man kommuniserer i slike skriftbaserte synkrone media:

127. Arkivering er et kjerneproblem i dag- som må settes i fokus.

Og så må det svelges kameler når det gjelder samarbeid med det dokumentadministrative miljøet. Ikke være så arrogant.

Hvem er arrogante?

Jeg?

A-8

¹²⁶ Flere e-møter er arrangert som to dagers opplæringskurs, se for øvrig møteoversikt i appendix 1.

Første skribent svarer direkte på tittelinnspillet, vedkommende er enig i dette, men har også noen utdypende kommentarer, i form av et forslag til hvordan ”kjerneproblemet Arkivering” kan løses; ”Og så må det svelges kameler når det gjelder samarbeid med det dokumentadministrative miljøet.” Å ”svelge kameler” gis i neste setning meningen ”Ikke være så arrogant”. Og det er nettopp arroganse nestemann spiller videre på i sitt innspill, ved å spørre ”Hvem er arrogante?” Spørsmålet viser det er to, om ikke flere mulige fortolkninger av forrige innspill, påstanden om at noen er arrogante kan enten relateres i forhold til ”det dokumentadministrative miljøet”, eller til det fagmiljøet som denne elektroniske samtalen foregår innenfor, og som er et annet enn det dokumentadministrative. Det siste innspillet peker på siste fortolkningsmulighet ved å bruke førstepersons pronomen ”Jeg”, som i denne sammenhengen igjen henspiller på en av deltakerne i e-møtet.

5.8.2.8 *Supplere, ikke erstatte*

Når deltakerne viser motstand mot e-møter, kan det som vist hvile på en forestilling om at e-møter skal erstatte tradisjonelle ansikt-til-ansikt møter. Forestillingen om å miste en kommunikasjonssjanger som i tillegg er en viktig maktarena kan virke truende for mange (jamfør 5.2.8.6).

Å delta i ansikt-til-ansikt møter er en del av organisasjonskulturen i Statoil og gir inntrykk av makt og prestisje på alle nivå i organisasjonen. Når man deltar i e-møter, forsvinner identiteten fordi alt som sies er anonym skrift, og ingen kan lenger oppnå oppmerksomhet ved å dominere møtet. I Statoil er det også praksis å springe fra et møte til et annet, gjerne før det første møtet er avsluttet. Ved å være travel kan en også oppnå å fremstå som viktig og ettertraktet. Denne praksisen kan ikke forenes med atferden som e-møter krever: kontinuerlig tilstedeværelse og konsentrasjon mens møtet pågår. Det er ikke tillatt å forlate et e-møte, da ville selve poenget med e-møtet som kommunikasjonssjanger, basert på en trinnvis gjennomføring i form av skriveøker som bygger på hverandre, forsvinne.

Dette kan ha vært en sentral årsak til at e-møter ikke fikk fotfeste i Statoil. Teknologien tillot få av de posisjoneringsstrategiene etablerte kommunikasjonssjangere i organisasjonen tillot. Hadde man i større grad klart å formidle at e-møter var et supplement til eksisterende

¹²⁷ Avdelingsnavn er anonymisert.

kommunikasjonssjangerer i organisasjonen, og ikke skulle erstatte de som alt fantes, ville trolig noe av motstanden mot e-møter bortfalt. Likevel, e-møter stiller som vist helt andre krav til atferd enn hva de ansatte er vant med og veien til å klare å overbevise om at denne atferden gir gode resultater for organisasjonen, viste seg å være vanskelig.

5.8.2.9 Oppsummering, sjanger

Vi har sett at e-møter er en egen sjanger, selv om den har flere likhetstrekk med både ansikt-til-ansikt møter, e-post og Chat. Den ligner på ansikt-til-ansikt møter blant annet fordi kommunikasjonen foregår i sann tid, men i motsetning til den muntlige kommunikasjonen i ansikt-til-ansikt møter foregår kommunikasjonen i e-møter skriftlig. E-møter ligner også på andre skriftbaserte digitale media som Chat og e-post, men i motsetning til disse er deltakerne i e-møter anonyme. Det som gjør e-møter spesiell er med andre ord muligheten for å kommunisere synkront, skriftlig og anonymt. Vi har også sett at når deltakerne stiller med forventninger om å delta i e-møter som om de skulle delta i ansikt-til-ansikt møter, og ikke vil innfinne seg med den nye sjangeren, byr dette på problemer og i verste fall stopper kommunikasjonen opp. Vi har også sett at når deltakerne aksepterer premissene som gjelder for e-møtesjangeren, går det ikke lang tid før de mestrer den og opptrer som forventet.

5.8.3 Kontekster (ytre)

E-møtetekster kan referere utover seg selv, ved å peke på organisasjonsspesifikke emner eller situasjoner, eller ved å relatere seg til en sosiokulturell og historisk kontekst. Slik vil ytre kontekster virke inn i e-møtekommunikasjonen. Jeg har tidligere delt kontekst inn i tre nivå; nærkontekst, institusjonskontekst og en ytre sosiokulturell kontekst, (se blant annet 3.4). Det er likevel viktig å understreke at skillene ikke er tette, snarere er det overlapp og sammenføyninger. Skillene fungerer først og fremst som analytiske kategorier. Nylig har jeg vist hvor kompleks selve skrivesituasjonen kan være i e-møter. Jeg har også vist hvor mange kontekstuelle faktorer som virker inn på kommunikasjonen. Også ytre kontekster virker inn og påvirker e-møtekommunikasjonen, og disse vil jeg nå ta for meg. Avsnittet er todelt. Først undersøker jeg institusjonskonteksten, deretter sosiokulturelle- og historiske kontekster. Igjen må jeg påpeke at en del overlapp finnes i en slik inndeling og det vil også bli synlig i gjennomgangen.

5.8.3.1 Statoil: ”det norske oljeeventyret”

Organisasjonen Statoil kan oppfattes som eier, utøver og distributør av ”Det norske oljeeventyret”. De fleste ansatte i organisasjonen har en slik oppfatning, men også folk utenfor organisasjonen. Metaforen oppsummerer organisasjonens offisielle selvbilde, slik det vanligvis fremstilles i offisielle kilder, utgitt av organisasjonen selv og andre.¹²⁸ Innbakt i eventyrmetaforen ligger en forståelse av at selskapet har vokst frem fra ”ingenting” til å bli en sentral aktør innen olje og gass på verdensbasis. ”Du måtte ha tro på at det var mulig å skape noe fra null av” hevdet Statoils første leder Arve Johnsen.¹²⁹ Sitatet understreker hvordan organisasjonen oppfatter seg som en slags moderne Askeladden og en eventyrorganisasjon der det umulige gjøres mulig.¹³⁰

I teorikapitlet introduserte jeg begrepet bedriftssaga. En bedriftssaga er en lederinitiert sjanger som finnes i de fleste organisasjoner og den uttrykker organisasjonens offisielle selvbilde og livsverden (Salzer-Mörling 1998). Statoils bedriftssaga kan knyttes til ”det norske oljeeventyret”. Det finnes flere versjoner, noen skriftlige, noen muntlige, felles er at alle handler om hvordan ingen ville tro på at det fantes olje i Nordsjøen, faktisk var det geologisk umulig, men så var det noen som stod på sitt og fikk ordnet med leting og så fant man olje likevel. Dette dannet utgangspunktet for etableringen av Den norske stats oljeselskap, senere omdøpt til Statoil (jamfør Johnsen-sitatet ovenfor). Ved hjelp av felles innsats fra alle ansatte gikk organisasjonen fra å være liten til å bli internasjonalt stor og dominerende. Den bidro også til nasjonal velstand og til at Norge ble et rikt land.¹³¹

Denne bedriftssagaen dukker også opp i mitt materiale. Ved bruk av verktøyet Storytelling, blir Statoils bedriftssaga om oljeeventyret gjenfortalt og diktet videre på:

¹²⁸ For eksempel **Hanisch, T. J.** 1992 *Norsk oljehistorie*, Oslo: Leseselskapet, **Statoil** 2001 'Årsrapport 2000', Stavanger, — 2002 'Årsrapport 2001', Stavanger: Statoil.

¹²⁹ Jamfør introduksjonen om Statoil i kapittel 2.

¹³⁰ En slik selvframstilling finnes også i en rekke andre tekster om organisasjonen, for eksempel i Arve Johnsens egne memoar-bøker fra sin tid som leder av organisasjonen, til og med i titlene på disse bøkene, **Johnsen, A.** 1988 *Utfordringen: Statoil-år*, Oslo: Gyldendal, — 1990 *Gjennombrudd og vekst: Statoil-år 1978-1987*, Oslo: Gyldendal.

¹³¹ Bedriftssagaen i Statoil verserer muntlig og er godt kjent av alle ansatte. Den blir blant annet fortalt i et introduksjonskurs for nyansatte i organisasjonen. Jeg har fått den muntlig overlevert gjentatte ganger i

Det var en gang.. dikt et lite eventyr

et lite land som havnet midt i oljeeventyrtr

det er noen år siden nå.

Men landet leter fortsatt etter mer olje.

Håper de ikke leter etter den siste olje?

Det kan ingen gi et sikkert svar på !!

I det senere har det imidlertid begitt seg inn på alternative energiformer
- bioenergi
el-kraft
etc..

Det er blitt mer spenning over tingene etter dette.

Kanskje oljeeventyret i Stavanger nærmer seg slutten?

I Stavanger..men ikke i Norge ?

Nei for gasskraft vil vi ha - spesielt i Nord- Trøndelag

Selv om Kvitebjørn kanskje ikke blir utbygd ??

Lev i håpet
Som katten i skåpet.

Ja
jeg tror vi får gjøre som katten.

Så gjør vi det da

MaLER?

det kan katta gjøre som har ni liv.

Og det har den.

Hvor mange har Statoil?

Uendelig mange

C-22

De to første linjene i denne e-møtefortellingen referer direkte til opprinnelsen til organisasjonen. Deltakerne trenger bare å nevne stikkordene ”oljeeventyr” og ”et lite land”, så forstår resten av deltakerne i e-møtet hva det dreier seg om;¹³² ” [Det var en gang...] et lite

samtaler med ansatte i organisasjonen. Den finnes også nedtegnet i offisielle organisasjonsinterne dokumenter og ikke minst i **Hanisch, T. J.** 1992 *Norsk oljehistorie*, Oslo: Leseselskapet.

¹³² Boje peker på at noen bare kan nevne et stikkord, så kjenner de ansatte i organisasjonen resten av historien. **Boje, D. M.** 1995 'Stories of the storytelling organization: a postmodern analysis of Disney as Tamara-Land', *Academy of Management Journal* 38(4): 997-1035.

land som havnet midt i oljeeventyr”. Deltakerne innfrir dessuten forventningene som ligger i eventyret ved å skrive seg inn i tidløsheten som ligger i sjangeren; ”det er noen år siden nå.”.

Eksemplet viser også hvordan de ansatte tar utgangspunkt i bedriftssagaen og dikter videre på den. I dette tilfellet ser vi hvordan de avslører bekymringer for fremtiden til organisasjonen; ”Håper de ikke leter etter den siste olje?” og litt lenger ned; ”Kanskje oljeeventyret i Stavanger nærmer seg slutten?” Organisasjonens eksistens avhenger av at den må finne mer olje eller gass. Bekymringen uttrykkes billedlig ved å henspille på det Bibelske ”den siste olje”, som er noe en gir til den syke, når en tror at alt håp er ute.¹³³ Metaforen henspiller slik også på en annen betydning av at noe snart kan være slutt. Likevel ender deltakerne opp med å konkludere med at som katten har også Statoil ni liv; ”Hvor mange [liv] har Statoil?” etterfølges av ”Uendelig mange”, og slik vil organisasjonen fortsatt bestå.

I Statoil er ”eventyr” altså et overordnet temaområde som bedriften organiserer sin bedriftssaga rundt. Eventyret preger organisasjonens offisielle retorikk og metaforbruk. Fra organisasjonsledelsen omtales Statoils historie ofte som ”et ekte industrieventyr” eller som ”et oljeeventyr” (Fjell 2001). Når organisasjonen bruker tematikk og retorikk fra eventyrsjangeren¹³⁴, og særlig norske folkeeventyr, i sin ideologiske utforming, peker den også tilbake på folkeeventyrenes rolle i utviklingen av nasjonal identitet i forrige århundre (Dahl 1981).

I sin studie av IKEA fant Salzer-Mörling at de fleste fortellingene som verserte i organisasjonen fungerte som reaksjoner, både positive og negative i forhold til selve bedriftssagaen (Salzer 1994; Salzer-Mörling 1998). Sjelden eller aldri fantes alternative fortellinger, de som var tok utgangspunkt i selve bedriftssagaen. Det var samspillet mellom den monologiske, ledelsesstyrte sagafortellingen og polyfonien av fortellinger fra periferiene i organisasjonen som sammen bidro til å skape identitet og / eller identiteter i organisasjoner.

¹³³ Hedegård, D. and Saarisalo, A. 1975 *Bibelsk oppslagsbok håndbok for bibellesere*, [Oslo]: Lunde.

¹³⁴ ’Eventyr’(av lat. Adventura, eg. ’det som skal komme til’) som sjanger innebærer folkelig – underholdende og oppdiktet prosafortelling som presenterer fantastiske begivenheter og tilstander uten å fastlegge disse i tid og rom. ”Lothe, J., Christian Refsum og Unni Solberg (ed) 1997 *Litteraturvitenskapelig leksikon*, Oslo: Kunnskapsforlaget.: 69.

I mitt materiale finnes tekster fra e-møter som er skapt innenfor eventyrsjangeren og som direkte relaterer seg til Statoils bedriftssaga. Andre e-møtetekster reflekterer andre offisielle og lederstyrte diskurser.¹³⁵ Felles for alle e-møtetekstene er imidlertid at de gjenspeiler offisielle diskurser samtidig som de utfordrer disse. Ofte kan e-møtetekstene til og med være ganske kritiske til organisasjonens offisielle diskurser. Det kan være flere grunner til dette, men særlig muligheten for å være anonym i e-møtene kan ha innvirkning på kommunikasjonen.

De verdiene og holdningene som de offisielle diskursene formidler, blir likevel rettledende og integrerer mangfoldet av individuelle stemmer som en organisasjon består av. Slik skapes en helhetlig identitet som ansatt i den spesifikke organisasjonen, hevder Salzer –Mörling, ”When the saga is told and retold, a discursive community is created” (Salzer-Mörling 1998:112).

5.8.3.2 Teknologi

Statoil har som mål å være i front for å ta i bruk ny teknologi, både i med hensyn til avansert teknologi for oljeleting og boring, men også i forhold til intern og ekstern kommunikasjon og samarbeid.¹³⁶ Organisasjonen arbeider med en e-læringsstrategi som skal tjene personell og kompetanseutvikling. Strategien er basert på følgende hovedpunkter:

- et elektronisk fellesskap på jobb og hjemme
- interaktive lærerprogrammer
- elektronisk dokumentasjon som inneholder styrende dokumenter, rutiner, veiledninger og beste praksis¹³⁷

Målet er å gjøre opplæringen mer fleksibel og bedre tilpasset arbeidssituasjonen til den enkelte ansatte, samt å redusere kostnader.

”Et elektronisk fellesskap på jobb og hjemme” kan tolkes som at man ikke trenger å være fysisk til stede i organisasjonen. Denne strategien reflekteres ikke overraskende også i e-møtetekstene, som her; ”Jeg har [i år 2005] flyttet på hytta og jobber 50% av min tid ut fra hyttekontoret mitt – her kan jeg aksessere all info jeg har behov for, jeg netmeeter med mine

¹³⁵ Som for eksempel Statoil 1990 'Vi i Statoil', Stavanger: Statoil, — 2000 'Vi i Statoil', Stavanger: Statoil..

¹³⁶ Sitert fra www.statoil.com, 14.10.2002.

leverandører og har effektive møter med mine kollegaer og medarbeidere via netmeet. (...)” (A-9). For denne deltakeren er ansikt-til-ansikt kommunikasjon er ikke lenger det mest sentrale i måten å samarbeide på, snarere handler samarbeid om å ha tilgang til organisasjonens informasjon og infrastruktur; ”(...)her [på hytta] kan jeg aksessere all info jeg har behov for”, i tillegg til å kunne kommunisere virtuelt med kollegaer, eksterne og interne; ”Jeg netmeeter med mine leverandører og har effektive møter med mine kollegaer og medarbeidere via netmeet (...)”

I 2001 og 2002 ble programmet ”Neste generasjons IT-arbeidsplass” gjennomført i hele organisasjonen. Denne koordinerte oppgraderingen av IT-baserte samarbeidsløsninger og tilhørende infrastruktur var et resultat av at Statoil i 1999 vedtok å ”fryse” daværende teknologi, det vil si at man for en toårsperiode stoppet alle lokale oppgraderinger og investeringer i ny teknologi samtidig som det ble arbeidet med å utvikle en ny, felles IT-strategi for hele organisasjonen. ”Neste generasjons IT-arbeidsplass” er det konkrete resultatet av denne periodens arbeidsinnsats. Jeg deltok i IT-fagmiljøet som hadde som oppgave å utvikle nye IT-baserte samarbeidsløsninger og mye av den tenkningen som foregikk i dette arbeidet frem til introduksjonen av ”Neste generasjons IT-arbeidsplass”¹³⁸ reflekteres i mine e-møtetekster. Dette gjelder særlig de e-møtene som omfatter strategitenking i forhold til IT-støttet samarbeid.

5.8.3.3 Omorganisering

I perioden da jeg samlet inn materiale var Statoil midt i en omorganiseringssprosess der målsettingen var å gjøre organisasjonen mer konkurransekraftig. Særlig den landbaserte virksomheten var i fokus for endring og omstruktureringer (Statoil 2001; Statoil 2002). Dette var ikke den første omorganiseringen organisasjonen hadde vært gjennom, få år tidligere hadde en annen omorganisering nylig vært gjennomført (se 2.2.2, om Statoil).

¹³⁷ Statoil 2001 'Årsrapport 2000', Stavanger.:35.

¹³⁸ For ordens skyld, fagmiljøet som arbeidet med å utvikle de nye IT-baserte samarbeidsløsningene hadde ikke ansvaret for introduksjonen av den nye løsningen, det var det andre avdelinger i organisasjonen som tok seg av. Mine primærkontakter tilhørte som nevnt fagmiljøet som *utarbeidet* løsningene og ikke de som introduserte disse.

Omorganiseringer kan føre med seg sterke emosjoner hos de ansatte, arbeidsdagen kan oppleves som ustabil og det kan herske mye frustrasjoner og usikkerhet i forhold til fremtidig jobbsituasjon. Dette er også en utfordring for ledelsen: Hvordan skal ledere sikre god informasjons- og kommunikasjonsflyt mellom seg og de ansatte, og hvordan skal de klare å opprettholde stabilitet og produktivitet i faser der frustrasjonene hopper seg opp. Og ikke minst, hva er viktig for lederne generelt i en omstillingssituasjon?

Dette er sammensatte utfordringer, og i et slikt perspektiv kan e-møter være nyttige verktøy for å få frem et så vidt spekter som mulig av meninger, spesielt fordi de sikrer anonymitet. Dette igjen er viktig som grunnlag for å fatte gode beslutninger og utvikle forslag til tiltak i omorganiseringsprosessen. Et annet poeng med å benytte e-møter i en omorganiseringsprosess, var at ledelsen på tidsbesparende måte kunne la alle ansatte få komme til orde, ikke bare de taleføre, men også de som i tradisjonelle ansikt –til – ansikt møter er tause eller tilbakeholdne. I et slikt perspektiv kan e-møter virke demokratifremmende.

Vi har imidlertid sett at e-møter om omorganisering ikke nødvendigvis får deltakerne til å snakke sammen. Fire av sju e-møter i mitt materiale, gruppert under temaet Omorganisering viste at deltakerne ikke hadde dialog med hverandre i e-møtene. I tre av disse snakket derimot deltakerne trolig til lederen, uavhengig av hverandre. Målsettingen i e-møtene var at deltakerne skulle komme med innspill om egen arbeidssituasjon etter en sammenslåing av fire tidligere separate enheter. E-møter var valgt på grunn av muligheten for å være anonym. At e-møter også skal være et digitalt samtalerom for deltakerne, må ha kommet i bakgrunnen når fasilitator og møteeier introduserte teknologien og temaet i begynnelsen av møtene. Noe som igjen kan tolkes som en mulig forklaring (blant flere) på at disse deltakerne ikke hadde dialog med hverandre.

Det ene e-møtet, med ledere som deltakere, kan også ha vært preget av omorganiseringsprosessen i organisasjonen, men ut fra et annet ståsted. Omorganiseringsprosessen medførte som nevnt bemanningskutt i alle ledd, noe som også inkluderte lederne. At det ble spesielt viktig å utvise makt og posisjoner for denne gruppen deltakere, kan ha vært en årsak til at de ikke ville akseptere e-møtet som samhandlingsarena, siden de i så fall ville blitt anonymiserte deltakere uten mulighet til å posisjonere seg selv som

unike personer. Selvsagt kunne de med skrift posisjonert meninger og standpunkter, men man ville uansett ikke kunne relater innspill til avsender.

Omorganiseringsprosessen reflekteres også i e-møter jeg har sortert inn under de to andre overordnede temaene, Strategi og Opplæring. Statoil har gjennomgått omfattende endringer de siste årene. En første, omfattende omorganisering der målet var å effektivisere organisasjonens sentrale administrasjons- og kommunikasjonssystemer, det såkalte BRA-prosjektet (Bedre, raskere kommunikasjon), ble gjennomført på slutten av 1990-tallet (Statoil 2001). De eksisterende prinsippene for samarbeid og kommunikasjon gjennomgikk en radikal forandring, og det nye var at alle administrative tjenester skulle håndteres innenfor ett, samrodnet datasystem (SAP). Da jeg gjennomførte min datainnsamling, var denne prosessen ennå ikke ferdig. Det finnes spor av innføringen av dette nye datasystemet i mine e-møtetekster, der disse omhandler innføring og opplæring i forbindelse med elektroniske databaseløsninger og e-samarbeid.

For eksempel ble ”Informasjonsdeling”, i form av at alle arbeidsprosesser ble registrert i felles databaser, oppfattet som både positivt og negativt blant de ansatte. (Se også 5.6.6.13). En positiv innstilling begrunnes med at alle i en avdeling enkelt kunne dele informasjon om felles prosjekter og prosesser. Innspill som ”Viktig at alle er åpne i forhold til innsyn i hverandres måte å arbeide på” og ”Informasjonsdeling bygger på tillit og interesse av deling og gjensidig læring” (C-25) vitner om en positiv innstilling til informasjonsdeling.

Samtidig ytres det at ”Noen kan føle en trussel i at egen måte å arbeide på blir synliggjort for 'gud og hvermann'” (C-25). Noen av deltakerne opplever informasjonsdeling som at egen kompetanse oppheves som unik, noe som igjen kunne oppleves som skremmende i en tid med nedbemanning; ”Med e-samarbeid unngår vi at enkeltpersoner skjerner egne oppgaver, og vi får større grad av erfaringsoverføring. Er vi riktig flinke til å tittle inn i de andres mapper, kan vi kanskje kvalifisere oss til naboens jobb, det kan jo komme godt med” (C-25). Deltakerne viser tydelig usikkerhet i forhold til å skulle dele på alle arbeidsoppgaver. Informasjonsdeling blir omtalt som ”å tittle inn i de andres mapper”, og kan i verste fall ende opp med at noen av de ansatte må slutte; ”kan vi kanskje kvalifisere oss til naboens jobb, det kan jo komme godt med” Perspektivet blir også eksplisitt uttalt; ”Noen kan føle det som en trussel i at egen måte å arbeide på blir synliggjort for 'gud og hvermann'”.

Sitatene ovenfor er også bekræftelser på et funn Orlikowski gjorde i sin studie av innføring av Lotus Notes i organisasjoner (Orlikowski 1992). Hun viste hvordan samarbeidsteknologier som baserte seg på informasjonsdeling vanskelig lot seg implementere i organisasjoner der de ansatte opplever arbeidshverdagen som en konkurransesituasjon, og hvor posisjonering av individuell unikhhet som konkurransefortrinn er utbredt. En organisasjon i omstilling vil trolig ha en del ansatte som kjenner seg usikre i forhold til egen arbeidssituasjon og som er skeptiske til å dele kunnskap og informasjon med hverandre. Disse vil trolig oppleve Informasjonsdeling som en trussel. Dersom de gir for mye av seg selv, eller deler for mye av sin egen unike kunnskap med de andre kan de risikere at de selv blir utrangert.

E-møter er også en teknologi som anonymiserer bidragsyterne. En skulle slik kanskje tro at færre ville delta, siden ingen lenger kan stå som eier av de gode ideene og forslagene. Som vist nektet imidlertid deltakerne bare å delta eksplisitt i ett av mine e-møter. De deltar i resten, men som vi har sett, med ulik grad av engasjement. Vi ser hvordan ulike stemmer dukker opp i møtetekstene, noen mer organisasjonstro enn andre. E-møtene åpner opp for at mangfoldet av meninger og stemmer skal kunne få komme til orde. Det ser deltakerne ut til å nytte seg av.

Verdidokumentet ”Vi i Statoil” er et lite hefte som alle ansatte kan få plass til i lomma eller i veska og ha med seg i overalt i arbeidshverdagen. Dette skjer også i praksis, jeg har selv observert det mens jeg oppholdt meg i organisasjonen. Hftet er utgitt to ganger, første gang i 1990 av daværende leder, Harald Norvik.¹³⁹ Olav Fjell utga i 2000 heftet på nytt, som en av de første manøvrene som ny, påtroppende leder. Jeg forholder meg til begge heftene fordi mitt materiale er samlet inn mens lederskiftet pågikk. Perioden er preget av overlapp av gammel og ny versjon av ”Vi i Statoil” - hefter. Begge heftene understreker verdien av den enkeltes innsats i organisasjonen, som individ, som en del av et lag og som leder. Heftene er formulerte som slagord, formuleringene skal være enkle å huske for de ansatte.

Introduksjonen til hvert av heftene er formulert av leder og han henvender seg direkte, i ”du” - form, til hver enkelt ansatt. ”Slik gjør vi det i Statoil, skal du tenke når du jobber med dette dokumentet sammen med dine medarbeidere på laget” sier Harald Norvik (Statoil 1990),

¹³⁹ Første Vi i Statoil bygger videre på et tidligere verdidokument omtalt som ”MVL”, ”Mål, verdier, ledelse”. Hovedforskjellen mellom dette og de to ”Vi i Statoil” er at det første henvendte seg bare til lederskiftet i

”Alle må bidra til å skape gode resultater og et godt arbeidsmiljø. Jeg ønsker at vi alle setter handling bak ordene”, sier Olav Fjell (Statoil 2000). Viktigheten og den positive verdien av at alle sammen drar lasset utgjør slik den offisielle og lederinitierte diskursen i disse kjernedokumentene til organisasjonen.

I mine e-møtetekster finnes bekreftelser på disse offisielle diskursene, samtidig som de utfordres. E-møtene åpner også opp for andre diskurser, og ofte er disse i opposisjon til lederdiskursene. E-møtene inneholder i et slikt perspektiv både offisielle og uoffisielle diskurser om organisasjonen, samtidig som de utforsker og utvikler aspekter ved både de lederstyrte, monologiske og de polyfone stemmene i organisasjonen.

5.8.3.4 Norge som oljenasjon

Statoils utvikling og vekst har hatt uvurderlig betydning for Norges velferd og velstand. Oljefunnene og utviklingen av en statseiet organisasjon for styring og kontroll av oljeressursene har bidratt med en viktig del av vår nasjonale kultur og historie (Hanisch 1992; Ryggvik 1996b)

Det finnes dessuten en parallell mellom folkeeventyrenes rolle i forhold til å forme nasjonal identitet på 1800-tallet, fremveksten av Norge som oljenasjon og etableringen av Statoil som Den norske stats oljeselskap fra begynnelsen av 1970-årene. Parallellen er trolig heller ikke tilfeldig. Statoil tok som nevnt tak i det norske folkeeventyret for å forme sin bedriftssaga. Sagaer fungerer som image- og identitetsbygger for organisasjonen, både internt og eksternt (Salzer-Mörling 1998), og ved å basere seg på folkeeventyrenes retorikk bidro organisasjonen til å skape et bilde av seg selv som folk flest forsto, kunne identifisere seg med og ikke minst være stolt av. Det var nasjonen som fant olje og ble rik, det var oljen som hevet folks levestandard, skapte mange nye arbeidsplasser og utviklet velferdstaten. Det var nasjonen og alle dens innbyggere som var Askeladden, som først var fattige, og som deretter lurte ”alle”, det vil si resten av verden, og ble rik på et tidspunkt og på en måte ingen kunne forutse.¹⁴⁰

organisasjonen, mens Vi i Statoils målsetting var å innlemme alle ansatte som bidragsytere til å realisere organisasjonens visjon.

¹⁴⁰ Se **Hanisch, T. J.** 1992 *Norsk oljehistorie*, Oslo: Leseselskapet, **Lerøen, B. V.** 2002 *Dråper av svart gull. Statoil 1972-2002*, Stavanger: Statoil.

Jeg har også vist i en rekke sitater hvordan andre, ytre sosiokulturelle og historiske kontekster slår inn i e-møtetekstene. Vi finner tema fra historiske begivenheter, fra Bibelen; ”den siste olje”, om monarkiet; ”kongen”, fra konsulentbransjen; ”Belbin”, ”benchmarching”, ”outsourcing” med mer. Dette er kanskje ikke så veldig overraskende, tekst og kontekst påvirker hverandre gjensidig. Det mest slående er polyfonien av stemmer som slår inn i e-møtene. Selv i de e-møtene der deltakerne ikke snakker med hverandre, men trolig fører en dialog med en påtroppende leder, kan vi spore flerstemmighet.

5.8.3.5 Oppsummering, ytre kontekster

Vi har sett at ytre kontekster slår inn i e-møtene og at dette skjer på flere vis. Statoils offisielle diskurser slår inn, bearbeides og videreutvikles av deltakerne i e-møtene. Vi så hvordan oljeeventyret og verdidokumentet ”Vi i Statoil” parafraiseres av deltakerne, samtidig som disse offisielle diskursene også danner utgangspunktet for motdiskurser. To andre sentrale tema som organisasjonen var opptatt av, både offisielt og uoffisielt, var teknologi og omorganisering. Vi så hvordan disse temaene dukket opp i ulike sammenhenger og med ulike innfallsvinkler, uavhengig av målsettinger og tema for e-møtene. Også sosiokulturelle diskurser dukket opp i e-møtesamtalene, det har jeg nylig vært inne på. Diskurser fra konsulentbransjen, IT-bransjen, fra Bibelen, fra kulturelle begivenheter med mer ble tatt opp i e-møtene og bearbeidet.

5.9 Oppsummering

Jeg innledet analysekapitlet med å påpeke dets deskriptive fokus. Særlig første del er beskrivende, og hensikten har vært å beskrive og identifisere kommunikasjonsmønstre i e-møtene. Jeg vil av flere grunner argumentere for at det har vært nødvendig med en slik omfattende deskriptiv første del. Før det første er feltet digital kommunikasjon relativt nytt. E-møteteknologien som eksempel på digital kommunikasjon er det dessuten så å si ingen andre forskere som har beskjeftiget seg med, i hvert fall ikke ut fra et kommunikasjonsperspektiv.¹⁴¹ For det andre opplever jeg det som nødvendig å gå i detalj, fordi e-møtene representerer en ytterst kompleks kommunikasjonsituasjon som best kan

belyses ut fra flere innfallsvinkler. For det tredje, når en så stor del av analysen går med til å være deskriptiv, blir det av praktiske grunner mindre plass igjen til å være argumentativ. Jeg har likevel foretatt noen manøvrer i en slik retning når jeg søker å finne ut *hvorfor* deltakerne av og til har en dialog med hverandre, og av og til ikke har det og på hvilken måte dette skjer. Det er dette analysens andre del konsentrerer seg om.

I neste kapittel vil jeg samle trådene fra analysen og vurdere observasjonene i forhold til annen relevant forskning. Jeg vil også vurdere e-møteteknologien i forhold til andre samarbeidsteknologier i organisasjoner.

¹⁴¹ De arbeidene jeg har funnet som relevante gjorde jeg rede for i 2.1.4 og 2.1.5.

6 TILBAKEBLIKK

6.1 Innledning

Kapitlet summerer opp sentrale aspekter ved avhandlingen. Jeg gjør rede for aktuelle observasjoner fra analysen og vurderer disse i lys av annen relevant forskning. Deretter diskuterer jeg med utgangspunkt i eget materiale noen potensielle årsaker til e-møteteknologiens utfasing i Statoil. Diskusjonen etterfølges av en diskusjon om implikasjoner knyttet til studien, før jeg avrunder med å peke på noen mulige prosjekter som kan være interessante å realisere i kjølvannet av avhandlingen.

6.2 Tilbakeblikk og vurdering av studien

Denne delen skal samle trådene fra analysen og bygge ut hovedargumentene. Min overordnede problemstilling var formulert som følger:

Hva skjer i skriftbasert, digital og delvis anonym kommunikasjon i organisasjoner?

Problemstillingen ble videre konkretisert i tre underliggende forskningsspørsmål,

- Hvordan ser kommunikasjonsmønstre ut i skriftbasert, anonym, digital kommunikasjon?
- Har deltakerne en forestilling om e-møter som egen sjanger? I så fall, vil den påvirke kommunikasjonen i e-møtene?
- Hvordan virker kontekst (er) inn på kommunikasjonen i e-møtene? Hvilke diskurser fra organisasjonen slår inn i e-møtene?

Gjennom en analyse av e-møter avholdt i Statoil i løpet av ett år, har jeg søkt å svare på disse forskningsspørsmålene, ved å påvise ulike kommunikasjonsmønstre, ved å undersøke e-møter som kommunikasjonssjanger og ved å synliggjøre hvordan e-møter fungerer som møtested for diskusjoner og diskurser. Jeg har også søkt å vise hvor stor betydning kontekstuelle faktorer har i forhold til hvordan de ansatte deltar i en digital skriftbasert samhandlingssituasjon på arbeidsplassen. Utover et brukerperspektiv, som for så vidt må sies å dominere min

tilnærming, har jeg med støtte i empirien også vist at kontekst er relevant og må vurderes når man skal planlegge og gjennomføre e-møter. Her er særlig fasilitatorrollen og møteeierrollen sentrale fordi rollene virker inn på om deltakerne opptrer som forventet og slik oppfyller målsettingene i e-møtene. Jeg har argumentert for og i praksis vist relevansen av et dialogismeperspektiv som kunnskapsteoretisk ståsted og som forskningsstrategi. Inneforstått i et slikt perspektiv ligger forståelsen av konteksters betydning for forståelsen av tekst.

6.2.1 Hensikten med e-møter

Hensikten med å avholde e-møter, slik den er formulert hos produsentene av GroupSystems (Weatherhall 1999), er ønsket om effektivitet, sparing av tid og penger og kreativitet. Denne hensikten blir videreformidlet av Statoils egne fasilitatorer til e-møtedeltakerne. Både produsentene og Statoil-fasilitatorene mener dessuten at man får et større spekter av meninger når deltakerne er anonyme. Formen på e-møter er at diskusjoner, avstemninger og idémyldringer foregår digitalt ved hjelp av skjerm og tastaturer. Dessuten er alle innspill anonyme. Jeg har oppsummert dette som at *deltakerne snakker digitalt skriftlig sammen*. Den videre intensjonen med e-møtene er at dialogene, slik de utspilles i sekvensierte skriveøkter i e-møtene, skal føre den digitale samtalen fremover. Det skjer innenfor hver skriveøkt ved at deltakerne ser på det som blir skrevet inn på skjermen før de selv formulerer egne bidrag og poster disse inn i den felles samtalen. Dialogen forutsetter også at man hører på hva de andre sier før en selv kommer med egen mening. Eller sagt på en annen måte, *deltakerne leser i stedet for å høre og skriver i stedet for å snakke i den elektroniske samtalen*. Dette viste jeg forekom i de fleste av mine e-møter, men ikke alle, og det var dessuten flere varianter av slike kommunikasjonsmønstre.

En observasjon var at i noen e-møter så deltakerne tilsynelatende ut til å snakke skriftlig og digitalt, i det at de produserte tekst, men det var åpenbart at de likevel ikke snakket med hverandre ut fra hvordan en dialog forløper. Hovedvekten har naturlig nok ligget på å identifisere kommunikasjonsmønstre og dialogutvikling i de e-møtene der deltakerne faktisk snakket sammen. Samtidig ble det altså avgjørende å finne ut hva som skjedde i de e-møtene der deltakerne tilsynelatende ikke snakket sammen.

Første del av analysen fokuserte på hva som skjedde i e-møter der deltakerne hadde en dialog, andre del på hva som skjedde når de *ikke* hadde dialog med hverandre. Det var selvsagt ikke et vantett skille, snarere var poenget å illustrere ytterpunktene i en kontinuerlig dimensjon av kommunikasjonsmønstre. En dialogisk diskursmodell lå i bunnen og dannet strukturen for tilnærmingen til disse ytterpunktene. Modellen bidro til å belyse relasjonene mellom skrivere, tekst, emne, andre lesere og andre tekster. I tillegg inkluderte modellen sjanger og ulike kontekstuelle nivåers påvirkning på kommunikasjonen.

6.2.2 Kommunikasjonsmønstre

Når deltakerne hadde dialog med hverandre mens møtet pågikk, lignet den digitale dialogen en muntlig samtale. Deltakerne så tilsynelatende ut til å følge samme regler for turtaking og temautvikling som i muntlige samtaler (Linell 1998). Men e-møtedialogen var skriftlig. Deltakere som var fortrolige med andre skriftbaserte digitale media, som e-post og Chat, nyttet i større grad potensialet som lå i den digitale skriften. Jeg viste hvordan enkelte samtalesekvenser nærmest var en oppvisning i bruk av posisjoneringer, forhandlinger og andre språklige virkemidler. Enkelte nyttet også versaler og emoticons for å understreke poenger eller for å nyansere meninger.

Flere studier har tidligere vist hvordan den digitale dialogen blander sammen uttrykksformer fra tekst og tale, (Baron 1998; Bostad 1998; Bostad 2004; Herring 1996; Hougaard 2001). I mitt materiale skjedde også en slik hybridisering på flere nivå og den har jeg gjort rede for underveis. Jeg nyttet også lingvisten Bibers arbeid, særlig slik han nyttiggjorde seg av Chafes fire faktorer for å undersøke elementer av skrift og tale (Biber 1988). Jeg fant desstuen flere likheter mellom e-møte-kommunikasjon og Chat-kommunikasjon. Likevel var Chat-dialogenes bruk av ikoner, emoticons og andre skriftlige uttrykk for følelser langt på vei fraværende i mitt materiale, med unntak av noen få tilfeller. Det er kanskje ikke så rart tatt i betraktning at e-møtene foregikk innenfor en profesjonell kontekst, mens Chat-kommunikasjonen primært tilhører de private sfærer. I et slikt perspektiv er det kanskje heller ikke så overraskende at e-møtedeltakerne i Statoil opptrer profesjonelt og saklig, fremfor den

mer løsslupne stilen som ofte dominerer en Chat-kommunikasjon (Hougaard 2001; Svenningsson 2001).¹⁴²

Jeg har vist hvordan ytre faktorer som målsettinger ved selve e-møtet, hvem som deltar ut fra hvilke premisser, så vel som emnene innenfor for hver skriveøkt påvirker dialogene og det skriftlige uttrykket. I møter der det var viktig å synliggjøre ekspertkompetanse som unik, ble denne posisjonert eksplisitt i selve dialogen, mens i e-møter der ekspertstatusen var avklart innen møtestart var ikke slik status et forhandlingsemne. Deltakerne fokuserte i stedet på informasjonsutveksling. Ironi og humor var også to sentrale posisjoneringsstrategier som ble nyttet. Vi gjenfinner slike posisjoneringsstrategier i nettbaserte diskusjonslister (Bromseth 2000; Gotved 1999; Herring 1996).

Så lenge deltakerne har en dialog med hverandre fungerer også dialogen i forhold til forhandling om mening og tema utvikling. Dialogen fungerer også fordi responstiden er kort, så å si samtidig. I et slikt perspektiv ligger den som nevnt nær opp til en muntlig samtale, ved at deltakerne i stor grad praktiserer turtakingsprinsippet hentet fra muntlige samtaler. Dialogene ligner på muntlige samtaler for eksempel gjennom bekreftelser som ”ja” og ”absolutt”, ved skriftuttrykk som etterligner muntlige lyder som ”hm”, eller som nevnt i noen grad ved emoticons.

6.2.3 Digital kommunikativ kompetanse

E-post kommunikasjon har eksistert som kommunikasjonsmedium og kanal i organisasjoner i Norge siden midten av 1990-årene (Frønes 2002: 62). Ansatte er blitt fortrolige med å kommunisere gjennom et slikt medium. E-post kommunikasjon nyttes også privat av flere. Kompetansen i å nytte e-post skulle slik tilsies å være god i organisasjoner, også for ansatte i Statoil.

Jeg har vist at ulik kommunikativ kompetanse hos deltakerne kan få betydning for hvordan kommunikasjonen i de elektroniske møtene blir. En interessant observasjon var at man kunne

¹⁴² Jeg har for så vidt vist at der finnes utslag av løssluppenhet også i mitt materiale, men totalt sett i mye mindre utstrekning enn påvist i chat-kommunikasjon.

skille mellom deltakernes ulike grad av *digital* kommunikativ kompetanse. Deltakerne fremviste ulik forståelse av hvordan man skulle opptre i det digitale e-møterommet.

Deltakerne lærte seg imidlertid raskt å samhandle i e-møter og det gikk relativt kort tid før deltakerne så ut til å beherske e-møtenes regler og premisser for samhandling.¹⁴³ Vi så imidlertid at det var ekspertene i IT-støttet samarbeid som utnyttet e-møteteknologien maksimalt, ved posisjoneringer, ordspill, humor, emoticons, layout, grafikk med mer.

6.2.4 Kreativitet

Et annet særtrekk ved disse samtalene var at de kunne være svært kreative. Vi har sett ordspill og assosiasjonsrekker som trolig ikke ville ha vært fremført i en talesituasjon. Sannsynligvis henger dette sammen med at når man ser andres innspill visualisert på skjermen, stimulerer dette til nye assosiasjoner. Produsentene av e-møteverktøyet har som nevnt understreket at man er kreativ i e-møter (Nunamaker et al. 1997; Weatherhall 1999), og mine observasjoner kan i noen grad støtte en slik påstand. Jeg mener likevel det vil være nødvendig med en fylldigere analyse i forhold til å undersøke kreativitet i e-møter for å understøtte en slik påstand. Denne avhandlingen har ikke tatt høyde for det, utover å vise til at man oppnår både stor entusiasme og skriveglede, særlig ved bruk av et spesielt verktøy kalt Storytelling.

Det er trolig også andre kontekstuelle betingede faktorer som spiller inn på kreativiteten til deltakerne. De e-møtene der skrivegleden tilsynelatende var størst, var e-møter med deltakere som kjente hverandre fra før og hvor det ikke var noen leder tilstede i e-møtene. Synnøve Matre kom frem til lignende funn i sin studie av samtaler mellom barn. De mest dynamiske og lekende samtalene oppsto når voksne deltok lite og ikke var regnet som hovedadressat. Motsatt var det når voksne deltok i samtalene, da ble disse langt mer presterende (Matre 1997:300-301). Hos Matre oppsto mer eksplorerende og lekende tekster der barn hadde et nært samspill. I mitt materiale har jeg vist at e-møtedialogene ble både lekende og assosiative jo mindre forpliktelse deltakerne opplevde, og når de hadde hverandre som adressater. Særlig tekster fra Storytellingsverktøyet viste det, men også noen av e-samtalene gjennomført av eksperter pekte i samme retning. De mest presterende tekstene i mitt materiale er fra

¹⁴³ Med unntak av det ene møtet der deltakerne ikke aksepterte premissene, men i stedet ”boikottet” e-møtesjangeren.

omorganiseringsmøtene, der påtroppende leder var ukjent for deltakerne og dessuten til stede mens skrivingen pågikk. Matres og mine observasjoner viser slik hvordan vissheten om autoriteter, hos Matre representert ved voksne i forhold til barn, hos meg ved leder i forhold til underordnede, kan påvirke kommunikasjonen.

6.2.5 Kontekst

I lys av at de ovennevnte omorganiseringsmøtene skulle være idédugnader, representerer disse møtene også et tankekors i forhold til hvor stor betydning kontekst har på prestasjonene til deltakerne. Konteksts påvirkning på idédugnader blir også påpekt av Torodd Strand i hans bok om ledelse, organisasjon og kultur (Strand 2001). Også Røvik understreker at omstendighetene bør være stabile når man skal gjennomføre idédugnader i organisasjoner (Røvik 1998). I et slikt perspektiv kan det være problematisk å gjennomføre idédugnader under omstillingsprosesser, det viste også mine e-møter.

Det ble også klart at det ikke hadde noen betydning om e-møtene var samlokalisert eller geografisk fordelt på flere steder. Denne observasjonen er interessant i seg selv, men må ses i lys av at deltakerne utgjør en relativt homogen gruppe, og at møtene foregår innenfor landets grenser. I et slikt perspektiv bortfaller blant annet koordineringsutfordringer knyttet til tidsforskjeller og ikke minst kulturelle forskjeller mellom deltakerne.

6.2.6 Primær og sekundær adressat

Det var også et skille mellom deltakerne i en her og nå situasjon og deltakerne som produserte tekst til hverandre som de selv eller andre skulle nytte i etterkant av møtet. Bakhtins nøkkelbegrep om adressivitet, om at både sender og mottaker er med på å forme teksten, viste seg å fungere som innfallsport til å forstå hvordan noen dialoger tilsynelatende var mer dynamiske enn andre. Jeg videreutviklet hans begrep til det jeg kalte primær og sekundær adressat. Når deltakerne snakket direkte med hverandre i en her og nå situasjon, kalte jeg adressatene for primære adressater. Da var det mer flyt i dialogene enn når de skrev på ”oppdrag” og hadde andre enn seg selv i en nåtidssituasjon som dialogpartnere, det vil si sekundære adressater. Sekundære adressater kunne dessuten inkludere deltakerne eller andre lesere etter møteslutt. Denne siste observasjonen leder meg over på min observasjon av det

andre ytterpunktet i e-møtekommunikasjonen; at deltakerne i noen e-møter faktisk ikke snakket med hverandre.

I fire av 25 e-møter hadde deltakerne ikke dialog med hverandre. Det var ikke mange, men likevel var det påfallende. Jeg har vist både hvordan deltakerne i disse e-møtene produserte tekst, selv om det ikke var samtaler mellom deltakerne teksten dreiet seg om. Snarere var det slik at deltakerne henvendte seg til en eller flere utenforstående. Jeg søkte å identifisere adressatene samtidig som jeg prøvde å finne ut hvorfor deltakerne handlet på en slik måte. Konklusjonen var at det var kompleksiteten av en rekke ytre kontekstuelle forhold, praktiske, sosiale og psykologiske, som sammen virket inn på kommunikasjonen i e-møtene.

6.2.7 Anonymitet

At deltakernes bidrag var anonyme har også hatt betydning. E-møter ble valgt nettopp på grunn av muligheten for anonymiserte deltakere. E-møter som sjanger kunne tilby en annerledes kommunikasjonssituasjon enn andre sjangere i organisasjonen, som for eksempel ansikt-til-ansikt møter, spørreundersøkelser, avstemninger og lignende. Det var ulike grunner til at anonymitet ble valgt. I e-møter om strategi var det aktuelt med anonym deltakelse så lenge man skulle dele sensitiv informasjon. I omorganiseringsmøtene var det hensynet til de ansatte som lå til grunn for valg av anonymitet. Slik håpet møteeier at deltakerne ville åpne seg og bidra med et mer nyansert bilde av arbeidssituasjonen.

6.2.8 Sjanger

At e-møter kan oppfattes som en spesifikk kommunikasjonssjanger, som skaper egne regler og normer for samhandling, ble særlig bekreftet i ett av e-møtene der deltakerne i praksis nektet å la seg innordne sjangeren. De ville ikke delta i en samhandlingssituasjon der de ikke kunne nytte de kommunikasjonssstrategiene de var vant med i ansikt-til-ansiktmøter og de ville heller ikke være anonyme. Når vi ikke behersker noen sjangere, enten fordi vi ikke nok trening i å bruke dem, eller fordi vi ikke har kjennskap til dem, blir det vanskelig å kommunisere og i verste fall kan kommunikasjonen stoppe opp, hevder Bakhtin (Bakhtin 1986). Det var dette møtet et tydelig eksempel på. Når vi derimot er fortrolige med en sjanger, opptrer vi friere og lar våre egne stemmer komme mer frem. Vi har også sett slike e-møter, særlig e-møtene med IT-eksperter fremviste god sjangerforståelse. I tillegg viste det seg at når

deltakerne godtok premissene for sjangeren, gikk det relativt kort tid før de mestret den til fulle.

6.3 E-møter som eksempel på en ”hype” teknologi

Jeg innledet avhandlingen med noen tanker rundt hvordan nye teknologier vinner innpass i organisasjoner. Jeg viste til Gartners begrep om Hype Cycles, som beskriver nye teknologiers trinnvise inntog i organisasjoner, før de til slutt ender opp som integrerte i de ansattes arbeidsdag. Mange teknologier kommer imidlertid bare noen trinn på vei til å bli integrert i organisasjonen, før de må gi tapt og blir faset ut, som e-møteteknologien i Statoil. Organisasjonen hadde e-møter som en del av sin samarbeidsteknologiportefølje i en periode på ca fem-seks år. Da ble teknologien og utstyret fjernet, møterommene rigget ned, fasilitatorene fikk andre oppgaver og man begynte å vurdere andre teknologiske løsninger for IT-støttet samarbeid. Det kan være mange årsaker til at noen teknologier ikke blir integrert i organisasjoner. Dels har det med teknologiene i seg selv å gjøre, dels har det med kontekstuelle faktorer knyttet til selve implementeringen, og dels kan det ha å gjøre med organisasjonens egenart og innstilling til å ta i bruk nye teknologier (Levin og Klev 2002). Jeg vil nå komme med noen betraktninger knyttet til disse årsakene i forhold til hvorfor e-møteteknologien kom og gikk i Statoil.

6.4 Teknologiens egenart

Det var flere årsaker som lå til grunn for at e-møter ikke vant innpass i organisasjonen, og en helt sentral årsak er trolig teknologien i seg selv. Siden vi har sett at e-møter har mange likhetstrekk med ansikt-til-ansikt møter, er det nærliggende å tenke på e-møtene som en variant av denne kommunikasjonssjangeren. Som vist fordrer samhandling i e-møter likevel en annen kommunikativ kompetanse enn den man kan gjøre bruk av i ansikt-til-ansikt møter. Å kommunisere digitalt, anonymt og skriftlig i stedet for å snakke muntlig, stiller krav om andre ferdigheter. Ferdigheter som kroppsspråk, stemmebruk og ferdigheter knyttet til det å ta ordet og holde på det, mister sin betydning i e-møtene. I stedet kreves andre slags ferdigheter og posisjoneringsstrategier, primært knyttet til å opptre i det digitale rommet, nemlig digital kommunikativ kompetanse.

Psykologiske aspekter knyttet til makt og eksisterende hierarkier i organisasjonen blir også endret i e-møtene når man opptrer anonymt og uten mulighet for å vise hvem man er. Det har vi sett flere eksempler på. Jeg viste for øvrig at terskelen var lav i forhold til å komme i gang med å samhandle i e-møtene. Jeg viste også hvordan deltakerne utnyttet muligheten for å være anonym ved å spille på identiteter eller ved å opptre ganske uformelt. Jeg viste dessuten at deltakerne ikke nødvendigvis trodde på anonymiteten. For eksempel skjedde det når de formulerte innspill som bekreftet eksisterende verdier og diskurser i organisasjonen. Slik tok de tilsynelatende ikke sjansen på å slippe seg løs og komme med nye, originale innspill.

Å arrangere e-møter krever nøye planlegging av både møteeier og fasilitator. Vi har sett hvordan en e-møteagenda er planlagt ned til hvert eneste minutt, og verktøy er nøye valgt ut fra emner som skal diskuteres. I tillegg må man bestille tid og plass i de spesialutstyrte møterommene. Tidspunktet skal dessuten forenes med deltakernes ofte ganske travle arbeidsdag. Det er med andre ord vanskelig å arrangere et e-møte på kort varsel. I tillegg er møteeier avhengig av en fasilitator for å arrangere e-møter, og det igjen innebærer at møteeier må avtale tid med fasilitator før møteplanleggingen i det hele tatt kan starte. ”Det blir fort mye styr før møtet kommer i gang” hevder en av fasilitatorene, og utsagnet er en god sammenfatning av den ganske tidkrevende prosessen som kreves før møtet. Brukergrensesnittet, med andre ord terskelen for å ta i bruk teknologien, er i et slikt perspektiv høy, sammenlignet med andre samarbeidsformer, som e-post, netmeeting, Chat og ansikt-til-ansikt møter.

I tillegg fungerte ikke alltid teknologien som den skulle. Det kunne av og til være oppstartsproblemer og fasilitator strevde med å få det lokale nettverket til å fungere. Det medførte forsinket oppstart, stress hos fasilitator og unødvendig venting hos deltakerne. Fasilitator begrunnet dette med at de spesialutstyrte møterommene av og til ble nyttet til andre formål enn e-møter og da kunne enkelte av de teknologiske innstillingene bli endret. Dette peker for så vidt på hvor sårbar hele e-møteteknologien var, og hvor omstendelig man måtte være for å få til et utbytterikt resultat.

Brukergrensesnittet, sammen med vilkårene for samhandling i selve teknologien, særlig anonymitetsoppsjonen, var sentrale årsaker til at man etter hvert faset ut e-møteteknologien i Statoil. Men det finnes flere.

6.5 Å samhandle anonymt i en omorganiseringsprosess

Midt i perioden da e-møter ble nyttet i organisasjonen skjedde også et lederskifte. Den nye lederen iverksatte en omfattende omorganisering, selv om det var gått relativt kort tid etter forrige endringsprosess. Et tiltak i denne nye omorganiseringen var bemanningskutt, særlig på mellomledernivå, og generelt blant den landbaserte staben som arbeidet med konserntjenester.

Det var mellomledere og ansatte i den landbaserte staben som utgjorde majoriteten av deltakere i mitt materiale. Vi har sett at de med blandet engasjement deltok i disse møtene. Mange opplevde usikkerhet rundt fremtidig jobbsituasjon. Å ikke bli sett som eier av de gode ideene og innspillene, på grunn av teknologiens anonymitetsopsjon, kan ha vært en grunn til manglende engasjement. Et slikt perspektiv fremkom for så vidt også i tekster fra e-møtene og kan oppsummeres i følgende tre innspill, alle som svar på spørsmålet ”Hva skal til for at du trives i jobben”:

At jeg føler at mitt arbeide betyr noe i den store sammenhengen (B-19)

At arbeidet mitt er målrettet, at det blir fulgt opp, evaluert og gitt anerkjennelse (B-17)

Synliggjøring (B-18)

Ønsket om å bli sett av kollegaer og ledere som enkeltindivid var viktig for de ansatte. Behovet for å bli sett blir tydelig i utsagn som ovenfor. Det er viktig å bli sett som enkeltindivid, og ikke bare som en brikke i et større hele, slik skribenten i første sitat formulerer seg; ”At jeg føler at mitt arbeide betyr noe i den store sammenhengen.” En av e-møteteknologiens grunnleggende ideer er derimot at det ikke er den enkelte, men resultatet av gruppesynergien til de ansatte som er verdifull.¹⁴⁴ E-møteteknologien kan dermed ikke oppfylle behovet for å bli sett som enkeltindivid.

Hvis de ansatte føler sin egen posisjon truet, vil de kanskje engasjere seg mindre i lagarbeid. I stedet blir det viktig å posisjonere seg selv og sin unike kompetanse. Dette var også et hovedpoeng i Orlikowskis studie av Lotus Notes (Orlikowski 1992). Den samme observasjonen finnes i mitt materiale. Å dele kunnskap med andre blir av noen deltakere

opplevd som truende; ”(...) Er vi riktig flinke til å tittle inn i de andres mapper, kan vi kanskje kvalifisere oss til naboens jobb, det kan jo komme godt med...”(C-25)¹⁴⁵, hevder en av deltakerne.. I e-møter blir det å posisjonere egen kunnskap og unikhet vanskelig, men ikke umulig. Vi har sett at posisjonering lar seg gjennomføre når deltakerne har høy grad av digital kommunikativ kompetanse. Og vi har sett en annen form for posisjonering ved at deltakerne simpelthen nektet å delta i selve e-møtet, (se 5.8.2.6).

Omorganiseringen organisasjonen var inne i da jeg samlet inn data, ble en viktig og mer gjennomgripende kontekst enn jeg hadde forutsett. Omorganiseringen grep inn i, og ble reflektert i dialogene i e-møtene, samtidig som prosessen i seg selv trolig påvirket selve deltakelsen i e-møter og ikke minst påvirket organisasjonens innstilling til e-møter som samarbeidsteknologi.

6.6 Organisasjonens forventning til elektroniske møter

E-møteteknologien fikk begrenset innpass i Statoil og bruken var vellykket kun på lavere nivå i organisasjonen og når deltakerne ikke trengte å reforhandle sin posisjon som del av selve e-møtet. E-møteteknologien ble da etter hvert også fjernet fra organisasjonen..

For å få til en vellykket implementering av ny teknologi av denne typen er det nødvendig å ha støtte i ledelsen (Levin og Klev 2002; Munkvold 2001). E-møteteknologien hadde forankring i Statoil IT, og ikke i Statoils lederskikt. Med andre ord lå forankringen innenfor et ekspertmiljø knyttet til IT-støttet samarbeid. Dette miljøet lyktes ikke med å vise fordelene ved bruk av en slik form for samarbeidsteknologi, utover egen avdeling i organisasjonen.

I tillegg peker Munkvold på betydningen av å ha en egen prosjektansvarlig (eng. Project champion) til å lede implementeringen av nye teknologier (Munkvold 2001). I Statoil ble prosjektansvarlig for e-møter etter hvert satt til å lede implementeringen av en annen samarbeidsteknologi, Netmeeting. Resultatet var at e-møteteknologien mistet sin prosjektleder, og samtidig gjorde en annen konkurrerende teknologi inntog i organisasjonen.

¹⁴⁴ Se kapittel 1.

¹⁴⁵ Se kapittel 4.3.4.5.hvor eksemplet blir ytterligere kommentert.

Munkvold har i sine studier vist at i motsetning til e-møter fikk Netmeeting fikk relativt lett innpass i organisasjonen. Han forklarer det med at man forholdsvis lett kunne synliggjøre fordelene ved å nytte en slik teknologi, nemlig det å kutte reisekostnader. I 1999 gjennomførte Statoil en omfattende reisekuttkampanje, der nettopp Netmeeting ble promotert som reisebesparende teknologi. Kampanjen gjorde trolig sitt for at Netmeeting ble en del av de ansattes bevissthet. Når det gjaldt e-møter, klarte ikke Statoil på samme måte å vise til konkrete og målbare resultat (Ibid.).

Jeg har imidlertid vist at teknologiene nettmøter og e-møter er ganske forskjellige, både når det gjelder forberedelser og hvordan man deltar når møtet er i gang. Nettmøter er på mange måter langt enklere å starte opp, det krever ikke like omfattende planlegging som e-møtene. I tillegg deltar man oftest i nettmøter fra eget kontor, fremfor å samles i spesialutstyrte møterom, slik praksisen er i e-møter. Man har vanligvis også varierende målsettinger med Netmeeting og e-møter, særlig på grunn av at man opptrer anonymt i e-møter, noe som ikke er like vanlig i nettmøter.¹⁴⁶

Målsetting, anonymitet og teknologiske forskjeller gjør det derfor problematisk å sidestille nettmøter med elektroniske møter. Munkvold har likevel rett i at organisasjonen ikke lyktes med å påvise forskjellene og den ulike gevinsten knyttet til hver av de to teknologiene. Når det i tillegg ble slik at en og samme person fungerte som prosjektansvarlig for både e-møter og nettmøter, bidro dette også til at e-møteteknologien måtte gi tapt.

En annen faktor som kan ha virket inn på e-møtenes mangelfulle integrering i Statoil, var teknologiens lokale forankring i IT-avdelingen, og ikke på sentralt ledelsesnivå i organisasjonen. E-møter som samarbeidsteknologi representerte dessuten en utfordring til etablerte maktstrategier slik de fungerte i ansikt-til-ansikt møter. Man kan derfor tenke seg at lederne selv ikke var villige til å endre på egne maktstrategier.

Levin og Klev forklarer grad av suksess med innføring av ny teknologi i forhold til hva slags forventninger til endring organisasjonen har (Levin og Klev 2002). Når innføring av ny teknologi mislykkes, som e-møteteknologien, kan dette være et resultat av en form for

¹⁴⁶ Se for eksempepl kapittel 2 for gjennomgang av ulike digitale media.

feiltolkning i forhold til hvilke forventninger som skulle innfris for organisasjonen. Feiltolkningen innebærer at lederne har en forståelse av at innføringsprosessen primært vil berøre de ansatte, mens ledelsen selv står utenfor eller forholder seg upåvirket. Levin og Klev viser til to mulige veier ledelsen kan velge for å tilpasse seg endringene. Ledelsen kan enten tilpasse de nye systemene så tett som mulig opp til den måten ledelsen tolker og forstår organisasjonen, og dermed utforme teknologien slik at den passer til eksisterende makt og posisjoneringsstrategier. Ledelsen kan også sikre samspill mellom seg selv, ansatte og systemutviklere og slik bidra til gjensidig læring og utvikling (Levin og Klev 2002:130). Ikke overraskende anbefaler Levin og Klev siste alternativ.

I innføringsprosessen til e-møteteknologien var det derimot første vei-alternativet til Levin og Klev som fikk gjennomslag. Når e-møteteknologien viste seg å være vanskelig å kombinere og tilpasse etablerte handlings- og maktstrategier blant ledere, kan dette ha vært en av årsakene til mangel på støtte i organisasjonens lederskikt. Ledere vil alltid strebe etter å beholde sin posisjon i organisasjonen, hevder Zuboff, (Zuboff 1988), og ved å nekte å la seg innordne en kommunikasjonssituasjon som ville ha likestilt lederne med den jevne ansatte, klarte lederne å fastholde posisjoner og rang i organisasjonen. Trolig veide denne holdningen tyngre enn at lederne selv kunne nyttet e-møteteknologien ovenfor sine ansatte, uten selv å delta, for eksempel for å spare tid og penger. Da ville de uansett ha bekreftet sin lederposisjon ovenfor de ansatte.

E-møter i Statoil bar preg av uheldig organisatorisk forankring, mangelfull støtte i ledelsen, konkurrerende teknologi, og problemer med å kommunisere potensialet i teknologien ut til de lokale brukerne i organisasjonen. I tillegg var teknologien i seg selv for krevende i forhold til å fungere etter hensikten.

6.7 Implikasjoner

Denne avhandlingen har hatt som mål å finne ut hva som skjer i skriftbasert digital kommunikasjon i organisasjoner. Jeg har tatt utgangspunkt i en samarbeidsteknologi omtalt vekselvis som elektroniske møter, GroupSystems og Electronic Meeting Systems, (EMS). Det er et synkront verktøy som har likhetstrekk fra både ansikt-til-ansikt møter og e-post og Chat, men som likevel er unikt både i form og innhold. E-møteteknologien ble nyttet av flere store

organisasjoner på 1990-tallet. I dag, i år 2005, er teknologien mindre i bruk, selv om den fortsatt nyttes, men nå som verktøy for å støtte mer spesialiserte behov. Ofte leier organisasjonene inn ekstern fasilitator som har med seg portabel e-møteteknologi og møteromsoppsett.¹⁴⁷

Det er nærliggende å spørre om hvorfor jeg har latt e-møter ligge til grunn som empirisk grunnlag for å belyse den overordnede problemstillingen. Vil ikke en slik teknologi være for snever? Særlig med tanke på at den er faset ut i Statoil og andre organisasjoner, og nå bare nyttes i enkelt stående tilfeller? Det er selvsagt fristende å svare bekræftende på begge spørsmålene, men jeg gjør det likevel ikke, og det er det flere grunner til.

E-møter er et eksempel på synkron, anonym, skriftbasert digital kommunikasjon i organisasjoner. Det er ikke mange teknologier som støtter slik kommunikasjon. Chat, inklusive Netmeeting har visse likhetstrekk, de har jeg også gjort rede for. E-post har andre likhetstrekk, men den er ikke synkron. I det store og det hele er e-møter alene om å støtte en slik mulighet for synkron IT-støttet samhandling. Et annet nærliggende alternativ er videokonferanser, men da foregår kommunikasjonen muntlig. E-møter er skriftbasert og det er det som gjør det til et spesielt og interessant studieobjekt. Man skulle også tro at denne teknologien ville være et kjærkomment supplement til eksisterende kommunikasjonssjangere i organisasjoner, men den gang ei. I lys av at e-møter faktisk er en teknologi som bare brukes i begrenset utstrekning, mener jeg likevel at de observasjonene jeg har gjort vil være relevante utover selve e-møteteknologien. Observasjonene mener jeg kan vurderes som bidrag til økt forståelse av hva som skjer i digital og skriftbasert kommunikasjon i organisasjoner, inklusive asynkrone medier som e-post.

Observasjonene er dessuten basert på en til dels tidkrevende innsamling av empiri, som for øvrig er ganske unik. Få andre studier har nyttet observasjon av skrivesituasjon og teksttilblivelse som empirisk grunnlag for å gjennomføre analysen av selve tekstene, det vil si møterapportene, eller utskrifter av den skrevne teksten. De fleste andre studier studerer skriftbasert digital kommunikasjon *etter* at teksten er ferdigskrevet. For studier av e-post og e-post baserte nettdiskusjonslister studier er dette i og for seg en nødvendighet, grunnet

¹⁴⁷ Opplysninger fra Rune Nygaard, Meet2Work.

teknologien i seg selv. Når det gjelder Chat-kommunikasjon, setter også teknologien begrensninger for hvor ”allestedsnærværende” en forsker kan være. Hun vil bare kunne forholde seg til en eller i høyden to bidragsyttere, siden kommunikasjonen foregår stedsdistribuert og er knyttet til individuelle pc-er. I et slikt perspektiv mener jeg å ha grunnlag for å hevde at min egen empiri i seg selv åpner nye muligheter for å belyse skriftbasert digital kommunikasjon i organisasjoner. Å observere det digitale samspillet på dataskjermene i lys av interaksjonen rundt skrivesituasjonen i ett eller flere møterom, gir en dypere forståelse og en annen tilnærming, og er slik også i tråd med dialogismen som epistemologisk utgangspunkt.

Sentrale observasjoner fra avhandlingen har jeg nylig oppsummert og gjort rede for. Jeg gjentar likevel noen her, med tanke på å vise hvordan enkelte peker seg ut som interessante utover selve e-møtekonteksten. Jeg har tidligere gjort rede for hvordan man tar med seg forventninger fra kjente kommunikasjonssjangere over i nye, og hvordan disse forventningene blir utfordret og satt på prøve. Jeg har også vist hvordan deltakerne relativt raskt mestrer den nye sjangeren. Jeg har også vist hvordan man nytter ulike språklige strategier for å forhandle og posisjonere seg, og ikke minst har jeg søkt å synliggjøre konteksters betydning for kommunikasjonen. Studien viser hvordan deltakerne har med seg en forestilling om adressat når de kommuniserer. En slik forestilling er også med inn i det digitale rommet. Selv når en ikke vet eksakt hvem en snakker med på grunn anonymitet knyttet til innspillene, relateres likevel forestillingen om adressat til andre møtedeltakere eller til noen utenfor selve møtet. Slik preges samtalene av *hvem* som til enhver tid representerer adressaten. Jeg har også vist at adressat - posisjonen kan skifte underveis i et e-møte og at den slik kan være problematisk å identifisere. Studien viser dessuten hvordan responsivitet, det at en alltid på ulike vis er i dialog med tidligere og kommende diskurser, spiller inn i e-møtedialogene. Og det kan skje på flere nivå, som svar på tidligere innspill i ett og samme e-møte, som svar på tema behandlet i andre fora i organisasjonen eller som svar i forhold til ytre sosiokulturelle diskurser. Disse observasjonene mener jeg har relevans utover selve e-møte teknologien, siden de tydeliggjør hvor situert betinget kommunikasjonsprosesser er, også i det digitale rommet.

Jeg mener også det er interessant å merke seg hvordan selve skriftmediet fordrer kreativitet og skriveglede blant deltakerne. Jeg har vist eksempler på dette underveis. En slik observasjon, som for øvrig bekrefter en av e-møteprodusentenes påstand, bør være noe å ha med seg når

man skal planlegge innovasjonsprosesser i organisasjoner. Det å snakke skriftlig sammen kan genere et vidt spekter av ideer og assosiasjoner.

Analysen i denne avhandlingen støtter seg på teori og begreper fra språkvitenskapen, likevel er det ikke en språkvitenskapelig avhandling i tradisjonell forstand. Jeg var innledningsvis inne på ett av paradoksene i det å arbeide tverrfaglig, nemlig at når man går på tvers av fagtradisjoner, vil man ikke nødvendigvis følge fagenes tradisjoner og særarter til fulle. Likevel mener jeg det må være lov å la seg inspirere av fagtradisjoner og prøve ut teorier og begreper fra disse når man skal undersøke nye felt, slik digital kommunikasjon må sies å være. Dette utelukker ikke at fagtradisjoner i sine rendyrkede former også har viktige bidrag å komme med, poenget er snarere å åpne opp for et mangfold av tilnærminger, for slik å kunne belyse nye fenomen fra så mange sider som mulig. I et slikt perspektiv mener jeg mitt bidrag i form av denne avhandlingen kan forsvares som relevant til forskningsfeltet digital kommunikasjon.

Min tilnærming til tekstene fra e-møtene er som nevnt støttet av observasjoner og ustrukturerte samtaler. En slik tilnærming er heller ikke den mest vanlige tilnærmingen når man skal forske på organisasjoner. Langt mer vanlig er andre kvalitative og kvantitative metoder som intervjuer, observasjoner og deltakende observasjoner (Schiefløe 2003: 95). Når jeg valgte en språklig tilnærming, har det dels med egen faglig bakgrunn å gjøre, og dels med at jeg som nevnt mener en slik tilnærming ville kunne belyse nye aspekter ved kommunikasjon i organisasjoner. Jeg har nyttet en dialogismeorientert forskningsstrategi og jeg mener, slik jeg har argumentert ovenfor, at en slik tilnærming i seg selv har åpnet opp for å avdekke potensialet som ligger i en synkron, skriftbasert samhandlingssituasjon.

Ustrukturerte samtaler med fasilitatorer og deltakere i e-møter ga meg innblikk i hvordan de ansatte opplever det å delta i e-møter. Det finnes i tillegg signaler på hvordan opplevelsen av å delta kan ha vært for den enkelte, i det at alle e-møtene avsluttes med en skriveøkt der deltakerne svarer på to, av og til tre, atskilte spørsmål, ”hva var bra med dette møtet”, ”hva var dårlig med dette møtet” og ”forslag til forbedringer”. Responsen fra disse evalueringene inkluderer respons som går på innholdet i møtet, på forventninger til- og gjennomføringen av møtet, så vel som kommentarer på selve teknologien. Hensikten med å ha med evalueringer er

at fasilitatorene skal få et innblikk i hvordan deltakerne opplevde det å delta, både med tanke på form, innhold og den praktiske gjennomføringen.

Det ligger med andre ord en mulighet for å forbedre kommende e-møter basert på brukererfaringer latent i selve teknologien. Responsene fra e-møtene jeg har overvært bekrefter for øvrig ganske mange av de observasjonene jeg har kommet frem til gjennom analysen. Blant annet er det mange deltakere som skriver om at de ikke kjente til e-møter innen møtestart, men at de opplevde teknologien som morsom og ganske brukervennlig når de først kom i gang; ”Hadde angst da jeg møtte alle disse svarte skjermne, men den forsvant fort da vi kom i gang. Har fått mer ut av dagen enn jeg hadde forventet. Meget bra styring av møtet.” (B-16).

En del av responsene peker også på at de hadde godt utbytte av en skriftlig dialog. Slik fikk de på en ny måte ta del i de mange meningene og stemmene som eksisterer i organisasjonen, som uttrykt her; ”Jeg fikk tak på hvordan den enkelte tenkte, noe som vil være nyttig i det videre arbeid.” (A-9). Men ikke alle er like fornøyde, enkelte synes kravet om effektivitet blir for overhengende, og ønsker seg mer tid for hvert punkt på agendaen, noe som kan oppsummeres i følgende; ”Kunne hatt leitt mer tid til dialog, unngått misforståelser” (B-14).

Mange peker i tillegg på teknologiens begrensinger og det å arbeide i så tungt teknologidominerte møterom. De fysiske omstendighetene blir tydelige i et slikt perspektiv. Innspill som ”dårlig luft” (B-17), ”For få pauser” (B-16) og ”møterommet for lite, dvs. for tett ift luf med så mange personer + maskiner”. (B-17) bekrefter slike opplevelser. Det er likevel mange deltakere som antyder at de trives med den stramme strukturen som karakteriserer e-møtene, og som opplever det å skrive sammen som kreativt, og jeg lar et par sitater som bekrefter en slik opplevelse få avrunde dette avsnittet; ”Styringen har vært relativt god, der tidsfrister har blitt holdt godt.” (B-18), ”Kreativ arbeidsform” (B-16).

6.8 Veien videre

Som avrunding er det på sin plass å peke på noen veier som kan være interessante å følge videre i lys av de sporene som denne studien har trukket opp. Det er særlig tre aspekter ved

min studie som jeg mener ville vært interessant for videre forskning, nemlig læringsaspektet, globaliseringsaspektet og generasjonsaspektet.

6.8.1 Digital dialog som læring

Et mulig forskningsprosjekt kunne være å gå mer konkret inn på hvordan skriftbaserte digitale dialoger kan inngå i en organisasjonslæringsprosess. Avhandlingen har ikke fokusert direkte på dette, men peker likevel på noe av et slikt potensial. Det gjelder særlig for de e-møtene der målsettingen var innføring av et digitalt saksbehandlingssystem, omtalt som Sarpeta¹⁴⁸. Deltakerne skrev seg frem til konsensus i forhold til om de hadde en felles forståelse av det de har lært. Det er læring i dialog, også i digital dialog. (Hall, et al. 2002; Koschmann 1996) og som Bostad beskriver det i sin artikkel; ”(...) en [kan] hevde at dialogen blir det sentrale elementet i enhver læringssituasjon og særlig dersom læring foregår i et åpent nettbasert og multimedialt samarbeidsmiljø” (Bostad 2001:21). Å utvikle kunnskap kan ses på som en aktiv dialogisk prosess der dialogen utgjør selve konteksten (Bakhtin 1986:159). Dialogen fungerer med andre ord i forhold til utvikling av ny kunnskap og åpner opp for kollektiv refleksjon (Arneberg 2003; Schön 1983).

Det finnes mange studier som eksplisitt arbeider med gruppebasert læring og bruk av digitale media i slike prosesser (Egido, et al. 1990; Feilberg 2000; Hall, et al. 2002; Koschmann 1996), jeg mener denne studien kan videreutvikles i retning av dette fagfeltet. Da ville et aktuelt perspektiv være hvordan man kan utvikle og tilrettelegge for dialoger som læring. Innenfor pedagogikken er en sentral forestilling at den lærende deltar aktivt i skapingen av egen kunnskap, særlig via dialog og samhandling (Arneberg 2003; Bereiter 2002). Samarbeidslæring handler om å legge til rette for sosial interaksjon mellom aktører ved hjelp av dialoger. Dialogene utgjør selve læringsmiljøet. I et slikt perspektiv vil erfaringer fra denne studien kunne bidra til å tilrettelegge for gode (digitale) læringsmiljø. Som vist baserer digital dialog seg på forestillingen om å snakke skriftlig sammen, noe som innebærer rask responstid. Jeg har også vist at det er nødvendig med en fasilitator eller ordstyrer i slike digitale samtaler for å sikre at tema og fokus blir ivarettatt.

¹⁴⁸ Omtalt som Sarepta, se for eksempel 4.5.6.12.

6.8.2 Globalisering

Studien baserer seg på et materiale som i sin vide utstrekning med tanke på antall deltakere, ulik organisasjonstilhørighet, fagbakgrunn med mer, likevel må sies å representere en viss begrensning og en viss form for homogenitet. E-møtene er gjennomført i en kunnskapsintensiv organisasjon, i dens landbaserte, nasjonale virksomhet, og med deltakere med høy utdanning. I en tid med økt globalisering, med økende behov for samarbeid på tvers av landegrensler, mellom ulike tidssoner og med ulike kulturelle forskjeller, vil vi åpenbart møte langt flere utfordringer knyttet til det å samarbeide ved hjelp av kommunikasjonsteknologi enn de utfordringene deltakerne i mine e-møter har møtt.

Det er fortsatt slik at skriftbaserte digitale media dominerer når det gjelder samarbeidsteknologier. I et slikt perspektiv ligger utfordringen for å få til god kommunikasjon fortsatt i å få til gode dialoger, i å få til digitale samtaler på tvers av kulturelle og språklige skiller. I flerspråklige samarbeidssituasjoner er det vanlig med et felles arbeidsspråk, oftest engelsk. Men kanskje er ikke engelsk morsmålet til noen av partnerne i samarbeidet, og kanskje finnes kulturelle skiller som representerer vel så store utfordringer for å få til gode dialoger. I tillegg vil tidsdimensjonen kunne være en kontekstuell faktor som kan ha innvirkning på samarbeidet. Det sier seg selv at å delta midt på natten i et arbeidsmøte for noen mens det er midt på dagen hos andre påvirker premissene for samarbeid. Dette er faktorer andre har pekt på tidligere.¹⁴⁹ Jeg trekker dem frem fordi jeg mener disse faktorene representerer store utfordringer for å få til digitalt samarbeid i en global setting.

I min studie har jeg vist hvordan kontekster, både nærkontekst så vel som ytre kontekster virker inn på den skriftbaserte digitale kommunikasjonen. Det ville i et slikt perspektiv være særlig interessant å ta med seg disse perspektivene inn i en studie av digital kommunikasjon i et internasjonalt samarbeid. Sentrale spørsmål ville for eksempel være hvordan skal man få til gode dialoger, hvilke strategier kan man nytte for å frembringe enighet, hvordan få til kreative idéutvekslinger, hvordan forholder deltakere seg til posisjoneringer og hvordan lede slike møter. I tillegg er det interessant å spørre om hvilke praktiske, sosiale og psykologiske utfordringer som vil peke seg ut som viktige å kunne håndtere i slike samhandlingssituasjoner.

6.8.3 Nye generasjoner

Dette siste leder meg over på et annet aspekt som jeg opplever relevant for videre forskning. At verden oppleves som mindre, og at vi kommuniserer like ofte med personer på den andre siden av jorden som med naboen, er et kjent resultat av vår stadig mer utstrakte bruk av Internett. Vi ser at Chat-rooms og nettbaserte diskusjonslister oppnår global oppslutning. Spesifikke tema fungerer samlende for internasjonale interessegrupper.¹⁵⁰ Stadig flere unge oppdager denne muligheten. De forflytter seg uten problemer mellom flere samtaler og emner og media, enten de foregår ansikt-til-ansikt, på mobiltelefonen eller via internett (Bostad 2004).

De unge er også arbeidslivets kommende generasjon. Å undersøke utviklingen av digital kommunikativ kompetanse blant disse unge når de for alvor begynner å gjøre inntog i arbeidslivet vil være et svært interessant forskningsprosjekt. Hvordan vil denne generasjonens digitale kommunikative kompetanse med alt hva det innebærer av kunnskap om å delta parallelt i flere samtaler i ulike media kunne nyttes konstruktivt i en arbeidssituasjon? Og kanskje også i en global arbeidslivskontekst?

Trenden mot økt globalisering og vissheten om nye generasjoners inntog i arbeidslivet er slik jeg ser det to utviklingstendenser som denne avhandlingen vil kunne bidra til å belyse. I tillegg mener jeg som vist at avhandlingen kunne videreutvikles i retning av et læringsperspektiv, der dialogene ligger i bunnen for at de involverte sammen kommer frem til løsningsforslag på gitte emner eller oppgaver. Det finnes trolig andre veier og mulige forskningsprosjekter denne avhandlingen også kunne rede grunnen for, hensikten er ikke å inkludere alle her, derimot har poenget vært å peke på noen forskningsutfordringer jeg opplever som særlig aktuelle.

¹⁴⁹ Dette er et helt sentralt perspektiv i det internasjonale nettverket av forskere og praktikere; Computer Supported Cooperation at Work; CSCW.

¹⁵⁰ Godvets avhandling om en nettbasert diskusjonsliste om forfatteren Tolkien og hans litterære univers er et eksempel. **Godvet, S.** 1999 *Cybersociologi- det samme på en annen måte*, København: Københavns universitet.

REFERANSER

- 'GroupSystems@Work. Techniques for High Performace Teams.' 1997 Arizona: Ventana Corporation.
- Adler, R. B., Lawrence B. Rosenfeld and Russel F Proctor II** (eds) 2001 *Interplay. The Process of Interpersonal Communication*, Fort Worth: Harcourt College Publishers.
- Alvesson, M. och Berg, P. O.** 1988 *Företagskultur och organisationssymbolism: utveckling, teoretiska perspektiv och aktuell debatt*, Lund: Studentlitteratur.
- Amundsen, O.** 2003 *Fortellinger om forandring. en narrativ studie av planlagt organisasjonsendring i et norsk finanskonsern*, Trondheim: NTNU.
- Arneberg, P.** 2003 *Læring i dialog på nettet*, Tromsø: Soff.
- Bakhtin, M.** 1981 'Discourse in the Novel' *The Dialogical Imagination*, Austin: University of Texas Press.
— 1986 *Speech genres and other late essays*, Austin, TX: University of Texas Press.
— 2003 *Latter og dialog. Utvalgte skrifter*, Oslo: Cappelen.
- Baron, N., S.** 1998 'Letters by phone or speech by other means: the linguistics of email', *Language & Communication* 18(2): 133-170.
- Bereiter, C.** 2002 *Education and mind in the knowledge age*, Mahwah, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Biber, D.** 1988 *Variation across speech and writing*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Boje, D. M.** 1995 'Stories of the storytelling organization: a postmodern analysis of Disney as Tamara-Land', *Academy of Management Journal* 38(4): 997-1035.
- Bostad, F.** 1998 *Teknologiens uunnværlige kontekst: et semiotisk perspektiv på meningsskaping i hypermedier*, Trondheim: Institutt for anvendt språkvitenskap Det historisk-filosofiske fakultet Norges teknisk-naturvitenskaplige universitet.
— 2001 'IKT, dialog, læring', i C. Jopp (ed) *IKT og læring i humanistisk perspektiv: utforskning av ny læringspraksis i høyere utdanning*, Oslo: Cappelen akademisk forlag.
— 2004 'Dialogue in electronic space. The semiotics of time, space and the Internet', in F. Bostad, Craig Brandist, Lars Sigfred Evensen & Hege Charlotte Faber (eds) *Bakhtinian perspectives on language and culture: Meaning in language, art and new media*, London: Palgrave Macmillan.
- Bromseth, J. C. H.** 2000 *Internett: krigsarena eller kardemmeby? Konstruksjon av samhandlingsnormer og debattkulturer på to norske e-postbaserte diskusjonslister*, Trondheim: NTNU.

- Brunmo, J.** 1996 'Å erkjenne subjektiviteten: nylesning og leser-teori', *Motskrift*(1): 119-131.
- Cockburn, C. a. S. O.** 1993 *Gender and Technology in the Making*, London: Sage.
- Czarniawska, B.** 1998 *A Narrative Approach to Organization Studies*, Vol. 43, Thousand Oaks, London and New Dehli: Sage Publications.
— 2000 'Metaphors as enemies of organizing - or the advantage of a flat discourse' *The 4th International Conference on Organizational Discourse (26-28 July)*, King's College, London.
- Czarniawska-Joerges, B.** 1988 *To coin a phrase: on organizational talk, organizational control and management consulting*, Stockholm: Maktutredningen.
— 1993 *The three-dimensional organization: a constructionist view*, Lund: Studentlitteratur.
— 1997 *Narrating the organization: dramas of institutional identity*, Chicago: University of Chicago Press.
— 1999 *Writing management: organization theory as a literary genre*, Oxford: Oxford University Press.
- Czarniawska-Joerges, B. a. B. J.** 1992 'Linguistic Artifacts at Service of Organizational Control', in P. Gagliardi (ed) *Symbols and artifacts: views of the corporate landscape*, New York: Aldine de Gruyter.
- Dahl, T. og Sørensen, K. H.** 1997 *Perspektiver på tvers: disiplin og tverrfaglighet på det moderne forskningsuniversitetet*, Trondheim: Tapir.
- Dahl, W.** 1981 *Norges litteratur*, Oslo: Aschehoug.
- Dahle, D. Y.** 2001 'Moteordene i næringslivet' *Din Side Økonomi*, Vol. 2001: Din Side as.
- Davis, B. H. and Brewer, J.** 1997 *Electronic discourse : linguistic individuals in virtual space*, Albany, N.Y.: State University of New York Press.
- Dysthe, O.** 1997 'Skrijving sett i lys av dialogisme. Teoretisk bakgrunn og konsekvensar for undervisning', i L. S. o. T. L. H. Evensen (ed) *Skriveteorier og skolepraksis*, Oslo: Landslaget for norskundervisning/Cappelen akademisk forlag.
- Egido, C., Galegher, J. and Kraut, R. E.** 1990 *Intellectual teamwork: social and technological foundations of cooperative work*, Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Eklundh, K. S.** 1983 *The notion of language game: a natural unit of dialogue and discourse*, Linköping: University of Linköping.
— 1986 *Dialogue processes in computer-mediated communication: a study of letters in the COM system*, Linköping: Tema, Communication Studies, Linköping University.
- Evensen, L. S.** 2004 'From dialogue to dialogism. The confessions of a writing researcher', in F. Bostad, Craig Brandist, Lars Sigfred Evensen & Hege Charlotte Faber (ed) *Bakhtinian perspectives on language and culture: Meaning in language, art and new media*, London: Palgrave Macmillan.

- Feilberg, J.** (ed) 2000 *IKT i læring. Klasserommet som forskningslaboratorium i produktutvikling. Samarbeid i virtuelle rom.*, Trondheim: Institutt for maskinkonstruksjon og materialteknikk.
- Firth, A.** 1995 *The Discourse of negotiation: studies of language in the workplace*, Oxford: Elsevier Science.
- Fjell, O.** 2001 'Oljenasjonen Norge i dag - og om 10 år', Vol. 2002: Statoil.
- Fjuk, Anita** 1999 'ICT-mediated collaborative learning in work organizations', Oslo: Telenor FoU.
- Foppa, K., Hetland, P., Braa, K., Marková, I. and Liestøl, G.** 1999 *Netts@mfunn The Dynamics of dialogue*, [Oslo] New York: Tano Aschehoug, Springer-Verlag.
- Foppa, K. and Markova, I.** 1990 *The Dynamics of dialogue*, New York: Harvester Wheatsheaf.
- Foppa, K. and Marková, I.** 1991 *Asymmetries in dialogue*, Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Foppa, K., Marková, I. and Graumann, C. F.** 1995 *Mutualities in dialogue*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Frønes, I.** 2002 *Digitale skiller. Utfordringer og strategier*. Fagbokforlaget
- Gotved, S.** 1999 *Cybersociologi- det samme på en annen måte*, København: Københavns universitet.
- Goodwin, A. D. C.** (ed) 1992 *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon.*: Cambridge University Press.
- Goodwin, M. H.** 1990 *He-said-she-said : talk as social organization among Black children*, Bloomington, Ind.: Indiana University Press.
- Grudin, J. S. E. P.** 1997 'Computer-Supported Cooperative Work and Groupware', *Advances in Computers* 45: 269-320.
- Hall, R., Miyake, N. and Koschmann, T.** 2002 *CSCL 2 : carrying forward the conversation*, Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Halse, M.** 1993 'Loggen, novellen og jentene. Ansatser til en Bakhtinsk lesing av prosessorientert skrivekultur.' *Skrivepedagogisk fornying*, Oslo: Ad Notam.
- Hammerstad, T.** 2000 'Hvorfor si det enkelt? - når man kan uttrykke seg 'Statoilsk', *Status - Statoils internmagasin*.
- Handel, M. a. J. D. H.** 2002 'What Is Chat Doing in the Workplace?' in C. Proceedings (ed) *Computer Supported Cooperative Work*, New Orleans, USA: ACM.

- Hanisch, T. J.** 1992 *Norsk oljehistorie*, Oslo: Leseselskapet.
- Hedegård, D. and Saarisalo, A.** 1975 *Bibelsk oppslagsbok - håndbok for bibellesere*, [Oslo]: Lunde.
- Helgerud, F. and Sparebanken NOR** 1997 *Sparebanken NOR: unnfangelse, fødsel og den vanskelige barndommen: en aktuell jubileumsberetning på 175-årsdagen for landets første private bank*, [Oslo]: Banken.
- Herring, S. C.** 1996 *Computer-mediated communication: linguistic, social and cross-cultural perspectives*, Amsterdam: John Benjamins.
— 2000 'Gender Differences in CMC: Findings and Implications', *CPSR Newsletter* 18(1): 12.
- Hougaard, T. T.** 2001 'Interaktionelle særtrekk i chat', i M. o. P. W. Kunøe (ed) *8. Møde om Udforskningen av Dansk Sprog*, Århus: Institutt for språk og litteratur, Aarhus universitet.
- Husby, M.** 2001 'Samtaler, arbeid og IKT. En studie av kommunikative utfordringer og tilretteleggingens betydning ved implementering av et IKT-verktøy' *Institutt for anvendt språkvitenskap*, Trondheim: NTNU.
- Hutcheon, L.** 1994 *Irony's edge : the theory and politics of irony*, London: Routledge.
- Håpnes, T. og Rasmussen, B.** 1997 *Internett - jentenett? : ungdomsskolejenters databruk og datainteresser*, Dragvoll: Senter for kvinneforskning.
- Isaacs, E., A. Walendowski, S. Whittaker and D.J. Schiano** 2002 'The Character, Functions, and Styles of Instant Messanging in the Workplace', in CSCW'02 (ed) *Computer Supported Cooperative Work*, New Orleans, USA: ACM.
- Johnsen, A.** 1988 *Utfordringen: Statoil-år*, Oslo: Gyldendal.
— 1990 *Gjennombrudd og vekst: Statoil-år 1978-1987*, Oslo: Gyldendal.
- Korolija, N.** 1998 *Episodes in talk: constructing coherence in multiparty conversation*, Linköping: Linköping University.
- Koschmann, T.** 1996 *CSCL: theory and practice of an emerging paradigm*, Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lerøen, B. V.** 2002 *Dråper av svart gull. Statoil 1972-2002*, Stavanger: Statoil.
- Levin, M. og Klev, R.** 2002 *Forandring som praksis : læring og utvikling i organisasjoner*, Bergen: Fagbokforl.
- Lie, M.** 1993 *Women's fear of technology?, or Soft professions challenged by hard procedures?*, [Trondheim]: Sintef Ifim.
— 1997 *Technology and gender versus technology and work : social work and computers*, [Oslo] ;: [Universitetsforlaget].

Lie, M. and Sørensen, K. H. 1996 *Making technology our own? : domesticating technology into everyday life*, Oslo: Scandinavian University Press.

Lie, M. 1998 *Computer dialogues: technology, gender and change*, Dragvoll: Senter for kvinneforskning Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.

Linell, P. 1998 *Approaching dialogue: talk, interaction and contexts in dialogical perspective*, Amsterdam: John Benjamin.

Linell, P. Nordberg, B. and Gunnarsson, B.-L. 1997 *The Construction of professional discourse*, New York: Longman.

Lothe, J., Christian Refsum og Unni Solberg 1997 *Litteraturvitenskapelig leksikon*, Oslo: Kunnskapsforlaget.

Mantovani, G. 1996 *New communication environments : from everyday to virtual*, London: Taylor & Francis.

Matre, S. 1997 *Munnlege tekstar hos barn : ein studie av barn 5-8 år i dialogisk samspel*, Trondheim: Noregs teknisk-naturvitenskapelige universitet.

— 2000 *Samtalar mellom barn : om utforskning, formidling og leik i dialogar*, Oslo: Samlaget.

Moltu, B. 2003 *"BPR på norsk!" Managementkonseptet Business Process Reingeneering (BPR) som kulturell praksis*, Trondheim: NTNU.

Munkvold, B. E. 1998 *Implementation of information technology for supporting collaboration in distributed organizations*, Trondheim: Norwegian University of Science and Technology, Department of Industrial Economics and Technology Management.

Munkvold, B. E. a. R. A. 2001 'Organizational adoption and diffusion of electronic meeting systems: a case study', in ACM (ed) *Group 2001*, Boulder, USA: ACM.

Murray, D. E. 1991 *Conversation for action : the computer terminal as medium of communication*, Amsterdam: John Benjamin.

— 1995 *Knowledge machines: language and information in a technological society*, London: Longman.

Nordberg, K. 1992 'Mot en ny muntlighet? Tal, teknik, tradition i svensk radio', i J.-E. o. B. S. lundström (ed) *Talspråk, skriftspråk, bildspråk*, Linköping: University of Linköping.

Nunamaker, J. F. 1998 *Collaboration systems and technology track*.

Nunamaker, J. F. and Sprague, R. H. 1997 *Information systems track - collaboration systems and technology*.

Nystrand, Martin, with Adam Gamoran, Robert Kachur & Catherine Prendergast 1997 *Opening dialogue: understanding the dynamics of language and learning in the English classroom* New York : Teachers College Press

- Ochs, E. and Schieffelin, B. B.** 1979 *Developmental pragmatics*, New York: Academic Press.
- Ong, W. J.** 1990 *Muntlig och skriftlig kultur: teknologiseringen av ordet*, Göteborg: Anthropos.
- Ongstad, S.** 1996 *Sjanger, posisjonering og oppgaveideologier: et teoretisk-empirisk bidrag til et tverrfaglig, semiotisk og didaktisk sjangerbegrep*, Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.
- Orlikowski, W. J.** 1992 'Learning from Notes: Organizational Issues in Groupware Implementation', in C. Proceedings (ed) *Computer Supported Cooperative Work*, Toronto, Canada: ACM.
- Otnes, H.** 1998 'Flerstemmig tekstskaiping. Kohesjon og respons i nettsamtaler', i P. Dyndahl, Hrorar Klempe, Lars Anders Kulbrandstad (ed) *Tekst og tone på internett: Høgskolen i Hedmark*.
- Putnam, L. L. and Roloff, M. E.** 1992 *Communication and negotiation*, Newbury Park, Calif.: Sage.
- Rifkin, W. D.** 1990 *Communication between technical and nontechnical people: the negotiation of expert status*, Ann Arbor, Mich.: Umi.
- Rommetveit, R.** 1968 *Words, meanings, and messages: theory and experiments in psycholinguistics*, New York: Academic Press.
 — 1972 *Språk, tanke og kommunikasjon: ei innføring i språkpsykologi og psykolingvistikk*, Oslo: Universitetsforlaget.
 — 1974 *On message structure: a framework for the study of language and communication*, London: Wiley.
 — 1985 'Language acquisition as increasing linguistic structuring of experience and symbolic behavior control', in J. V. Wertsch (ed) *Culture, communication, and cognition. Vygotskian perspectives*, New York: Cambridge University Press.
- Rommetveit, R. and Blakar, R. M.** 1979 *Studies of language, thought and verbal communication*, London: Academic Press.
- Rommetveit, R. og Rommetveit, S.** 1981 *Tenkning og språkforståelse i overgangen fra førskole til skole, en kort innføring i teorigrunnlag for "Pek på"-leken, og retningslinjer for praktisk-diagnostisk anvendelse*, Oslo: R. Rommetveit.
- Ryggvik, H.** 1996a *De tre bukkene: Saga, Norsk Hydro og Statoil : fra nasjonal beskyttelse til internasjonal ekspansjon*, Oslo: TMV-senteret Universitetet i Oslo.
 — 1996b 'Oljekomplekset', Oslo: TMV-senteret, UiO.
- Røvik, K. A.** 1998 *Moderne organisasjoner. Trender i organisasjonstenkingen ved tusenårsskiftet*, Bergen: Fagbokforlaget.

- Sahlström, B., Lundström, J.-E. och Forstorp, P.-A.** 1992 *Talspråk, skriftspråk, bildspråk: en antologi*, Linköping: Tema Kommunikation.
- Salzer, M.** 1994 *Identity across borders : a study in the "IKEA-world"*, Linköping.
- Salzer-Mörling, M.** 1998 'As God Created the Earth ... A Saga that Makes Sense?' in T. Keenoy, D. Grant and C. Oswick (eds) *Discourse and organization*, London: Sage.
- Sampson, J. L.** 1985 *Writing Systems*, Stanford, CA: Stanford University Press.
- Schiefloe, P. M.** 2003 *Mennesker og samfunn. Innføring i sosiologisk forståelse*, Bergen: Fagbokforlaget.
- Schwebs, T. og Otnes, H.** 2001 *Tekst.no: strukturer og sjangrer i digitale medier*, Oslo: Landslaget for norskundervisning : Cappelen akademisk forl.
- Schön, D. A.** 1983 *The reflective practitioner : how professionals think in action*, New York: Basic Books.
- Skulstad, A. S.** 1997 *Established and emerging business genres: genre analyses of corporate annual reports and corporate environmental reports*, [Bergen]: University of Bergen Department of English.
- Slaattelid, R. T.** 1998 'Bakhtins translingvistikk', *Bakhtin, Mikhail: Spørsmålet om talegenrane*: 47-82.
- Smidt, J.** 1997 'Skriveforskning som møtested for tekstteori og sosial teori', i L. S. o. T. L. H. Evensen (ed) *Skriveteorier og skolepraksis*, Oslo: Landslaget for norskundervisning/Cappelen akademisk forlag.
- Statoil** 1990 'Vi i Statoil', Stavanger: Statoil.
 — 2000 'Vi i Statoil', Stavanger: Statoil.
 — 2001 'Årsrapport 2000', Stavanger.
 — 2002 'Årsrapport 2001', Stavanger: Statoil.
- Stenberg, K.** 1995 *The Effect of EMS on Group Work*, Helsinki: The Swedish School of Economics and Business Administration.
- Strand, T.** 2001 *Ledelse, organisasjon og kultur*, Bergen: Fagbokforlaget.
- Strangstadstuen, S. o. S. G.** 2003 'Synkron nettsamling - et artig prosjekt. Erfaringer med bruk av video, chat og diskusjonsgrupper som arena for utvikling av etisk refleksjon hos lærerstudenter', in P. Arneberg (ed) *Læring i dialog på nettet*, Tromsø: SOFF - Sentralorganet for fleksibel læring i høgre utdanning.
- Stuedahl, D.** 1996 *Kyberlore & kyberidentitet: om identitetsskaping på internettet*, [Oslo]: [D. Stuedahl].
 — 1998 'Kropsløs og kønsløs? Om kønsidentitet på internettet', *Kvinder, køn og forskning* 7(1-1998): 22-33.

- Svennevig, J.** 1995 'Skriftlig og muntlig språk', i J. Svennevig, M. Sandvik/ W. Vagle (eds) *Tilnærminger til tekst. Modeller for språklig tekstanalyse*, Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU) / Cappelen akademisk forlag.
- 1999 'Innledning: Samtaleforskning og språkvitenskap', *Norsk Lingvistisk tidsskrift* 17: 3-13.
- 2001 *Språklig samhandling: innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*, Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU) : Cappelen akademisk forlag.
- Svennevig, J. og Engebretsen, M.** 1999 *Mediet teller! : tverrfaglige perspektiver på skrift og tale*, Kristiansand: Høgskolen i Agder, Avdeling for humanistiske fag.
- Svenningsson, M.** 2001 *Creating a sense of community: experiences from a Swedish web chat*, Linköping: Tema Institute Department of Communication Studies Linköping University.
- Svensson, L.** 1990 'Kommunikation i professioner', *Forskning om utdanning. Tidsskrift för analys och debatt. Pedagogiska institutionen: Uppsala universitet*: 36-56.
- Sørensen, K. H.** 2002 'Tid for tverrfaglighet? Jakten på vennligsinnede spesialister', i K. o. L. O. Skretting (eds) *Forskning på tvers. Tverrfaglige forskningsprosjektet ved NTNU*, Trondheim: Tapir akademisk forlag.
- Tannen, D.** 1982 'Oral and literate strategies in spoken and written narratives', *Language* 58(1): 1-21.
- 1992 *Det er ikke det jeg sier : når menn og kvinner snakker sammen*, Oslo: Cappelen, c1992.
- Taylor, I. and O., D. R** (eds) 1995 *Scripts and Literacy: Reading and Learning to Read Alphabets, Syllabaries, and Characters*. Dordrecht: Kluwer Academic.
- Turkle, S.** 1997 *Life on the screen: identity in the age of the Internet*, London: Phoenix.
- Ueland, I.** 2001 'E-språket under lupen', *Status (Statoils internmagasin)*: 10-11.
- Vagle, W.** 1990a *Radiospråket - talt eller skrevet? : syntaktiske og pragmatiske tilnærminger i semiotisk perspektiv*, Oslo: Novus.
- 1990b 'Talen og skriften, de vandre tilhobe...Noen synspunkter og linjer i seinere lingvistisk tale/skrift-forskning', *Norsk Lingvistisk tidsskrift* 8(2): 117-137.
- 1992 'Radiospråket -et eksempel på sekundær muntlighet', i J.-E. og B. S. Lundström (eds) *Talspråk, skriftspråk, bildspråk*, Linköping: University of Linköping.
- Vagle, W., Margareth Sandvik, Jan Svennevig** 1993 *Tekst i kontekst. En innføring i tekstlingvistikk og pragmatikk*, Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU)/Cappelen.
- Vareberg, T. Blynke, Øystein** 1998 'Vi i Statoil - en prosess om verdier', *Statoil Forum*: 7-12.

Vatn, Å. G. 1998 *Forståingsrom og relieff. Forhandling om mening i arbeidsbeskrivelser*, Trondheim: NTNU.

Wajcman, J. and MacKenzie, D. 1999 *The Social shaping of technology*, 2nd Edition, Buckingham: Open University Press.

Weatherhall, A. J. N. 1999 *Getting results from Electronic Meetings. Creative solutions, increased commitment, improved business processes*, second Edition, Hampshire: Electronic Solutions Limited.

Wold, A. H. 1989 'Muntlig og skriftlig språk. Argumenter mot en dikotomisering', *Norsk Lingvistisk tidsskrift* 7(2): 155-175.

Wood, N. and Lodge, D. 2000 *Modern criticism and theory: a reader*, 2nd Edition, London: Penguin.

Yates, J. a. O., Wanda J. 1992 'Genres of Organizational Communication: A Stucturational Approach to Studying Communication and Media', *The Academy of Management Review* 17(2): 299-326.

Zuboff, S. 1988 *In the age of the smart machine: The future of work and power*, New York: Basic Books.

Aaslestad, P. 1992 *Dømt til kunst: Jonas Lies romaner 1884-1905*, Oslo: Rådet for humanistisk forskning NAVF : Universitetsforlaget.

NETTSTEDER

- Statoil: www.statoil.com
- Studio Apertura: www.apertura.ntnu.no
- Association of Computing Machinery (ACM): www.acm.org
- Gartner Group: www3.gartner.com
- GroupSystems: www.groupsystems.com
- GroupSupport: www.groupsupport.com
- Blenks: www.blenks.com
- Rune Nygård, Meet2Work, www.meet2work.com

APPENDIX 1: OVERSIKT MØTER

Tittel	Sted	Tid	Varighet	Deltakere
Strategi				
A-1 Outsourcing	Kr.Sand	19-20.2.2001	2 dager	10 m ¹⁵¹
A-2 Brønnseismikk	Forus D116	6.11.2000	2 timer	1 f ¹⁵² , 7 m
A-3 4c seismikk og brønnseismikk	Forus IB senteret	27.11.2000	9 timer	12 + 11 m
A-4 Fagforum	Forus D116 Rotvoll	19.12.2000	2 timer	4 + 5 m
A-5 Strategi	Majorstua, kontor Forus D116 Rotvoll kontor	26.1.2001	3 timer	3 m + 1 f, 1 m
A-6 Forretningsutvikling	Forus D116	2.11.2000	3 timer	1 f, 5 m
A-7 Risikovurdering	Forus D116	6.6.2000	4 timer	6 m
A-8 NN 2001:2	Forus D116 Rotvoll	31.5.2000	6 timer	1 f, 4 m, 2 m
A-9 NN 2001:3	Forus D116	9.6.2000	2.5 timer	5 f, 6 m
A-10 NN 2001:4	Forus D116 Rotvoll	27.6.2000		8 m, 2 m
A-11 NN 2001:5	Forus D116 kontor Rotvoll kontor Sandli kontor	15.8.2000		1 f, 5 m, 1 m, 1 m
A-12 Bruk&Behov IT	Forus D116 Rotvoll	6.6.2000	2 timer	1 f, 5 m, 3 m
Omorganisering				
B-13 Ledertrening	Forus D116 Bergen, kontor	3.4.2000	4 timer	2 f, 8 m 1 f
B-14 Lagutvikling, lederlag	Forus D116 Bergen kontor	25.4.2000		7 m 1 f, 1 m
B-15 Ledergruppe	Forus D116	2.2.2001	1 time	2 f, 3 m
B-16 AMOU- oppfølging	Forus D116 Kårstø, kontor	12.2.2001	2 timer	2 f, 7 m 1 m
B-17 K-1	Sandli	7.6.2000	3 timer	5 f, 7 m
B-18 K-2	Forus D116	8.6.2000	3 timer	10 f, 4 m
B-19 K-3	Forus D116	9.6.2000	3 timer	7 f, 3 m
Opplæring				
C-20 Opplæring GS	Storstua	7.11.2000	3 timerx2	3 f, 4 m
C-21 Opplæring GS	Storstua	7.11	3 timerx2	3 f, 3 m
C-22 Opplæring GS	Forus D116	5.4.2000	2 dager	4 f, 2 m
C-23 Sarepta	Forus D116	26. 5.2000	3 timer	2 f, 5 m
C-24 Sarepta	Forus D116	29.5.2000	2 dager	4 f, 2 m
C-25 Sarepta	Forus D116	17.8.2000	2 dager	5 f, 3 m

Tabellen slik den fremstår ovenfor er anonymisert i forhold til tittel på e-møtene, siden disse kan inkludere informasjon om navn på avdelinger eller prosjekter.

¹⁵¹ »m»: maskulinum, mannlige deltakere.

¹⁵² »f»: femininum, kvinnelige deltakere.

