You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

En studie om samarbete vid ett mobilt arbetssätt
Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK02 i informationssystem

Författare: Felix Blanke
Linus Classon
Simon Liljestrand

Handledare: Bo Andersson

Examinatorer: Markus Lahtinen
Anders Svensson
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.: En studie om samarbetet vid ett mobilt arbetssätt.

Författare: Felix Blanke, Linus Classon och Simon Liljestrand

Utgivare: Inst. för informatik, Ekonomihögskolan, Lund universitet

Dokumenttyp: Kandidatuppsats

Antal sidor: 115

Nyckelord: Mobile Workforce, Telecommuting, Management

Sammanfattning (Max. 200 ord):
Innehåll

1 Introduktion .......................................................................................................................... 1
  1.1 Bakgrund ........................................................................................................................ 1
  1.2 Problemdiskussion ......................................................................................................... 2
  1.3 Forskningsfråga ............................................................................................................. 3
  1.4 Syfte ............................................................................................................................... 3
  1.5 Avgränsningar ............................................................................................................... 3
2 Litteraturgenomgång ............................................................................................................. 4
  2.1 Teori ............................................................................................................................... 4
    2.1.1 Val av teori .............................................................................................................. 4
    2.1.2 AST: bakgrund och ursprung ............................................................................... 4
    2.1.3 Adaptive Structuration Theory .............................................................................. 5
    2.1.4 Appropriering ......................................................................................................... 6
    2.1.5 AST-Modell ........................................................................................................... 7
    2.1.6 Tidigare applicering av struktureringsteori ......................................................... 9
    2.1.7 Sammanfattning av AST ..................................................................................... 10
  2.2 Undersökningsmodell .................................................................................................. 12
3 Metod ...................................................................................................................................... 14
  3.1 Metodval ....................................................................................................................... 14
  3.2 Urval ................................................................................................................................ 15
  3.3 Genomförande ............................................................................................................... 16
  3.4 Analys av data ............................................................................................................... 16
    3.4.1 Beskrivning ............................................................................................................ 17
    3.4.2 Systematisering och kategorisering .................................................................. 17
    3.4.3 Kombination ......................................................................................................... 17
    3.4.4 Undersökningskvalitet ...................................................................................... 18
  3.5 Etik .................................................................................................................................... 19
    3.5.1 Informerat samtycke ............................................................................................ 19
    3.5.2 Rätt till privatliv .................................................................................................. 20
    3.5.3 Krav på riktig presentation av data .................................................................... 20
4 Resultat .................................................................................................................................. 21
  4.1 Structure of Advanced Information Technology (P1) ................................................. 21
  4.2 Other Sources of Structures (P2) ................................................................................. 22
  4.3 Group’s internal system (P6) ....................................................................................... 23
  4.4 Social Interaktion (P5) ................................................................................................ 24
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Blanke, Classon och Liljestrand

4.5 Överblick

5 Diskussion

5.1 Structure of Advanced Information Technology (P1)

5.2 Other Sources of Structures (P2)

5.3 Group’s internal system (P6)

5.4 Social Interaktion (P5)

6 Slutsats

6.1 Förslag till vidare forskning

7 Bilagor

7.1 Bilaga 1 – intervjuguide

7.2 Transkripter av intervjuer

7.2.1 Intervju 1

7.2.2 Intervju 2

7.2.3 Intervju 3

7.2.4 Intervju 4

7.2.5 Intervju 5

7.2.6 Intervju 6

7.2.7 Intervju 7

Referenser
**Figurförteckning**

Figur 1 - Struktureringsteori (Rose, 1999)  5  
Figur 2 - Sammanfattning av AST (DeSanctis och Poole, 1994)  7  
Figur 3 - Modifierad AST-modell  12  
Figur 4 - grader av strukturering av en intervju (Jacobsen, 2002)  16  
Figur 5 - Kombination av transkript  18

**Tabellförteckning**

Tabell 1 - Sammanfattning av uppgiftslämnarna  15  
Tabell 2 - Sammanfattning av resultat  27
1 Introduktion

I inledningen presenterar vi kortfattat bakgrunden och problemformuleringen och syftet med vår uppsats. Vi presenterar även de avgränsningar som gjordes.

1.1 Bakgrund


Enbart under 2015 ökade antalet mobila enheter med 600 miljoner, vilket motsvarar en total ökning på 8% (Cisco, 2016), i takt med den aggressiva ökningen får mobila enheter en allt mer central roll i dagens organisationer. Anledningen till detta är de mobila enheternas breda användningsområde jämfört med tidigare teknik, eftersom de ofta stödjer både arbetsrelaterade och privata applikationer. (Somalwar et al, 2014)

Tidigare rådde de flesta organisationer under byråkratins struktur vilket begränsade de anställdas samarbete. Nutidens projekt- och teambaserade organisationer är i stor utsträckning designade för att öka samarbetet. Skiftet innebär en utökad användning av IT för att underlätta kommunikation och informationsdelning mellan de anställda. (Dahlbom och Ljungberg, 1998)

Att vara mobil i arbetet öppnar upp för arbetsgivare att ställa nya krav på tillgängligheten vilket inte alla anställda vill eller kan möta. Sarker et al. (2012) belyser fyra problem för anställda som de har stött på i sin undersökning:

1. Ständig ökning av den förväntade tillgängligheten från arbetsgivare och kollegor
2. Gränsen mellan arbete och fritid blir svårare att definiera
3. Samarbete mellan medarbetare blir mer komplicerat
4. Upplevt tvång av att hänga med i den allt snabbare utvecklingen

Mobila teknologier kan således ha en negativ påverkan på individers inställning till arbete, vilket kräver att organisationen har en förståelse för de olika anställdas relation till arbets- och livsbalansen (Sarker et al., 2012). Samtidigt ser vi att organisationer kan skörda framgångar vid användning av mobila applikationer. En studie påvisar att användningen av mobilt BI ger
ökad makt och kontroll hos användarna, snabbare tillgång till information och förbättrad kommunikation (Tona och Carlsson, 2013).

Den mobila teknologins framfart och den ökade efterfrågan hos användare väcker oundvikligen en nyfikenhet av ett mobilt arbetsätt och våra diskussioner centrerar kring hur organisationen och individerna påverkas när inte längre en fysisk plats är ett måste för att utföra arbete. Mot denna bakgrund har vi valt att undersöka hur samarbetet mellan de anställda påverkas när organisationen inför ett mobilt arbetsätt.

1.2 Problemdiskussion


Samarbete påverkas i allra högsta grad av den utveckling inom mobil teknik som möjliggör att vi har tillgång till den information vi behöver när vi vill, och var vi vill. En fråga som dock inte ställs så ofta i detta sammanhang är hur de anställda upplever denna förändring.


Ett konkret exempel på hur ökad mobilitet och informationstillgänglighet kan gynna produktiviteten är för fältarbetare (såsom tekniker, montörer och servicepersonal) vars arbete underlättas och effektiviserats tack vare mobila enheter som möjliggör dynamisk information när de är ute på fältet (Gao och Koronios, 2009). Deras arbete präglas dock inte av ett ökat samarbete som många kontorsarbeten, och vi är därför fortfarande frågande hur det påverkar kunskapsarbetet.

Studier har gjorts på virtuellt ledarskap och individens påverkan av mobilitet som till exempel work/life balance. Resultatet visar att högre mobilitet leder till ökad effektivitet men att det också bidrar till en ökad stress, vilket kan påverka arbetet negativt (Sarker et al., 2012; Avolio et al, 2000).

Vikten av samarbete i dagens organisationer och framfarten av den mobila teknologin kombinerat med den forskning som tidigare gjorts på organisations- eller individnivå har vi därför riktat vår nyfikenhet mot hur det mobila arbetssättet påverkar samarbetet i en arbetsgrupp, vilket har lett oss till vår forskningsfråga.
1.3 Forskningsfråga

Hur upplever den anställda samarbetet vid ett mobilt arbetssätt?

1.4 Syfte

Tidigare studier har fokuserat på virtuellt ledarskap och individens påverkan av en ökad mobilitet. Vi anser att det finns ett informationsgap i hur individer i en grupp upplever samarbetet i ett arbetsgrupp som tillämpar ett mobilt arbetssätt. Syftet med denna studie är påbörja fyllnaden av detta informationsgap, genom att få den anställdas perspektiv på samarbetet i ett mobilt arbetsätt. Då samarbete har påvisats vara en central del av en organisationens framgång anser vi att det är av stor vikt att se hur denna förändring påverkar.

1.5 Avgränsningar

Uppsatsens fokus kommer att vara att undersöka hur den anställda upplever samarbetet i ett mobilt arbetssätt, med mobilt arbetssätt menar vi att de anställda inom en arbetsgrupp har tillgång till resurser oavsett fysisk plats. Arbetsgruppen bör alltså kunna arbeta med varandra, även när vissa anställda kanske är fysiskt frånvarande. Alla resurser behöver inte alltid vara tillgängliga, men de anställda ska i normala fall inte känna sig begränsade av en fysisk plats. Vi kommer inte att dra slutsatser om vad som kan göras för att förbättra samarbetet eller undersöka framgångsfaktorer vid en övergång till mobilt arbetsätt.

2 Litteraturgenomgång

I litteraturgenomgången introducerar vi läsaren för den teori som ligger bakom arbetet. Vi behandlar Adaptive Structuration Theory (AST), en teori för att förklara de olika strukturer som påverkar grupper som använder någon form av informationssystem i sitt arbete. Vi går därefter igenom hur tidigare tillämpning och användning av AST. Avslutningsvis presenteras vår undersökningsmodell med en tillhörande redogörelse kring vilka skillnader som finns mellan ursprungsmodellen och vår.

2.1 Teori

2.1.1 Val av teori


2.1.2 AST: bakgrund och ursprung

DeSanctis och Pooles AST baseras på Anthony Giddens Structuration Theory (ST), som förklarar produktion och reproduktion av sociala system genom användarnas regler och resurser. DeSanctis och Poole (1994) tar hänsyn till samspellet mellan användarna och informationssystem, samtidigt som den understryker kritik mot det teknocentriska synsättet på hur ett informationssystem påverkar en grupp av användare. AST visar att olika grupper kan få olika utfall av samma informationssystem, eftersom användarna själva påverkar och skapar nya regler utifrån de som sätts av informationssystemet. (DeSanctis och Poole, 1994)


Giddens huvudsakliga påstående om STs existens är att den kombinerar två allmänna sätt att tänka. En strukturalist ser strukturen som en begränsning samtidigt som en individualist utgår ifrån den enskilde människan. (Rose, 1999)
2.1.3 Adaptive Structuration Theory

Till skillnad från AST är inte ST menad för att appliceras på empiriska undersökningar. ST appliceras oftast som ett socialt fenomen, det vill säga för att försöka förstå hur och varför strukturer uppstår inom till exempel organisationer (Sewell, 1992; Whittington, 2010). Likt ST hävdar AST att gruppen påverkas av, och förändrar de sociala strukturer, regler och resurser som genereras av tekniken och organisationen.


Utöver tekniken så utgör organisationsmiljön och gruppens formation strukturella faktorer som påverkar den sociala interaktionen. Organisationsmiljön innebär exempelvis organisationens förutsättningar, kultur och informationsflöde. Detta till följd av att nedskärningar inom organisationen kan innebära omprioriteringar eller utelämnande av uppgifter, vilket kan skapa strukturella förändringar i gruppen. Enligt AST kan gruppens formation blir också bli en påverkande faktor då en struktur uppfattas och hanteras olika beroende på gruppens förhållningssätt och relationer. Exempelvis kan varierande kunskapsnivåer inom gruppen leda till skickligare och bättre användning av vissa medlemmar i gruppen.

Alla dessa strukturer är enligt AST de faktorer som påverkar gruppens sociala interaktion och genererar ett förändrat användningsmönster som DeSanctis och Poole (1994) benämner som approprieringar.
2.1.4 Appropriering

DeSanctis och Poole (1994) använder begreppet appropriering för att förklara struktureringsprocessen inom ett tekniskt perspektiv. Det vill säga hur användarna faktiskt använder sig av ett system. DeSanctis och Poole (1994) beskriver approprieringen i deras studie följande:

“Appropriation of GDSS structures is evidenced as a group makes judgments about whether to use or not use certain structures, directly uses (reproduces) a GDSS structure, relates or blends a GDSS structure with another structure, or interprets the operation or meaning of GDSS structure.”

Appropriering förklarar hur användarna förhåller sig till och skapar strukturerna i de systemen som används. Strukturen sätts därför inte endast av systemen själva och är heller därför inte statiska, utan påverkas ständigt av användarnas åsikter och användning. Begreppet appropriering introducerades av DeSanctis och Poole (1994) men idén härstammar från Giddens (1994) ST. Likt dualiteten i sociala strukturer, beskriver approprieringen hur användarna förhåller sig till informationssystem på liknande sätt som ett socialt system.

2.1.5 AST-Modell


**Structure of Advanced Information Technology (P1)**
Avancerad informationsteknologi (AIT) gör det möjligt för de anställda att interagera med varandra, jämfört med de tidigare systemen, vilka var mindre sofistikerade. Därför utgör AIT en del av de sociala strukturerna då anställda kommunicerar och interagerar med varandra genom systemen. **Structural features** innefattar den tekniska strukturen och **spirit** förklarar det användarna ser, uppfattar och hur de använder tekniken. I praktiken kan detta studeras genom att undersöka bland annat systemarkitektur, manualer, användarmönster och användarekception. (DeSanctis och Poole, 1994)

DeSanctis och Poole (1994) om P1:

“**AITs provide social structures that can be described in terms of their features and spirit. To the extent that AITs vary in their spirit and structural features sets, different forms of social interaction are encouraged by the technology**”
Other Sources of Structure (P2)
Strukturer skapas inte endast från AIT eller sociala sammanhang, utan organisationen bidrar även till många, både indirekta och direkta, strukturer. En organisations struktur består högst sannolikt av flera kombinerade strukturer. Dessa kan skapas från arbetsuppgifter, företagskultur, policies med flera. (DeSanctis och Poole, 1994)

DeSanctis och Poole (1994) om P2:
“Use of AIT structures may vary depending on the task, the environment, and other contingencies that offer alternative sources of social structures.”

Emergent Sources of Structures (P3)
De strukturer som hittills har definierats är AIT, arbetsuppgifter och andra organisatoriska miljöer. När dessa strukturer appliceras inom en grupp kommer utfallet av dem utgöra nya strukturer, detta följer av struktureringssteorins dualitet. Till exempel när användarna tillför information som genereras av erfarenhet och kunskap så förändras strukturen.

DeSanctis och Poole (1994) om P3:
“New sources of structure emerge as the technology, task, and environmental structures are applied during the course of social interaction”

New Social Structures (P4)
När den sociala strukturen av AIT används i praktiken kan nya sociala strukturer uppstå från agerandet av användarna. När ändringar sker och accepteras av de andra användarna bildas nya strukturer inom en grupp. Ifall gruppen väljer att använda systemet på ett annat sätt, kommer det på detta vis skapa en ny modifierad struktur jämfört med den som gruppen tilldelades från början.

DeSanctis och Poole (1994) om P4:
“New social structures emerge in group interaction as the rules and resources of an AIT are appropriated in a given context and then reproduced in group interaction over time.”

Social Interaction (P5)
(a) appropriations are faithful to the system’s spirit, rather than unfaithful;
(b) the number of technology appropriation moves is high, rather than low;
(c) the instrumental uses of the technology are more task or process-oriented, rather than power or exploratory-oriented;
(d) attitudes toward appropriation are positive, rather than negative.
These constitute an idealized profile of appropriation by the group.
DeSanctis och Poole (1994) om P5:
“Group decision processes will vary depending on the nature of AIT appropriations.”

**Group’s Internal System (P6)**
Olika gruppers approprieringsar skiljer sig sinsemellan, vilket kan påverkas starkt av gruppens interna sammansättning. Hur gruppen interagerar eller kommunicerar kan spela stor roll på hur individerna i gruppen använder sig av AITn. Interaktionen bestäms av flertal olika faktorer, till exempel ledarskap och konflikthantering. Gruppens interna system bestäms även av kunskapsnivåerna, graden av hur strukturerna förstås och används av andra gruppmedlemmar och graden av hur strukturererna får approprieras. (DeSanctis och Poole, 1994)

DeSanctis och Poole (1994) om P6:
“The nature of AIT appropriations will vary depending on the group's internal system.”

**Decision Outcomes (P7)**
Om gruppens interaktionsprocess är inkonsekvent med att använda sig av strukturer av både AIT och andra strukturer så blir det svårare att förutse utfallet från gruppen. Det är högst sannolikt att utfallet inte blir gynnsamt för varken gruppen eller organisationen.

DeSanctis och Poole (1994) om P7:
“Given AIT and other sources of social structure, and ideal appropriation processes, and decision processes that fit the task at hand, then desired outcomes of AIT use will result.”

2.1.6 Tidigare applicering av struktureringsteori

DeSanctis och Pooles (1994) praktiska tillämpning har möjliggjort att teorin kan appliceras på olika system och organisationer. AST är därför en populär och allmänt vedertagen teori inom IS, som ofta omnämns och används inom studier. För att förstå hur andra akademiker använder teorin har vi valt att analysera artiklar som refererar till AST. Nedan summeras artiklarna och användningen av AST i studierna.

**E-leadership: Implications for theory, research, and practice (Avolio et al, 2000)**
Avolio et al undersöker AITs påverkan på ledarskap vilket de benämner som E-leadership. De definierar E-leadership som ett virtuellt ledarskap skapat av AITs utbredda användning i organisationer. Syftet med artikeln är att skapa ett ramverk för att vägleda framtida forskning inom ämnet. De grundar ramverket på AST då teorin säger att effekter av AIT kommer från dess interaktion med organisatoriska strukturer, vilket inkluderar ledarskap. Avolio et al argumenterar då för att AIT skapar strukturer som påverkar ledarskapet och i sin tur påverkar le- darskapet användningen av AIT.
I Avolio et al ramverk har de valt att göra en del modifieringar av AST. De väljer bland annat se Group’s Internal System (P6) som en struktur med motiveringen:
“A group’s style of interacting is clarified to include the style of leadership in the group and how group members relate to one and another. Corresponding to members knowledge about technology, perceptions of others knowledge about technology and agreement which technology structures to appropriate.”


Cross-Cultural Software Production and Use: A Structurational Analysis (Walsham, 2002)


About Appropriation of Mobile Applications The Applicability of Structural Features and Spirit (Andersson, 2008)

Andersson (2008) använder sig av AST för att undersöka användarens appropriering av ett nyigen implementerat mobilt informations system. Andersson avgränsar studien till att fokusera på Structure of Advanced Information Technology (P1) och Appropriation of Structures (P5) vilket går i linje med studiens syfte. Studien är ett exempel på en direkt applicering av AST utan några modifieringar av modellen.

2.1.7 Sammanfattning av AST

AST konkretiserar hur användandet av informationssystem kan skilja mellan användarna, trots att systemen är de samma. Teorin bryter även ner de faktorer som bildar gruppens sociala interaktion. Gruppens sociala interaktion förklaras av DeSanctis och Poole (1994) som utfallet av de givna resurser, strukturer, approprieringar och sammansättning inom en grupp.
AST appliceras ofta på GDSS eller liknande system, men kan enligt DeSanctis och Poole (1994) appliceras även på andra avancerade system. För att besvara vår frågeställning är det nödvändigt att vi bryter upp delar i ett upplevt samarbetet i en grupp. AST tillåter oss att separera orsak från verkan, och att definiera de olika variablerna som påverkas eller påverkar.

Avsnittet *Tidigare applicering av strukteringssteori* illustrerar att AST tillåter en flexibilitet av tillämpning, då teorin behandlar individer i en grupp som heterogena och tar hänsyn till att alla uppfattar strukturer på olika sätt. Vi anser att flexibiliteten i teorin är viktig eftersom vi behandlar ett ämne som i skrivande stund inte är tillräckligt vetenskapligt förankrat. Eftersom AST erbjuder både en välbeprövad, och ofta modifierad teori, menar vi att den passar vår studie.
2.2 Undersökningsmodell

I detta stycke presenteras vår applicering av AST för att utforska samarbetet i en mobil arbetsgrupp. Som en följd av AST bredd och tillämpbarhet har en del avgränsningar och modifieringar av den urprunngliga modellen gjorts.

Figur 3 - Modifierad AST-modell

I sin studie använder Poole och DeSanctis (1994) AST i sin helhet för att undersöka gruppens appropriering av AIT på olika nivåer över tiden, och vilka faktorer som ligger till grund för detta. Med våra resurser och tidsbegränsning har vi inte möjlighet att studera en arbetsgrupp över en längre period. Ett längre tidsperspektiv är heller inte nödvändigt för att besvara vår forskningsfråga då vi har valt att studera det upplevda samarbetet i gruppen och inte hur detta har förändrats genom tiden. Mot denna bakgrund har vi valt att avgränsa undersökningen för att nå ett djup på de delar av modellen som vi tror bäst lämpar sig inom ramen för vår forskningsfråga. Där inför har vi valt bort de delar som utforskar gruppen över tiden och utfallet av gruppen som rimligtvis bör mätas över en period, Emergent Sources of Structures (P3), New Social Structures (P4) och Decision Outcomes (P7). Den modifierade modellen presenteras i figur 3 och ligger till grund för våra intervjufrågor och tillvägagångssätt för att både sammanställa resultat och vår diskussion.

Structure of Advanced Information Technology (P1)

Vi har valt att inkludera P1 för att skapa oss en helhetsbild av det mobila arbetssättet där tekniken är bidragande faktor (Newel et al, 2009; Gao och Koronios, 2009). Som vi nämner i kapitel 2.1.5 kräver P1 analys av manualer, intervjuer och observationer av användare under en längre tid för att finna den långsiktiga strukturella påverkan av AIT. På grund av begränsade resurser kommer vi istället analysera användarens uppfattning av systemen och approprieringar ur ett mobilt perspektiv. Med dessa analyser får vi en uppfattning av teknikens roll i samarbetet vid ett mobilt arbetssätt.
Other Sources of Structure Organisatoriska strukturer (P2)
Som vi nämner kapitel 2.1.5 anser DeSanctis och Poole (1994) att strukturer som arbetsuppgifter och organisationsmiljö påverkar gruppens appropriering och interaktion med AIT. Vi anser att dessa strukturer är högst relevanta när vi undersöker en arbetsgrupps samarbete. Forskning visar även att en ohållbar företagskultur i samband med mobilt arbetssätt genererar negativa konsekvenser i form av stress och försämrad samarbete mellan kollegor (Sarker et al, 2012).

Group’s Internal System Gruppdynamik och formation (P6)

Social Interaction Social interaktion (P5)
3 Metod

I detta kapitel så beskriver vi för läsaren hur vårt arbete med uppsatsen har gått till. Vi förklarar vårt metodval, beskriver vårt fallföretag och hur intervjuerna har genomförts. Vi förklarar också hur vi genomfört vår analys för att det ska bli tydligt för läsaren hur vi har gått till väga när vi har tolkat resultatet.

3.1 Metodval

Syftet med uppsatsen är att undersöka något vi finner förhållandevis outforskat. För att utforska en frågeställning av explorativ karaktär (Jacobsen, 2002) har vi valt att göra en kvalitativ fallstudie. En viktig anledning till varför metoden valts är att den möjliggör undersökning av personliga perspektiv. Huberman och Miles kommenterar kvalitativ data i sin bok *Qualitative Data Analysis* (1994, s. 1) på följande vis:

“They are a source of wellgrounded rich descriptions and explanations of processes in identifiable local contexts.”


Fördelarna med en kvalitativ studie är flera. Uppgiftslämnaren ges möjlighet att tolka våra frågor och vi får chansen att ställa följdfrågor. Därigenom säkerställs att vi får ett tillräckligt uttömmande svar som blir användbart i slutändan.

I vår studie undersöks enbart en grupp i ett företag. För att uppnå syftet anser vi att det är mer givande att göra en intensiv än en extensiv studie. Vi vill få en helhetsbild utifrån individens upplevda samarbete. Eftersom flera olika faktorer påverkar hur individen upplever samarbetet anser vi det fördelaktigt att använda en kvalitativ metod som tillåter att följdfrågor kan ställas på ett flexibelt sätt.Alternativet hade varit att göra en studie där vi tar reda på mindre hos fler...
individer. Med hänsyn till bristen på tidigare forskning anser vi det mer gynnsamt att undersöka vad vi kan hitta snarare än att leta efter samband hos ett större urval.

Eftersom vi lyckats samlar in data från en stor del av gruppen (7 utav 9 personer) ger det oss god möjlighet att besvara vår frågeställning. Svaren kan jämföras med varandra för att uttyda mönstre. Det hade varit svårt att göra en så pass djup studie om vi studerat flera företag eller grupper. En intensiv studie är tids- och resurskrävande medan en extensiv studie hade blivit svår att tolka och jämföra.

3.2 Urval

Som tidigare nämnt bygger AST på att ett teams sociala interaktion påverkas av faktorer som teknik och organisatoriska regler. Med hänsyn till detta har vi valt att studera endast ett team i ett företag då detta team har samma strukturella förutsättningar för att samarbeta. De grundläggande förutsättningarna vi letade efter hos företaget var att de arbetade mobilt och att de samarbetade mobilt.

För att hitta bra fallföretag har vi utgått från personliga kontakter på organisationer, där vi var säkra att de arbetade på något sätt mobilt. Vi började med att kontakta 5 företag för att få en initial uppfattning om de ens hade en möjlighet. 2 kunde uppfylla våra krav och ett företag passade bra in vilket var det vi i slutändan valde, Nordea.

Nordea är en Sveriges storbanker och är verksamma i 16 länder runtom i världen med en omvändning på €10,2 miljarder. Teamet vi undersöker består av totalt nio medlemmar vars huvudsakliga ansvarsområde är kvalitetssäkring av Nordeas interna IT-system De är utplacerade på fem kontor runtom i Norden men då de är mobila är de inte bundna till ett kontor. För att få en god insikt i teamet och deras samarbete kommer vi att intervjuar sju av nio medlemmar med olika befattningar. Teamet presenteras nedan i tabell 1.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Uppgiftslämnare</th>
<th>Befattning</th>
<th>Kontor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>UL 1</td>
<td>Risk management</td>
<td>Köpenhamn</td>
</tr>
<tr>
<td>UL 2</td>
<td>Ansvarig för intranätet</td>
<td>Stockholm</td>
</tr>
<tr>
<td>UL 3</td>
<td>Rapporteringsansvarig</td>
<td>Köpenhamn</td>
</tr>
<tr>
<td>UL 4</td>
<td>Chef för team</td>
<td>Malmö</td>
</tr>
<tr>
<td>UL 5</td>
<td>Ansvarig för systeminstruktioner</td>
<td>Helsingfors</td>
</tr>
<tr>
<td>UL 6</td>
<td>Ansvarig för intern enkät och intranätet</td>
<td>Helsingfors</td>
</tr>
<tr>
<td>UL 7</td>
<td>Utbildningsansvarig</td>
<td>Malmö</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Tabell 1 – Sammanfattning av uppgiftslämnarna*
3.3 Genomförande

På grund av det faktum att teamet vi intervjuade sitter utspritt, fann vi det naturligt att hålla intervjuerna digitalt. Med den tiden och det faktum att vi inte har några ekonomiska resurser för studien var det nästan omöjligt att göra fysiska intervjuer. Intervjuerna varade ca 45 minuter och hölls under arbetstid per telefon med högtalare där vi var två personer som intervjuade samtliga 7 personer. Anledningen till att vi bara var två personer under varje intervju var för att en person började att transkribera så fort den första intervjun var klar och att vi ville hålla en så enhetlig form som möjligt på våra intervjuer och det därför var bättre att samma två personer höll dem.

Intervjuerna spelades in digitalt och transkriberades sedan för två syften. Dels för att möjliggöra för de intervjuade att granska, godkänna och förtydliga eventuella otydligheter i sina svar och sen självklart för att vi skulle kunna jobba med vårt material på ett lättare sätt. I transkriberingarna har vi även valt att “översätta” talspråk för att få ett koherent skriftligt språk och en tydlighet. Utöver att spela in, så tog vi även anteckningar under intervjuans gång.


![Figur 4 - grader av strukturering av en intervju (Jacobsen, 2002)]

Vidare är frågeformuläret skapat för vara så likt ett vanligt samtal som möjligt. Vi valde att börja med enkla frågor där personen fick beskriva sin bakgrund, sin roll och sin syn på teamet vilket också gav oss bakgrundsinformation om personen. Sedan har vi ställt frågor utformade för att ge svar på de förslag vi har i vår forskningsfråga.

3.4 Analys av data

3.4.1 Beskrivning

Detta steg är till för att få en så grundlig bild av informationen som möjligt. Jacobsen (2002, s. 216) skriver om beskrivningen:

“Situationer, intervjuer och samtal ska registreras så noga som det går. Detta brukar kallas tjocka beskrivningar, rika på detaljer, analyser och variationer.”

För oss innebar det som tidigare nämnt att dels spela in intervjuerna, men även föra anteckningar under intervjuens gång för att spegla vår tankegång. Efter varje intervju så diskuterade vi och sammanfattade också våra tankor om den intervju vi precis hållit. På så vis anser vi att vi har kunnat få just tjocka beskrivningar med mycket detaljer och tankar kopplat till de svar vi färd.

3.4.2 Systematisering och kategorisering


För att skapa färgkoderna och kategorierna så använde vi oss av AST som grund och utgick från de subkategorier som presenteras som till exempel *Knowledge and experience with structures* under P6. På så sätt kan vi lätt få en överblick över vad vi ville gräva djupare i under nästa steg.

3.4.3 Kombination

Den sista fasen av vår analys av resultatet är att börja tolka vår data. I denna fas ville vi leta efter meningar, orsaker och försöka generalisera och dra djupare slutsatser av vår data. Vi har här försökt hitta intressanta poänger och se mer på hur en person har sagt något snarare än att bara titta på vad han svarat ordagrant. Jacobsen (2002, s. 216) skriver:

“Det är här vi kan få fram de mer dolda men kanske mest intressanta förhållandena.”

vårt resultat kring hur de säger något utan att läsaren måste höra utdraget själv. I figuren ne-
dan visas en skärmstillstånd från Excel som vi använde i kombinationsarbetet. Vi färgkodade de
svar som hörde till ett område i teorin och analyserade därefter svaren.

Figur 5 – Kombination av transkript

3.4.4 Undersökningskvalitet

för att säkerställa att undersökningen håller hög kvalitet har vi baserat vår intervjuguide på
teorin. Vi har valt att endast fokusera på de delar av modellen som vi tycker är tillämpbara på
vår forskningsfråga och vår typ av studie.

Validiteten i en studie är viktig och inga kvalitativa undersökningar är bättre än den data som
samlats in (Jacobsen, 2002). Något vi tycker stärker vår validitet är att vi fått tillgång till att
prata med nästan hela teamet. På så sätt får vi en utförlig bild om just det fallet vi studerar.
När det gäller huruvida källorna har lämnat rätt information så finns det egentligen bara ett
sätt att kontrollera och det är om ”flera oberoende källor ger en giltig beskrivning av fenome-
net” (Jacobsen, 2002, s. 261). Eftersom det är just upplevelsen av samarbetet vi vill undersöka
är egentligen enda sättet för validering att kontrollera med uppgiftslämnarna huruvida vår
tolkning stämmer. Vi har valt att inte kontrollera den aspekten för det kan upplevas som käns-
ligt. Däremot blir det förhållandet ännu lättare att jämföra om det allt beskrive och sedan undersö-
söka om det överensstämmer samtidigt som vi tolkar deras åsikter och hur de svarar som en
tolkning på hur de upplever samarbetet.
När det gäller reliabiliteten för vår studie, så tog vi som tidigare nämnt, beslutet att låta två personer genomföra alla sju intervjuer med syfte att försöka minska undersökreffekten. Tack vare att vi genomförde intervjuerna över telefon så har vi också minskat kontexteffekten som uppstår när intervju eller insamling genomförs i en artificiell miljö (Jacobsen, 2002). I vårt fall så fick varje person sitt på plats där hen behagade och vi anser därför att vi fått så nära en naturlig miljö som möjligt, då alla personerna suttit antingen hemma eller på kontoret där de också arbetar. För att motverka lägre förtrolighet, något som Jacobsen (2002) skriver är vanligare vid telefonintervjuer så har vi på förhand skickat ut ett mail där vi har beskrivit oss själva och presenterat vårt ämne utöver den information som de fått från deras chef. Även om vi inte ska dra förhastade slutsatser, tänker vi också att det borde finnas en betydande vana av att ha möten och samtal över telefon och i teamet, något som vi tycker borde stärka förtroligheten i vår studie.

3.5 Etik


3.5.1 Informerat samtycke

3.5.2 Rätt till privatliv


Något som vi har tänkt mycket på är hur stor möjligheten faktiskt är att identifiera personer utifrån datan. Gruppen som vi har tittat på är förhållandevis liten vilket å ena sidan varit bra för vår studie då vi fått tillgång till nästan alla personer och därmed också uttömmande data. Men det kan andra sidan göra det lättare att lista ut vem som sagt vad om du har lite kunnan om gruppen. I vårt fall så har flera i gruppen uttryckt intresse för vår studie vilket vi självklart tycker är kul, men det innebär också att vi vill anstränga oss för att göra det så svårt som möjligt att förstå vem som sagt vad. Vi har bland annat konsekvent genom hela studien använt könsneutrala pronomen för att ytterligare försvåra för identifikation. Vi tror att det inte är helt uteslutet att någon med kunskap om gruppen skulle ha möjligheten att med ansträngning lista ut vem som säger vad, men vi ser det som att vi gjort vad vi kunnat för att fortfarande kunna presentera en riktig studie där vi drar riktiga slutsatser som kan visas upp med källa.

3.5.3 Krav på riktig presentation av data

4 Resultat

I det här avsnittet så presenterar vi hur de olika uppgiftslämnarna svarade på våra frågor. Vi börjar med en överblick och går sedan djupare in på de olika områdena som vi beskrev i litteraturgenomgången.

4.1 Structure of Advanced Information Technology (P1)

Som tidigare nämnts i undersökningsmodellen representerar P1 de tekniska strukturer som kan påverka teamets samarbete. Nedan presenteras de tekniska förutsättningar vi utläst från intervjuer med gruppmedlemmarna.


Trots positiva kommentarer om funktionaliteten i gruppens AIT, kommenterar flera uppgiftslämnare på de säkerhetsbegränsningar som tillkommer med ett mobilt arbetssätt inom Nordea. En uppgiftslämnare beskriver att mail- och kalenderapplikationerna är låsta från resten av telefonen och tillåter ingen synkning eller delning av dokument sinsemellan.

“Vi har ju en egen app för vår jobbmail och jobbkalender och den ligger speciellt på telefonen eller iPad. Du kommer inte åt dina jobbgrejer i övrigt från telefonen eller iPaden, det är lösenord på det. Om du till exempel skriver en anteckning på din iPad så måste du kopiera in texten i ett mail, det går inte att synka mellan apparna. Man är lite begränsad av det faktum att man jobbar på bank, men det som är tillåtet fungerar jättebra.” (Bilaga intervju 4, 110-113)

Vidare nämner några uppgiftslämnare att banken har en central säkerhetspolicy som reglerar hur arbete utanför kontoret får genomföras. Ett exempel som nämnts av en uppgiftslämnare är att användning av skrämdelning i Skype varken tillåts eller fungerar vid samtal med en extern person. Flertal av uppgiftslämnarna ser dock inte dessa regler som ett problem, utan förstår företagets säkerhetsperspektiv då de är verksamma inom banksektorn.

“Det är ju ändå en bank vi jobbar på, så säkerheten och liknande är väldigt högt på vår agenda.” (Bilaga intervju 4, 88-89)

Baserat på de begränsningar som nämns ovan, grundar de sig mer i arbetsmiljön snarare än tekniken. En av uppgiftslämnarna vill dock påpeka att det inte alltid har varit så lätt och smidigt att arbeta utanför kontoret eller att samarbeta på distans, på grund av tidigare teknik.
“Jag skulle nästan säga att nästan alla av oss har jobbat utspritt, dock kanske inte internationellt men i alla fall nationellt. Och då pratar vi ändå de sista femton åren. Om jag hade fått frågan då, så vore det lite knepipigare. Utvecklingen var inte så långt gången och vi hade lite stelbenta verktyg, idag har vi alla förutsättningar för att befina oss på olika platser men ändå kunna samarbeta.” (Bilaga intervju 2, 258-263)

4.2 Other Sources of Structures (P2)

Other Sources of Structures representerar de strukturer som utgörs av organisationen i sin helhet och strukturer kring den anställdas arbetsuppgifter. Vi kommer presentera organisationens syn och struktur kring ett mobilt arbetsätt och den arbetsfördelning som råder inom gruppen.


“Well, we have varying tasks as you know. As I see it we are all our own islands doing our jobs, somebody is chained up in two and work together but I experience it as being an island sailing around in the pacific doing my job.” (Bilaga, intervju 1, 64-67)

Dock tyder svaren på att denna tydliga struktur och arbetsfördelning inte alltid varit så självklar utan att det tagit tid att nå dit de är nu. En uppgiftslämnare säger;

“And I think it is first now that the newcomers have come up to the levels expected. So it has taken over 1 year to get in as a team and get to this level where the tasks are clear and defined.” (Bilaga intervju 5, 215-217)

För att undvika ett minskat samarbete i denna typ av gruppstruktur väljer chefen att låta gruppen ansvara för teamets gemensamma mailbox tillsammans;

“Sen försöker jag hitta på uppgifter som de kan lösa tillsammans. Vi har en gruppbrevlåda som man turas om att hantera, den skulle man kunna tilldela en person att ansvara för egentligen, men istället får de turas om att ha den. Så då tar alla ansvar för den och har det som uppgift.” (Bilaga intervju 4, 214-216)

En annan struktur som naturligt binder samman teamet i arbetsfördelningen är deras ”backup system”. Arbetsgruppen har bestämt att i varje arbetsområde ska det finnas minst en person inom gruppen, utöver den ansvariga, som har god kunskap inom hans domän. En struktur som anses tidskrävande men nödvändig enligt en uppgiftslämnare.

Uppgiftslämnarna har en varierande syn på huruvida Nordea uppmanar till ett mobilt arbetsätt eller inte. Dock varierar det endast mellan en neutral och en positiv bild, då ingen anser att banken i dagsläget är negativt inställd till att arbeta mobilt. Däremot kunde vi, utifrån citat, utläsa att banken tidigare haft en negativ inställning till att arbeta mobilt;

“Helt plötsligt var det många nya personer som vi fick som nya kollegor. Då hade ledningen en regel "working together is being together", så man skulle vara på kontoret för att lära känna varandra, så att de skulle kunna integreras med oss andra. Men i övrigt så är det nog...”
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.  

Blanke, Classon och Liljestrand

light upp till varje affärsområde, tror inte det finns något som säger för hela Nordea.” (Bilaga intervju 4, 161-165)

Banken rör sig även mer mot ett mobilt arbetssätt genom att införa en free seating policy, eller så kallade activity based workspace. Policyn innebär att det finns få eller inga fasta platser på kontoren, utan de anställda kan själva välja var de vill sitta. Detta är något som återkommer i intervjuerna och flertal tar upp att det blir ett störningsmoment att hitta lediga platser, då det finns färre platser än anställda på varje kontor.

4.3 Group’s internal system (P6)

I vår undersökningsmodell representerar P6 de strukturer som finns inom gruppen. Detta innefattar faktorer som kunskapsnivåer, hur gruppen interagerar och vilken typ av ledarskap som finns inom gruppen. Vi kommer även titta på gruppens inställning till hur gruppen arbetar.

När det gäller gruppens interna strukturer så ser vi en genomgående positiv inställning från uppgiftslämnarna. Bland annat så är det flera som belyser att kunskapsnivåerna inom gruppen är höga. En av uppgiftslämnarna uttrycker sig på följande sätt:

”Det är ytterst få frågor jag känner att jag behöver gå utanför gruppen för att få svar på”. (Bilaga intervju 7, 327-328)

Vidare på kunskapsnivåer så beskriver en annan uppgiftslämnare som har regelbunden kontakt med en annan arbetsgrupp i företaget att han upplever stor skillnad i användningsgraden av deras AIT, med fördel för det teamet vi har undersökt.

”Och det kan jag se ifall jag jämför med [den andra gruppen] [...] De har mindre koll på hur man gör, jämfört med min grupp. Vi har anteckningar, delar skärm, gör polls och allt möjligt, men det gör vi aldrig i [den andra gruppen] där är det lite mer stelbent eller vad man ska säga” (Bilaga intervju 4, 232-235)

Det framgår också att de flesta spenderar förhållandevis mycket tid med att prata med kollegor trots deras fysiska frånvaro. Detta sker både med hjälp av samtal över Skype men också chat och mail. En av uppgiftslämnarna vill också nämna att de använder sig av Skypes videofunktion i stor utsträckning. Något vi kan återkoppla med ett tidigare nämnt citat där en uppgiftslämnare påpekar teknikens utveckling:

”Utvecklingen var inte så långt gången och vi hade lite stelbenta verktyg, idag har vi alla förutsättningar för att befinna oss på olika platser men ändå kunna samarbeta.” (Bilaga intervju 2, 261-263)

Nästan alla uttrycker att de sitter uppkopplade mot kommunikationssystemen ”i princip hela tiden”. Som en följd av detta så har de också diskuterat regler för hur de ska kontakta och kommunicera med varandra. Gruppen använder sig bland annat av möjligheten till statusförslag för att visa sin tillgänglighet på Skype. Som ett komplement till detta förhållningssätt har de även tagit fram en rangordning för hur du ska kontakta någon. Exempelvis framkommer det att du ska ringa vid ett mer akut ärende jämfört med att skriva ett mail till någon om det inte är akut.
"Ifall det är urgent så ringer(telefon) man, för då svarar man. Oftast så har vi inte akuta problem på vårt bord, så oftast tar vi upp det på vårt gruppmöte så vi kan höra vad alla tycker."  
(Bilaga intervju 4, 303-305)

Utitfrån uppgiftslämnarnas svar så verkar dock detta vara mer uttalade och diskuterade normer än faktiska regler då ingen sagt att det ingår i de förhållningsregler de har. "Detta står inte i skrift utan är något vi har pratat om."  
(Bilaga intervju 3, 215-216)

Vidare om gruppens struktur så kommenterade flera av uppgiftslämnarna att det är en klar majoritet av kvinnor i teamet (8 av 9). Detta var inget vi valde att fråga närmare om men det kom ändå upp som en orsak som nämndes. De uttryckte blandade åsikter men mestadels positivt om att det är så övervägande stor andel kvinnor i gruppen. 
"I think we have a good dynamic, we have good collaboration and we have a good connection when we are together. [...] Maybe because we are a small group I think, and maybe because we are primarily female. I don't know."  
(Bilaga intervju 1, 314-315; 320-321)


"Vi brukar köra around the table som innebär att vi alla får säga sin sak. Vi börjar då med vår chef sen tar vi en efter en så att alla verkligen säga sin mening."  
(Bilaga, intervju 3, 354-355).

Utöver dessa möten så har chefen veckovisa individuella möten med varje gruppmedlem. I de individuella mötena får chefen en statusuppdatering från varje gruppmedlem om hur arbetet ligger till och ifall några problem eller svårigheter upplevs i dagsläget. Dessa möten anser majoriteten av uppgiftslämnarna vara mycket viktiga och girande för arbetet, en uppgiftslämnare kommenterar följande: 
(Bilaga intervju 3, 315-317)

En annan uppgiftslämnare vill framhålla ledarskapet på följande sätt: 
"Dels är det att hen är bra på att coacha, och kan dessutom göra det via en video eller Lynchtal. Där har hen otrolig potential och möjlighet att göra det på."  
(Bilaga, intervju 2 342-343)

4.4 Social Interaktion (P5)

Enligt undersökningsmodellen representerar P5 utfallet i den sociala interaktionen. Hur hanteras de strukturer som vi nämner ovan och på vilket sätt påverkar det samarbetet?

Gruppen ser överlag positivt på sitt samarbete. Samtliga uppgiftslämare anser att de har ett bra samarbete, god dynamik och en jämn arbetsfördelning. Den genomgående postiva bilden grundar sig till stor del i gruppens acceptans och respekt för gruppens struktur, ledarskap och deras förhållningssätt gentemot varandra. Förhållningssättet
syftar i detta fall på gruppens informella överenskommelser. Överenskommelserna handlar om gruppens kommunikation vilket gruppen diskuterar kontinuerligt och ändrar om det behövs. På frågan om gruppen anses följa överenskommelserna så svarar en uppgiftslämnare:


Fortsättningssvis på ämnet ledarskap och respekt för det mobila arbetssättet råder en kultur av frihet under ansvar, då mobilitet inte är ett krav för att kunna fullfölja sitt arbete utan något som har approprierats i gruppen för att underlätta deras arbete. Flera uppgiftslämnare menar på att det handlar om tillit inom gruppen:

“No. [Chefen] has full confidence that we are delivering the hours we are expected to be delivering, and delivering the tasks that [chefen] has given us. In that sense it works out.” (Bilaga intervju 1, 169-170)

Från ett ledarskapperspektiv har detta dock varit problematiskt och ett förtroende som tidigare har missbrukats. På frågan om deras mobila arbetssätt regleras i form av policies eller liknande svarar chefen:

“Nej, det har vi nog inte. Det har jag kommit överens om med varje medarbetare individuellt. Några får arbeta hur mycket de vill hemifrån och det är en som inte får jobba hemifrån alls, för hen kan helt enkelt inte hantera det. För det är olika case for case.” (Bilaga intervju 4, 133-135)

I vidare förklaring av händelsen beskriver chefen att det var tydligt att arbetet inte utfördes och chefen behövde agera i situationen. Som en lösning på problemet valde chefen att bestämma med personen att han endast får arbeta från kontoret. Agerandet och reprimanden är konfidentiellt för resten av gruppen, men chefen förklarar vidare att det var välståndigt tydligt eftersom personen missade fler och fler deadlines.

Förutom det enstaka missbruket så är det en genomgående positiv inställning till förmånen att kunna arbeta mobilt trots att detta inte är ett krav från deras arbetsuppgifter, både från gruppsmedlemmarna och chefen.

Gruppsmedlemmarna arbetade i genomsnitt 2-3 dagar i veckan utanför kontoret. Anledning till varför de flesta valde att arbeta utanför kontoret är på grund av flexibilitet och effektivitet. En av uppgiftslämnarna nämner:

“Jag gillar att ha alternativet och att jag kan blanda det. Om man jobbar hemifrån så kan man ju spara en hel del tid på inte pendla, så det är ju skönt ifall man ska göra något på en fredag eftermiddag att så fort man kopplar ner datorn så är man färdig.” (Bilaga, intervju 4, 125-127).

En annan uppgiftslämnare påpekar också att effektiviteten ökar när arbetet utförs hemifrån:

“The hours are the same but you tend to do longer days at home. I think it is because you are in flow.” (Bilaga intervju 5, 134-135)

Som vi tidigare nämnt så finns det ett demokratiskt ledarskap inom teamet, vilket har gett utfall i gruppens samarbete. Alla nämner ledarskapet som en viktig del i att få det att funka i ett så pass geografiskt spritt team. Att chefen har ett möte i veckan med var och en av dem, menar en person har gett stor effekt. På frågan om hur hen tycker det märks svarar hen:
“I think [chefen] does a lot for this remote team to be able to function. [...] I think also that she is meeting us one-by-one over Skype once a week [chefen] really trying to be there for us, in that sense.” (Bilaga intervju 1, 330; 336-337)

En annan person om varför hon tycker det fungerar så bra:
“I think the main reason is [chefen], of course. I think the difference is how the manager is taking on the team, and sort of making us collaborate and keep the spirit up and dividing the tasks.” (Bilaga intervju 6, 425-427)
### 4.5 Överblick


<table>
<thead>
<tr>
<th>Fråga</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
<th>6</th>
<th>7</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Inställning till systemet (mobilt)</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
</tr>
<tr>
<td>Föredrar att arbeta mobilt eller kontor</td>
<td>Kontoret</td>
<td>Kontoret</td>
<td>Kombination</td>
<td>Kombination</td>
<td>Kontoret</td>
<td>Kombination</td>
<td>Kombination</td>
</tr>
<tr>
<td>Antal dagar utanför kontoret per vecka</td>
<td>2-3</td>
<td>0,5</td>
<td>-</td>
<td>1-2</td>
<td>Nu 3-4 Sen: 1-2</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Mobilt arbete komplikationer eller underlättar</td>
<td>Både och Underlättar</td>
<td>Både och Underlättar</td>
<td>Underlättar</td>
<td>Underlättar</td>
<td>Underlättar</td>
<td>Underlättar</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Formalitetsgrad av kommunikationspolicy</td>
<td>Informell</td>
<td>Informell</td>
<td>Informell</td>
<td>Informell</td>
<td>Informell</td>
<td>Informell</td>
<td>Informell</td>
</tr>
<tr>
<td>Inställning till kommunikationspolicy</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>-</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
</tr>
<tr>
<td>Inställning till samarbetet</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
</tr>
<tr>
<td>Önskvärda förändringar i samarbetet</td>
<td>Inga</td>
<td>Inga</td>
<td>-</td>
<td>Mer initiativ att samarbeta</td>
<td>Inga</td>
<td>-</td>
<td>Ses fysiskt oftare</td>
</tr>
<tr>
<td>Inställning till gruppens dynamik</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv Men mer diversifiering</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
</tr>
<tr>
<td>Anledning bakom fugeande dynamik</td>
<td>Liten grupp med majoritet kvinnor</td>
<td>Ledarskap</td>
<td>Kol gång med olika bakgrund. Nästan bara kvinnor</td>
<td>Nya personer som passar bra ihop</td>
<td>Erfarenhet och förväntningar hos teamet</td>
<td>Ledarskap</td>
<td>Ömsesidig respekt</td>
</tr>
<tr>
<td>Inställning till ledarskapet</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
<td>Positiv</td>
</tr>
<tr>
<td>Kommunikation med kollegor per vecka</td>
<td>0,5-1h / dag</td>
<td>-</td>
<td>4h / dag</td>
<td>4h / dag</td>
<td>1-2h / dag</td>
<td>1,5 -2h / dag</td>
<td>Osäker</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 2 – Sammanfattning av resultat
5 Diskussion

I det här kapitlet jämför och diskuteras de resultat som presenterats med den teori som samtals i litteraturgenomgången. Vi förklarar för läsaren vad vi ansåg var mest relevant för vår forskningsfråga och även varför.

5.1 Structure of Advanced Information Technology (P1)


Trots att flera säkerhetskrav ställs på de anställda, eftersom de arbetar på en bank, anmärker ingen av uppgiftslämnarna att detta påverkar dem. De menar att eftersom de inte arbetar med kunddata så får de fortfarande använda systemen utanför kontoret. Att gruppen inte känner sig begränsade av organisationens regler gynnar deras positiva bild av flexibiliteten av att arbeta mobilt, då de inte måste ta hänsyn till vilka system de får använda var. Att hela gruppen alltid är tillgängliga för att kommunicera gynnar även flexibiliteten och i sin förlängning samarbetet då väntetider för svar minimeras i högsta möjliga grad.

Något som verkligen spelat roll för att skapa den positiva uppfattning som går att iakta idag är teknikens framsteg som möjliggör deras kommunikation. Det blir väldigt tydligt när en av de som jobbar länge inom företaget påvisade skillnaden mellan nu och då och uttryckte att det inte har fungerat lika bra förut. Om inte den tekniska utvecklingen hade möjliggjort stabil kommunikation över internet, hade förmodligen inte gruppen haft samma positiva bild av samarbetet trots att de befinner sig på olika platser fysisikt.
5.2 Other Sources of Structures (P2)


Gruppens uppfattning av Nordeas inställning till mobilt arbete skiljde sig något, men inom det neutrala och positiva spannet. Nordea verkade därmed aktivt visa att de var för ett mobilt arbetsätt på grund av deras ‘free seating’ och att de hade färre platser än anställda på de flesta kontoren. Anledningen till varför gruppens osäkerhet kring Nordeas inställning till mobilt arbete kan dels bero på att de åter de anställda bestämma själva i sina team, eftersom arbetsgruppernas förutsättningar verkar skilja sig på företaget. Genom att införa ‘free seating’ så möjliggör Nordea för alternativet, men låter beslutet tas längre ner i organisationen.

5.3 Group's internal system (P6)

Kunskapsnivåerna inom gruppen tolkas som höga. Det beror bland annat på att de faktiskt arbetar med att skapa instruktioner för systemen vilket gör att de krävs att de håller en hög nivå. De uttrycker också en trygghet i varandras kunskapsnivå och att de kan lita på varandra när det gäller ansvaret och uppgifterna som de delar. Den tryggheten i sin tur, har en positiv effekt när det gäller deras upplevelse av samarbetet i gruppen, då de litar på varandras kunskapsnivåer när de ska samarbeta.

En trolig anledning till att de litar på varandra och känner social samhörighet trots avståndet, anser vi är den tätta kontakten de ändå har med varandra. Vi ser att det faktum att de spenderar förhållandevis stor del av sin tid att kommunicera med varandra som något som stärker gruppens sammanhållning i enlighet med det som DeSanctis och Galuppe (1987) diskuterar i sin studie. Även Avolio et al (2000) benämner detta en nyckeltunan, det vill säga att skapa ett socialt system och en social kontroll trots det geografiska avståndet. Att kommunicera mycket och därmed också använda systemen som de är tänkta, går också i linje med det som Poole


5.4 Social Interaktion (P5)


Ytterligare en anledning till den positiva upplevelsen av samarbetet inom gruppen beror på ledarskapet. Alla i gruppen instämmer i att chefen gör ett bra arbete när det kommer till att bry sig om individerna genom att ha one-on-one möten med samtliga varje vecka och vara tillgänglig så mycket som möjligt. Flera av uppgiftslämnarna säger att de skulle vilja ses ofta, men menar samtidigt att de förstår de begränsade resurserna från Nordea. Samtidigt som chefen aktivt försöker få loss så mycket resurser åt detta som möjligt. Vi uppfattar således en viss ”vi-känsla” inom teamet, vilket vi tror kan påverka det upplevda samarbetet positivt. En intressant aspekt är att det ses som ett krav från samtliga i gruppen, inklusive chefen, att få ses åtminstone några gånger per år för att klara av att arbeta mobilt. Någon sorts regelbunden om än sporadisk fysisk interaktion kanske krävs för att upprätthålla ett samarbetande geografiskt utspritt team.

Gruppen har själv fått välja i vilken utsträckning de vill jobba hemifrån eftersom deras jobb inte kräver att de varken jobbar hemma eller på kontoret, vilket har approprierat fram ett tydligt mönster som kunde utläsas från flera av intervjuerna. Då man sparar resurser som tid och kostnad för transport till och från kontoret, kan det tolkas som en förmåna att ha möjligheten att bestämma var man ska jobba ifrån, vilket även några uppgiftslämnare nämner i viss mån. Dock uttryckte en av uppgiftslämnarna att hon tenderar att arbeta längre när arbetsplatsen byts mot hemmet. Förutom den generella positiva bilden av friheten att kunna välja så uttrycktes den negativa påverkan på det sociala umgången. Samtliga i gruppen behövde kontorets sociala interaktioner, vilket skulle kunna begränsa deras möjlighet att arbeta mobilt många dagar i rad - trots deras möjlighet att kommunicera mobilt.
6 Slutsats

I slutsatsen sammanfattas arbetet och tillbakakoppling sker till forskningsfråga för att så tydligt som möjligt presentera för läsaren det vi har kommit fram till.

Forskningsfrågan som ställdes i inledningen var följande:

- Hur upplever den anställda samarbetet vid ett mobilt arbetssätt?

Vår empiriska undersökning visar att samtliga som intervjuades upplevde samarbetet som positivt. Trots en uppgiftslämnare som hade en genomgående negativ inställning till att teamet var utspritt, så upplevde personen att helheten av gruppens samarbete som positiv. Vi kunde även utläsa ett mönster mellan de olika intervjuerna av vad som lyftes fram som både positiva och negativa produkter av det mobila arbetssättet.


Trots deras välavgränsade arbetsområden spenderar de förhållandevis stor del, 25-30% av sin arbetstid, för att kommunicera med de övriga i teamet. Då ska vi komma ihåg att det är personer som har uttryckt att de egentligen inte behöver kommunicera. Så vad är det då som skapar behovet av att kommunicera så mycket av sin arbetstid? Vi får bilden av ett starkt socialt samvete som har skapats genom fysiska träffar och aktivt arbete från chefen. Det är flera som framhåller chefens goda egenskaper att hålla samman gruppen mot ett gemensamt mål trots de skilda ansvarsområdena. Det är också flera som tar upp att de ställer sig starkt positivt till att ha personliga möten varje vecka, eftersom det ger en chans att inte bara gå igenom arbetsrelaterade uppgifter utan även bygga sociala band.

Frågan kan ställas ifall det är möjligt att uppnå liknande upplevelse av det mobila samarbetet i ett större team. Med tanke på hur många som framhåller vikten av den personliga kontakten i ett geografiskt spritt team, tror vi att det är en viktig faktor och att storleken på ett team därför kan försämra hur samarbetet upplevs, eftersom det inte blir lika personlig kommunikation sinsemellan.

Vid frågan om hur det var att arbeta mobilt så svarade samtliga som intervjuades att de tycker det är positivt och att det underlättar deras arbete. Det ger dem en flexibilitet och en förmåna att kunna spara tid och kostnad på transport. Det vi dock ser är att det inte verkar finnas en önskan om att arbeta helt mobilt, många tycker det är viktigt att ha möjligheten att kunna åka in till ett kontor. En av de främsta orsakerna för detta som nämns är det sociala, det vill säga att det inte är möjligt att få samma sociala interaktion som kan uppstå i fikarummet eller matsalen. Därför ser vi just blandningen att både kunna jobba mobilt och på kontor som en viktig del för att inte isolera gruppmedlemmar och därmed även höja upplevelsen av samarbetet.
För att återkoppla till det teoretiska ramverket anser vi att användningen av AST för att studera det upplevda samarbetet i ett mobilt arbetssätt, inte är optimalt. Trots de försök som gjordes för att avgränsa ramverket blir det en för övergripande och omfattande studie. Därav gör sig AST mer lämpad i en större studie med mer resurser. Då man hade djupare kunnat studera gruppens beteende över en längre period genom observationer och mer uttömmande intervjuer. En skildring som vi har upptäckt när vi studerade resultatet var att man tittar på hur och varför gruppen förändrar sitt beteende över en tid. Denna förändring är ofta individen själv inte medveten om vilket gör AST mindre optimal att använda vid undersökning av individens upplevelse. En annan upptäckt var den fysiska frånvaron, en struktur som hade en direkt påverkan på samarbetet och något som borde tagit mer plats i undersökningsmodellen.

6.1 Förslag till vidare forskning

7 Bilagor

7.1 Bilaga 1 – intervjuguide

Bakgrund
1. Skulle du kunna berätta lite kort bakgrund om dig själv och hur länge du jobbat på [Företaget]? (P2)
2. Skulle du kunna beskriva dina dagliga uppgifter och ditt ansvarsområde? (P2)
3. Hur ser din roll ut och hur är ert team och er organisationsstruktur ut? (P2)

AIT
1. Vad använder ni för system idag? (P1)
   a. Vilka funktioner används/används inte? (P5)
   b. Finns det regler för hur det ska användas? (P2/P6)
   c. Följs dessa regler? (P5)
2. Hur stor del av ditt arbete använder du systemen? (P1)
   a. Finns det uppgifter du inte hade kunnat göra utan det? (P1)
3. Hur fungerar systemet mobilt? (P1)
   a. Varför varför inte? (P5)
4. Har ni någon policy för hur arbetet ska göras mobilt? (P2)
   a. Vilka policies och regler finns kring detta? (P2)
   b. Vad säger företaget om att arbeta mobilt eller från kontoret? (P2)
   c. Uppmanas ni att arbeta mobilt eller från kontoret? (P2)
   d. Skapar det komplikationer eller underlättar det? (P5)
5. Hur har det varit med utbildning i hur systemen ska användas? (P2)
   a. Anser du att det är tillräckligt? Varför varför inte? (P2)
   b. Hur tycker du detta märks av i gruppen? (P6)

Strukturer och samarbete
1. Finns det någon kommunikationspolicy eller rutiner för hur ni ska kommunicera I gruppen? (P6)
   a. Vad anser du om den? / Vad tänker du om att det inte finns någon? (P5)
   b. (OM JA) År den intern eller kommer den utifrån? (P6)
   c. (OM JA) Uttalad eller upplevd? (P6)
2. Hur ser du på kunskapsnivåerna (inom systemet och allmänt) i gruppen? (P6)
   a. (OM NEJ) Hur jobbar ni med att överbrygga detta? (P6)
3. Hur samarbetar ni? (P5)
   a. Hur tycker du att det fungerar? (P5)
   b. Hur gör ni för att lösa problem som uppstår? (P5)
   c. Hade du/vad hade du velat ändra? (P5)
4. Hur tycker du er gruppdynamik fungerar idag? (P6)
   a. Varför funkar det inte bra eller varför funkar det bra? (P5)
   b. Hur fungerar ledarskapet för er? (P6)

5. Vem anser du är drivande i ert jobb? (P6)
   a. Varför just hen? (P5)
   b. Vad tycker du om det? (P5)

6. Hur tar ni beslut? (P5)
   a. Hur tycker du att det fungerar? (P5)

7. Hur mycket kommunicerar ni per vecka? (P6)

Avslutningsvis
1. Avslutningsvis, hur ser du på ditt och teamets arbete idag? (P6)
2. Några avslutande kommentarer? (P5)
7.2 Transkripter av intervjuer

7.2.1 Intervju 1

Datum: 2016-04-20, 12:45-13:30
U: Uppgiftslämnare
I: Intervjuare
Does it suit you now or do you want to postpone (the interview)?

We can do it now, we just have to keep track of time at little better. But it's alright, how are you doing?

Thanks, fine. Even though I am a little embarrassed because I forgot about our meeting.

Don't you worry about it, it's fine. I got I here with me as well.

Hi!

Hi!

He will be asking some questions as well. But we will dive right into it then. Did you receive our email with the information about what we are doing?

No, I'm not sure about that.

Alright, I'll tell it briefly then. We are doing a research about collaboration in mobile work.

I knew that! Yes.

So we are basically finding out how you are experiencing the collaboration and we will conduct this by having a few questions, and getting your perspective on this. In our thesis you will be anonymous so you can express yourself freely. With your permission we would like to record this interview as well so we can transcribe it later?

That is alright as long as I am anonymous, so I feel free.

We will send you the copy so you can check if we it's a correct transcript of your statements.

Okay!

If you could give us a little bit of you educational background and your background within Nordea.

Twenty years of experience within Nordea, I am bank educated. I have some kind of accounting bachelor, I would say. I have partly IT-developer education, given through Nordea in the late nineties. And also actually a clothing designer education, so I am quite broad in my education, haha. So that probably wraps up who I am. I am quite curious about things, and quite creative.

Would you also please describe your daily tasks and role within Quality Assurance (QA).
I am responsible for handling requests regarding audits and risks within ITSS in Nordea. The contact within ITSS assessing or identifying risks that could threaten Nordea and also handling our communication outside ITSS if we in ITSS identify risks.

Alright.

If you see some kind of security breach or whatever, or not get the staff we need in order to do the work, so to speak.

Could you briefly tell us how your team looks like and the structure around it?

Around my work or just our group?

Your group.

Well, we have varying tasks as you know. As I see it we are all our own islands doing our jobs, somebody is chained up in two and work together but I experience it as being an island sailing around in the pacific doing my job, without being involved with the others.

Alright, ok. If we move in to the technical part in your daily work, could you please tell us what kind of systems you are using?

Outlook, Explorer, Google Chrome, especially Google Chrome for my risk tools, I use Skype a lot of course, Word, Excel, these normal Microsoft Office tools. And ? and the internet, I think that pretty much covers it.

These risk tools, are they web-based as well?

Yeah! Web-based risk tools. Created by Nordea and some of them is in Excel.

Ok, are there any specific rules of how or how not you are supposed to use these systems?

I don't think it's not possible to use them incorrectly, so no I have no rules. I have rules of arranging and updating certain risks within a period of time.

Are there any rules concerning how to use your email or other communications channels?

Yes, because of the safety in Nordea there is probably rules for every business area, but I don't think I have any rules but I might not be aware of them..

That's fine.

Haha.

If you could estimate, to what extent do you use these systems in your daily work?
In comparison to what? I use the systems all the time.

Let me rephrase, are there any tasks you could not do without these systems?

Any task could not without these systems? That is a double negotiation.

Haha. Are there any task you can do without the systems? Haha.

Yes, I can write on paper, I am old enough to know how to do that. Haha. At sometimes or some point, I had systems and make it in Sharepoint or whatever, everything is registered electronically.

So basically your work is very much centered within the systems, even though you theoretically you could work with pen and paper. Is that correct?

My work is what?

Sorry the work that you do is very based around the systems, even though you could theoretically work using a pen and paper?

Yes. Basically but I have to check, haha.

How are these systems working mobile or away from the office?

As long as you are in, they are acting nicely. The systems are acting acting nicely.

Sorry one more time.

My internet has a tendency of falling out. And when it does, I'm not connected to the outside world and not to my.. What do you call it? Where you have your files and stuff. The server.. If I don't have any locally stored on my computer of course it doesn't work. It is very seldom it is a issue not being able to reconnect to the internet.

Okay.

So it's amuse less that I sometimes fall out two, three four times a day during a work day. But that's alright pretty much I would say.

How often do you work away from the office?

Two to three days a week. Actually I am sitting at home now.

Alright! Do you have any preferences working either away or in the office?

Certainly, from my point and view and perspective this kind of organization with this very mobile team does not work. I really like associates to be a team, or being part of a team, seeing them on a daily or second daily basis and feeling who they are and just being in a room with them. I like this kind of closeness with my colleagues.
So do you say that you have closeness with your colleagues or not?

I lack it. Because specifically I also think, in the three different capitals and in Sundsvall, I have nothing to do with them because we are these islands with different tasks. So if we were physically located at the same place, we would have much more interaction between your colleagues.

Ok. If you look at it from your individual perspective that you are currently working from home, is that a flexibility that complicates it more? Do you appreciate that kind of work arrangement for yourself?

Yes of course I appreciate it. But I think actually if I could choose of being part of a team and not that able to work from home, maybe once a week, I prefer being part of a team, physical team if you could say that. It is very convenient to be able to work from home. There is two factors, you do not need any time for transportation and you get the silence of your own home. Because sometimes it is quite difficult to concentrate in a room with lots of people. In Nordea we are having these free seating areas and activity based workplace, and it enhances the social.

Going back to the rules and policies, do you have any for how work should be done mobile?

No.

What are your thoughts about this?

I think it is, on the low run, I don't think it's, well I might be old but I do not think that this is the best way of working. Because we don't have the synergy that we have when you are sitting together.

Alright.

Ok. What is Nordea's view on how to work mobile. Do the encourage you to work mobile or do they encourage you to work in the office?

That is actually ? whatever you can call it. When I first started at ITSS they requested from the employees to work on site, because they have been merged with what is it call? Insourced Nordic processor, they really needed the teams to be on site to be able to create. What is it called? Social culture. On one hand. On the other hand these activity based workplace and free seating issues, that is actually creating the basis of people being able to work where ever they choose to work. That is the Nordea way, we should be flexible and creative, being able to sit where ever we want to sit and do our job in the best ways we find suitable. On one hand and the other hand, I can not really answer that with a yes or no.

It was a good answer. Do you think this mobile work simplifies or complicate the work itself?
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

I don't think it have that big of influence, of course you could say complicate a bit because we need to use Skype and call people to ask them instead of taking three steps. And see when they are available. We have Skype and you are able to put your status, you can change your status from being available to being busy. It is not that easy to do it when you are physically on an office. Maybe I don't know.

If we go back to the systems, how has the education been in the systems use?

It hasn't been that high I think. One day it was Skype and you need to find out how to use it on the intranet, I think. I think it is possible, it is just up to you to do it. I have a colleague who is educating in OneNote and probably in Skype and she says it's advertised on the intranet, but I haven't seen it because I'm not that good of using or do not feel the need of checking the intranet which I know, but I am not doing it. Then I don't see the education, and I don't get the education and actually it is for the education. On the subpoint, I didn't get the education and if you are a bit like me, and maybe not as technically as I am it is a bit difficult to find the education.

Do you think that this is noticeable within the group?

No, we are very skilled.

Ok. If we look at the structure and collaboration, are there any communication policies or routines on how you communicate within the group?

We have a group meeting every week and I have half an hour one and one with [chef]. So there is some rules or whatever, standards anyway.

So you can call everyone on Skype or email them anytime?

Yes. Often with a colleague, if you know they have a lot to do, you can just write on Skype "can I call you" and then they can say "in five minutes or half an hour" or whatever.

So these rules that you can always reach out to your colleagues, are the rules written down in any way?

No

Would you say that they are more understood within the group?

Yeah, and openly talked about.

Okay, openly talked about. And how do you feel about this, do you think this is a good method or a bad method?

I think it works fine.
I Alright. What is your perspective on the knowledge level within the group, partly about the system but in general as well?

U It differs I think.

I In what way?

U Some are knowledgeable and some I do not really have a sense of if they are able to do anything or not, because I don't know them well enough.

I Do find any problems with this?

U No, as I said again about this island thing. I don't have any business with them. And it is not important for me if they are knowledgeable or not.

I When it comes to the group and teams tasks, how much do you collaborate there?

U Not very much. We have a colleague leaving for paternal leave then he has a task and I agreed being one of them handling that task so then we collaborated with giving the education and standard in how to do that, then he comes back. So we do collaborate but not in big things, not in my perspective.

I So for your point of view it is more the islands that you mentioned and occasionally help out?

U Yes, because I am the only one handling the issues that I am having.

I The issues about the risks then?

U Yes.

I Ok, but considering the opportunities that you do collaborate and work together, how is this working out you think?

U Fine.

I And how does it happen? Like more specifically, do you talk..?

U Some times it is calls and some times it is arranged meetings ?. But it is always the up-start.

I Ok, always meetings. Say that you would run into some problems that you don't have any routine to solve or don't really know to handle. How would you say that you or the group solve such a problem?

U I try to find the right colleagues, or I ask other people. The tasks I have often connects to other knowledge operators.
I When it comes to the type, you mentioned it earlier, but when it comes to the collaboration when you do it, it is something you want to change?

U No I don't see that there is anything that I could be able to change.

I If you would have the opportunity, for instance as earlier I understood it that you would like to have the opportunity to sit together with your colleagues..

U Yes but that would be the demand or I should change the outcome. I have one colleague in Copenhagen, we could arrange things together a bit more but.. It works OK.

I Is it correct if I feel that you think there would be major changes that have to be done in order for it to work the way you want to specifically.

U Yes, or just me finding something else.

I Ok.

U I don't think it is a major thing, or it is but not at the moment.

I If you continue in that topic, what are your perspective on the group dynamic in the team today?

U I think we have a good dynamic, we have good collaboration and we have a good connection when we are together. When we have our meetings once a week we have fun too.

I Why do you think this is working?

U Haha. I don't understand why it should actually. Maybe because we are a small group I think, and maybe because we are primarily female.. I don't know. I think we are quite many new ones around when I started in early of autumn and there was some games and stuff that were initiated. Games are something you could laugh about which I think started quite well, well done by [chef].

I Overall, now when you mention it how do you think the leadership and what [chef] do, how do you think this works out in this remote team you are in?

U I think she does a lot for this remote team to be able to function.

I In what ways, could you elaborate?

U She is trying to, even though we have some restrictions, she really try for us to be able to meet physically which happened in January and then there was a lift in this budget. She tries to initiate these games in our online teams, I think also that she is meeting us one-by-one over Skype once a week she really trying to be there for us, in that sense. She knows a lot of things, writes them down actually, to be able to remember them when we need these stuffs. I think she is preparing herself very well.
I: What part do you think her leadership plays in to the group dynamic that you are having?

U: She is a manager. She was a initiator from the beginning but I think the group dynamic would continue would go on long vacation or something.

I: I could elaborate the question. Would you say she has played a big part of forming the dynamics that you are experiencing today?

U: That I don’t know since I think there was quite a lot of dynamics in the beginning, so to just absorb the new one was what I talked about before. I don’t think I can answer that.

I: Do you believe there is any other person or persons that are driving parts of the team?

U: Yes, X is.

I: X is. Why is that?

U: She is very good at asking questions and give nice comments and laughs. She is very energetic and nice.

I: Alright, what do you think about that?

U: I appreciate that.

I: Alright. Looking at the group decisions, are there any specific routine on how you make decisions in your group?

U: It is quite democratic.

I: In what form do you usually take this decisions?

U: On the weekly meetings, one-on-one or if we have anything were we are three working together as I told you, we were worked together when X was going on paternal leave then we took some decisions within this tiny group that got accepted by [chef].

I: How do you think that is working in general?

U: With my cultural background I don’t think that is a problem and I think that is the way it should be.

I: When it comes to the average or normal work week, or even work day. How big proportion would you say you spend on communication with your team? Either in group meetings or one-on-one.

U: In a average week I’d say something about 5-10%, very little.

I: 5-10%, is that mostly group or one-on-one communication?
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

U Half-half. Sometimes I get an email "could you please translate this to Danish or something like that.

I Ok.

U And then there is some communication on Skype.

I As our last question, how do you perceive the work of you and your team today?

U Please explain, perceive means how I see it?

I Yes.

I In general.

U I think it is a good teamwork.

I In what way?

U I think the work between colleagues are good but I hate the way this work. I don't really feel well about this, the very physically spread out team. I think the team is really good, I like the team very much.

I But if you could have the chance, you would like to meet them more often physically?

U No. [chef] has full confidence that we are delivering the hours we are expected to be delivering, and delivering the tasks that she has given us. In that sense it works out.

I No.

U No because it would be like last week we were two days in Stockholm, and that'd be the solution on that one. I do not think we need these workshops more often than four times a year.

I It is more about the mind-set, is that correct?

U Yes, probably my mind-set.

I I see.

I Alright, that was all the questions from us. Do you have any finishing comments or questions for us?

U No, I hope you. I am sorry that I missed the deadline. I hope you got all you needed otherwise from me, I guess.

I We got everything, thank you very much for you time.
Thank you!

We will go through the interview now and transcribe it and we will send you a copy so you can see how it is like.

Thank you for your time!

Thank you, bye!
7.2.2 Intervju 2

Datum: 2016-04-19, 15:00-15:45
U: Uppgiftslämnare
I: Intervjuare
Hallå det är I.

Hej I, U.

Hur står det till?

Det står bra till, själv då?

Jo det är bara bra, vi har kört två av intervjuerna hittills och det går väldigt bra.

Ja, vad härligt!

Jag har I med mig som kommer hålla i intervjun.

Hej! Jag tänkte bara fråga, har du fått vårt mail som vi skickade ut tidigare?


Jadå, det är okej.

Toppen! Men bra, du sitter avskilt och redo?

Ja, det gör jag. Jag sitter i en kur, vi har små kurer på det öppna landskapet som man kan försvinna i.

Bra, vi kan börja då med att du kan berätta lite om dig själv, utbildningsbakgrund och hur länge du har jobbat på Nordea.

Haha, okej. På Nordea har jag jobbat i snart 30 år, insåg jag.. Jag har gjort det mesta. Började på bankkontor och jobbade med företagskunder och sist är jag nu i [chef]s team, Quality Assurance. Merparten efter bankkontorstiden i karriären har det handlat om service och support i olika former, utbildning och support i våra system. Idag är det mycket fokus, för min del, på intranätet när det gäller instruktioner, uppdatering eller kommunikation. Det är väl det preliminära jag gör.

Förlåt jag missade kanske men hade du studerat på universitet?

Ja förlåt, jag är ekonom i botten.
Ok! Vad bra. Om du börjar litegrann och börjar beskriva dina dagliga uppgifter och ansvarsområden.

Som jag sa så är det fokus på intranätet, och där är det fortlöpande underhåll och re-
view av befintligt information och även ny som ska ut. Det fungerar så att ett dokument
skal valideras, med sex månaders mellanrum, och eftersom vi har ganska mycket doku-
ment så kommer det upp sådana kontinuerligt som ska tas hand om. Vissa område så
är vi själva på toppen av att kunna validera information, eller skickar vi vidare till de
ansvariga ägarna av informationen att ta ställning till ifall de kan förlängas eller inte.

Ja, är du primärt ansvarig för dessa valideringarna?

Ja, vi är flera inom teamet som jobbar inom intra (intranätet), men jag är den som pri-
märt har det som en daglig uppgift så att säga.

Lite kort, hur skulle du beskriva resten av teamet och strukturen i organisationen?

De ansvarsområden som vi har definierade i teamet skulle jag säga ligger klart förde-
lade på oss teammedlemmar. I dagsläget har vi tämligen god kontroll över vem som
skal göra vad och även vem som kan backa upp när det behövs. Så det fungerar bra,
trots att vi sitter utspridda som vi gör.

Ni har bra bra koll på er uppgift så att säga.

Alla Microsoftsystem i princip. Intranätet är väl en bas på Not?? skulle jag tro med
Domino i bakgrunden. På något sätt kopplat till Sharepoint också, men i grund och
botten ett gammalt system från Domino.

Jag tänker mer på de system som du använder. Jag gissar att du använder Skype för att
kommunicera?

Ja, absolut..

Är det någon av systemen som du använder mest?

Mest? Nå.. Konversationer är via Skype. Antingen ad-hoc mötet, planerade möten el-
ler chattar. Sen är det ju mailkonversation i andra lägen.

Då är det vanlig Outlook, eller vad har ni?

Ja, Outlook.

Just det! När det gäller användning kring de här (systemen) finns det några regler
kring hur de ska användas?
Ja, det gör det. Bakom allthopna så har du informationss och säkerhetsreglerna att följa, som sätter ramarna för vad vi får och inte får göra. Sen hur vi hanterar det beror på situationen också, är det ett snabbt svar man behöver då är det en chatt är det något som inte är fullt så bråttom så kanske ett mail fungerar istället. Så det är lite beroende på situationen.

Just det, för att hantera de olika situationerna som uppstår.

Precis.

I ditt arbete, i hur stor del skulle du säga att du använder de här systemen?

Det var ju en knepig fråga, för du använder systemen hela tiden.

Ja det är ju fullt rimligt.. Om jag säger såhär då, finns det några uppfiter du skulle kunna göra utan några av system, ifall de hade gått ner eller liknande?

Ja, om inte mobilen går ner också så hade jag i alla fall kunnat komma åt mailen och kunnat samtala på den vägen. Viss sårbarhet finns ju, men..

Du var inne lite på det här, hur fungerar det övrigt med att arbeta mobilt? Fungerar det fullt ut då?

Ja, det gör det. Förutsatt att jag har datorn till hands och inte någonting är nere gällande nätverk och sådär så kommer jag åt allting jag behöver från andra platser än kontoret.

Och hur tycker du det fungerar att jobba mobilt?


Hur ofta händer det att du sitter hemma?

Det kan variera, men slår vi ut det kanske det är en dag varannan vecka eller någonting..

Men då tar jag det lite som att du föredrar att jobba från kontoret?

Ja, eller det är nog mer att jag tycker det är skönt att komma hemifrån. Även ifall kaffet smakar bättre hemma än automatkaffet så är det den sociala biten som kan vara bra också, eller är bra!

Vad jag förstod från [person] så är det andra kollegor än från teamet då (på kontoret)? Förstod jag det rätt då? Då är det alltså övriga kollegor som du träffar..

Ja precis, så är det ju. Eftersom vi inte är så många på varje ställe så är det inte säkert att jag träffar.. I det här fallet så har jag en kollega placerad i Stockholm, men det är inte säkert att vi träffas den dagen man är inne.
Men helt enkelt en generell social kontakt med kollegor, i stort då.

Ja, absolut!

När du arbetar mobilt, finns det någon policy eller regler för hur du får göra det eller restriktioner och så?

Hm.. Nu vet jag inte riktigt vad du är ute efter, men jag har samma regler att följa när jag sitter hemma eller någon annanstans än när jag sitter på kontoret. Allt ifrån att inte lämna datorn påslagen, att inte utsätta för att någon kan komma åt någonting som inte ska hamnas i någon annans händer.

Och i övrigt så är det samma regler att du förväntas jobba lika lång tid och så när du jobbar hemifrån och så?

Ja, det är det ju. Det jag vinner själv är restiden, vilket är positivt.

Har du långt till jobbet? Är det mycket tid du kan vinna på att jobba hemifrån?

Funkar kommunikationerna så kan det röra sig om en timme i båda riktningarna om dagen. Så det är hanterbart.

Okej, vad skulle du säga hur Nordea generellt har för inställning för att jobba mobilt eller borta från kontoret?

Det är en tämligen positiv inställning.

Skulle du själv säga att det underlättar flexibilitet, eller att det komplicerar och att det är synd att inte umgås med kollegor?

Jag tycker det ger en otrolig möjlighet för flexibilitet. Absolut.

Bara rent kort, ifall vi tittar på de systemen ni har då bland annat Skype, Office-produkterna och Sharepoint. Hur har det varit med utbildning i dem (systemen)?


Och nu i dagsläget ifall det kommer nya funktioner och allmänt, tycker du det är tillräckligt med utbildning?

Det har varierat lite över tiden, men idag finns ju möjligheten för att göra små korta videosnuttar för att kunna lära och sprida funktionalitet som ett komplement till en instruktion. Användarna är ju som vi alla lite olika inställda till att läsa och ta del av instruktioner och vill ha det mer visuellt, och det tycker jag att man försöker tillgodose. Tekniken har ju gått fram så det är möjligt att göra det på ett tämligen bra och enkelt sätt.
Så det sker helt enkelt på lite olika sätt beroende på hur det efterfrågas och vad som är möjligt?

Ja, det skulle jag säga. Och säkerligen lite beroende på ekonomin och funding i de olika projekten.

Så du uppfattar ändå som att det är tillräckligt med utbildning för de projekten som ni använder?

Ja, på det stora hela skulle jag vilja säga det. Mängden uppdateringar eller förändringar som görs parallellt eller samtidigt kan göra att användarna har mindre utrymme att ta till sig och utforska och ta del av de förbättringar av funktionaliteter som ges.

Men, allting kan bli bättre.

Förstår. Om vi tittar lite mer på ert team och er grupp. Finns det några kommunikationspolicy's på hur ni ska eller får kommunicera inom gruppen?

Inom gruppen, ja vi har väl lite informellt om vi tänker på Skype. Hur vi använder Skype, är det okej att kontakta någon annan som är "not disturbed" till exempel. Men det finns inget nerskrivet på pränt någonstans.

Okej, så det är upplevt informellt av alla?

Ja.

Hur tycker du att den här normen fungerar bra?


Händer det någonsin att ni pratar om att vi inte ska ringa sista timmen, eller under lunchen. Hur ofta händer det att ni tar upp sådana saker?


Vad kul. Om man tittar på kunskapsnivåerna inom gruppen på att dels använda de systemen som ni har och dels rent allmänt. Hur ser du på det?


Du tycker det fungerar på ett bra sätt? Det är ingen som saknar någon kunskap eller så?

Nej, jag tycker inte det faktiskt.
I Hur samarbetar ni när ni jobbar. Hur går det faktiskt till?


I Och hur tycker du att det samarbetet fungerar då, med tanke på att ni sitter så pass spritt?


I Okej, så du känner att det ändå är en skillnad på hur det var förut när du jobbade i spridda team jämfört vad det är nu?

U Jo men det är definitivt.

I Är det något speciellt som du gör att du tycker det fungerar bra idag? Till exempel dela skärm eller något?

U Jag tror att det är en kombination, dels är verktygen bättre och vi kan dem. Men sen är det även en inställningsfråga, eller vana att inte ha alla runt omkring sig eller vara i ett team som inte befinner sig på samma plats.

I När det väl uppstår problem som ni måste hantera, saker som ni inte har en riktig rutin för att lösa. Hur gör ni i gruppen då?


I Och du tycker det fungerar bra också?


I Känner du någonsin att det är svårt att få tag på folk, för att du måste få tag på dem för att kunna komma vidare?

Om du hade fått chansen, hade du velat förändra eller förbättra någonting annat kring sättet ni samarbetar på annars?

Låter ni snofsigt, men ärligt talat så är det faktiskt en av de bättre teamen som jag har fått tillfälle eller möjlighet att jobba i faktiskt, utifrån samarbete och flexibilitet.

Om vi går in lite mer på det, hur tycker du att dynamiken i gruppen fungerar?

Jag tycker det är bra. Allting kan ju bli bättre, ifall man får önska så är en optimal dy
namik grundad eller baserad på en blandning av både ålder och kön, och här har det blivit överslag av den kvinnliga delen. Vi har ju bara en kille i teamet.

Hur känner du kring det, hade du hellre velat se en blandning?

Det hade jag föredragit.

Är det någonting ni har pratat om i gruppen?

Inte mer än att vi har haft lite roligt om det. Å andra sidan så handlar det om att hitta och få både erfarenhet och kunskap i rätt person som behövs för att utföra uppgifterna som åläggs på teamet. Såhär långt har det visat sig att man har varit ? av det kvinnliga könet.

Men jag tolkar ändå dig att du tycker det fungerar bra i dagsläget?

Ja det gör det. Sen kan jag tycka lite synd om den ensamma killen. Haha..

Haha. Man kan inte få allt här i världen.

Nä precis..

Vad tror du är det huvudsakliga till att det fungerar bra isåfall? Finns det något grund-
läggande?

Det är nog allas inställning till att jobba på det här sättet och [chef]s möjlighet att man-
ergå och coacha på distans.

Om du går in lite djupare in på lederkapet hur det fungerar på en så pass spridd grupp. Du till exempel, som jag har förstått det, sitter inte med hen. Tycker du att lederkapet fungerar bra?

Ja det tycker jag faktiskt. Jag vet att jag har möjlighet att nå hen och hen lyssnar och tar tid till att göra det. Sen har vi avsatta möten, one-to-one förutom teammöten, så jag tycker det fungerar bra.

Är det något speciellt som du tycker hen gör bra som chef som du vill framhålla i just
ledarskapsbiten?
U: Dels är det att hen är bra på att coacha, och kan dessutom göra det via en video eller Lync-samtal. Där har hen otrolig potential och möjlighet att göra det på.

I: Om vi tittar på teamet igen. Är det någon som du anser är mer drivande i jobbet och arbetsuppgifterna som ni har?

U: Det vet jag inte ifall jag vill uttrycka. Vi har ju alla olika har tar olika stort utrymme, både i möten och i annat. Så nä inget speciellt.

I: Känns det som det är en någorlunda lika belastning?

U: Ja, alltså mellan er.

I: Ja, i stort är det det. Vi har väl nåt område som har varit tungt på en person, men där har man lyckats sprida både kunskapen och ansvaret på flera. Där har det lättats.

I: Så nu fungerar det bra i stort?

U: Ja.

I: Hur brukar ni fatta gruppbeslut?

U: Det kan vara allt ifrån mailkonversation angående något, alternativt ifall det är ett ämne som tas upp på ett virtuellt möte eller ifall vi går in och pratar om ISI?? försöker vi ta dessa face-to-face, när vi fysiskt är på plats och träffas vilket vi försöker göra tre-fyra gånger om året.

I: Men de beslut som ni då fattar, hur brukar ni kommunicera dem?

U: Oftast via mail, skulle jag säga. Eller chatt, eller uppdaterar om det är någonting som ska in i våra interna instruktioner.

I: Jag förstår. På en normal vecka eller dag, hur stor del skulle du säga att du använder för att kommunicera med resten av teamet, eller någon annan i gruppen?

U: Om jag får svara hur det ser ut idag då jag ansvarar för vår gemensamma mailbox, så har jag interagerat med samtliga hela dagen.

I: Det är då ett roterande schema, så du inte har ansvar varje dag?

U: Nä, vi kör det veckovis för att få lite kontinuitet i det.
En genomsnittlig dag, t ex igår, försöker du då prata med alla i teamet också eller blir det mindre då du inte har mailboxen?

Det kan nog bli mer, beroende på att du kan få ämnen eller frågeställningar som då ska vidare och involvera någon av mina andra kollegor.

När du inte har ansvar för mailboxen, tror du att du pratar mer på Skype jämfört med att maila eller hur ser fördelning i typ av kommunikation?

Det är nog 50/50, det är lika lätt att trycka på Call-knappen som att skriva så att säga. Det är lika mycket kontakt över Skype.

Vi börjar närmare oss slutet, men avslutningsvis skulle du bara vilja kommentera hur du ser på ditt och teamets arbete i stort idag? Vad du har för åsikter kring det.

Förstår inte riktigt frågan.

Hur tycker du att det känns med ditt och teamets arbete idag och så som ni jobbar idag med tanke på att ni sitter på olika platser och helheten?

Jag är, som det har framgått, positivt inställd. Jag tycker att det fungerar bra, jag tycker att vi får gjort det vi förväntas få gjort, och även har kul vilket också är viktigt. Jag vet inte ifall jag är oförskämt positivt, men jag tycker det fungerar bra.

Har man ett bra team, så har man all rätt att kännas så. Det är bara fördelar med det.

Har du några avslutande frågor eller liknande till oss?

Nä, jag tycker det bara är kul att vi kan bidra med någonting och hoppas att ni får klart uppsatsen så vi kan bidra med någonting.

Det gör ni verkligen, vi får tacka så jättemycket för din tid här. Det här är inte bara värdefullt utan även våldigt intressant tycker att höra och se. Vi har ju läst ganska mycket litteratur och jämfört teorier som påverkar så det är våldigt kul att få höra hur ni jobbar med det.

Vad bra.

Som jag nämnde innan så har vi spelat in det (intervjun) och kommer transkribera det här sen skickar vi det så du kan slå ett öga och se till så det ser rätt ut. Vi kommer inte tolka, men bara så du kan ta en koll.

Ja, bra.

Vad bra, ha en fortsatt trevlig dag.

Detsamma, tack. Lycka till!
7.2.3 Intervju 3

Datum: 2016-04-20, 13:45-14:30
U: Uppgiftslämnare
I: Intervjuare
I  Fick du mailet om vad vår undersökning handlade om?

U  Ja, det fick jag

I  Kanon, jag tänkte även lägga till att du kommer vara anonym i uppsats, så du kan ut-

trycka dig fritt. Vi undrar även om vi skulle få tillåtelse att spela in denna intervju för

att sedan kunna transkribera den?

U  Absolut!

I  Kanon!

I  Då kör vi igång, om du hade kunnat berätta lite kort om din bakgrund, såsom utbild-

ning och inom Nordea.

U  Okej. Jag pluggade juridik på Lunds universitet med inriktning handelsrätt så det var

lite ekonomi i det också. Sen så hamnade jag på banken lite av en slump, jag började

som konsult i Köpenhamn med ett projekt inom banken som jag jobbar med fortfa-

rande och det handlar om att jag har ansvaret för ett verktyg som man kan enkelt sam-

manfatta som ett Nordea-google. Så det är främst service desken och kundtjänst som

användar verktyget och totalt har jag jobbat på banken i lite mer än två år. Började

förrä året i ett team som heter Quality Assurance för att utveckla och underhålla det

här verktyget.

I  Okej, skulle du kunna utveckla lite mer om dina dagliga uppgifter och ditt ansvarom-

råde i stort?

U  Det här verktyget används ju av väldigt tekniskt lagt och det är inte min starka sida. Så

därför har jag väldigt mkt kontakt med managers och användarna för detta verktyget

dvs kundtjänst och service desk och det här verktyget använder alla i norden på Nor-

dea. Vi har även börjat implementera det till dem baltiska länder + polen. Så en vanlig

dag för är många möten, främst Skype

möten. Så jag ser till att verktyget funkar som

det ska och att all information från Nordea är insatt i detta och att det är korrekt och

om det inte är det så kontakter jag den ansvariga för informationen. Sen måste jag

också ta på mig en annan roll då jag utvecklar det här verktyget då det är ständigt sa-

ker som förändras, just när det gäller ett verktyg som ligger ute på internet. Så jag

måste t.ex göra enkäter och se vad alla tycker om verktyget, måste även kontakta de

som arbetar med det tekniskt. Se vilka saker som gått att förbättra.

I  Låter spännande, hade du kunnat berätta lite mer om ert team och hur det placeras i or-

ganisationsstrukturen.

U  Vi är ett team som är väldigt utspritt, många olika åldrar, inte samma ansvarsområden

så på det sättet arbetar vi väldigt olika. Men det ger också oss möjligheten att inte sitta

i samma rum eller land. Så vi använder oss väldigt mkt av den virtuella kontakten

såsom Skype och Outlook. För att på något sätt har vi inom samma rum när det gäller

team-mässigt att vi strävar åt samma håll men har olika ansvarsområden. Då är det vår

chef [chef] som drar i alla tyglar och drar oss ett och samma mål.
Okej! När det kommer till ditt dagliga arbete och det tekniska vilka system använder du för att utföra din uppgifter?


Okej, i teamet i sig vad används där?

Främst är det Outlook och vi hade Lync innan men nu har vi fått Skype. Så det är dem 2 som jag skulle säga står ut mest när gäller teamet.

Finns det några speciella regler för hur dessa systemen ska användas eller inte användas?


Är det något ni har fått ovanifrån av Nordea eller är det någon intern bestämmelse?

Det var faktiskt ngt vi diskuterade i vårt team, vår chef tog upp det. Jag tror det gäller lite från team till team och vad chefen i varje team tycker.

Skulle du säga att dessa regler följs?


Vad tycker du om?

Jag tycker det märkligt, jag kan hålla mig till 7-8 på kvällen för att för mig är det rätt logiskt att kunna jobba lite extra. Men efter 9 känns det mkt. Det påverkar mig inte så mycket stressmässigt, jag tycker det bara är lite konstigt.

I hur stor del av ditt arbete använder du systemen?
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Blanke, Classon och Liljestrand

98  U  Outlook och Skype använder jag dagligen. De andra använder jag 3-4 gånger i månaden, det är för att få ut statistiken.

100

101  I  Hur tycker du dessa systemen fungerar mobilt?

102

103  U  Jag är oftast på resande fot eftersom det verktyget jag arbeta med kräver att jag åker till de olika Service Desken. Så jag tycker det funkar bra, även när jag hemifrån. Har klyddat någon gång med Skype, då med internetkontakten, men annars bra!

105

106  I  Vad är det du tycker gör så att det fungerar bra?

108

109  U  jag vet inte, det känns bara att det är bra remote control och access. Nordea har det speciellt just när man ska jobba hemifrån, man måste fixa ngt med access på jobbdatorn. När den ligger nere så fungerar inte någons dator som jobbar hemifrån. Men annars funkar det bra!

112

113  I  Finns det några regler för hur det ska användas mobilt?

115

116  U  Nja, inte riktigt. Förutom då att man kanske alltid ska låsa sin dator, det är väldigt strikt. Sen så finns det automatiskt några spärrar t.ex det går inte att öppna vissa system hemifrån.

118

119  I  Hur är Nordeas syn på att arbeta mobilt? Uppmanas det?

121


126

127  I  Hur ser det ut i teamet, uppmnas det också att jobba mobilt där?

129


134

135  I  Tycker du detta skapar komplikationer eller underlättar det?

136


141

142  I  Föredrar du själv att jobba hemifrån eller sitta på kontoret?

143

Liksom en blandning där av alla delar? Inget av det hade varit optimalt?

Nä precis, jag trivs ganska bra som det är nu i och med att bor i Malmö så kan jag vara på det kontoret eller hemma men också på resande fot ibland. Den kombinationen passar bäst för mig.

Det påverkar i princip inte dig någonting i ditt arbete du har tillgång till alla saker och kan utföra dina uppgifter?

Ja, förutom om jag jobbar hemma då kan jag inte nå alla.

Vilka är det?


Okej, och det är bara en gång i månaden?

Ja precis

Alright, om vi går in lite mer på de systemen då. Jag tolkar det som att det är bara är du som använder det här Rio och Genesis?

Ja

Okej, inkluderat dem men även de andra systemen ni använder, hur har det varit med utbildning för att kunna använda dem här?

Det har varit bra, nu har det varit en tjej i mitt team som har jobbat med månadsrapporter. Men meningen var att jag ska ta över det, så det är lite som har byggt upp månadsrapporten och lärt mig det jag kan idag. Så det finns inte riktigt någon utbildning eller kurser att ta. Det är mycket från team istället.

Då tolkar jag det som det är mer intern informell upplärning?

Ja precis.

Tycker det här har varit tillräckligt med utbildning

Både ja och nej. Det är en väldigt svår fråga eftersom den här månadsrapporten ständigt förändras. Så det finns ingen riktig förklaring för hur den fungerar, det är alltid nya uppgifter som ska in. Det är väldigt svårt ha en ...

Den här förändringen, vad beror den på?

You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

I De ber som saker du ska ta fram?

U Ja precis.

I När det gäller utbildning i resten av system, är det också ngt som behövts?

U Nä inte riktigt, utan där tror jag ändå man har kommit in i det ganska logiskt, tycker jag. Så det har inte varit något behov av utbildning.

I Om vi tittar på struktur och samarbete i gruppen. Du var lite inne på det tidigare men finns det någon kommunikationspolicy eller rutiner för hur ni ska kommunicera?

U Ja precis.

I Kan du utveckla den?

U För det första så använder vi våra system (Skype och Outlook) frekvent och har de här ramarna där vi har talat om för varandra, när vi kan vi kan nå varandra och hur vi kan nå varandra. Om det är väldigt viktigt så kan man alltid ringa upp på mina mobilen. Detta står inte i skrift utan det har vi pratat om inom gruppen.

I Vad anser du om att det baseras mer på förståelse och respekt än skrivet formellt?

U Ja tycker det är bra, för mig är det väldigt logiskt. Det är ingen konstigt jag tycker det är jättebra.

I Hur ser du på kunskapsnivåerna i gruppen, både inom systemen ni använder men också allmänt?


I Vad tycker du om det?


I Den här matchning av backup kompetenser, hur funkar det? Väljer er chef?

U Det är lite olika för det första så brukar man gå utifrån exempelvis om jag och en kollega jobbar i samma system är det ganska logiskt att jag backar upp hen. Och vice versa. Så om man arbetar i närliggande områden så går man på det. Annars så har chefen bestämt något eller så frågar vi ut i gruppen och så diskuterar vi arbetsbördan etc. Det är lite olika.
Det låter på dig som att det är verkligen inte optimalt att lära sig systemen men att det ändå funkar, tolkar jag dig rätt då?

Ja det skulle jag säga.

Om vi fortsätter lite på arbetsuppgifter. Hur skulle du säga att ni samarbetar?

Jag skulle säga att vi samarbetar bra, särskilt med tanke på att vi jobbar väldigt mobilt.


Tror du att det har någon påverkan på hur funkar tillsammans?

Jag tror faktiskt det.

Om vi fortsätter lite på arbetsuppgifter. Hur skulle du säga att ni samarbetar?

Jag skulle säga att vi samarbetar bra, särskilt med tanke på att vi jobbar väldigt mobilt.


Tror du att det har någon påverkan på hur funkar tillsammans?

Jag tror faktiskt det.

Om vi fortsätter lite på arbetsuppgifter. Hur skulle du säga att ni samarbetar?

Jag skulle säga att vi samarbetar bra, särskilt med tanke på att vi jobbar väldigt mobilt.


Tror du att det har någon påverkan på hur funkar tillsammans?

Jag tror faktiskt det.

Om vi fortsätter lite på arbetsuppgifter. Hur skulle du säga att ni samarbetar?

Jag skulle säga att vi samarbetar bra, särskilt med tanke på att vi jobbar väldigt mobilt.


Tror du att det har någon påverkan på hur funkar tillsammans?

Jag tror faktiskt det.

Om vi fortsätter lite på arbetsuppgifter. Hur skulle du säga att ni samarbetar?

Jag skulle säga att vi samarbetar bra, särskilt med tanke på att vi jobbar väldigt mobilt.


Tror du att det har någon påverkan på hur funkar tillsammans?

Jag tror faktiskt det.

Om vi fortsätter lite på arbetsuppgifter. Hur skulle du säga att ni samarbetar?

Jag skulle säga att vi samarbetar bra, särskilt med tanke på att vi jobbar väldigt mobilt.


Tror du att det har någon påverkan på hur funkar tillsammans?

Jag tror faktiskt det.
I: Hur känner du för det faktum är det är olika där?


I: Om man tittar på ledarskapet, hur tycker du det fungerar?

U: Jag tycker det är bra, jag känner att jag har en väldigt tydlig chef. Jag tycker det funkar bra.

I: Är det något speciellt som du tror gör detta?


I: Hur tar det sig uttryck, det här med att hen styr? Är hen nere detaljnivå?


I: I gruppen då, t.ex gruppmöten finns det någon som är en mer drivande kraft i gruppen och hur visar det sig?

U: Ja men absolut det skulle jag säga, främst någon som har jobbat på banken länge. De vill gärna ta plats, vilket är förståeligt för att de har mycket kunskap. Det märker man tydligt i ett samtal att de gärna vill säga sitt och göra sig hörda.

I: Vad tycker du om det?


I: Känner du att det är tydligare att de kan ta mer plats i forum såsom Skype eller liknande.


I: Om man tittar på de beslut ni tar. Om ni har ett möte hur går det rent konkret till när ni fattar dem?

Rent tekniskt i mötet är det då att alla har möjlighet att prata samtidigt eller har ni turordning?

Vi brukar köra around the table som innebär att vi alla får säga sin sak. Vi börjar då med vår chef sen tar vi en efter en så att alla verkligen säga sin mening.

Hur tycker du generellt så som ni tar beslut fungerar?

Kompletteras detta till chefen eller till hela gruppen?

Beror på men oftast alla.

Om man tittar på en genomsnittlig arbetsdag hur mycket skulle du säga att du kommunikerar med resten i din gruppen?

Jag skulle säga nästan upp mot 50%

I genomsnitt?

Ja precis

Är det främst med flera samtidigt eller en i taget?

Jag skulle nog säga att det är främst till personen som arbetar närmast mitt ansvarsområde, tex till personen som är min backup.

Så mycket kontakt med samma person?

Ja ofta

Vi börjar närmare oss slutet här, skulle du avslutningsvis vilja lägga en kommentar på din syn om ditt och teamets arbete?

Jag tycker vi är ett väldigt annorlunda team än de flesta på Nordea, dels för att vi har så olika ansvarsområden och sitter på olika platser här i norden. Men jag tycker att vi står mycket för kommunikation vilket man kan se lite i hur vi jobbar. Det är mycket Skype samtal och möten, vi har många in real life möten. Men jag tycker att vi försö-

You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Blanke, Classon och Liljestrand
ker göra en quality assure räkning åt IT vilket är området vi jobbar i. Jag har inte jobbat i det här området innan så för mig är det väldigt nytt och spännande. Men det känns som man jobbar för något gott och något som kan utveckla banken.

I Vad bra, har du några frågor till oss?

U Nä jag tror inte det!

I Då kommer vi transkribera denna intervju och så får du godkänna om vi har tolkat dig rätt i dina svar. Vi tackar dig för din tid!

U Tack själv och lycka till!
7.2.4 Intervju 4

Datum: 2016-04-20, 09:00-09:45
U: Uppgiftslämnare
I: Intervjuare
Hej!

Hur mår du idag?

Jag mår bra, hur är det själv?

Det är bara bra här. Jag sitter här med I.

Hej hej!


Absolut.

Om du känner dig redo så kan vi börja direkt.

Absolut, det går jättebra.

Kanon. Om du kan berätta lite kort om din bakgrund som din utbildning, hur länge du har jobbat på Nordea..

Jag har läst information management på Copenhagen Business School, bachelor. Under tiden som jag tog min bachelor så jobbade jag på kundcentret på Nordea, jag började jobba mer och mer desto längre tiden gick under studierna. Därefter fick jag vara med i ett litet projekt som var med ett program som hette Livemeeting, föregångaren till Lync och Skype, som jag var projektledare för. Och på den vägen kom jag in på IT och har jobbat heltid sen ett par år tillbaka. Totalt på Nordea har jag varit i åtta år, och på IT kanske i fem år. Jag har jobbat med lite olika saker inom IT men min nuvarande tjänst är att jag är chef för tio personer som sitter runt om i norden.

Okej, skulle du kunna beskriva dina dagliga uppgifter och ansvarsområden i teamet?

Dagliga uppgifter är mycket möten, jag har individuella möten med mina medarbetare en gång i veckan och även ett gruppmöte med allihopa. Jag har även ett möte med min chef och ett möte med ledningsgruppen en gång i veckan där vi diskuterar diverse saker som vi behöver ta beslut om. Min enhet är ansvarig för lite olika saker som egentligen går på tvår över organisationen som vi tillhör. ITSS (IT Services and Support), där vi tillhör, är ungefär 300 medarbetare och vi hjälper ju alla dem på olika sätt och med olika saker. Vi jobbar väldigt mycket på tvärs och mycket med de andra cheferna i organisationen, vi är också utspridda i norden, polen och Baltikum.
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Blanke, Classon och Liljestrand

49 I Tolkar jag det rätt som att du inte har ett operativt ansvar inom Qualitative Assurance (QA) teamet då?

50 51

52 U Nä, precis. Jag är chef och försöker knytta ihop och se till så att mina medarbetare har det bra och att de har tillräckligt mycket att göra på en vanlig dag.

53 54

55 I Hade du kunnat utveckla hur ert team ser ut och vilken struktur som finns inom teamet?

56 57

58 U Ja, mitt team består av tio personer och alla gör väldigt olika saker. De gör det dem är bra på, helt enkelt. Vill du veta vad alla gör?

59 60

61 I Kort.

62 63


65 66

67 I Låter bra. Om vi lite över på det tekniska inom ert team och dig själv, vilka system använder du idag för att utföra ditt arbete?

68 69

70 U Mail i Outlook, Skype för Business - det vi har nu (samtalen), chatt, skärmdelning, nya versionen av Lync, Sharepoint givetvis som ligger uppe där vi kan dela dokument osv och sen har vi också ett intranät som vi använder mycket för kommunikation och information och det är baserat på Lotus Notes (och HTML såklart)

71 72

73 I Okej. Finns det några speciella regler för hur dessa systemen ska eller inte ska användas?

74 75


77 78

79 I Okej. Skulle du säga att de här reglerna följs i arbetet i ditt team?
U: Det tycker jag absolut.

I: Hur stor utsträckning i ditt arbete använder du dessa systemen?

U: Det är ju nästan det enda jag gör, haha. Jag använder ju min telefon också ibland, och vi använder även OneNote med lite agendor och så. Men de andra systemen använder jag hela tiden.

I: Om vi går in på det lite mer mobila och remote. Hur tycker du systemen fungerar mobilt?


I: Hur ofta skulle du säga att du arbetar mobilt?

U: Kanske en till två dagar i veckan, det är lite olika.

I: Föredrar du att antingen jobba mobilt eller från kontoret?

U: Jag gillar att ha alternativet och att jag kan blanda det. Om man jobbar hemifrån så kan man ju spara en hel del tid på inte pendla, så det är ju skönt ifall man ska göra något på en fredag eftermiddag att så fort man kopplar ner datorn så är man färdig. Men på kontoret så har du det sociala med dina kollegor, vilket man inte har på samma sätt när man sitter hemma själv.

I: Har ni någon policy på hur arbetet ska göras mobilt, förutom informationssäkerheten som du nämnde tidigare?


I: Kan du gå in lite mer på det caset, vad var det som gjorde att [personen] inte kan fortsätta jobba mobilt eller remote?


I Var det här något som var tydlig för dig som chef och för resten av teamet?


I Har företaget någon generell linje hur de ser på mobilt arbete? Förespråkas det eller förespråkas det inte?


I I ert team, hur uppmanar man där? Är det något som man förtjänar över tiden eller se ifall man kan hantera det?

U Jag ger alla en chans att kunna hantera det från början. Sen får vi se hur det går, och det är bara en person som inte klarar av det, i övrigt har det gått jättebra.

I Vet du på ett ungefär som tar chansen? Är du medveten om när folk jobbar hemifrån eller från en annan plats än kontoret?

U Jag vet kanske inte exakt varje dag, men i Skype står det ju location så där ser jag det. Då ser man också ifall man är Online, away eller vad det kan vara. Så där håller man också lite koll även ifall jag inte sitter bredvid dem.

I Om du ser till ditt egna arbete när du arbetar mobilt, känner du att det skapar komplikationer eller underlättar det genom att bli mer flexibelt?

U På ett sätt underlättar det väldigt mycket, man kan anpassa sig en dag lite efter som vad som händer. Ifall du ska ta emot ett paket hemma så kan du sitta hemma istället för att ta ledigt för att äka hem och öppna dörren i två sekunder och släppa in någon. På så sätt är det flexibelt, men det kräver en helt annan fokus på teambuilding, att man faktiskt ses ett par gånger om året för att kunna bibehålla en bra typ av samarbete, så det är väldigt svårt att jobba bara remote under en längre tid. Man måste ha face-to-face också i mixen.
I Hur jobbar ni med det? Jag tänker på din roll som ledare på det här med teambuilding i ett så spritt team.


I Finns det något annat du försöker jobba med dagligt eller mer löpande när det gäller teambuilding förutom dessa träffarna?

U Vi försöker ha virtuell teambuilding ibland också, det kan vara väldigt kul ibland att göra det. Sen har vi en väldigt bra stämning t ex att vi skickar mail "nu går jag på påskledighet", "så här såg mitt påskris ut" och andra sociala grejer som man delar med sig av. Det är viktigt för mig som chef att göra det också, så att det inte bara är medarbetarna som delar med sig och jag är alltid den glada liksom. Så det gör jag. Sen försöker jag hitta på uppgifter som de kan lösa tillsammans. Vi har en gruppbrevlåda som man turas om att hantera, den skulle man kunna tilldela en person att ansvara för egentligen, men istället får de turas om att ha den. Så då tar alla ansvar för den och har det som uppgift.

I Om vi går tillbaka till systemen, hur har det varit med utbildning i hur systemen ska användas?


I Tycker du detta märks av i gruppen?

U Jag tycker min grupp, i och med att de arbetar med instruktionerna, så är de väldigt kompetenta på programmen. Och det kan se ifall jag jämfört med ledningsgruppen där det bara är chefer. De har mindre koll på hur man gör, jämfört med min grupp. Vi har anteckningar, delar skärm, gör polls och allt möjligt, men det gör vi aldrig i ledningsgruppen där är det lite mer stelbent eller vad man ska säga, haha.

I Okej.

I Så det är en stor skillnad mellan de två olika grupperna (team och ledningsgrupp) som du får se?
Ja, det skulle jag säga.

Alright. Om vi fokuserar lite mer på struktur och samarbete i gruppen. Finns det någon kommunikationspolicy eller rutiner på hur ni ska kommunicera i gruppen?

Ja vi har nyligen gått igenom det i förhållande till stress. Till exempel ifall jag som chef skickar ett mail sent på en kväll, förväntar jag mig då att de ska svara direkt eller vad ligger förväntningarna? Så det har vi faktiskt nyligen diskuterat och gått igenom. Vi har inte ett direkt pressat arbete utan vi lägger upp tid och deadlines själva, så det är inget jättestort problem. Men vi har gått igenom det i gruppen hur vi ska göra.

Kom det här fram på grund av tidigare problem i gruppen eller var det i ett förebyggande syfte?

Det är från ledningsgruppen från början, där har vi gått igenom problem med stress. Så när vi gick igenom det i ledningsgruppen tog jag även upp det i mitt team, i förebyggande syfte så det har inte varit ett problem som jag vet om iallafall.

Dessa små rutinerna ni har då, är dessa uttala informellt, eller har ni skrivit ner det till formella regler?

Vi är ganska informella med varandra, men jag har skrivit ner vad vi har kommit överens om i anteckningar under mötet, det är inget formellt beslutsunderlag men det är dokumenterat i skrift iallafall.

Okej. Hur ser kunskapsnivåerna ut i gruppen inom systemen eller allmänt?

De flesta kan systemen väldigt bra, det är ju undantag givetvis. Men i de flesta fall fungerar det väldigt bra och det man inte vet så har vi ganska högt i taket så man kan fråga om hur man gör saker och ting.

Har ni gjort på något speciellt sätt för att skapa den här miljön inom gruppen för att få högt i tak?


Hade du kunnat berätta lite om hur ni samarbetar?

Om vi tar ett exempel, en artikel vi ska skriva så skriver vi den i Word och mailar till varandra och använder funktionen ”track changes” som visar vad man har ändrat på och skriver förslag tillbaka. Ifall vi ska göra många ändringar så har vi istället eller möte, antingen bokat eller ad-hoc. Man ser kanske i Skype att de här två personerna är gröna, då ringer man upp båda två samtidigt så man har ett gruppsamtal om det. Det är ett sett att arbeta, annars kan det vara att man bara behöva svara på en snabb fråga. Då
skriver man ett chattmeddelande och tar det den vägen. Så det beror litegrann på uppgiften

I Hur tycker det fungerar?


I Alright. Hur gör ni för att lösa problem som eventuell uppstår?

U Vi diskuterar hur vi ska få kontakt med varandra, och plan B är chatt eller mail ifall det inte är urgent. Ifall det är urgent så ringer man, för då sivar man. Oftast så har vi inte akuta problem på vårt bord, så oftast tar vi upp det på vårt gruppmöte så vi kan höra vad alla tycker.

I Finns det något i ert samarbete som ni har eller du vill ändra?

U Bra fråga.. Ibland hade jag tyckt det vore kul ifall de kunde göra mer saker tillsam- mans på eget initiativ. Ibland blir det till exempel att jag får säga "men prata med Lotta om detta", det blir jag som tussar ihop dem, men ifall de själva kunde komma till den slutsatsen ibland. Det är väl det jag kan komma på, på rak arm.

I Känner du generellt då att de drar sig för att jobba för sig själva?

U Du menar ifall de drar sig att de vill jobba för sig själva?

I Ja exakt, det du säger. Är det oftare då att de hellre gör saker själv och att du får para ihop dem?

U Nä, det är väl lite.. De är väl olika som individer, men i vissa fall så kör de allting solo så får man säga till dem att "nu kan du faktiskt ta hjälp av den här som är jätteikt på detta" - "ah, juste juste..". Så man får alltså lyfta upp möjligheten, men medan med vissa andra så kommer det mycket mer naturligt att arbeta med varandra.

I Hur skulle du som chef säga att du upplever deras reaktion ifall du då berättar för någon att nu skulle du kunna göra det här med den här personen?

U Oftast så är det mest att de inte ens har tänkt på det "Ah, juste.." Så gör de det utan prob- lem. Jag pratar om att de inte alltid ser att det finns en möjlighet.

I Hur tycker du gruppdynamiken fungerar?

I Hur har du fått till den förändringen i typ av personer?

U Dels så var det någon av de här tystare personerna som slutade, och det var helt utan- för min makt. Men när jag letade efter en ersättare så tänkte jag på det i rekryterings- processen.

I Så det är framförallt att de personerna kanske slutade och att du kanske letade efter nya personer. Finns det någonting du har försöker jobba med de kvarvarande då, eller har det bara varit det?

U Vi har ju utvecklingssamtal en gång om året, och det är klart att man tar upp sådana saker då. "Du brukar vara tyst under möten" eller "du brukar inte säga så mycket" men om man som person är väldigt tyst eller blyg så är det svårt att ändra på, det behöver man inte heller göra utan om det är något som de vill lyfta upp och känner sig be- kväma med att säga så kommer de göra det. Men man vinner inte något på att tvinga någon att prata som inte vill.. Jag försöker också i vissa sammanhang fråga de som är tysta "Okej, vad tycker du?" om de inte har sagt något så de får möjlighet att säga till.

I Upplever du att de tysta som är kvar har förändrat sitt sätt på något sätt?

U Ja, lite grann. Jag tror det beror på att gruppdynamiken har ändrats och blivit trevligare eller mer öppen och väldigt informell. Då är det lättare också att ta plats, om det är en informell miljö jämfört med en strikt.

I Om man tittar mer på din roll, hur tycker du ledarskapet fungerar ifall du kan jämföra det?


I Vad skulle du säga är största styrkan och svagheten i just leda ett remote team?

U Styrkan är att vi jobbar gentemot en väldigt stor organisation som också är utsträckt, så vi behöver veta hur man gör i Finland, vad reglerna är där och vad säger dem när de står i kassautomaten, så vi kan få ett stort upptagningsområde och många kulturer och så. Vi har också flytt när det gäller helgtag för de är inte alltid samma, på fredag är ju en helgdag i Danmark men då kan vi andra jobba i de andra länderna. Nackdel är att de är mycket svårare att sociala och få till en teamkänsla, men kan inte fika varje fredag. Det är fysiskt omöjligt. Jag får skicka dem julklapper ibland, och lite sådana hälsningar så att säga. Men det är kdel tycker jag, att man inte kan ha det
lite kontinuerligt. Om man har en snabb fråga så, och de är i ett samtal eller så.. Man får mycket mer av de andra man lunchar med och så.

I Du sitter med (lokal kollega), känner du att det är någon skillnad i er relation? Du har svårt att hålla det lika?


I Vem anser du vara drivande i ert jobb? Om det finns någon.

U Vi jobbar inte med samma saker, så alla är drivers för sin sak.

I Finns det en drivande röst i gruppen, när ni har möten och liknande?

U Ja det kanske man kan säga. Dels jag själv som driver saker. Annars är X i Finland väldigt bra på att ta ton kommer ofta med smarta idéer och uppslag.

I I detta fallet, är det en jämn arbetsbelastning eller är vissa mer skygga och håller tillbaka och de som hörs mest tar arbetsuppgifterna, eller hur ser det ut där?


I Hur tar ni beslut i gruppen?

U Jag tror jag skrev till dig att vi inte tar så många beslut, men de vi tar gör vi isåfall på gruppmoötan. Ifall vi tittar på ledningsgruppen där man tar massor av beslut eftersom det är olika beslut som påverkar hela ITSS eftersom vi försöker arbeta på samma sätt i olika länder, då är det upp till ledningsgruppen så att man kan få ett besked om hur man ska göra. Där är lite olika, ibland tar vi upp det på ledningsgruppsmöötan, ifall det är en mindre sak som man vill ha en approval för så kan vi ta det via mail. Några av cheferna är väldigt upptagna så det är väldigt vanligt att ett mail försvinner, så är det något viktigt att vi upp det i ledningsgruppsoùtena, som förövrigt också är genom Skype. Där har vi också en decision log där vi skriver ner vad vi har beslutat och när, så det är tydligt dokumenterat.

I Då tolkar jag det som att du ser två olika typer av möten, ett där ni tar lite mindre beslut i QA-teamet och mer i ledningsgruppen. Är det något som du föredrar och tycker fungerar bättre?

U Nej, jag tycker de har olika syften. Så båda fungerar lika bra för det de är till för.

I Just det.
Men jag kan tillägga att jag önskar att det vore lättare att ta beslut via mail. För jag som person är alltid på mailen och läser igenom den varje dag, medan andra har en otrolig back-log i maillådan så det kan ta en vecka innan de ser ett mail vilket inte är så positivt. Så ifall jag skulle få önska så hade jag velat lägga till lite mailbeslut också.

Jag förstår, gäller det både inom ledningsgruppen och QA, eller är det bara den ena?

Bara ledningsgruppen.

Inom QA-teamet fungerar det bra?

Det tycker jag absolut. Som sagt vi har inte så många beslut som vi kan ta själva, ibland diskuterar vi vad vi ska rekommendera för beslut sen skickar vi det vidare till ledningsgruppen. Men det är ganska sällan vi tar ett beslut helt själva, det är isåfall något som bara berör oss och inte resten av organisationen som vi tillhör.

Hur mycket kommunicerar ni per vecka inom teamet på ett ungefär?

Menar du antal tillfällen?

Ja precis.

Det var svårt att svara på.

På ett ungefär.

En till en möte har vi tio stycken plus gruppmöte då har vi elva, sen har man kanske chatt med två-tre om dagen. Plus alla mail.. Vad kan det bli? Fyrtio kanske?

Har du mer kommunikation med gruppen jämfört med vad resterande medarbetare har med varandra

Det skulle jag tro. Jag måste ju veta vad alla gör, de har oftast några kontaktpunkter men inte med alla. Jag vet inte vad de har sagt för siffror..

Har du mer kommunikation med gruppen jämfört med vad resterande medarbetare har med varandra

Det skulle jag tro. Jag måste ju veta vad alla gör, de har oftast några kontaktpunkter men inte med alla. Jag vet inte vad de har sagt för siffror..

Uppföljning och liknande arbetsuppgifter, har du känt någon skillnad där med remote och icke-remote?

Om man jämför med (lokal kollega) som sitter här, så har vi mer kontinuerliga samtal med hen under veckan ”såhär har jag det” osv. Medan de andra blir lite mer uppstolpat när vi har one-to-one, man har det sociala och sen statusuppdatering så det är lite skillnad. Men jag tycker det fungerar bra båda två.

Så det blir en mer informell uppföljning med (lokal kollega) samtidigt som det är en mer formell uppföljning med de andra ifall jag tolkar dig rätt?

Det är fortfarande informellt, men kanske lite mer konkret och lite tydligare kanske. Men fortfarande informellt.
Avslutningsvis så har vi en sista fråga, hur ser du på ditt och teamets arbete och samarbete?

Jag tycker att vi har ett väldigt bra team som det ser ut idag. Och samarbetet är väldigt bra, och tror och hoppas att de andra tycker också. Jag tror också att det märks, mina chefkollugor har sagt till mig att de tycker att mitt team verkar ha det bra. Så det är ju positivt att det kommer även utifrån att vi har bra team.

Är det chefkollugor som också arbetar med mobila team eller bara fysiska team?

Både och.

Alright, det var alla frågor vi hade då. Har du några frågor eller avslutande kommentarer till oss?

Nej, men jag skulle hemskt gärna vilja läsa er uppsats om vad ni kommer fram till, det är ju vår (40:56) är något som vi har etablerat fram under väldigt lång tid men det är väldigt spännande att se hur teorier och så säger. Det är lite nytt påfynd, så att säga, det är inte som andra teorier som är flera hundra år gamla så att säga.

Det är väldigt spännande tycker vi också att få använda den här teorin i praktiken så att säga.

Då får vi se ifall vi är ett bra exempel, haha.

Det är ni säkert. Men vi är väldigt tacksamma över att vi har fått den här tiden och det har gått väldigt bra hittills.

Vad kul att höra! Jag hoppas att vi kan ge er någon insikt framförallt ur ett bankperspektiv som jag tror är lite annorlunda, jämfört med ett annat företag som inte har samma säkerhetsregler.

Absolut, bra. Då får vi tacka för din tid. Då kommer vi transkribera detta och skicka till så du kan godkänna att det är rätt säker vi har skrivit så att säga.

Det går jättebra. Lycka till med uppsatsen!

Tack så mycket, ha det så bra!
7.2.5 Intervju 5

Datum: 2016-04-20, 08:00-08:45
U: Uppgiftslämnare
I: Intervjuare
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

I Can you please start of by describing yourself real shortly, your education and how long you have worked at Nordea

U I am 52 years old and I went to a commercial college background within banking which is my first degree. I also have a master's degree within educational science from Helsinki university. I have been at Nordea for 31 years and have been in various positions during this time. Among them (contact centre), local business support site and country manager. And now I am in this quality assurance team as a senior specialist. So I have worked in many different teams. I led 16 people before but now I am working as a specialist.

I Can you describe your specific tasks and role?

U Yes, I am responsible for the (people brand?) and how many people there are working within ITSS which I report to the manager. I am also updating the information about Skype telephone. I am also working 50% of time for Skype projects concerning our migration, response groups and recordings. I was also in a switchboard migration. But that is now finished.

I But you said you have 50% of your time working in projects? Does that mean that you spend the rest of your time with the Quality Assurance team?

U Yes that is correct. And this is only until the summer and then I think I will work with the Quality Assurance for 100%.

I Could you also give a description of the rest of the QA team and the structure?

U Ok, so my manager is [chef] and we are 9 people in our team as well as a consultant and a temporary person. We have specialists within survey which go out to all Nordea employees about how ITSS serve their IT needs and it is [person] which is responsible for that. I should also say that I am [person]'s help with this. Then we have [person] which is responsible for the training so that people who need training can connect with those that can provide training. Then we have Jessica who is responsible for the project reports and all the figures, how many have answered etc. There there is [person] who is responsible for our internal guidance called Insight which make sure there are right and relevant information for the users of ITSS which can help us develop to make our customer calls better. Also we have [person] who is responsible for the intranet with help from me and [person]. Then there is [person] who handles the risk management and try to find out how to handle them. We also have the consultant who is responsible for the Microsoft training like Sharepoint, Onenote and skype where she teach people how to use these tools. I should not forget [person] who is responsible for the quality of the IT service desk and second level of tickets that employees contact the service desk with.

I Lets enter the more technical aspect and the systems you are using. Can you tell us about the systems you are using today?

U Sure! I have a bit more systems than the others since I have the Skype project. So first of all I have Outlook which I use a lot. Then there are products within Microsoft like Sharepoint, Windows, Excel, Powerpoint which I use reguraly. Then of course Skype.
There is also the remote access tools which enables me to work out of the office. I also have the competella switchboard since I am in that project. I also use a word finder to translate into english. For publishing I also have a publishing tool. Within Excel I also use different types of Excel tools like pivot tables.

Ok, so which of these systems would you say is the most important for you?

For me it would be Excel and Pivot table, then Sharepoint and also Skype for all the meetings. And intra which I do daily.

When it comes to using these systems, are there any rules for they are supposed to be used?

Yes there is. For example within Skype, when I have a meeting with an external party I am not able to share my desktop. When I apply to have an external meeting, they will disable the functions so I can only use certain programs. Within the publishing area there are various tools so that you make drafts first and check before you publish anything so that more eyes than yours will check it before it is launched. Also within pivot tables, there are rules that they are not public and only a few people can change them. Managers can view but only me and [chefen] can change them.

And would you say that these rules are generally followed?

Yes I would say. Within the people plan for instance, I have made the password hidden. You can also make security levels within Sharepoint to restrict users from certain information.

So to what extent in your daily use would you say that you use these systems?

I mean I use them daily but what do you mean?

I mean like how big portion of your day you would spend in any of these systems?

I think I sit in Skype meetings about half of my days. And then Outlook is at least 30% of my day. Sharepoint is a lot since excel is there so that is also a lot of my time.

Are there any tasks that you would be able to perform without these systems if they for instance would go down or anything like that?

If Skype goes down I could use my mobile phone or use Outlook to ask questions. So that's a thing, if Skype goes down, I can still do things in Sharepoint. We can also join the meetings with our mobile phones if Skype would be down.

How is the system working when you are away from the office or mobile?

It is working very well! I have a token which I can use on my laptop from home. But I also have a very good land connection for home which is beneficial.

So do you prefer working from the office or remote?
I like working in the office pretty much. I like to socialize with the people and be able to ask things. My thinking relies on the help of others. I have been forced to work remotely since I caught a disease in January. But now I am working my way back. I am currently 2-3 days at the office and 2-3 days at home.

Are you planning to work more from the office in the future? How much?

Yes I do. At least 3 days from the office.

So when it comes to working remotely, are there any rules of how work should be done?

Yes of course. I cannot use any of my home equipment with my laptop, only Nordea equipment. No storage things that are not Nordea accepted. And I also have to be in a room where nobody can listen to me (i.e a café).

In general, what would you is Nordeas view about working away from the office?

In my job within QA, you can do it. They do not say that you SHOULD do it either, but they are definitely not against it.

So would you say that they have a neutral stance on this?

Exactly! It is sort of a mutual trust, that you do the tasks that you are supposed to.

And they would see if you did not perform as they would expect?

Yes of course! We have due dates for every tasks so I have to deliver them in time.

Ok, so but theoretically, you could work completely away from the office as long as you complete your work?

Yes, correct. And you are yourself responsible for the working hours then.

And do you think the hours are different when you work away from the office?

The hours are the same but you tend to do longer days at home. I think it is because you are in flow.

If you skip you lunch for instance?

Exactly. You start very early and then you realize that you started at 07:30 and are still at it when it is 16:00.

Why do you think it is like this?

I think it is because there are less interruptions and that you start concentrating and doing that only.
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

I So no colleges that come and ask you things etc?

U Exactly. Only if it is important and they then will chat you.

I Ok. So would you say that being able to work remotely simplifies and is flexible or that is complicated and makes the work more messy.

U No, it is not at all complicated. It is easy to make everything work for example if you start working early and then you have a doctor's appointment. You can work as you wish. I also think it is very awarding in the sense that you get a feeling that you are trusted and you make more hours per day. You can see that you are completing something, that you are finishing your tasks because you can do it from start to finish and not interrupt when you have to catch a train or flight etc.

I You mentioned that you have quite a few systems to work in. How has the education within these systems been?

U Since I have been in a lot of projects, I have gotten training from that. I think that it is the best training actually. Here in QA, I have some tools that I haven't used before (Remedy tool) and I haven't gotten a lot of training in that. But the rest I already knew. I have tried to learn myself and search for info in Remedy and ask other team members for help.

I And there are team members within QA that know this Remedy Tool?

U Yes, [person] does.

I Ok, and then you ask for training from him?

U Yes. Actually, we just had a team meeting where [person] presented the Remedy tool for the rest of the team how to use it.

I Do you think this informal training through colleagues is sufficient or would you rather have formal training when the new systems are introduced?

U I think both are needed. When in formal training, you do not have as much time to work the tools yourself. You go through things and get a manual. I think it is nice when you have the informal training and can work and explore yourself along the way.

I Let's talk more about the QA team. Do you have a communication policy or any routines about how you should communicate and talk within the team?

U In the team, we respect each other and the opinions. We can say different things and we do not have to agree on anything so you can be criticising something if you have reasons behind it. So I think we have an open atmosphere where we can ask whomever whatever and no one will say "I do not have time now" but we say it another way that we will find time to help the person.

I These rules and norms that you mention, are they explicit and written down or more like implied within the group?
I cannot say that they are written. They are more spoken within the group.

What are your thoughts about these spoken rules?

In Nordea we have these rules that apply to everyone which are written, such as respecting each other and it is all about the people. So we usually talk a bit more about this, what does it mean for us etc.

So there are written rules from Nordea that you talk about within the group?

Exactly.

What about the knowledge levels within the group? Both within the systems but also about your colleagues?

We have very different tasks and areas of responsibilities. Four of us have been in the team for about 1 year and another four have been there for a longer period of time. And I think it is first now that the newcomers have come up to the levels expected. So it has taken over 1 year to get in as a team and get to this level where the tasks are clear and defined.

You can say that it takes some time to become a team and the tasks will be changed when you get to know the people and their talents. You can discover that people know things that can be of an advantage which will change the tasks.

We have a written responsibility list which is visible for all of us. So we all agree on the tasks that we have. My tasks for instance have been changed and some other things have come to me.

And these changes, are they mutually agreed upon?

Yes they are. First they are discussed with [chef], and then discussed with each other during our team meetings. So for instance, now I am covering [person] with the survey.

How do you work when you collaborate? If you have tasks within the team for example, that would require more than one person.

For example, [person] is responsible for publishing but we help out, so we have certain appointed things that we are responsible for. You have to talk daily with each other. Ask what they will be doing, if you can help them etc.

Ok, so daily communication to make sure you are all on the same track?

Exactly. Making sure we are not doing the same thing and that it is on the same level.
How is this communication mostly done? Is there a lot of talking?

Yes it is. Mostly Skype and telephone and calling each other. Maybe you first mail or chat and then move on to a meeting to talk about it.

And how do you think this is working?

It is working better everyday. I am a newcomer in this group. At first I was not involved so much in the collaboration but now I am a part of the discussions.

Did you notice in the beginning that it was hard for you to get the information from first hand?

Yes it was.

How was this noticeable?

I heard some discussions where I should have known more. I could also hear that they would make decisions where I could help and use my expertise. But now they are asking me as well and I can elaborate things with them which is also a learning for me.

When you encounter problems that arise, how do you usually solve them since you are working remote?

If there is something that I do not understand or is not going the right way, I call the person and discuss. I always ask why to make sure why the problem have come in the first place and see if I still have the same opinion. But we do not have challenges with the persons of the team.

So the problems are only about the task and the work?

Yes, precisely.

If you could, would you change something about the way you collaborate?

No, I think it is on the right way. I think it takes some time to make a new team when you have both old and new people.

What is your perspective on the group dynamics and how you work as a group?

I think it is at the right level now. Everyone is helping each other and we have these subresponsibility where one is the master and then people who can help to make it as a team. In that way, you are also forced to work with each other even though you have different tasks. So helping someone is also helping the team to grow together and everybody relies on the team.

So is it correct that you think it was not as good before?

Yes I would say.

What changes would you say have happened?
I think it was the fact that there were so many new persons. First you have to learn the
task and then also have to get to learn and know about the team members and how
they can help you and then you can start to realize how you can work as a team. Now
we are in the stage of the team dynamics where we know more about the persons and
the tasks. We also know the results we can expect from each other which have taken a
while.

How did you work with this throughout the year? Did you do anything special to get
this point?

We had team activities where we get to know each other through games etc. So that
you get a context outside of work. I think this is good since we are all from different
countries and do not sit with each other.

And what are your thoughts about the leadership?

I think it is working ok. I feel trusted and my teammates are trusted. We all have our
share and if someone have too much, then [chef] will take it into consideration and
make sure it is spread out in the team. There was a person that was stressed and that
situation have eased and been solved now.

How was that discovered, that the workload was too big for the person?

I do not know for sure but in one team meeting the person did not come because of the
amount of work. And that was a point when it became evident.

Would you say that [chef] was a big part of solving this?

I think so yes. Of course we did have some back ups but that was not put into force, if
you know what I mean. But now this have happened.

Who do you consider to be the driving part of the team?

This person and [chef]. They had these discussions and also found the person who
could be available to help. It was important that it would be a good match since we are
not at the same physical place.

How do you make group decisions?

We do them in a meeting. We have a meeting schedule on OneNote and everyone can
put suggestions on that list. Then we raise these points and discuss on the meeting. We
do not always make the decision on the same meeting but at one point, if we move on,
we will make a decision.

Ok, but so you talk and discuss them during the meeting?

Yes, exactly.

How do you think this is working?
I think it is working very good. Now we have reached an open atmosphere in the group where you can have different opinions if you can back it up. I feel like everyone can express their opinion.

In an average week or average day, how big portion do you spend on communicating with your team members?

It varies depending on if we have a meeting or not. At least, 1-2 hours per day I would say. The average is probably about 1 hour or so.

Lastly, would you give a finishing comment on the work that you and the team are doing and what you think about it?

I think since we are a team of QA, now we are actively doing very good on that. We can find different ways of how ITSS, the whole, is functioning better. I feel we can help them serve the customers and users and therefore also Nordea by improving the tools. We are working proactively almost. We are making things happen. I did not think that before but we have come into a great place with our team where we can make things happen and can think "Ok, how does this effect Nordea and not only ITSS". So we can start thinking about it before it comes.

Great! That was all. Thank you very much for your time!
7.2.6 Intervju 6

**Datum:** 2016-04-19, 11:00-11:45

U: Uppgiftslämnare
I: Intervjuare
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Blanke, Classon och Liljestrand

1. U Hello this is U from Nordea calling.
2. 3. I Hey U, how are you doing?
4. 5. U Hi! We have an interview right now OK, great!
6. 7. I Yes, exactly! My name is I and this is I who will be conducting the interview.
8. 9. I Hello!
10. 11. U Hi!
12. 13. I Can you hear us fine?
14. 15. U Absolutely!
16. 17. I Perfect! Did you receive any prior information, I think we sent out an email about half an hour ago.
18. 19. U Yes, I saw it. I haven't prepared much also.
20. 21. I As we stated we don't expect you to prepare anything, but we just wanted to inform. I can take it shortly. As you might know we are three students from Lund university in Sweden doing our bachelor thesis now and we got the opportunity to interview you through [chef] and we are happy for that. We are doing our thesis within collaboration when working from remote places, so this is perfect for us. We are going to ask you some questions about your work environment and the group and also the technical system you use. You just answer as you would please. In the thesis, you will be anonymous and the answers won't tell it's you who are telling us this in order for you to be able to express yourself as you like. Also, with your permission we would like to record this interview so we will be able to transcribe it afterwards, is that OK?
22. 23. U That is fine.
24. 25. I Perfect. We will also send you a copy so you can approve the transcript. Just to make sure we got everything right.
26. 27. U Okay
28. 29. I So, are you sitting somewhere where you won't be disturbed and are ready to start?
30. 31. U Absolutely, I'm at home with my two dogs so nothing will hopefully interrupt.
32. 33. I So if we hear someone barking it is not the boss then? Haha
34. 35. U Yes, haha!
36. 37. I Sounds good! You can start by telling us who you are and your background in Nordea.
You've got mail. And Skype. And Intranet.

I: Yes, so U and I'm working in Helsinki, Finland, I've been in Nordea for twenty years although the bank has changed its name. I began working in 1988, I've worked in the branch and in the ? area. For the past 6-7 years I've worked in the nordic team and before that I worked for the local team in Finland. In the branch I was over ten years and after that I've been in different ? units you could say. I think in 2014 this current unit Quality Assurance (QA) was established and I'm with Service and Support as a unit. So that's really shortly my background.

U: Yes, before that, did you study in Finland before the start in Nordea?

I: Yes, actually the schools and the names of the schools are difficult but I've been to the mandatory school and some kind of a high school and after that I started as a summer help in Nordea but was meant to study more but I'm still here, haha. I applied for some schools but didn't get in, so I've been stuck in the bank since. But I'm very happy for it, I'm more a working learning than a study-person so it has treated me well.

I: Sounds good! So how would you describe your daily tasks and role?

U: Well, I can't say I'm doing only one thing during my daily tasks. My tasks vary a lot. I work a lot with our internal intranet. Updating the instructions, lately we have been replacing Lync with Skype for Business so I have been converting all the Lync-instructions we have internally into Skype-instructions, changing the photos and we are using five different languages: English, Danish, Swedish, Finnish and Norwegian. So it has been a huge task, and that has been ongoing for half a year or something. That is only one thing, we are also creating news, creating communications towards ITSS or towards whole IT. I'm working currently in the project HB non-stop which is more or less will happen in Finland, it's really technical don't ask anything about it haha. I am just trying to solve a lot of tasks within the project. That is one of many things and I'm also conducting our user satisfaction survey towards the ITSS services three times a year, and the next survey is coming up in the beginning of May. So that's internally in Nordea and does not concern the customers outside the bank. We are asking how the end-users are feeling mostly about the IT services we are providing. That is one of my main responsibilities, creating the surveys and creating the results, and collecting the input and feedback also distributing it to the correct managers of course. It is really difficult to define the daily tasks, e-mail is one of the things that keeps me busy all the time, haha. Always something to clear out. I can mention for an example, I worked in a project for two years ago and I'm still getting questions relating to that project. So it's difficult when your name has been out everywhere. If they have problems with specific issues they will contact me and it's really difficult to say that I'm not supporting you anymore and it's sort of old news for me so yeah. But all different kind of tasks.

I: So that is sort of your main task (survey)?

U: Yes, the survey is of course putting everything besides. It's only three times a year, but when it is conducting I'm only concentrating on the survey.

I: Okay. So how would you describe the team as a whole and the organization structure?
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Well, I think we are a really new team. I think we are about two years old. But the organization changes all the time, and we are getting used to it and in two, three or five years it is reorganizations again, haha. But I think we have a really good team, we are Nordics except for Norway. We are collaboration a lot with Skype and by mail of course, but we are calling to each other and when we have these meeting workshops I think that then is when we are united the team. I think last year we only met twice, but usually three-four times a year couple of days at a time. I really appreciate them and think they are really important, I think we have a really good team and [chef] is a great manager. I really appreciate her too.

Ok, but it is a pretty new team you would say?

Yeah, I would say it is a pretty new team.

Right, going further to the technical side, I guess, could you tell us more about the systems you are using today? You mentioned Skype for instance..

Yes, we are using Skype and now I'm calling you through Skype. So that is our internal and external telephony. I'm working close to [person], I think you have an interview with her later today, and we are always show what we are doing and daily talking. We are sharing the information, screen and our programs through Skype all the time. So it could be quick questions, advice or guidance and sort of supporting each other through Skype a lot. Of course we use Microsoft products such as Outlook, PowerPoint, Excel maybe less Excel but a lot of Powerpoint in the team. For intranet we have a internal intranet, Sharepoint of course. OneNote we are trying to use better, to share the information with each other in the team. What else do we have.. I think those are the most important tools we are using. Skype is the most important.

As far as the systems are concerned, are there any rules for how they should be used?

We have some systems that can't be used remotely, only in the Nordea-locations. We don't use them in our team, but in the Bank we do have them. Whenever there is customer information, we are not allowed to take out from the building. But since we are not dealing directly with customers, we don't use these systems. For an example we have these banking applications which can't be opened remotely at all.

But not any other rules, for instance you cannot use Skype for disclosed conversations? No such rules?

Well, in Skype we have a possibility to share desktops. But it's only for internal use. You have to order that functionality that you are allowed to take externals into Skype-meetings but then it's automatically forbidden to share your desktop. You can only share one program at a time. But that comes with the possibility to use Skype-meeting with externals, but we are not using that either. Or I'm not using that.

Ok, but you could in theory have a Skype-meeting with [person] and share your desktop. But then if you invite us you can't share your desktop?

Yes.
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Blanke, Classon och Liljestrand

I Right. So in your daily work to what extent would you say you use these systems if you understand my question?

U All the time. Haha. I don't do anything on pen and paper, of course we do thinking sessions when we don't use any system but otherwise I'm only using the computer all the time.

I Are there any tasks you could perform if these systems would go down? Or are you dependent on them?

U I'm dependent on them. Of course things could be done with the mobile phone, yes the mobile phone is one of the systems I use. I have an iPhone where I use the email if I can't get through on the computer. But that is the only thing.

I Alright, and when you mentioned it. You are sitting from home now. How are the systems working away from the office?

U Well, all of these systems are working perfectly from a remote place. Of course it depends on your on network you have at home, but otherwise if you have a working connection it works perfectly. You could use the network sharing from your mobile, but I think that would be slow. But when I have a wireless at home I'm using that. Every systems are working perfectly, of course we have some errors now and then but mainly it works OK.

I What type of errors would that be?

U I think it is related to the remote solution, which is something Nordea is updating right now. But it has only been temporary. Of course my password could expire, and then I have to go to the office to fix that. But never seen that myself, I know people who has done that. It depends on yourself, if you know your password is expiring, and don't deal with it - then you are out. But yes, of course something could happen with my own network but that is something with my private network which Nordea can't fix. If my personal network breaks down Nordea can't do anything.

I Obviously yes.

U Otherwise it is really difficult to specify, but each something goes wrong it is the remote solution that has some problems. But it is really rare.

I So mainly it is stable?

U Yes, it is.

I So would you say it is easy to set up this mobile solution?

U It is sort of the same task you do everyday in the office, it is just one additional this kind of a USB-token you need to attach to your computer then you are few passwords away from working remotely.
Okay. Some security but fairly easy?

Yes it is, and we do have two different solutions in Nordea. We have so called classic users which is all of the branches and most of the campus?? users and we have a different solution for markets, and now the new remote solution is going to be combined, so we only have one. Actually it is the same one the markets is using today. So we are trying to combine these two into one.

Okay, right. So you are sitting from home today. Do you prefer working from home or the office?

Yes, absolutely. I work maybe three days a week at home and maybe two days at the office. And usually I don't have any physical meetings so it's more socializing with colleagues and I only have one colleague here in Finland. Of course the rest of IT is located where I am located where I normally sit, so it is good to show up and discuss it on site but I really like the opportunity to work remotely. I can concentrate on one task at the time and we do have Skype, so it keeps my in the loop. I have to call them anyway if I want something. The project I mentioned before I worked really long hours and had the opportunity to work remotely and sort of stuck in my behavior. It suits some and some not, I think it suits me well.

So the main positive upside is that you don't feel disturbed while you still feel that you can connect with team, is that correct?

Yes, and my personal situation is that I have a daughter and two dogs, so if I travel to the office my time spent on travel to and from the office is about 2 hours which is long hours for the dogs. So I like that when I close the work station I can go out with my dogs immediately. It is convenient for me.

Sounds good. So when it comes to working mobile. Does Nordea have any policy's for this?

To work mobile?

Yes, if there are any regulations or rules regarding this?

Yes if you are out there of course we have these security rules that you have to be careful to who you talk to when you are in the lobby, airport etc. It depends on where you are. You have to be careful of what information you say out loud when you talk on the phone or Skype. So that is sort of a normal rule. You shouldn't be talk when you are outside. When I'm working at home we don't have those sort of rules, it is forbidden what we can't do by the systems remotely anyway. So when it is customer we can't do it remotely. Or we are not even allowed, haha.

But you mentioned you cannot talk or work with private information when you are out. Is this something that is stated clearly in rules or is it more or less understood?
Yes, it is really clearly stated and we have these mandatory trainings now and then that we need to attend to so everyone understands the rules in the bank. How you need to behave and what you can say and not to say. I can’t find the proper word but we do have these really strict rules about it.

I Yes, okay. Great. So in general, what does the office say about working mobile? What’s the attitude?

U I think it is going towards more and more positive all the time. We have these free seating’s, which is more common everyday. For an example if we have an office with 50 seats it is working around 65 people because we are expecting that some people are away all the time, out traveling or somewhere else. We don’t even have seats for everyone. In IT though we do have since we have these fixed phones for IT service desks, where they need to have fixed places but it is more and more common these days that we are working remotely and it is appreciated more and more by Nordea.

I Yes, what do you think about that everyone does not have their own desks and for instance if everyone would like to be at the office. What is your thoughts about this?

U Yeah, haha. It is sort of a mind-set more or less. It is becoming more and more whether we like to it not. I think we always will have people who doesn’t like it, and if I myself would have to clean our desks everyday it would be sort of a nonsense if I’m everyday. Even though there is free seating everyone is sitting the team space anyway. So it is a bit ridiculous, if you are coming to the office everyday and always at the same desk, why can’t you leave your keyboard and your things.. I mean come on.. But I mean if it works like it supposed to be working, that everyone goes to a new seat everyday then I agree it is should be clean everywhere. In the real world it doesn’t work as it suppose to be. Altough at some places they do keep it that way. In a way it is fine, but in another way it is not working in a way it should be working. I’m glad I have my old desk. Everyone has to adapt.

I So you have your own desk when you go into the office?

U Yes, I do. Everyone needs to have their seats due to the phone systems.

I Okay. So being able to work mobile like this, do you think it simplify or complicate the work?

U Please ask again..

I Yes, working mobile or being able to work mobile like this, do you think it is simplifies, makes it easier and more flexible or do you think it makes it more complicated and a lot of problems and errors for example and seating and systems etc?

U No, I think it makes it easier.

I Okay. You mentioned before that you had some training and education, does this also include how to use the systems? For instance using Skype while working remotely etc?
Well.. No.. Haha. Actually back in the days a decade ago we had a training for the Microsoft products but not anymore. Now actually we have a new member who is consultant for this year, who is arranging these trainings for Skype, Sharepoint and OneNote which is really appreciated. But it something that is not tested if it is needed or required. We have some short videos on the intranet the basics functionalities, but now this year my colleague have started up trainings last week and today is the next session for OneNote and it is really crowded. We have limitations for 300 persons in each Skype-meeting and they have been packed.

That is for the whole company?

That is for the whole company, those are recorded and will be available for the whole company in our intranet. Of course we are thinking of how many questions there is regarding to have these instructions in local languages since the sessions are held in English. The language change is going to happen but we still have a lot of people in the branches who are not speaking English.

Do you believe this downward trends in education in the systems are noticeable in your team?

Sorry?

Do you believe this downward trends in education in the systems are noticeable in your team? The various levels or experience and such..

I really don't understand your question..

I think you said before that there were trainings before in Microsofts products but here are none now. Is that something you can see in your teams today when you look at their competence?

Ahh.. Well.. If I don't think about the team but think about the bank, we are just pushing out the new tools but not guiding how to use them. In our team we are pretty well educated. Since people are concentrating on serving the customer, the sort of downside of it are that they need to use the tools they aren't so good at using. So I think when we implement something we really should train people otherwise it is just a fancy tool that no one will use or able to use, or only use it for that mandatory task. For an example only be able to make a call in Skype. I think that that hasn't been taken good care of when implementing things in Nordea. Hopefully this training will be highly appreciated and that could continue in the future too. I think there is a need for it.

So when it comes to your communication within your group, do you have any policy or routine within your group to handle that?

In our team only?

Yes within your team.
Well.. I don't think we have any written policy it is more or less decisions we have made and trying to keep each other informed on what is going on. But we are using Sharepoint to sort of collaborate with information that is stored, it is available for everyone. We are using our common OneNote for meeting notes and stuff like that. I think that we don't have any rules, and maybe we are working individual and informing one and other.. Maybe it depends on the tasks also, how do you think the information should be spread out. We do have a distribution list that we are using in the email, it is only one click and everyone is reached.

So, what do you think about that you don't have any written rules? What are your thoughts about that?

I think in our team it is not needed. I haven't seen that as something that complicates things.. No..

You mentioned it before about the educational level of your team specifically. What is your perspective of the knowledge level of both the systems and also in general.

I think that in our team we are quite good at using the tools that we need. Of course we can always improve for an example in Skype, I have been working a lot of the instructions so obviously I know it quite well but other are just learning how to use it. I think we are on a good level with the tools we are using. For an example some in our team is really good at Excel, since they are doing to reporting so they obviously need it and I have just used it for now and then so I only know the basics, but if I need to know more I need to educate myself. We have for an example Powerpoint, and I've started to use that a lot for these survey results. So I have taken these courses from Microsoft pages, so sort of self-learned in what we need. Of course we do have some external training available if we want to within good reason.

Is it correct if I say that you generally go within the group to find people that for an instance are good at Excel and spread the knowledge within the group?

Yes, yes.. Actually we did have a two day workshop for this kind of a tool-training in Sharepoint and in Skype and the other systems like this Remedy?? for an example that we should know the basics but are not using on a daily basis, so we have these internal training sessions in the team and those are really good.

Alright, sounds good. When it comes to collaborating, how do you go about that in the team, how does that work?

I think it works well. I think it is something we need to learn when working from different countries. We have regular team meetings in Skype, we are using the video in Skype quite often so we can see each other also. We are using Skype and e-mail a lot.

So, mainly you communicate via Skype to collaborate and discuss then?
Yes, if it something sort of ad-hoc or short-term that needs help now we use Skype but if it is ongoing we use Sharepoint to collect the information or OneNote and then on top of that e-mails, Skype or regular calls, it's combined and depends on the issue.

Alright. If a problem arise that you are not used to solve. How do you work to solve them together within the group?

If something arise that I need help with or?

Yes, if you have a issue that is so big that you need to collaborate in the group but you don't know exactly how to do it? How do you work that out?

Well, of course it depends on the urgency. If it is not that urgent I would go with a e-mail to the team, or if it is really urgent I would go perhaps directly to [chef] with a call if it is really urgent. But usually these kind of tasks go over mail so everyone can get there opinion. We don't do any group-calls ad-hoc since there is always someone who is not available. Group-chats are something we do to, but mostly e-mails.

Alright, when it comes to the group what's your perspective of the group dynamic and how you as a team are working?

I think we are working well and we all have our own responsibility area, of course we could be better at sharing what we do but we are doing that in the team meetings but for an example the ones dealing with the reporting, I don't know the details of it and actually I don't even care. They are good at it so they can do it, haha. I don't want to know more detailed than I need to. I think we have a good collaboration, of course we don't keep in touch with everyone all the time, it's just for the team meeting. The ones we need to work with closely we are talking daily I would say.

I understand it as you think it is working pretty good?

Yes, I think so.

What reasons do you think are behind this?

I think the main reason is [chef], of course. I think the difference is how the manager is taking on the team, and sort of making us collaborate and keep the spirit up and dividing the tasks. I think a lot depends on the manager but of course also depends on that the team gets along well. I think we have similar personalities in the team and we are quite open, and it sort if is [chef]'s work also, haha. Of course it depends on the personalities in the team.

Maybe you have already answered the question, but who do you consider to be the driven part of the team?

[chef], absolutely.

Haha, I would've guessed. But you mentioned that she connects you, could you elaborate a bit on that?
I think she is really good at bringing the team together to team meetings and work-shop. She is the one arranging to meet regularly physically so, I think it is a lot of her doing with her positive spirit. It is also much in her nature how she behaves, takes everyone as individual but also as a team in consideration. I think she has a good way of taking everyone in to the discussion and sort of not leaving anyone feeling outside.

So down to a detailed level, she makes sure to incorporate everyone it sounds like?

Yes, I feel like it. Of course it's a personal question too. If I'm really shut down and don't want to talk to anyone, what can someone else do to improve that? But I think it depends a lot on the team members also. But I think [chef] is the one gluing the things together.

Would you say that she is the one communicating the most within the team?

Not necessarily.. Maybe.. The rest of us are doing that too..

I know it is hard to guess an average, but how much of your week would you say that you communicate with the rest of the team? How big portion of the day would you communicate with the others?

Well.. Depends on the day.. I do have a close collaboration with [person], some days we can talk maybe one quarter of the days on the phone, actually when we met the other week we spent two days dealing with stuff we are dealing with together. But it is really difficult to say.. Maybe one fifth or one fourth? Something like that..

I know, it is hard but we try to get some sort of picture of how big portion of your day is spent on communication.

Of course every day we get a call from a colleague, I believe that it is just to say good morning or something. But for an example when I do the survey I don't collaborate, I just do the survey.

But otherwise usually at least daily?

Absolutely, everyday.

So when it comes to making decisions within the group, how do you go about?

Everything depends on the issue of course, [chef] tries to get us to take our own mandates more and make our own decisions so we don't always run to her and ask about the decisions. It is not only the manager who are making the decisions, we take our own mandate and act accordingly of course when it comes to bigger issues we include the manager, and even [chef]'s manager on some certain things but it depends on the decision.

Are there a lot of decisions you have to make on a group level?
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

No no no, and necessarily they don’t come into our hands anyway. But for an example the survey things there are some things that I have made the decisions myself and some things I have asked [chef]’s management to make the decisions when it is needed. Usually it doesn’t come to that level

Usually it is more individual level rather than the whole team?

Yes.

Perfect. We are starting to finish up this interview, U. Would you like to finish this interview with sort of a general comment on how you perceive the work of you and the team? What are you thoughts?

Well I think we have a really good collaborations and we have good tools for it, and I appreciate that I can decide to work remotely or not. That free opportunity that we have been allowed, not sure if everyone is allowed but at least I am. Working well.

Sounds well. Do you have any other questions or comments for us?

No, I think it was fun. I never done this kind of thing before, so hopefully you got the replies you requested.

We very much did and are very grateful for your time and this is very giving and interesting on a personal pane. We have read a lot of this field of theory, so it is very fun to hear from real people now. I must say I enjoy these interviews.

Great, good luck with your task!

Thanks. U, we will finish the interview and transcribe it and then we will send it to you so you can go through it and make sure that nothing is wrong. We will get back to you!

Ok, thank you! Bye!

Thank you, have a good day! Bye!
7.2.7 Intervju 7

Datum: 2016-04-19, 08:30-09:45
U: Uppgiftslämnare
I: Intervjuare
Hallå det är I

Hej I, det är U här

Hör du mig okej eller?

Absolut. Hör du oss här?

Ja, absolut det går jättebra.

Kanon. Hur står det till idag?

Det är bra tack. Hur är det själv?

Det är bra. Sitter här med I också, som kommer hålla i intervjun

Hej

Hej, I!

Jag sitter med i samma uppsatsgrupp. Fick du vårt mail igår som vi skickade via [chef]?

Nej, jag har faktiskt bara fått en inbokning att jag skulle ringa dig vid den här tiden.


Ja bokade, 45min bokade hen ([chef]) in där. Jag har nog några minuter till ifall det skulle vara. Så det går bra.


Det går bra.


Ja absolut, det går jättebra.

Och efter det så kommer vi ta bort inspelningen också.
Det låter bra.

Bra, om du är redo så kan vi köra igång.

Absolut, kan vi göra!

Då kan vi börja med att berätta lite kort om din bakgrund, om dig själv och hur länge du har jobbat på Nordea och sådär.


Ja, kul! Ifall du skulle gå in lite mer och beskriva dina dagliga uppgifter och ansvarsområde. Hur ser det ut då?


Den här träningen, är det för hela företaget då? Hela norden, eller hur långt sträcker sig det?

Nja, det är för norden och Polen och Baltikum. Men det är inom ITSS, så det är inte för personliga bankmän osv, ja du vet. Folk som jobbar inom IT.

Nä, alright. Då förstår jag. Om du utvecklar litegrann, ert team och er plats i organisationen och berättar lite om dem.


Alright!
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Blanke, Classon och Liljestrand

99  U  Vet inte ifall det var svårt förklarat, men lite iallafall.

100  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

101  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

102  I  Kort då, du säger att du är ansvarig för träningen och sådär. Hur skiljer sig resten av ditt team, är det stor spridning som du säger eller?

103  U  Ja vi har väldigt olika områden som vi anserar för. Sen eftersom vi inte är så många och har så spridda (uppgifter) så försöker vi se till så att man har någon back-up i alla- fall på varje område. Så jag är ju absolut inte någon expert på de andras (områden), men man behöver ju ha litegrann inblick sen försöker man lära sig någon annans område lite mer. För att kunna backa upp ifall någon är sjuk eller på semester, eller vad det nu är för någonting.

107  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

108  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

109  I  Kort då, du säger att du är ansvarig för träningen och sådär. Hur skiljer sig resten av ditt team, är det stor spridning som du säger eller?

110  U  Ja vi har väldigt olika områden som vi anserar för. Sen eftersom vi inte är så många och har så spridda (uppgifter) så försöker vi se till så att man har någon back-up i alla fall på varje område. Så jag är ju absolut inte någon expert på de andras (områden), men man behöver ju ha litegrann inblick sen försöker man lära sig någon annans område lite mer. För att kunna backa upp ifall någon är sjuk eller på semester, eller vad det nu är för någonting.

111  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

112  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

113  I  Kort då, du säger att du är ansvarig för träningen och sådär. Hur skiljer sig resten av ditt team, är det stor spridning som du säger eller?

114  U  Ja vi har väldigt olika områden som vi anserar för. Sen eftersom vi inte är så många och har så spridda (uppgifter) så försöker vi se till så att man har någon back-up i alla fall på varje område. Så jag är ju absolut inte någon expert på de andras (områden), men man behöver ju ha litegrann inblick sen försöker man lära sig någon annans område lite mer. För att kunna backa upp ifall någon är sjuk eller på semester, eller vad det nu är för någonting.

115  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

116  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

117  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

118  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

119  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

120  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

121  I  Precis.


123  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

124  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

125  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

126  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

127  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

128  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

129  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

130  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

131  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

132  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

133  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

134  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

135  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

136  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

137  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

138  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

139  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

140  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

141  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

142  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

143  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

144  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

145  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!

146  U  Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.

147  I  Nejdå, det gav en liten bild av det!
I: Förlåt, på OneNote?

U: Ja, precis på OneNote. Sen har vi en gemensam Sharepoint-sida för vårt team där vi har ganska mycket information men bland annat semester osv. Vi har en gemensam mailbox som vi hanterar, eftersom man ansvårar för den en vecka i taget så står det lite information om vad vi gör med vissa typer av frågor och sådär.

I: Har ni någon struktur för var vissa dokument ska ligga, hur ni lägger upp för att alla ska få ta del av det osv i teamet?


I: Skulle du säga att de här förhållningsreglerna följs inom teamet?

U: Ja det skulle jag nog säga. Jag kan inte komma på någon gång det inte har fungerat, vi har en del som har jobbat väldigt länge både inom vårt team och inom Nordea. Så det är ju alltid bra, de är väldigt duktiga på att hjälpa åt med var saker ska ligga och sådär.

I: Vad bra. Om man tittar då på ditt arbete, hur stor det skulle du säga att du använder de olika systemet? Då menar jag Skype, Sharepoint osv. Är det inblandat i allt du gör?

U: Det skulle jag nästan säga att det är. Skype har man igång hela dagen. Man ser alla sina möten, ganska frekvent chattande som korta frågor och man stämmer av med varandra. Skype är med hela tiden och Outlook använder man extremt mycket såklart, mycket mail blir det.

I: Finns det några uppgifter som du inte hade slutföra då rent praktiskt utan dessa systemen?

U: Det hade varit jobbigt. Man märkte häromdagen så hade vi lite problem med Outlook bara någon timme och då märker man hur otroligt mycket information man har i Outlook, man har lagt i sina mappar osv. Man blir onerlig lite läst. Jag skulle säga att Outlook, Skype/Lync är de som är tuffast att jobba utan. Där har vi kalendrar, och jag har till exempel vår träningskalender där jag lägger in alltjämt så det hindrar ju arbetet ifall något av de systemen inte fungerar. Men jag är inte lika beroende av OneNote till exempel, det skulle jag kunna leva utan med.

I: Bra. De har systemen, hur fungerar de mobilt?

U: Hur menar du?

I: Jag tänker på de funktionerna, har du möjlighet att använda de..

U: Ifall jag jobbar hemifrån menar du?
I: Till exempel så ja.
I: Okej. Men du kommer åt allt du behöver komma åt via VPN?
I: Föredrar du att sitta mobilt eller sitta på kontoret?
U: Jag skulle säga att jag älskar kombinationen, jag sitter allramest inne på kontoret och framförallt ifall man har mycket möte och sådär eftersom uppkopplingen fungerar bättre från kontoret. Men jag skulle nog säga att jag är hemma i snitt en dag i veckan, vilket jag kan tycka är jätteskönt när man ska fokusera på en uppgift så att ingen stör runtomkring. Likaväl som man kanske bokar ett mötesrum (och arbeta) så kan jag sitta hemma och arbeta. Men sen tycker jag också det är trevligt att ha kollegor runt omkring så jag hade inte velat jobba endast hemifrån. Men det är väldig flexibilitet och frihet att kunna göra det, bara det är värt väldigt mycket.
I: Det förstår jag. Har ni någon policy hur arbetet ska göras mobilt?
I: Finns det något uttalat från företaget hur de ser på hur ni ska arbeta mobilt eller från kontoret? I vilken utsträckning eller ifall man ska undvika att jobba mobilt?
U: Jag skulle säga att det är väldigt olika i olika team. En del jobbar väldigt mycket remote, och en del tror jag inte alls gör det. Jag skulle säga att vi egentligen inte har något uttalat i vårt team, utan det handlar om hur pass bra man sköter det, och hur man själv känner att man kan koppla bort och bara fokusera på jobb. För mig själv skulle jag nästan säga att jobbar nog mer när jag är hemma, man sitter till exempel under lunchen och fortsätter jobba. Vissa jobbar hemma lite mer och vissa mindre.
I: Skapar detta komplikationer eller underlättar det för ert team, eller hur känner du där?
U: När folk jobbar hemifrån och så menar du?
I: Ja dels det och hur förhållningsreglerna är från företaget. Dvs att det är fritt att arbeta hemifrån eller från kontoret.


I: Du var inne lite på det förut, men om man tittar tillbaka på de systemen ni använder hur det har varit med utbildning till exempel med Sharepoint? Hur har det varit med utbildning av de systemen som ni använder?


I: Då är det någon som du vet är duktig och som du kan höra av dig till?


I: Ja det brukar ju vara så. Men skulle du säga att det är tillräckligt med utbildningar rent formellt?


I: Då är det så att ni kan efterfråga det här, både internt i företaget och externt från chefer och så då?

U: Ja precis, jag gick till exempel ITIL-utbildningen för ett tag sedan, då tar vi till exempel in ett extern företag som utbildar på Nordea och då var det ganska många som gick utbildningen. Det är ett exempel på när vi kopplar in andra företag.

I: Om vi tittar lite mer på er i teamet, har ni någon kommunikationspolicy eller har ni några rutiner för hur ni ska kommunicera?

U: Ja vi pratade faktiskt lite om det för inte så länge sedan, hur vi vill ha det i gruppen just hur vi vill ha det med Skype. Hur man till exempel tolkar olika statusar, ifall man
sätter "upptagen" är det okej att kontakta ändå. Det tycker jag är bra att man gemen-
samt kommer överens om hur man vill ha det. Men det är väl framförallt våra teammö-
ten som vi har en gång i veckan som vi har tillsammans med andra avdelningar, vi har
ganska mycket möten tillsammans över Skype då. Vi ringer en hel del över Skype
också, vilket är viktigt när vi träffas så sällan som vi gör. Istället för att skriva ett mail
så kan det vara bättre att ringa och se hur läget är. Det tycker jag är viktigt att man får
eftersom man inte träffas varje dag.

I Så ni har inte någon formell eller skriftlig policy, till exempel med Skype att det finns
uppsatta regler när ni får ringa och så. Det finns inget sånt?

U Nä, ingen nerskriven formell utan det är som vi själva har kommit överens om. Givet-
vis ifall man är grön (på Skype) så är det bara att köra (ringa). Sen har vi även ifall
man har satt sig på upptagen, så är det okej att man skriver till personen till exempel
"kan jag ringa?" osv. Så det är en intern policy kan väl säga.

I Vad tänker du kring att ni inte har någon formell kommunikationspolicy?

U Jag tycker egentligen inte det är några konstigheter. Det viktiga är bara att vi kommer
överens. Då spelar det inte så stor roll ifall det är en nerskriven formell policy eller
inte. Det kanske finns dock, men jag har aldrig sett någon. Men en del tolkar det olika,
ar jag upptagen så är jag upptagen (på Skype) medan en del känner att de är mer eller
mindre alltid röda (upptagna på Skype) då vill man ju ändå kunna ta kontakt. Jag
tycker det är bra att man går igenom det, det är jätteviktigt del så att det inte blir några
diskussioner och så.

I Hur ser du på kunskapsnivån inom gruppen på gemensamma system och övrigt?

U Jag skulle säga att totalt sett är det en väldigt bred kompetens. Det är ytterst få frågor
som jag känner att jag behöver gå utanför teamet för att få svar på. Det är väldigt brett
och många har väldigt mycket kontakter, så ifall man inte känner att man själv kan
svaret så vet man precis var man ska vända sig någonstans.

I Är det stora skillnader av kunskapsnivån inom gruppen?

U Det blir ju per automatik ifall det är någon som har jobbat i tjugo år inom banken och
har väldigt stort kontaktnät så blir det naturligtvis bredare kunskap jämfört med någon
som precis har kommit in i gruppen. Sen är man ju självklart inriktad på sitt område,
vilket gör att man blir duktig på det men visst det skiljer sig men samtidigt så är det
väldigt bra komplement med de olika nivåerna.

I Hur samarbetar ni idag? Hur går det till?
Om vi sitter till exempel med den gemensamma mailboken, då kommer det in rätt mycket mail och ibland har man ingen aning om vad man ska göra av det. Oftast så är det ett par stycken som man vet har varit i teamet länge oftast 2-3 personer som jag vänder mig till och får svar snabbt. Det blir väldigt mycket bollande med varandra, att man hjälper till med. Ifall det är tajt med tid eller så, så hjälper vi varandra. Det blir mycket kontakt via Skype man skriver eller ringer.

De har som du nämner har jobbat länge. Jobbar de inom teamet?

Ja precis, de jobbar inom teamet.

Hur skulle du säga att det fungerar? Ert samarbete..


Ja, men det är ju kul. När och om det uppstår problem som ni kanske inte riktigt har en rutin för att lösa, hur brukar ni gå till väga då?

Jag ska bara försöka komma på ett exempel.. Jag har svårt att se när det skulle vara någonting.. Till exempel var det någonting förra veckan när vi skulle svara på en kommentar, då är det de som är involverade och kan mycket som har mycket diskussioner och bollande om vad vi tycker om detta. Med kommunikation skulle jag säga att vi lösar sådana problem.

Att ni kommunicerar mycket internt inom gruppen dvs?

Ja precis.

Hur sker det då rent konkret? Är det till exempel att ni har på Sharepoint att ni skriver till alla, eller är det den som är ansvarig för problemet som skriver till den som den tror är mest kompetent?

Jag skulle säga att man oftast tar det på Skype. Är det någonting som berör hela gruppen, eller ifall man vill ha input från flera, så tar man det på vårt gruppmöte till exempel. Eller ibland någon gång på mail stämmer av vad man tycker om något. Annars om det är viktigare grejer brukar vi ta det på möten.

Jag tänker med fördelningen, finns det någon som har ansvar för just det problemet som kan kontakta den personen som är bäst lämpad. Eller hur sker just den..?

Det är väldigt beroende på vad det handlar om. Många gånger kanske det inte ens är vi i teamet som ska lösa det, vi är till exempel ansvariga för intranäten så ifall det är någon fråga eller feedback om detta så kommer det till oss. Men det är många gånger de
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.

Blanke, Classon och Liljestrand

I frågar om vem som de kan kontakta, så det handlar mycket om att bara hitta kontaktvägar. Det kanske inte vi som ska svara alla gånger men vi behöver kommunicera det.

U Ifall det hade funnits pengar hade jag tyckt det var trevligt att träffas oftare. Jag tycker det är vildigt viktigt att man får träffas, det blir på något sätt lite annorlunda när man bara pratar på Skype eller mail. Att man faktiskt får sitta och diskutera. När man ser varandra live är det en annan sak, så det är nog det jag hade önskat att det blir lite fler träffar. Nu har vi kanske haft fyra gånger om året då vi träffats, och det är absolut bättre än ingenting. Men ifall man hade fått önska så vore det lite mer.

I I är det heldager, eller är det helger? Hur ser de träffarna ut?


I Men det är alltså olika var ni lägger de har träffarna, eller blir det alltid Stockholm?


I Bra. Om man tittar på gruppen som helhet. Hur tycker du att gruppdynamiken fungerar?


I Varför tror du det fungerar så pass bra?


I Hur tycker det fungerar med ledarskapet i gruppen, kopplat till gruppdynamiken?

I De individuella, sköter ni på plats?

U Ja vi har alltid våra på plats, men de andra har över Skype. När vi har lite längre samtal till exempel lönesamtal etc så vet jag att [chef] åker till alla.

I Vem anser du är mest drivande i teamet?


I Känner du att det är överlag en jämn fördelning av uppgifter och ärenden? Även ifall det ser olika ut.


I Bra. När ni inom gruppen måste ta något form av beslut för att gå vidare. Hur sker detta?


I Då är det dem som berörs av beslutet som?...

U Ja precis, det är oftast de som är involverade och har kunskap om det. Det skiljer lite.

I När de beslutene fattas, tolkar jag det rätt att ni fattar dessa i ett möte eller Skype där allra pratar direkt med varandra?

U Oftast är det sådana saker vi diskuterar där, sen kan det vara att det går vidare till alla "Functional Leads" i länderna, ifall det ska dras den vägen till exempel. Så det beror helt på vad det är för något och vad för svar vi behöver för att gå vidare. Oftast ifall det är någon större grej så tar vi upp det i våra möten, ifall det är något som berör t ex tre av oss så tar vi ett möte. Eller vid mindre viktiga beslut så kör vi mailkontakt.
I Hur tycker du att det fungerar?


U Dels så är det väl personerna i gruppen och kanske att vi har trots allt inte så många möten tillsammans, utan när man inte sitter med varandra så blir det tydliga agendor och besluten man tar så säger man vilka som tar vad. Vi måste ta besluten och då blir resultatet tydligt. Det kanske är fördelen med att jobba utspett.

I Att ni måste fatta besluten?


I Det verkar ju fungera bra, så något gör ni rätt! Ungefär, hur mycket skulle du säga att ni kommunicerar i teamet, dels i gemensamma möten och dels individuella möten? År väldigt stor utsträckning eller hur ser det ut för dig?


I Bra! Vi börjar faktiskt bli klara här. Avslutningsvis skulle du bara vilja beskriva på ett generellt plan hur du ser på ditt och ditt teams arbete idag, vad du tycker om det?

U Jag tycker att för mig är det väldigt spännande eftersom det är mycket nytt hela tiden. Jag tycker det är kul att vi har ett så brett team med så olika arbetsuppgifter och ju mer man kommer in i arbetet så kan man lära sig av de andra delarna. Det är en utmaning och för mig är väldigt mycket helt nytt, t ex systemen och det är inte förrän nu man faktiskt börjar få en bättre inblick i det vi gör i teamet. Det kan vara lite diffust vad vi faktiskt har för uppgifter och så men det är fortfarande en väldigt viktig del. Vi är lite spindlarna i nätet och håller ihop olika enheter.

I Det känns att det finns en stor flexibilitet men det är samtidigt styrkan i teamet?

Det ska bli spännande att höra! Har du några avslutande frågor eller kommentarer?

Nej faktiskt inte! Det är lite kul att man faktiskt själv får prata och reflektera lite, det gör man ju sällan annars.

Ja det brukar vara så att någon ställer en djupare fråga sen börjar man motivera för sig själv.

Haha, ja faktiskt. Jag får önska er lycka till och jag hoppas att det blir bra.

Ja det brukar vara så att någon ställer en djupare fråga sen börjar man motivera för sig själv.

Vad härligt, sen får ni ju kanske rätta svar sen och insåg att hen hade helt fel, haha.

Ja precis, haha.

Det är bara att höra av er ifall det skulle vara någonting.

Absolut, vi ska försöka transkribera intervjun sen skickar vi det för att se så det är någorlunda rätt.

Det blir jättebra. Gör det.

Toppen. Vi hörs U!

Det gör vi. Hej hej!
You’ve got mail. And Skype. And Intranet.
Referenser


