



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

*Betydelsen av face-to-face-kontakt för tillit inom arbetslivet:
Finns det en risk med utvecklingen av digital
kommunikation?*

Jens Kristiansson
Ebba Svensson

Kandidatuppsats VT 2013

Handledare: Jean-Christophe Rohner

Abstract

Since less face-to-face contact (F2F) is one of the implications of digital communication development, this study was designed to examine if different levels of F2F-contact correlates with interpersonal trust between employees and their manager. A survey with 60 participants was conducted, and the results showed no significant relationship between F2F and trust, to some extent making it stand out compared to previous research. Based on a comparison with relevant parts of this research, two main differences were highlighted as probable causes of the contrasting results; the method of measuring F2F, and the level of acquaintance between the subjects. Based on these arguments the conclusion was drawn that as long as F2F-communication is not totally excluded, and the parties are not entirely unfamiliar with each other, there is no significant risk that society's new communication habits will have a negative impact on the trust between managers and employees.

Keywords: trust, face-to-face, F2F, communication, employee, manager, interpersonal

Sammanfattning

Då utvecklingen av digital kommunikation bland annat leder till mindre öga-mot-öga-kontakt (F2F), var studiens syfte att undersöka om olika nivåer av F2F-kontakt korrelerar med den interpersonella tilliten mellan chef och anställd. En enkätundersökning med 60 yrkesverksamma deltagare genomfördes, och resultaten visade inga signifikanta samband mellan F2F och tillit, något som i viss mån skiljer sig mot tidigare forskningsresultat. Utifrån en jämförelse med relevant forskning framhövdes två huvudsakliga skillnader som troliga orsaker till de kontrasterande resultaten; metod för mätning av F2F, och nivå av bekantskap mellan försökspersoner. Baserat på dessa argument drogs slutsatsen att så länge F2F-kommunikationen inte utesluts totalt, samt att parterna inte är helt obekanta med varandra, finns det ingen nämnvärd risk att samhällets nya kommunikationsvanor medför negativa konsekvenser för tilliten mellan chef och anställd.

Nyckelord: tillit, face-to-face, F2F, kommunikation, chef, anställd, interpersonell

Innehållsförteckning

Introduktion	4
Inledning	4
Tillit	5
Tidigare forskning	7
Syfte	9
Val av design	9
Frågeställning	11
Hypoteser	11
Metod	12
Undersökningsgrupp	12
Material	12
Procedur	14
Etiska Aspekter	14
Resultat	15
Hypotes 1	15
Hypotes 2	16
Hypotes 3	17
Diskussion	18
Resultat- och metoddiskussion	19
Hypotes 1	19
Hypotes 2	20
Hypotes 3	20
Sambandet mellan F2F och tillit	21
Slutsats	23
Framtida forskning	24
Referenser	25
Appendix	27

Introduktion

Inledning

Alltsedan jordbrukssamhällets övergång i industrialisering och den vidare utvecklingen mot dagens informations- och kunskapssamhälle, har teknisk innovation spelat en viktig roll för avgörande och tidstypiskt tongivande, strukturella organisationsförändringar. Medan den tekniska utvecklingen bland många företagare har välkomnats som ett viktigt verktyg, bland annat för effektivisering, har deras meningsmotståndare istället ofta påtalat riskerna för övergripande kunskaps- och kompetensförluster, eftersom man tvingas förlita sig alltmer på digital teknik att utföra människors arbete.

Oavsett uppfattning är det dock ett odiskutabelt faktum att informationssamhällets framfart och de senaste decenniernas snabba utveckling av ny digital teknik, helt har förändrat förutsättningarna för kommunikation mellan människor. Talande för vilken inverkan detta har fått på arbetslivet är bland annat de senaste årens växande forskning om informationsstress, något som kontrasterar mot den positiva och vanligt förekommande inställningen till den ökade mobilitet och tillgänglighet som följer av att tid och rum numera utgör allt mindre begränsningar för kommunikation. Med pådrivande faktorer som till exempel ökad konkurrens och större fokus på kundanpassning, har utvecklingen gått mot ett allt större beroende av e-post, mobiltelefoner, datorer och andra tekniska kommunikationsmedel i arbetslivet. Dessa hjälpmedel används dock inte bara för att underlätta kontakten med kunder och kollegor på långt geografiskt avstånd, utan även i allt större utsträckning för att kommunicera på lokal nivå inom den egna organisationen (Mackenzie, 2010; O’Kane & Hargie, 2007).

En betydande mängd forskning har på senare år studerat den ökade användningen av datoriserad och mobil kommunikation, men ännu är förhållandevis lite känt om hur dessa verktyg oavsiktligt kan påverka dynamiken i kommunikation inom arbetslivet. Därmed är också kunskaperna om eventuella konsekvenser av att ersätta personlig direktkommunikation med tekniska motsvarigheter begränsade. Enligt O’Sullivan (2000) är denna kunskapslucka särskilt stor avseende skillnaden mellan öga-mot-öga-kontakt och e-postanvändning. Mackenzie (2010) menar därtill att den ständigt ökande digitala kommunikationen inom organisationer medför att öga-mot-öga-kontakt mellan chefer och deras anställda gradvis minskar över tid. Om så är fallet, skulle denna utveckling kunna påverka relationen mellan dessa parter, och i så fall på vilket sätt? En i arbetslivet

central aspekt av relationer är enligt Jarvenpaa och Leidner (1999) tillit, och då särskilt i relationen mellan chef och anställd (Dirks, 2006). Mot bakgrund av detta är syftet med denna studie att undersöka hur informationssamhällets nya sätt att kommunicera samvarierar med den interpersonella tilliten i mänskliga relationer inom arbetslivet. Mer specifikt har vi valt att undersöka hur olika nivåer av öga-mot-öga-kontakt samvarierar med tilliten mellan chef och anställd. Öga-mot-öga-kontakt refereras härnäst till som F2F, vilket står för engelskans face-to-face.

Introduktionen inleds med att lyfta fram betydelsen av tillit inom arbetslivet, och då med särskild tonvikt på förhållandet mellan chef och anställd. Därefter följer en generell och djupgående beskrivning av tillitsforskning, samt relevanta teorier kopplade till F2F-kommunikation. Vidare presenteras studiens syfte och hypoteser, vilka följs av en motivering till val av design, samt en avslutande diskussion kring de i studien beaktade variabler vi tror kan påverka tillit eller F2F.

Tillit

Som ledare inom en organisation medföljer ofta formell makt att påverka de anställdas lön, mål, förfogande av resurser, och framtid inom organisationen (Dirks, 2006). Till vilken grad den anställde litar på sin chef är därmed av intresse, inte minst för individens egen framgång, men i förlängningen även för teamarbete och organisationen som helhet (ibid.). Enligt Dirks vågar individer som litar på sin chef till större grad ta risker och till exempel delge känslig information eller uttala sina åsikter, känslor och oro på ett mer öppet sätt. I en metaanalys av tillit fann Colquitt, Scott och Lepine (2007) att högt upplevd tillit till sin chef kan höja både arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen hos anställda. Författarna drar slutsatsen att individen presterar bättre när den litar på sin chef och sina kollegor, eftersom man då spenderar mindre tid och kraft åt passiv övervakning av dem. Personer med hög tillit till sin chef verkar även i högre grad uppvisa *organizational citizenship behaviour*, en tendens att se längre och bortom sina direkta egenintressen och plikter för att istället till exempel uppfylla organisationens övergripande mål (Dirks, 2006).

Vad gäller effekter inom team och grupparbete finns det mycket forskning som tyder på att tillit till sin chef skapar bättre samarbete (McKnight & Chervany, 1998; Tyler, 2003). Jarvenpaa och Leidner (1999) menar dessutom att tillit är en av grundpelarna för att utveckla goda och hållbara relationer. Under den initiala fasen av en

relation är utveckling av tillit det som avgör om parterna väljer att förlänga eller avsluta samarbetet, och denna fas är därmed viktig för hur relationen utvecklas (McKnight & Chervany, 1998). Oavsett om parterna med en trygg eller osäker inställning fortsätter att samarbeta kan den initiala nivån av tillit påverka effektiviteten i samarbetet och därmed utgöra en viktig faktor för vad parterna tillsammans kan åstadkomma (ibid.).

På organisationsnivå har högre upplevd tillit till sin chef även visat sig korrelera med en generellt högre grad av tillgivenhet till företaget (Dirks, 2006). En övergripande företagsstudie i USA vid namn *Fortune's 100 Best Companies to Work For* påpekade att företag identifierade som "high trust" även hade generellt lägre nivå av personalomsättning, mindre kostnader för personalvård, högre nivå av kundtillfredsställelse samt större grad av risktagande och innovation (Denton, 2007). Trots att tillit i arbetslivet är ett relativt nytt forskningsområde (Bachmann & Zaheer, 2006), finns det alltså en rad exempel på hur nivån av tillit kan påverka såväl individen, som gruppen och organisationen i stort.

En av orsakerna till att forskningen kring tillit de senaste decennierna vuxit till ett allt större och viktigare forskningsområde är informationssamhällets framväxt (Bachmann & Zaheer, 2006). Runt slutet av 70-talet skedde en förändring från huvudsakligen byråkratiska och stabila organisationer med få intressenter, till en marknad präglad av globala utbyten och transaktioner. Från att ha varit av litet intresse i en tidigare kontrollerbar och rigid marknads- och organisationsstruktur, har tillit i dagens osäkra och flexibla arbetsmarknad vuxit i betydelse och intresse (ibid.). Tillit återfinns därmed i en rad olika discipliner och beroende på val av forskningsområde och analysnivå får begreppet helt olika innebörd (Colquitt, Scott, & Lepine, 2007). Bachmann och Zaheer (2006) refererar till Giddens sociologiska perspektiv där tillit betraktas som en nödvändighet i dagens moderniserade och komplexa samhällssystem. Giddens menar att en kollektiv tillit till professionella experter är oundgänglig för att upprätthålla ett så komplext och rikt samhälle som dagens (Bachmann & Zaheer, 2006). Ur ett ekonomiskt perspektiv utgör tillit enligt Casson och Giusta (2006) en allt viktigare del av ekonomins osynliga infrastruktur, som konsekvens av allt komplexare företagsförbindelser, kontrakt och transaktioner. Även inom den psykologiska disciplinen finns olika definitioner. Av vissa likställs begreppet med samarbetsvillighet eller risktagande beteende, medan ytterligare andra väljer att definiera tillit som pålitlighet, i form av ett karaktärsdrag (Colquitt, Scott, & Lepine, 2007). För att hitta en gemensam nämnare i dessa splittrade definitioner av tillit genomförde Rousseau, Sitkin, Burt och Camerer (1998) en

tvärsnittsstudie, vilket huvudsakligen fann två gemensamma faktorer för begreppet tillit oavsett perspektiv; att individen låter sig bli sårbar, och att den innehar positiva förväntningar om den andra partens handlingar. Rousseau's definition lyder enligt följande: "*a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions or behavior of another*" (Rosseau et al., 1998, s. 395)

Colquitt, Scott och Lepine (2007) menar i sin metaanalys att individens upplevda pålitlighet till den andre parten är avgörande för om tillit utvecklas. Forskarna fördjupar begreppet pålitlighet i sin strävan att definiera tillit och beskriver det som bestående av tre komponenter: *förmåga, välvilja, och integritet* (ibid.). Förmåga innebär den kompetens och kunskap en individ i sin yrkesroll behöver besitta för att lyckas med sitt arbete. Välvilja innebär att den andre parten vill individen väl, helt utan egoistiska eller negativa intentioner och innefattar synonymer som lojalitet, omsorg och öppenhet. Den sista komponenten integritet, refererar till moralisk och etisk sundhet och innebär att den andre parten är rättvis och konsekvent, samt att den håller sitt ord (ibid.).

Utöver upplevd pålitlighet är även tid en viktig faktor för att tillit ska utvecklas (Currall & Inkpen, 2006). Enligt detta resonemang utvecklas tillit ofta långsamt och gradvis, speciellt om individen inte känner den andre parten väl eller upplever osäkerhet. Tillit anses därmed utvecklas bit för bit där individen med jämna mellanrum verifierar statusen på förtroendet och vid positiv bekräftelse under en längre tid utvecklas en relation med starka band av tillit (ibid.).

Denna studie utgår från interpersonell tillit, vilket utspelar sig på individnivå i relationen mellan minst två individer, och som definition av tillit har vi valt de tre ovan beskrivna komponenterna *förmåga, välvilja och integritet*.

Tidigare forskning

Som tidigare nämnt menar Mackenzie (2010) att informationssamhällets nya sätt att kommunicera leder till att anställda och chefer faktiskt interagerar allt mindre F2F. Frågan är därmed om denna förändring kan medföra negativa konsekvenser för tilliten mellan dessa parter. Följande stycke ämnar belysa olika perspektiv av tidigare forskning kring ett eventuellt samband mellan F2F och tillit.

Forskning som syftar till att identifiera och jämföra konsekvenser av elektronisk respektive F2F-kommunikation för tillit är visserligen begränsad, men bidrar trots detta med en del intressanta resultat. Specifikt angående e-postanvändning menar Friedman

och Currall (2003), att formatets natur, i motsats till F2F innebär en risk för ökade relationsorienterade konflikter på arbetsplatsen. Relationsbaserade konflikter skiljs från uppgiftsbaserade genom att de förra anses vara skadliga för organisationen, medan en lagom nivå av de senare ofta leder till konstruktivitet och bättre beslutsfattande (ibid.). Orsakerna till den ökade nivån av relationsorienterade konflikter tillskriver Friedman och Currall bland annat minskad feedback, långa meddelanden, överdriven granskning och inte minst de reducerade sociala signaler det innebär att kommunicera utan kroppsspråk och röstläge som hjälpmedel. Ungefär samtidigt med denna studie fann Naquin och Paulson (2003) att internetbaserade förhandlingar mellan tidigare obekanta parter karakteriseras av lägre nivåer av interpersonell tillit än vad F2F-förhandlingar gör. En liknande trend kan i linje med denna upptäckt urskiljas i en jämförelse mellan telefon- och F2F-förhandlingar (Drolet & Morris, 1995, refererat i Naquin & Paulson, 2003). Även här argumenterar forskarna i respektive studie för att deras resultat skulle kunna ha med bristen på så kallade ickeverbala signaler att göra. I de internet- och telefonbaserade förhandlingarna menar man alltså att det saknas vissa sociala element, ofta nödvändiga för att etablera en tillräckligt stabil grund av initial tillit, vilket i sin tur är en förutsättning för att genomföra lyckade förhandlingar.

Uppfattningen att F2F är den typ av kommunikation som erbjuder bäst förutsättningar att avläsa och tolka dessa ickeverbala signaler, och att den därmed är bäst lämpad för utbyte av information som är svårtolkad och kräver omfattande interaktion, är väl etablerad inom fältet för arbets- och organisationspsykologisk forskning (O’Kane & Hargie, 2007). Om nu bristen på ickeverbala signaler kan leda till en högre nivå av konflikter på arbetsplatsen och samtidigt utgöra ett hinder för förhandlingar, framstår utbredningen av ett kommunikationssätt med reducerade ickeverbala signaler som en potentiell riskfaktor för negativa arbetsrelaterade relationer.

I fallen med internet- kontra F2F-förhandlingar menar alltså forskarna att bristen på ickeverbala signaler står i vägen för utvecklingen av tillit mellan parterna. Om den forskning vi hittills presenterat möjligen talar för en sådan tolkning, finns det också studier som målar upp en något annorlunda bild, genom att i viss utsträckning ifrågasätta betydelsen av ickeverbala signaler för utvecklingen av interpersonell tillit. Wilson, Straus och McEvily (2006) undersöker exempelvis hur tillit utvecklas över tid i F2F-grupper jämfört med grupper som kommunicerar elektroniskt, och konstaterar att F2F-grupperna förvisso initialt har en högre tillit än de elektroniskt kommunicerande, men att nivån av tillit på längre sikt tycks jämnas ut i de båda grupperna. Å ena sidan skulle detta fynd

kunna tala för att sättet på vilket man kommunicerar, åtminstone till en början har betydelse för uppbyggnaden av tillit. Å andra sidan - eftersom tilliten i de elektroniskt kommunicerande grupperna ändå tycks kunna byggas upp över tid - argumenterar författarna för en nedtoning av de ickeverbala signalernas betydelse i sammanhanget. Visserligen förnekar man inte det faktum att F2F-kontakt erbjuder ett snabbare sätt att överföra dem på, men framhäver samtidigt att de för uppbyggnaden av tillit så viktiga sociala signalerna på sikt överförs även i kommunikation utan hjälp av röst och kroppsspråk. Därmed menar man att det finns grund för att omvärdera det bland många forskare rådande antagandet att ickeverbala signaler filtreras bort helt i virtuella team (ibid.).

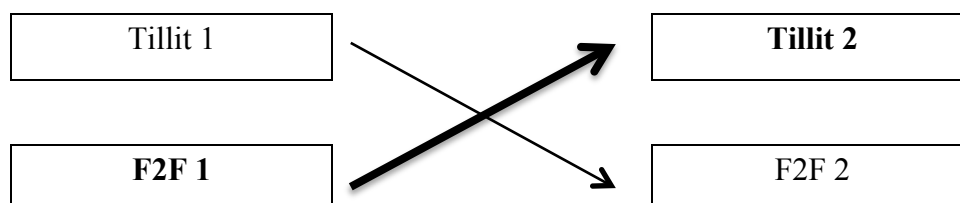
Syfte

Då tidigare forskning på området är både begränsad och till viss del oenig, vill vi i denna studie undersöka förhållandet mellan F2F-kontakt och tillit, och mer specifikt huruvida F2F samvarierar med tillit. Kan eventuellt minskad F2F-kontakt korrelera med de anställdas förtroende för sin närmaste chef? Många tidigare studier tycks främst ha fokuserat på att undersöka specifika situationer, till exempel skillnader mellan grupper i förhandlingssituationer, eller andra former av samarbeten. Desto färre verkar ha intresserat sig för att mäta sambandet mellan minskad eller ökad F2F-kontakt och förtroende just mellan chef och anställd. Målet med denna uppsats är därmed att berika den nuvarande tillitsforskningen genom att skänka specifik kunskap om ett eventuellt samband som det ännu i begränsad omfattning har forskats om. Dessutom hoppas vi kunna nyansera bilden av de eventuella konsekvenser som kan uppstå av samhällets förändrade kommunikationsvanor. Utifrån detta har vi definierat en huvudhypotes som anger att de anställdas upplevda tillit till sin chef samvarierar med hur stor del av kommunikationen som sker F2F.

Val av design

För att undersöka huvudhypotesen utgår studien från en korrelationell design vid namn Cross lagged panel correlation design. Denna design består i sin enklaste form av två variabler, där den ena anses påverka den andra och där båda variablerna mäts vid två tillfällen (Shadish, Cook & Campbell, 2002). Vi valde att utgå från denna design för att på ett bättre sätt än vid enbart korrelationell mätning kunna uttala något om vilken

variabel som i tiden föregår vilken. På grund av tidsbrist och svårighet att skapa två likadana mättillfällen har vi dock valt att mäta tillit och F2F vid enbart ett tillfälle men där deltagarna istället får referera till två olika tillfällen av upplevd tillit och F2F-kontakt. Figur 1 illustrerar logiken i Cross-lagged panel correlation design för denna studie.



Figur 1: Cross-lagged panel correlation design

För att undersöka vad som ytterligare kan påverka tilliten till sin chef har vi valt att undersöka vilka beteenden hos ledaren som kan skapa större förtroende till denna. Teorin om det transformativa ledarskapet är enligt Burke, Sims, Lazzara och Salas (2007) den teori som blivit mest uppmärksammas vad gäller ledartyper som främjar tillit. Det som utmärker det transformativa ledarskapet vad gäller tillitshöjande beteenden är bland annat intellektuell stimulering, inspiration, coaching samt individuellt hänsynstagande. Dessa beteenden är i sin tur en effekt av ledarens strävan att öka motivationen hos den anställda så att den i sitt arbete slutligen kan nå självförverkligande (ibid.). När en chef utifrån det transformativa ledarskapet visar sina anställda respekt, ger stöd och ämnar utveckla deras förmågor, menar författarna att det är föga förvånande att chefer skapar en känsla av pålitlighet.

Utifrån denna teori har vi valt två variabler som vi tror kan påverka tillit. Den första benämner vi stöd från chef och handlar dels om hur villig chefen är att stötta sina anställda, och dels om hur mycket stöd den anställda faktiskt upplever i det dagliga arbetet. Vår andra variabel, empowerment, innebär hur mycket den anställda upplever sin chef som uppmuntrande till att ta egna beslut, att säga ifrån samt att utveckla sina färdigheter. Utifrån Lewicki, Tomlinson och Gillespie (2006) har vi valt personlig relation som den tredje och sista variabeln vi tror kan påverka tillit. Forskarna menar att huruvida den anställda har en god relation till sin chef eller inte kan ha inverkan på förtroendet för denna. Sammanfattningsvis vill vi alltså undersöka om det finns ett

samband mellan tillit och variablerna stöd från chef, empowerment samt personlig relation.

Avslutningsvis har vi valt att mäta ett antal strukturella variabler med avsikten att kartlägga vår studiepopulation, samt att upptäcka ytterligare samband med F2F eller tillit. För att få en uppfattning om spridningen i vår population vill vi uppmäta yrke, kön och ålder. Vi avser även mäta anställningstid då vi tror att det kan korrelera med den anställdas upplevda tillit till sin chef. Vi tror att den totala mängden kontakttid per dag, oberoende av kommunikationssätt, starkt samvarierar med mängden F2F. Huruvida den anställda är placerad i samma byggnad som sin chef, är säkerligen även en variabel som kan influera mängden F2F. Kontakttid och byggnad är därför de två slutliga variabler vi väljer att mäta. Sammanfattningsvis har studien följande frågeställning och hypoteser:

Frågeställning

Hur påverkar informationssamhällets nya sätt att kommunicera den interpersonella tilliten i de mänskliga relationerna inom arbetslivet?

Hypoteser

Hypotes 1: De anställdas upplevda tillit till sin chef korrelerar med hur stor del av kommunikationen som sker F2F.

Hypotes 2: Det finns ett samband mellan tillit och stöd från chef, empowerment samt personlig relation.

Hypotes 3: Det finns ett samband mellan tillit och anställningstid, samt mellan F2F, placering i byggnad och total kontakttid.

Metod

Undersökningsgrupp

Studiepopulationen utgjordes av 60 yrkesverksamma individer mellan 18 och 65 år. För att på ett snabbt och enkelt sätt komma i kontakt med deltagarna valde vi ett bekvämlighetsurval som genomfördes på internet samt via rekrytering på allmän plats. Kraven för att få medverka i studien var att deltagarna var yrkesverksamma, på heltid eller deltid, samt att deras närmaste och nuvarande chef varit densamma under de senaste sex månaderna. Efter cirka en vecka uppnådde studien sin deltagarambition med 60 ifyllda enkäter varav 34 besvarades i pappersform och 26 på internet, vilket innebar en svarsfrekvens för e-surveyen på 21 %. Populationen utgjordes av 35 kvinnor och 25 män med en medelålder på 38 år. Yrkesspridningen av deltagarna var bred och återfanns inom bland annat tjänstesektorn med yrken såsom frisör, banktjänsteman, säljare och administratör, men även inom exempelvis vård- och utbildningssektorn. Genom att förvärva en population som arbetade inom en mängd olika yrken hoppades vi stärka studiens externa validitet.

Material

Som metod för datainsamlingen valdes en enkätundersökning som var tillgänglig både på internet och i pappersform då detta ansågs vara den snabbaste och enklaste metoden för att på ett bra sätt jämföra samband mellan studiens olika variabler. För att säkerställa reliabilitet i de båda enkätformerna utgjordes enkäten i pappersform av en exakt kopia av e-surveyen, där den enda skillnaden var sättet att besvara enkäten. För att utforma enkäten utgick vi delvis från ett standardiserat frågeformulär om psykologiska och sociologiska faktorer i arbetslivet vid namn QPSNordic (Dallner et al., 2000), men använde oss även av utvalda teorier som QPSNordic saknade.

För att efterlikna logiken i Cross-lagged panel correlation mättes deltagarnas uppskattade tillit och F2F, där de fick referera till nivån av upplevd tillit och mängden F2F före respektive efter ett tillfälle då deltagarens förtroende för sin chef förändrades. Enkäten inleddes således med instruktioner om att identifiera ett tillfälle i sin anställning då förtroendet för chefen förändrades, antingen positivt eller negativt. Enkätens första och andra del utgick från denna händelse genom att mäta tillit och F2F före (=tillit 1, F2F 1) och efter (=tillit 2, F2F 2) förändringen av förtroendet för chefen ägde rum. Första och andra delen bestod av 10 likadana påståenden där 6 påståenden representerade tillit och 4

påståenden representerade F2F. Samtliga påståenden i enkäten bedömdes utifrån en sjugradig skala där 1=stämmer inte alls och 7= stämmer precis. Anledningen till varför tillit mättes genom fler påståenden än F2F, var att vi ansåg det vara ett mer komplext konstrukt och därmed svårare att mäta.

Varje variabel operationaliserades i form av minst fyra påståenden, varav två spegelvändes för att undvika respondenters eventuella benägenhet att genomgående svara högt eller lågt på påståendena. Eftersom vi använde oss av omvända påståenden ansåg vi det viktigt att testa den interna konsistensen, en form av reliabilitet som påvisar i vilken grad de olika delarna av ett mått faktiskt mäter samma sak (Peterson, 1994). Det mest utbredda måttet för den interna konsistensen är Cronbach's Coefficient Alfa (α), vilket mäter korrelationen mellan olika items för en och samma variabel.

I vår operationalisering av variabeln tillit valde vi att utgå från de tre grundkomponenterna *förmåga*, *välvilighet* och *integritet*, i syfte att formulera sex olika påståenden som tillsammans avsåg fånga konstruktet tillit (Colquitt, Scott, & Lepine, 2007). Varje komponent representerades genom ett affirmativt påstående såsom: *Jag upplevde att min chef oftast eftersträvade att hålla sina löften*, samt ett omvänt påstående motsvarande: *Jag upplevde att min chef inte alltid brydde sig om att hålla sitt ord*. Konstruktet tillit hade i genomsnitt ett Cronbach's alfa $\alpha=.91$.

Variabeln F2F operationaliserades utifrån nutida forskning om F2F-kommunikation (Mackenzie, 2010), via två affirmativa påståenden såsom: *Jag föredrog att kontakta min närmaste chef muntligen när jag hade ett ärende*, samt två omvända påståenden motsvarande: *Kontakten med min närmaste chef skedde framförallt på andra sätt (telefon, e-post el dyl.) än genom personliga möten*. Cronbach's alfa var för F2F $\alpha=.86$.

Enkätens tredje del avsåg att mäta de tre variablerna stöd från chef, empowerment och personlig relation. Stöd från chef samt empowerment operationaliserades utifrån QPSNordic till fyra påståenden; två affirmativa, exempelvis: *Min chef uppmuntrar mig att säga ifrån när jag har en avvikande åsikt* och två omvända, såsom: *Jag upplever att det kan vara svårt att få gehör för mina idéer om de strider mot min chefs åsikter*. Cronbach's alfa för support var $\alpha=.82$ och för empowerment $\alpha=.79$. Personlig relation operationaliserades med utgångspunkt i forskning av Lewicki, Tomlinson och Gillespie (2006) till fyra olika påståenden, genom två affirmativa påståenden såsom: *Jag upplever den personliga relationen till min chef som positiv*, samt två omvända påståenden, exempelvis: *Jag värdesätter inte min chefs personliga egenskaper*. Personlig relation

hade ett Cronbach's alfa på $\alpha=.92$. Enligt Nunnally (1978) ligger gränsvärdet för acceptabel intern konsistens vid Cronbach's alfa över .70. Samtliga variabler som spegelvändes hade Cronbach's Alfa över .70, vilket bekräftar goda mätinstrument och innebär att skalorna hade god intern konsistens.

Den sista delen av enkäten mätte de sex strukturella variablerna *yrke, kön, ålder, anställningstid, placering i byggnad, samt total daglig kontakttid med chef*.

Procedur

Datainsamlingen inleddes med rekrytering av deltagare på allmän plats, vilka informerades om syftet med studien och som under cirka 10 minuter fyllde i enkäten. Detta genomfördes mitt på dagen i centrala Lund, under tre vardagar i april. Parallellt skickades via mail en inbjudan till e-surveyn, och även senare en påminnelse för att öka svarsfrekvensen. Efter avslutad datainsamling användes SPSS för att kontrollera bortfall och outliers men även för att sammanställa och analysera datan. Outliers definierades som över- eller understigande 3 z-värden och återfanns inte i analysen.

Etiska Aspekter

Studien tog vid genomförandet hänsyn till de fyra allmänna kraven från Vetenskapsrådet om forskningsetiska principer; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Informationskravet uppfylldes genom att vi i försättsbladet till enkäten uppgav det allmänna syftet med studien, samt att vi muntligt presenterade denna enkätundersökning som del av vår kandidatuppsats inom Beteendevetenskapliga programmet vid Lunds universitet. Deltagaren informerades även här om att medverkan var frivillig, och att all insamlad data skulle hanteras konfidentiellt. Nyttjandekravet uppfylldes genom att datan enbart användes i syfte för dataanalys. Avslutningsvis bedömdes ej studien överstiga så kallad minimal risk, vilket innebär att försökspersonen inte bedöms utsättas för större risk för fysiska eller psykiska besvär än i sitt vardagliga liv.

Resultat

För att skapa en överblick över datans spridning gjordes inledningsvis en deskriptiv analys över huvudvariablerna tillit och F2F där medelvärdet och standardavvikelse studerades. Dessa sammanfattas i tabell 1.

Tabell 1. Medelvärden och standardavvikelse för tillit tillfälle 1 och tillfälle 2 samt F2F tillfälle 1 samt tillfälle 2.

Variabel	M	SD
Tillit 1	5,01	1,35
Tillit 2	4,61	1,59
F2F 1	5,25	1,5
F2F 2	4,84	1,56

Resultaten visade ett något högre medelvärde för tillit samt F2F vid tillfälle 1 än tillfälle 2. För att testa om skillnaden var signifikant gjordes en Paired Samples t-test mellan dessa två mättillfällen. Resultaten visade signifikanta skillnader mellan tillit 1 och tillit 2 ($M=5.01$, $M=4.61$), $t(59)=2.64$, $p<.05$ samt mellan F2F 1 och F2F 2 ($M=5.25$, $M=4.81$), $t(59)=2.43$, $p<.05$ vilket innebär att stickprovet generellt angav högre upplevd tillit och högre andel F2F med sin chef vid första tillfället än vid andra tillfället.

Hypotes 1

För att testa om de anställdas upplevda tillit till sin chef korrelerade med hur stor del av kommunikationen som skedde F2F, utgick vi från logiken i Cross-lagged panel correlation. Vi testade därmed först och främst sambandet mellan F2F tidpunkt 1 och tillit tidpunkt 2, samt tillit tidpunkt 1 och F2F tidpunkt 2. Enligt denna design skulle hypotes 1 behållas om korrelationen mellan F2F vid första tillfället och tillit vid andra tillfället var starkare än korrelationen mellan tillit vid första tillfället och F2F vid andra tillfället. För att testa detta utfördes en ensidig Pearson Correlation som gav varken signifikant resultat för sambandet mellan F2F 1 och tillit 2 ($r=-0.14$, $p<.46$) eller mellan tillit 1 och F2F 2 ($r=-0.05$, $p<.37$).

För att testa ett eventuellt samband mellan tillit och F2F generellt, skapades en total tillit baserad på medelvärdet av tillit 1 och 2 samt en total F2F baserad på medelvärdet av F2F 1 och 2. Utifrån en tvåsidig Pearson Correlation testades sedan sambandet mellan total tillit och total F2F. Inte heller denna analys visade något signifikant samband ($r=0.07$, $p<.58$) vilket innebar att även bortsett från när variablerna uppmättes förelåg inget generellt samband mellan tillit och F2F. Därmed kunde vi falsifiera hypotes 1 och dra slutsatsen att F2F inte samvarierade med tillit.

Hypotes 2

För att undersöka om det fanns ett samband mellan tillit och stöd från chef, empowerment samt personlig relation, utfördes en tvåsidig Pearson Correlation mellan dessa tre variabler och tillit. Resultaten visas i tabell 2.

Tabell 2: Pearson Correlation för tillit, stöd från chef, empowerment samt personlig relation.

	1	2	3	4
1 Total Tillit	1			
2 Total support	0,77**	1		
3 Total empowerment	0,76**	0,76**	1	
4 Total Relation	0,76**	0,65**	0,76**	1

** . Korrelation är signifikant vid $p<01$.Tvåsidig.

Signifikant korrelation förelåg enligt tabellen mellan tillit och support, tillit och empowerment samt tillit och relation. Detta innebar att alla tre variabler tillsammans hade ett samband med tillit, men för att ta reda på varje variablers unika samvariation med tillit genomfördes en Multiple Regression. Tillit fördes in som beroende variabel och support, empowerment samt relation fördes in som prediktorer. Resultaten redovisas i tabell 3.

Tabell 3: Regressionsanalys av support, empowerment samt relation på tillit

Prediktorer	Ostandardiserade		Standardiserad	Sig.
	koeffecienter		Koeffecient	
	B	Std.Error	Beta	
Support	0.39	0.11	0.38**	0.00
Empowerment	0.19	0.13	0.20	0.14
Relation	0.29	0.09	0.36**	0.00

**= p<.01

Beroende Variabel: Tillit

Adjusted R Square .701

Resultaten visade signifikanta beta-värden och därmed en unik samvariation mellan tillit och variablerna support samt relation. Detta betydde att en ökning av support eller relation hängde samman med en ökning av tillit. Även om det totala R²-värdet, vilket motsvarar hur mycket av variansen i tillit som kan förklaras av de tre variablerna tillsammans, var högt (R²=.701), så var beta-värdet för empowerment icke signifikant och därmed behölls hypotes 2 med undantag för denna variabel.

Hypotes 3

Avslutningsvis genomfördes en Pearson Correlation för att kontrollera om de tre strukturella variablerna anställningstid, total kontakttid samt byggnad samvarierade med tillit eller F2F. Dessa sammanfattas i tabell 4.

Tabell 4: Pearson Correlation för tillit, F2F samt tre strukturella variabler.

	1	2	3	4	5
1 Total Tillit	1				
2 Total F2F	0.07	1			
3 Byggnad	-.09	-.40**	1		
4 Kontakttid	-.00	.38**	-0,32**	1	
5 Anställningstid	0.07	0.06	0.14	-.22	1

**= p<.01. Två-sidig korrelation

Analysen visade signifikanta korrelationer mellan Total F2F, kontakttid och byggnad. Sambandet mellan F2F och byggnad innebar att deltagarna vars chef inte arbetade i samma byggnad hade mindre F2F-kontakt med sin chef än de som arbetade i samma byggnad. Sambandet mellan F2F och kontakttid betydde att ju mer daglig kontakttid man hade med sin chef, desto större var även mängden F2F-kontakt. Slutligen fanns också ett samband mellan kontakttid och byggnad där olika stationering för chef och anställd innebar mindre daglig kontakttid. Därmed kunde vi behålla hypotes 3 med undantag för anställningstid och tillit som varken korrelerade med varandra eller någon övrig variabel.

Diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka hur nya sätt att kommunicera samvarierar med den interpersonella tilliten i de mänskliga relationerna inom arbetslivet. Detta studerades utifrån en korrelationell design som via enkät undersökte sambandet mellan F2F-kontakt och upplevd tillit mellan anställd och chef. Studien ämnade även undersöka om det fanns ytterligare samband mellan tillit och stöd från chef, empowerment samt personlig relation och eventuella samband mellan F2F, tillit och ett antal strukturella faktorer. Undersökningen visar att F2F inte samvarierar med tillit då resultaten varken visar ett signifikant samband mellan F2F 1 och tillit 2 eller generellt mellan total F2F och tillit. Samtidigt fann studien en signifikant skillnad mellan det första och andra uppmätta tillfället av både F2F och tillit vilket innebär att deltagarna i genomsnitt svarade högre vid tidpunkt 1 än vid tidpunkt 2. Fortsättningsvis visade resultaten signifikanta korrelationer mellan tillit och stöd från chef, empowerment och personlig relation. Vi kan alltså konstatera att ett samband föreligger mellan dessa tre faktorer och tillit, och för att klargöra varje faktors unika samvariation genomfördes en regressionsanalys där vi fann signifikanta beta-värden mellan prediktorerna stöd från chef samt personlig relation och den beroende variabeln tillit. Avslutningsvis visade resultaten signifikanta samband mellan kontakttid, byggnad samt F2F.

Resultat- och metoddiskussion

Hypotes 1. Undersökningen visar att sambandet mellan F2F 1 och tillit 2 inte är signifikant eller starkare än mellan tillit 1 och F2F 2, och även totalt sett finns det inget signifikant samband mellan total tillit och total F2F. Detta skulle kunna tolkas som att det faktiskt inte finns något samband mellan dessa två variabler, men kan även tillskrivas metodologiska problem som den korrelationella designen innebär. Det huvudsakliga problemet kan vara att vår design inte uppfyller de egentliga kraven för en Cross-lagged panel correlation design, eftersom vi har uppmätt variablerna vid ett mättillfälle istället för två. Av praktiska skäl valde vi i denna studie att låta det som konventionellt består av två mättillfällen istället utgöras av deltagarnas minnen av två skilda tidpunkter, vilket gör att studien i praktiken är utformad likt en tvärsnittsstudie. Vi misstänker att detta kan ha påverkat resultaten på en mängd olika sätt. Först och främst innebär det att variablerna inte nödvändigtvis speglar en faktisk förändring och utveckling av tillit och F2F, utan till stor del beror på individens egen tolkning och minne. Denna minnesproblematik kan exempelvis ha inneburit att deltagarna blandat samman de olika tidpunkterna, att de mindes bättre tillfälle 2 då det utgjorde tillfället närmast i tiden, eller att de mindes i enlighet med sina förutfattade meningar kring hur tillit och F2F-kontakt borde vara sammankopplat. Dessutom tror vi att enkätens beskrivning av tillfälle 1 och 2 med samma påståenden kan ha skapat en transparens av syftet med studien.

För att undvika ovannämnda metodologiska problem hade vi först och främst behövt undersöka dessa variabler genom två skilda mätningar. På detta sätt hade vi bättre uppfyllt kraven för en Cross-lagged panel correlation design vilket i sin tur skapat mer tillförlitlig data och säkrare resultat. Samtidigt hade två mätningar på ett bättre sätt kunnat fånga en utveckling av tillit istället för att spegla ett tvärsnitt av mängden tillit respektive F2F upplevd och tolkad av individen. Vi hade även kunnat använda andra designar, exempelvis observation eller experiment, och på detta sätt fått tillgång till data som inte var baserad på egenskattning utan observerade, faktiska mått. Dessutom utvecklas tillit enligt Currall och Inkpen (2006) ofta gradvis och långsamt, vilket skulle kräva en longitudinell design - något som dock hade krävt både mer tid och resurser än vad vi har haft till förfogande i denna studie.

Trots bristerna med en design som förlitar sig på korrektheten i undersökningsslagdeltagarnas minnen, anser vi att det faktum att ingen av de sammanlagda skattningarna för de olika tidpunkterna korrelerar med varandra, ändå kan vara att betrakta som intressant för studiens huvudsyfte. Visserligen finns risken att detta resultat

säger mer om deltagarna själva, deras minne och förutfattade meningar än om faktiska omständigheter, men förutsatt att de i viss mån avspeglar verkliga förhållanden mellan F2F och tillit är det intressant att notera att inga samband kunde påvisas. Med utgångspunkt i detta resonemang om lämplighet i valet av design bör påpekas att all vidare argumentation kring tolkning av studiens resultat bör ses som spekulativ.

Hypotes 2. För att undersöka hur vissa faktorer kopplade till ledarskapsstil (stöd från chef och empowerment) och typ av relation mellan chef och anställd (personlig relation) kan samvariera med tillit gjordes såväl korrelations- som regressionsanalys mellan dessa variabler. Studien fann signifikanta korrelationer mellan tillit och samtliga faktorer men även signifikanta beta-värden mellan tillit och stöd från chef samt personlig relation. Dessa resultat innebär att stöd från chef och personlig relation samvarierar med tillit vilket utifrån teorin inte är förvånande (Burke et al., 2007; Lewicki, Tomlinson & Gillespie, 2006). Övåntat var däremot styrkan på beta-värden för personlig relation ($\beta=.36$) samt Stöd från Chef ($\beta=.38$) som innebär att dessa faktorer till stor del kan förklara varians i tillit. Intressant är även att understryka hur dessa två faktorer speglar samvariation med tillit i en framskriden relation efter minst ett halvår som anställd i jämförelse med F2F och Tillit som uppmättes vid olika individuella tidpunkter. Utifrån det transformativa ledarskapet visar dessa resultat därmed att uppvisat stöd och villighet att finnas till hands för de anställda är viktigare för den upplevda tilliten än aspekten av uppmuntran och utveckling av den anställdes färdigheter som empowerment innefattar. Huruvida den anställda upplever den personliga relationen till sin chef som positiv eller negativ är även en viktig faktor som i hög grad samvarierar med den upplevda tilliten. Att vi fann dessa starka samband visar även på konvergent validitet i studiens tillitsmått, att vi mäter tillit som andra tester mäter tillit. Detta beror troligtvis på att vi har baserat faktorerna på teorier där ett samband till tillit förväntas (Burke et al., 2007). Vid ett eventuellt samband mellan tillit och F2F hade detta kunnat styrka att vi faktiskt mätte det vi ville mäta.

Hypotes 3. Resultaten som visar signifikanta samband mellan kontakttid, byggnad samt F2F innebär att mängden F2F med sin chef påverkas av hur mycket dessa kommunicerar totalt samt om de jobbar i samma byggnad. Däremot fanns inget samband mellan anställningstid och tillit eller F2F. De signifikanta sambanden bekräftar vårt val av strukturella faktorer genom att delvis stödja vår hypotes. Hade det funnits ett samband

mellan F2F och tillit skulle vi mot bakgrund av dessa resultat även kunnat kontrollera för eventuell inblandning i en regressionsanalys.

Sambandet mellan F2F och tillit

För att besvara studiens frågeställning tar vi hjälp av tidigare forskning i ambitionen att sätta in våra resultat i ett större sammanhang. I en direkt jämförelse kan man till att börja med konstatera att vi till skillnad från de studier vi valt att lyfta fram i denna uppsats, inte hittade någon som helst koppling mellan mängden F2F-kontakt och vilken tillit man har till sin chef. Det finns dock tydliga skillnader i metodik mellan studierna, vilket sannolikt kan förklara de varierande resultaten. Naquin och Paulson (2003) fann lägre nivåer av interpersonell tillit bland de som förhandlade över internet, jämfört med de som förhandlade F2F. Förutom att deras undersökning fokuserade specifikt på förhandlingar, skedde den i slumpmässigt hopsatta dyader med försökspersoner som inte kände varandra sedan tidigare. De inblandade parterna hade alltså ingen sedan tidigare etablerad relation eller uppfattning om varandra, till skillnad från deltagarna i vår studie som var bekanta sedan minst sex månader. Dessutom använde sig Naquin och Paulson av en experimentell design med kommunikationssätt som oberoende variabel, och hade därmed till skillnad från oss en strikt uppdelning mellan F2F- och internetförhandlande par. I vår korrelationella studie undersöktes istället deltagarnas självskattade frekvens av F2F-kontakt, och dessutom för två olika tidpunkter under samma anställning. Vad gäller försökspersoner bestod Naquin och Paulsons urval enbart av studenter som ej stod i beroendeställning till varandra medan våra deltagare var yrkesverksamma personer formellt underordnade sin chef.

Man skulle lätt kunna hävda att olikheterna mellan dessa studier är så många att en jämförelse mellan dem blir omöjlig, men en viktig likhet finns dock; nämligen själva syftet, det vill säga att undersöka hur tillit påverkas beroende på interaktionssätt. Eftersom vår studie fick ett annat resultat än Naquin och Paulsons, kan man anta att detta till stor del beror på flera av de nyss nämnda olikheterna i metod. En viktig skillnad vi tror kan ha påverkat dessa skilda resultat handlar om bekantskap. Med tanke på att försökspersonerna i Naquin och Paulsons studie inte kände varandra sedan tidigare, tvingades de som förhandlade över internet göra det helt utan uppfattning om vilka de interagerade med. I F2F-förhandlingarna var parterna också obekanta med varandra, men här gavs de alltså till skillnad från de internetförhandlande paren möjlighet att avläsa

varandras ickeverbala signaler. Att tilliten i dessa grupper påverkades olika kanske talar för att det är i början av relationen som F2F-kontakt är som allra viktigast för utvecklingen av tillit. I vår studie hade samtliga respondenter redan etablerat en relation till sin chef, vilket då möjligen innebär att tilliten mellan parterna är mindre benägen att påverkas beroende på hur ofta man kommunicerar F2F. Enligt detta resonemang vore det alltså sannolikt att resultatet i vår undersökning skulle kunna förklaras av just detta, att våra deltagare inte befann sig precis i början av relationen när de ickeverbala signalerna kanske är som viktigast för utvecklingen av tillit. Detta antagande stöds av resultatet i studien av Wilson, Straus, och McEvily (2006), som undersökte hur tillit utvecklas över tid i F2F- kontra datorkommunicerande grupper. Här fann man lägre nivåer av interpersonell tillit i datorgrupperna än i de andra, men bara till en början. Med tiden jämnades nivån av tillit ut mellan grupperna, vilket alltså skulle kunna tyda på att ickeverbala signaler trots allt överförs i tillräcklig utsträckning även mellan tekniskt kommunicerande parter, men att det tar lite längre tid. Om så är fallet skulle förändringar i tillit mellan personer som redan hunnit etablera en relation, huvudsakligen förklaras av andra faktorer än sättet man kommunicerar på.

Utifrån de jämförelser vi hittills gjort med andra studier på området torde alltså ett rimligt antagande vara att F2F-kontakt endast har betydelse för utvecklingen av tillit i inledningsfasen av relationen, men kan det verkligen vara så enkelt? I så fall skulle det ju innebära att en inledande F2F-kontakt skulle räcka för att försäkra sig om en varaktig nivå av tillit som åtminstone inte påverkas av kommunikationssätt. Rimligen är verkligheten mer nyanserad än så, och även om vi i denna studie inte hittade några signifikanta samband mellan F2F-kontakt och tillit, tror vi att det i ett längre perspektiv kan finnas risker med att aldrig kommunicera F2F. Bland annat skulle resultatet i Friedman och Curralls (2003) studie kunna tala för detta, enligt vilken risken för missförstånd och konflikter ökar vid e-postanvändning. Även Mackenzie (2010) pekar på liknande nackdelar med digital kommunikation, där en majoritet av de anställda uttryckte missnöje över att digitala sätt att kommunicera i större grad än F2F-kommunikation leder till missförstånd. Med detta som utgångspunkt kan man argumentera för att en allmän medvetenhet inom organisationer kring vilken typ av information som bäst lämpar sig för överföring via digital teknik vore önskvärd.

Slutsats

I motsats till en betydande del av forskningen inom detta fält, har vår studie *inte* funnit något signifikant samband mellan F2F-kontakt och upplevd tillit. Utifrån jämförelser med relevanta experimentella studier inom området har vi identifierat två huvudsakliga orsaker till detta. Den första är att deltagarna i vår studie till skillnad från de övriga hade en etablerad relation sedan tidigare. Den andra tror vi kan bero på metodologiska skillnader vad gäller mätning av sätt att kommunicera. Den experimentella designens natur innebär i detta fall en isolering av kommunikationssätt, där grupperna kommunicerar enbart F2F eller digitalt. Vår studie har däremot undersökt deltagarnas egen skattning av mängden F2F, kontra övrig kommunikation i sin arbetsvardag. Detta i kombination med den breda yrkesspridningen i denna studie innebär att vår mätning förmodligen i större grad än experimentella studier representerar verklighetstroga och varierande kommunikationsmönster. Detta gör att vi anser vår studie spegla verkligheten på ett bättre sätt, alltså hur F2F-kontakt i dagens arbetsliv mellan anställda och chefer faktiskt påverkar tillit. Vår tolkning är därmed att mängden F2F-kontakt inte nämnvärt påverkar nivån av upplevd tillit i en majoritet av arbetsrelaterade relationer. Däremot bör man inte helt negligera de påfallande negativa aspekter som e-post användning enligt forskning kan medföra. Om det därmed på något sätt skulle föreligga en risk med den digitala kommunikationen för tilliten i arbetslivet, skulle det vara att helt utesluta F2F-kommunikation, och då särskilt i början av en relation. Vi drar därmed slutsatsen att så länge F2F-kommunikationen inte utesluts totalt, och parterna inte är helt obekanta med varandra, finns det ingen nämnvärd risk att samhällets nya kommunikationsvanor medför negativa konsekvenser för tilliten mellan chef och anställd. Vad som däremot tycks ha ett positivt samband med tillit enligt denna studie, är stöd från chef och personlig relation. Dessa egenskaper i relationen till sin chef verkar därmed vara viktigare för förändringar i tillit än graden av F2F-interaktion. I en organisatorisk ansats att förbättra tilliten på arbetsplatsen förefaller därmed ökat fokus på kvaliteten i relationen vara en bättre investering än att göra förändringar i kommunikationsmönster mot mer F2F-kontakt.

Framtida forskning

Utifrån studiens slutsats att mängden F2F-kontakt under genomsnittliga arbetsformer inte har någon nämnvärd inverkan på anställdas tillit till sin chef, vore det intressant att genom vidare forskning söka bekräfta dessa resultat. På grund av svårigheter att i tvärsnitts- eller experimentella studier fånga utvecklingen av tillit över längre tid, skulle en longitudinell design möjligen lämpa sig bättre för detta ändamål. För att på ett säkrare sätt kunna fastställa vilken roll F2F-kontakt har för förändring av tillit, skulle det vara intressant att utgå från en organisation, avdelning eller arbetsgrupp som står inför en genomgående omstrukturering av den interna kommunikationen - från ett huvudsakligt kommunikationssätt till ett annat. Vid ett sådant scenario skulle en longitudinell design i form av upprepade mätningar både innan och efter omstruktureringen kunna ge mer tillförlitliga resultat. Mot bakgrund av att tillit endast utgör en av många aspekter av en relation, skulle det även vara intressant att studera hur teknisk kontra F2F-kommunikation möjligen kan påverka relationer i ytterligare relevanta hänseenden, som vi inte gjort anspråk på att mäta i denna studie. För att bättre belysa betydelsen av F2F i den initiala fasen av en relation skulle det också vara relevant att undersöka eventuella skillnader i upplevd tillit mellan en grupp nyanställda respektive fastanställda. För att ytterligare bredda kunskaperna inom området skulle man även kunna undersöka detta samband i ett horisontellt perspektiv, alltså mellan kollegor som inte präglas av en beroendeställning.

Eftersom informationssamhällets framfart sannolikt kommer att medföra en fortsatt utveckling av nya tekniska metoder för interaktion, står arbetslivet säkerligen inför ytterligare förändrade kommunikationsmönster. Mot bakgrund av detta är det viktigt att fortsätta söka kunskap om vilka konsekvenser dessa förändringar kan få för människor och deras relationer i arbetslivet.

Referenser

- Bachmann, R., & Zaheer, A. (Eds.). (2006). *Handbook of trust research* (pp. 1-11). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-level review and integration. *The Leadership Quarterly*, 18(6), 606-632. doi:10.1016/j.leaqua.2007.09.006
- Casson, M., & Giusta, M. D. (2006). The economics of trust. In R. Bachmann, & A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research* (pp. 332-353). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 909–927. doi:10.1037/0021-9010.92.4.909
- Currall, S. C., & Inkpen, A. C. (2006). On the complexity of organizational trust: A multi-level co-evolutionary perspective and guidelines for future research. In R. Bachmann, & A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research* (pp. 235-245). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Dallner, M., Lindström, K., Elo, A.-L., Skogstad, A., Gamberale, F., Hottinen, V., ... Ørhede, E. (2000). *Användarmanual för QPSNordic: Frågeformulär om psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet utprovat i Danmark, Finland, Norge och Sverige* (Arbetslivsrapport, 2000:19). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Denton, D. K. (2009). Creating trust. *Organization Development Journal*, 27(4), 11-20.
- Dirks, K. T. (2006). Three fundamental questions regarding trust in leaders. In R. Bachmann, & A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research* (pp. 15-27). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Friedman, R. A., & Currall, S. C. (2003). Conflict escalation: Dispute exacerbating elements of e-mail communication. *Human Relations*, 56(11), 1325–1347. doi:10.1177/00187267035611003
- Jarvenpaa, S. L., & Leidner, D. E. (1999). Communication and trust in global virtual teams. *Organization Science*, 10(6), 791-815. doi: 10.1287/orsc.10.6.791
- Lewicki, R. J., Tomlinson, E. C., & Gillespie, N. (2006). Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions.

Journal of Management, 32(6), 991-1022. doi:10.1177/0149206306294405

- Mackenzie, M. L. (2010). Manager communication and workplace trust: Understanding manager and employee perceptions in the e-world. *International Journal of Information Management*, 30(6), 529-541. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2010.04.001
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (1998). Reflections on an initial trust-building model. In R Bachmann, & A Zaheer (Eds.), (2006) *Handbook of trust research* (pp. 29-51). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Naquin, C. E., & Paulson, G. D. (2003). Online bargaining and interpersonal trust. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 113-120. doi:10.1037/0021-9010.88.1.113
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- O’Kane, P., & Hargie, O. (2007). Intentional and unintentional consequences of substituting face-to-face interaction with e-mail: An employee-based perspective. *Interacting with Computers*, 19(1), 20–31. doi:10.1016/j.intcom.2006.07.008
- O’Sullivan, P. B. (2000). What you don’t know won’t hurt me: Impression management functions of communication channels in relationships. *Human Communication Research*, 26(3), 403–431. doi:10.1111/j.1468-2958.2000.tb00763.x
- Peterson, R. A. (1994). A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha. *Journal of Consumer Research*, 21(2), 381-391.
- Rosseau, D. M., Sitkin, B. S., Burt, R. S., & Carmerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2002). *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*. Boston: Houghton Mifflin.
- Tyler, T. R. (2003). Trust within organisations. *Personnel Review*, 32(5), 556-568. doi:10.1108/00483480310488333
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Wilson, J. M., Straus, S. G., & McEvily, B. (2006). All in due time: The development of trust in computer-mediated and face-to-face teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 99(1), 16-33. doi:10.1016/j.obhdp.2005.08.001