



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

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

En studie om samarbete vid ett mobilt arbetsätt

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK02 i informationssystem

Författare: Felix Blanke
Linus Classon
Simon Liljestränd

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 Liljestränd

Utgivare: Inst. för informatik, Ekonomihögskolan, Lund universitet

Dokumenttyp: Kandidatuppsats

Antal sidor: 115

Nyckelord: Mobile Workforce, Telecommuting, Management

Sammanfattning (Max. 200 ord):

Den mobila teknologin har frigjort kravet på fysisk närvaro i många kontor, arbete och arbetsuppgifter ser därför annorlunda ut idag än det tidigare gjort. En fråga är hur de anställda påverkas av detta och inte minst hur de upplever mobilt samarbete. Är övergången till mobilt och flexibelt arbete något som alla föredrar eller finns det andra åsikter i frågan? Vi valde därför att undersöka hur de anställda upplevde deras samarbete i ett mobilt arbetssätt. Vi använder oss av adaptiv struktureringsteori för att undersöka hur de anställda i en grupp upplever samarbetet med hänsyn till deras fysiska frånvaro. Vår fallstudie undersöker en arbetsgrupp på Nordea, gruppens medlemmar sitter i fyra olika länder och samarbetar dagligen. Gruppmedlemmarna upplever samarbetet som positivt. De främsta orsakerna de nämner är ledarskapet och friheten att kunna välja varifrån de ska utföra sitt arbete.

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

4.5	Överblick.....	27
5	Diskussion.....	28
5.1	Structure of Advanced Information Technology (P1).....	28
5.2	Other Sources of Structures (P2).....	29
5.3	Group's internal system (P6).....	29
5.4	Social Interaktion (P5)	30
6	Slutsats	32
6.1	Förslag till vidare forskning	33
7	Bilagor.....	34
7.1	Bilaga 1 – intervjuguide	34
7.2	Transkripter av intervjuer	36
7.2.1	Intervju 1	36
7.2.2	Intervju 2	47
7.2.3	Intervju 3	57
7.2.4	Intervju 4	67
7.2.5	Intervju 5	79
7.2.6	Intervju 6	88
7.2.7	Intervju 7	100
	Referenser.....	114

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 avgränsingar som gjordes.

1.1 Bakgrund

Digitala teknologier har sedan länge gjort det möjligt för organisationer att utföra arbete parallellt från olika platser. Under de senare decennierna har den mobila teknologins framsteg inneburit stora förändringar för tillgängligheten av information. Organisationer kan idag välja att frigöra arbetstid och arbetsuppgifter från en fysisk plats genom att låta resurser arbeta mobilt. (Gajendran och Harrison, 2007) Anställda visar även en stor efterfrågan av att använda mobila enheter, konsultbolaget McKinsey redogör i en rapport att 56% av de intervjuade CIOs menar att det finns en stark efterfrågan av ett brett utbud av mobila enheter från de anställda. Samma urval gav nästan ett enhetligt svar att de skulle implementera fler än 25 mobila applikationer inom de närmsta två åren. (McKinsey & Company, 2012)

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 arbetssätt och våra diskussioner centreras 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 arbetssätt.

1.2 Problemdiskussion

Övergången till informationssamhället ställer nya krav på individer då vi rör oss från att ha haft tydligt avgränsade uppgifter vid löpande band till att lösa mer komplexa problem. (Wheelan, 2013) Trenden att fler sysselsätter sig inom tjänsteproduktion istället för varuproduktion innebär fler komplexa problem för organisationer och därmed också att anställda får bredare arbetsbeskrivningar som ställer högre krav på samarbetet (Dahlbom och Ljungberg, 1998). 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.

Synen på ny teknologi inom organisationer är ofta att det kommer att lösa problem, men verkligheten visar att ny teknik endast kan lösa problem och höja effektiviteten om det görs på rätt sätt med hänsyn till de förutsättningar som finns i organisationen (Avolio et al, 2000). Tekniken skapar endast möjligheten för ett effektivt mobilt arbetssätt, men det kräver att organisationen skapar de normer, den kultur och de förutsättningar som krävs för att utnyttja teknikens fulla potential (Newel et al, 2009).

Ett konkret exempel på hur ökad mobilitet och informationstillgänglighet kan gynna produktiviteten är för fältarbetare (såsom tekniker, montörer och servicepersonal) vars arbete underlättats 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 kunskapsarbetare.

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 en 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 arbetssätt. Då samarbete har påvisats vara en central del av en organisations 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 arbetssätt.

Studien kommer att göras på en organisation som, under insamlingen, använder ett mobilt arbetssätt och inte under en pågående övergång till mobilt arbetssätt. Vi kommer heller inte försöka mäta värden före och efter en övergång till det mobila arbetssättet. Vi har medvetet valt en bred definition av mobilt arbetssätt, för att kunna hitta fler perspektiv inom ämnet. Vi finner valet lämpligt för oss och läsaren då vi gör en explorativ studie.

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

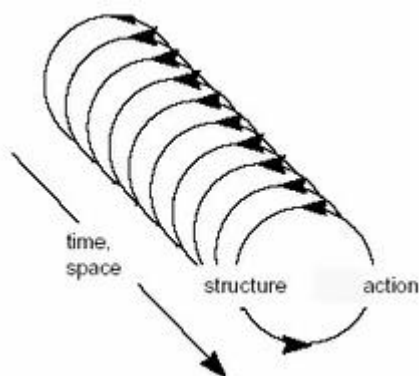
Vi använder befintlig teori för att följa ett systematiskt tillvägagångssätt vid skapandet av en undersökningsmodell. Undersökningsmodellen kan i sin tur användas för att samla in och analysera vår empiri. Vi har valt att fokusera på en teori, då vi finner den både extensiv och flexibel vilket är nödvändigt för vår explorativa studie. Adaptive Structuration Theory (AST), skapad av DeSanctis och Poole (1994), är flitigt använd inom IS-området och erbjuder en teori som kan användas för att studera gruppens sociala interaktion och vad som ligger till grund för den. AST tar hänsyn till både tekniska, sociala och andra strukturer som kan påverka gruppen. I gruppens sociala interaktion anser vi att vi kan belysa samarbetet inom en grupp. Vi tror därför att AST är en lämplig teori för att analysera vilka orsaker som påverkar det upplevda samarbetet och hur detta påverkas.

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 samspelet 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 (1984) ST förklarar att aktörer och sociala strukturer är sammanflätade och därmed bör uppfattas som en dualitet. Teorin redovisar att aktörerna existerar i strukturen, men samtidigt utgörs strukturen av de beteenden och utfall som aktörerna skapar. I ST utgör strukturen således de regler och resurser som vi finner inom strukturen. (Giddens, 1984)

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)



Figur 1 – Struktureringsteori (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.

DeSanctis och Poole (1994) skiljer på två olika typer av sociala strukturer inom tekniken, *Structural features* och *Spirit*. *Structural features* definierar den tekniska funktionaliteten av systemet, det vill säga de regler och resurser som möjliggör och begränsar användandet. Ett exempel som ofta används är anonymisering i meddelandetjänster, då det är en funktion som påverkar sociala strukturer. *Spirit* står för funktionernas syfte och systemutvecklarnas tanke med funktionen kontra hur funktionerna används i praktiken.

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 bli 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

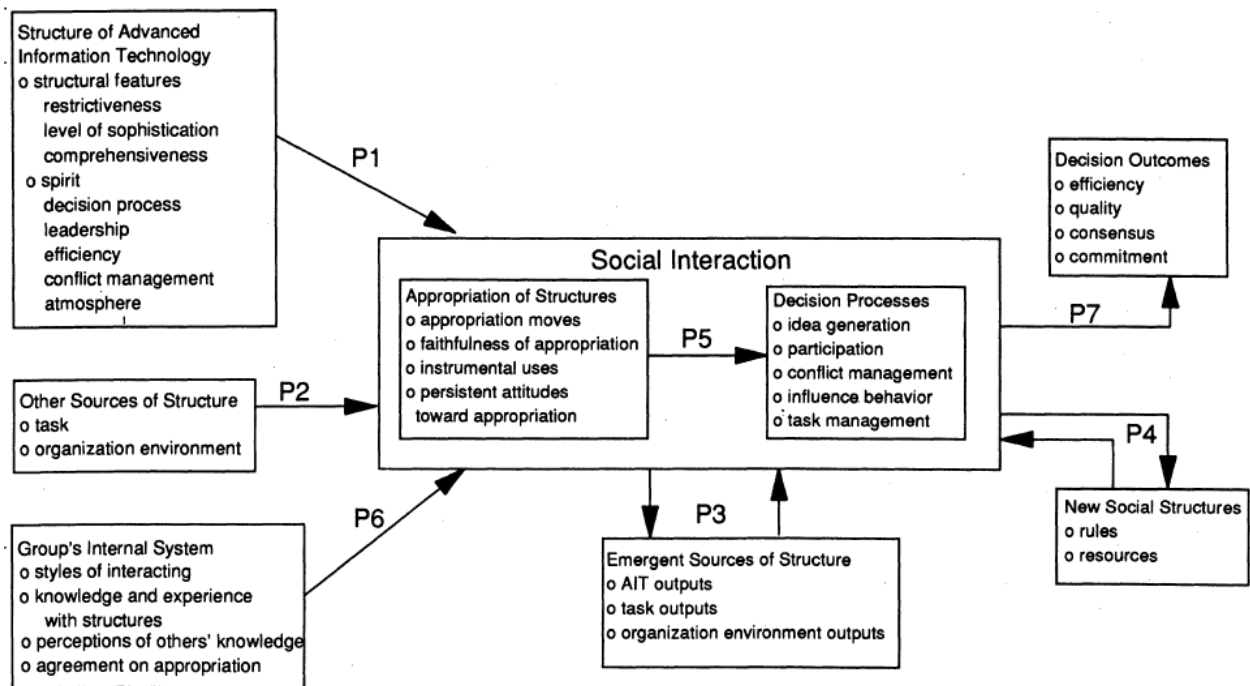
DeSanctis och Poole (1994) använder begreppet appropriering för att förklara struktureringsprocessen inom ett tekniskt perspektiv. Det vill säga hur användarna faktiskt använder sig av ett system. DeSanctis och Poole (1994) beskriver approprieringen i deras studie följande:

“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.

Ett exempel av appropriering kan förklaras av ett beslutstödssystem som tillåter en användare att skapa en omröstning där användarna i gruppen kan rösta i beslutet. På grund av systemets utformning kan användarna inte se vem som har röstat på vad, vilket skapar problem eftersom gruppen är intresserade av varandras beslut. Gruppen börjar därför maila sina röster till chefen som sedan sammanställer dessa i ett Excel-dokument. Eftersom systemet inte nådde kraven från användarna skapas en ny struktur av gruppen. Strukturen måste därför inte utgöras av systemet, utan snarare hur användarna applicerar systemet i praktiken. Ifall användarna inte accepterar eller gillar funktioner så kan strukturen omformas av gruppen av användare, precis som exemplet ovan. Appropriering kan även förklara mindre avvikelser och förändringar, ifall systemet tillät att kommentera sitt beslut så kanske användarna istället hade röstat och sedan skrivit sitt svar i kommentarsfältet.

2.1.5 AST-Modell



Figur 2 – Sammanfattning av AST (DeSanctis och Poole, 1994)

AST sammanfattas i figur 2. I figuren ser vi P1 som är ett uttryck för existerande teknologiska strukturer inom organisationer, P2 utgör resterande strukturer såsom typ av arbetsuppgifter och miljö inom organisationer. P6 förklarar gruppens formation och dynamik, hur de interagerar, utbildning och sociala förståelser. P5 bryter ner den sociala interaktionen och förklarar gruppmedlemmarnas attityd och användning av systemet och hur dessa påverkar beslutsprocessen. P3 och P4 definierar hur de organisatoriska och sociala strukturerna både reproduceras, men även påverkar, den sociala interaktionen. Resultatet av beslutsprocessen hamnar i P7 där effektivitet, kvalitet, konsensus och åtaganden inom gruppen mäts. Nedan följer mer ingående beskrivningar av samtliga propositioner i AST.

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 användaracceptans. (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 struktureringsteorins 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)

Propositionen förklarar approprierings- och beslutsprocesserna som sker inom en grupp. Processerna bestäms inte endast av teknologins struktur, utan användarna väljer aktivt vilka strukturer de använder och kan skapa egna modifierade, eller helt nya, strukturer. Olika grupper kan appropriera samma strukturer på olika sätt. DeSanctis och Poole (1994) förklarar approprieringarna som den “djupa strukturen” i en grupps beslutsprocess, nämligen där besluten härstammar ifrån. Approprieringar kan både vara lojala och illojala gentemot andra strukturer. Det innebär att approprieringar antingen acceptera strukturer eller motsätta strukturer genom att modifiera eller utforma nya strukturer. Beslutsprocessen kan aldrig förutspås eftersom appropriering av teknologi är organisk, och förändras därför över tiden. Enligt DeSanctis och Poole (1994) är sannolikheten att uppnå önskad arbetsprocess större om följande kriterier uppfylls:

- (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 grupperns approprieringar 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 strukturerna 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 strukturerna 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 ledarskapet 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.”

Appropriating Enterprise Resource Planning Systems i Colleges of Business: Extending Adaptive Structuration Theory for Testability (LeRouge et al, 2004)

Ett annat exempel är LeRouge et al (2004) studie på ERP inom utbildningssektorn. Precis som Avolio et al (2000) använder författarna sig av AST för att skapa ett ramverk för att anpassa ERP-system som ett läromedel. Enligt LeRouge et al (2004) bidrar AST med ett långtidsperspektiv på appropriering av AIT vilket de sedan kombinerar med Concern-Based Adoption Model för att koncentrera studien till att ta fram mönster av en lyckad appropriering av ERP i en utbildningsmiljö.

Appropriating electronic billing systems: Adaptive structuration theory analysis (Schwieger et al, 2004)

Målet med denna studie är att utöka forskningen inom AST med en ny dimension att analysera, vilket de benämner som "macro level". Schwieger et al (2004) lyfter perspektivet från AITs påverkan i grupper till AITs påverkan i en organisations förändring. För att testa denna teori undersökte Schwieger et al (2004) de strukturella förändringar som sker när ett amerikanskt läkemedelsbolag implementerar ett faktureringsystem. I studien upptäckte Schwieger et al (2004) svårigheter att endast fokusera på en nivå inom organisationen då de ansåg att det fanns element i alla nivåer som påverkade resultatet i denna studie.

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

Walsham (2002) skriver om hur en allt mer globaliserad värld påverkas av interkulturella skillnader vid mjukvaruutveckling och användning av systemen. Walsham (2002) utvecklar även ett tillvägagångssätt för att analysera dessa kulturella skillnaderna med hjälp av strukturerings teori, istället för den traditionella kulturdimensionsteorin av Hofstede.

Walsham (2002) jämför både teorier och fallstudier i en matris för att belysa dess skillnader och hur de olika teorierna ser på studierna på olika sätt. Hofstedes syn på de kulturella skillnaderna kritiseras och sammanfattas som grova och simplistiska, samtidigt som strukturerings teorin är mer flexibel och tar hänsyn till att alla uppfattar strukturer på olika sätt. Hofstedes teori uppfattas även som mer statisk eftersom den förespråkar kulturell homogenitet samtidigt som strukturerings teori tillåter kulturell heterogenitet. Artikeln belyser hur pass brett användningsområde strukturerings teori har, och hur teorin enkelt kan anpassas för en studie.

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 nyligen 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

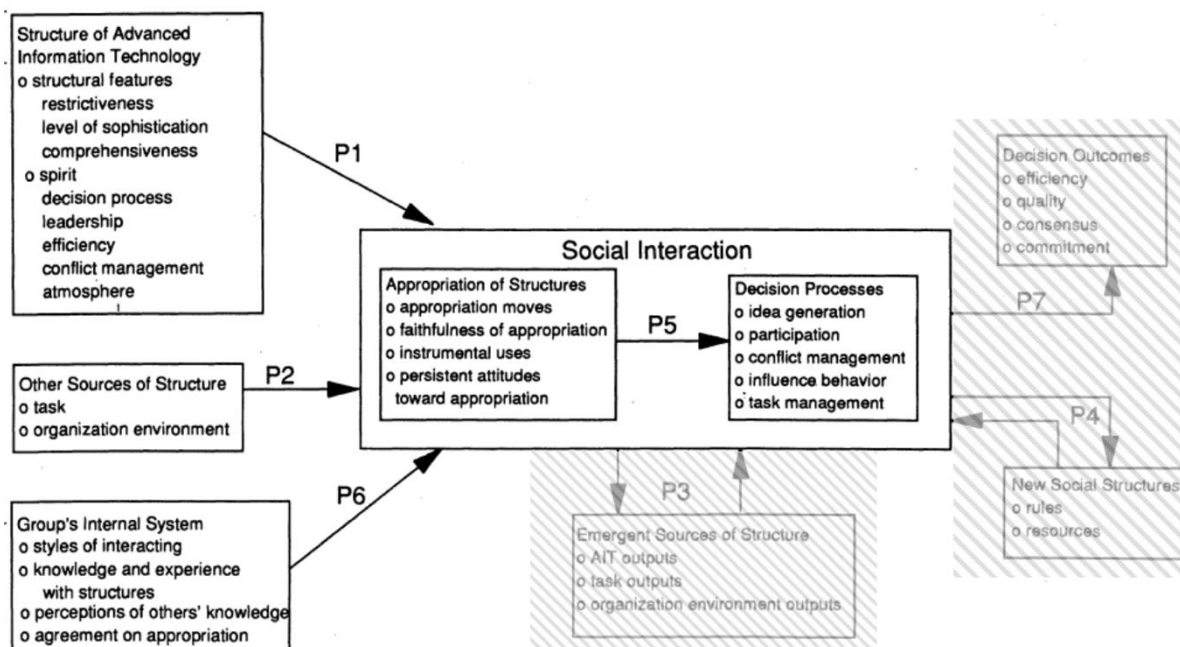
AST konkretiserar hur användandet av informationssystem kan skilja mellan användarna, trots att systemen är de samma. Teorin bryter även ner de faktorer som bildar gruppens sociala interaktion. Gruppens sociala interaktion förklaras av DeSanctis och Poole (1994) som utfallet av de givna resurser, strukturer, 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 de 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 struktureringsteori* 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 ursprungliga modellen gjorts.



Figur 3 - Modifierad AST-modell

I sin studie använder Poole och DeSanctis (1994) AST i sin helhet för att undersöka gruppernas appropriation 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. Därför 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 appropriationar 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 försämrat samarbete mellan kollegor (Sarker et al, 2012).

Group's Internal System *Gruppdynamik och formation (P6)*

Undersökningen av *Groups Internal System* är den mest relevanta och viktigaste strukturen i samband med samarbete. Detta på grund av gruppens sammansättning och relationer har en direkt påverkan vid samarbetets utfall. Forskning (Avolio et al, 2000) visar också att ledarskapet har stort inflytande i gruppmedlemmarnas interaktion. Kombinerat med varierande kunskapsnivåer och gruppmedlemmens uppfattning av kollegors kunskap, tror vi att dessa faktorer kan vara betydande vid ett mobilt arbetssätt.

Social Interaction *Social interaktion (P5)*

P2 och P6 kan förklaras som orsaker samtidigt som P5 kan definieras som verkan. Genom att studera *Social Interaction* ser vi förhållningsättet till de strukturer som existerar inom arbetsgruppen och hur de upplevs. Här finner vi det mönster inom approprierings- och beslutsprocessen som utgör det faktiska samarbetet i en grupp. DeSanctis och Poole (1994) nämner 4 kriterier som ligger till grund för ett optimalt samarbete enligt AST, vilket vi kommer ta i beaktning.

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.”

Ett ord som vi lägger stor vikt vid i uppsatsen är just kontexten. Vi leker för en stund med tanken att vi skulle ha genomfört en kvantitativ studie med datainsamling genom enkätsvar. Vi hade kunnat utforma frågorna för att försöka ta reda på vad uppgiftslämnaren ansåg om exempelvis befintliga gruppstrukturer. Men redan här uppkommer svårigheter. För att få jämförbara svar skulle en tillräckligt utförlig beskrivning av vad som åsyftas med gruppstrukturer behöva ges för att inte lägga för stor makt i tolkningen. En alltför krävande enkät med utförliga och noggranna beskrivningar innebär samtidigt att mycket tid och kraft krävs från uppgiftslämnaren vid besvarandet, vilket skulle kunna leda till färre svar. AST är i grunden en kvantitativ modell som DeSanctis och Poole (1994) själva använder genom att observera ett möte och kategorisera mötets approprieringar och händelser och sedan utläsa resultatet ur det. Vår undersökningsmodell är framarbetad för att ta reda på hur medlemmarna i en grupp upplever samarbetet vid ett visst tillfälle. Vi frågar därför DeSanctis och Pooles (1994) tanke om en kvantitativ modell där de räknar olika händelser till förmån för att istället sätta fokus på vad medlemmarna själva tycker. Genom att istället genomföra en kvalitativ studie, får vi möjlighet att ta reda på varför medlemmarna i en grupp tycker som de tycker. Vi ger uppgiftslämnaren chansen att tolka vår fråga för att kunna svara med det uppgiftslämnaren tycker är mest intressant men kan dessutom själva ställa följdfrågor för att få ett tillräckligt uttömmande svar som i slutändan blir användbart och relevant för vår studie.

Fördelarna med en kvalitativ studie är flera. Uppgiftslämnaren ges möjlighet att tolka våra frågor och vi får chansen att ställa följdfrågor. Där igenom 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 samla 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 mönster. 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 omsättning 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 intervjua sju av nio medlemmar med olika befattningar. Teamet presenteras nedan i tabell 1.

Uppgiftslämnare	Befattning	Kontor
UL 1	Risk management	Köpenhamn
UL 2	Ansvarig för intranätet	Stockholm
UL 3	Rapporteringsansvarig	Köpenhamn
UL 4	Chef för teamet	Malmö
UL 5	Ansvarig för systeminstruktioner	Helsingfors
UL 6	Ansvarig för intern enkät och intranätet	Helsingfors
UL 7	Utbildningsansvarig	Malmö

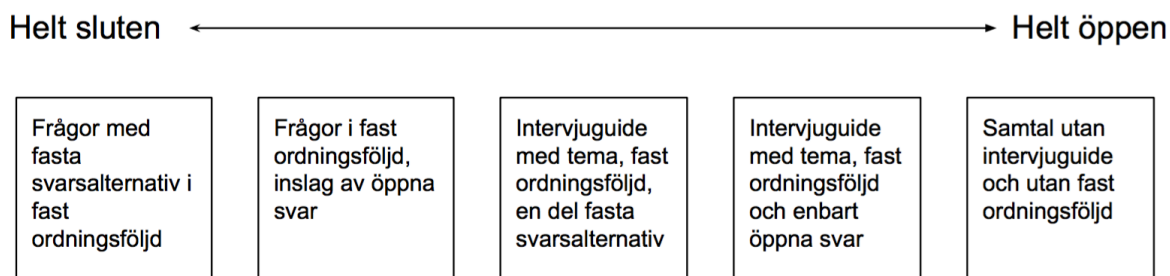
Tabell 1 – Sammanfattning av uppgiftslämnarna

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 intervjuens gång.

Som tidigare nämnt ville vi hålla någorlunda enhetliga intervjuer utan att utesluta möjligheten för att kunna gå djupare in på frågor där vi insåg att det fanns intressant information. För att göra detta på ett bra sätt, utformade vi ett semistrukturerat frågeformulär likt det Jacobsen beskriver (2002). Vårt frågeformulär är därför utarbetat mot det som syns i den fjärde boxen från vänster i figuren nedan.



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

För att på ett effektivt sätt kunna analysera data i en kvalitativ undersökning föreslår Jacobsen (2002) tre steg: *beskrivning*, *systematisering och kategorisering* och sist *kombination*. Detta görs för att ge författarna en chans att kunna arbeta på ett strukturerat sätt och minska komplexiteten i samband med att göra en kvalitativ analys.

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 tankar 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 fått.

3.4.2 Systematisering och kategorisering

Det andra steget innebär att reducera information som vi fått under insamlandet. Som Jacobsen (2002) skriver så handlar det om att sälla och förenkla informationen. Till vår hjälp har vi också använt oss av *Qualitative Data Analysis* (Miles och Huberman, 1994) som bland annat ägnar ett helt kapitel åt konstruktion av matriser. Konkret har det inneburit att vi sammanfattat svaren i en matris för att kunna få överblick. Vi har sedan kodat den matrisen med olika färger och markeringar. Genom att jobba med färger och markeringar kände vi att det var ett steg mot att ha flerdimensionella matriser, vilket Miles och Huberman (1994) beskriver. Men vi kan fortfarande få mer djup och en djupare analys genom att använda oss av mer än bara en tvådimensionell matris av formen *X svarade Y på fråga Z*. De skriver också om vad för olika typer av information du kan ta med i en cell. Vi anammade den kombination som de beskriver där du kombinerar både citat och sammanfattningar från intervjuerna. (Miles och Huberman, 1994)

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 har svarat ordagrant. Jacobsen (2002, s. 216) skriver:

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

Baserat på att vår forskningsfråga är att undersöka hur de upplever samarbetet menar vi att det är viktigt att på något sätt analysera hur de uttrycker sig när vi ställer den frågan. Med anledning av det så valde vi att förhandsdefiniera några reaktioner som vi lyssnade närmare och analyserade djupare likt Jacobsen (2002) beskriver. Detta ger oss en möjlighet att presentera

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

Uppmanas ni att arbeta mobilt eller från kontoret?	Inget uttalat. Spelar ingen roll om arbetet sköts.	Mer och mer positivt. De har bara 50 platser för 65 anställda. Uppfattar det lite störigt att behöva städa sitt skrivbord hela tiden. I praktiken tar folk samma platser hela tiden.	Tämligen positivt inställda.	Neutralt. Det finns möjligheter men de säger inget om det. Det bugar på tillit. Kan jobba helt hemifrån om de vill.	Ger alla en chans för att kunna hantera det från början. Funkar väldigt bra i det stora hela.	Varken eller. Till en början uppmanades folk att arbeta tillsammans på kontor för att slå samman två arbetskulturer. Nu är det free seating policy.	Väldigt mobilt. Kör free seating på varje kontor. "Men nu kör Nordea mycket att man hela tiden ska vara bland nytt folk och vara kreativ i sitt arbete." Inom teamet så är de utspridda vilket kräver en viss utspriddhet.
Skapar det komplikationer eller underlättar det?	Inga komplikationer men uttrycker inget explicit om att underlättar.	Underlättar definitivt	"Utrolig möjlighet för flexibilitet."	Underlättar. Får mer jobb gjort pga inga störningar MEN jobbar också fler timmar hemma. Lätt att kombinera med doktorsbesök och annat i livet.	Underlättar på ett sätt. Kan anpassa sig efter vad som händer. Kräver dock ett annat fokus som ledare. Du måste ses ett par gånger om året. Kan inte bara jobba remote. Försöker ses 4 ggr om året. Gör icke arbetsrelaterade saker då. "man får ett socialt klistor mellan medarbetarna som annars inte träffas." Försöker skapa uppgifter som de kan samarbeta kring.	Spelar inte så stor roll. Tycker det saknas synergi när de inte sitter nära varandra i det långa loppet. Men vi ringer istället för att gå iväg till kollegorna.	En nackdel är att det kan ta tid att hitta plats väl på kontoret.
Hur har det varit med utbildning i hur systemen ska användas?	Inte så formellt. Finns duktiga personer att lära av.	Gammal utbildning men inte med detta team. Har en konsult som ansvarar för utbildning inom IMS. Men det har varit populärt med dem. "We have 300 spots on these meetings and they have been packed."	Utbildning i samband med ny implementering (Office 2010).	Utbildning sen gammalt. Försöker lära sig själv saker men inte mycket formellt.	Lite upp till var och en. Skype nytt. De ansvarar för instruktioner så de måste lära sig för att kunna skriva till resten av banken.	Urbefintligt. De har fått lära sig efter tiden. Det annonseras utbildningar på intranätet men det använder hon inte riktigt.	Har varit bra. Inget konkret. Är mycket från teamet istället.
Anser du att det är tillräckligt? Varför varför inte?	Frågade ej. "Det finns absolut hjälp att ta".	Tolkar som nej. Vill ha mer formell träning vid införandet av nya system. Har inte varit så bra historiskt av Nordea	Blandat om det varit tillräckligt. Det är olika vad som efterfrågas vad olika personer. Tillräckligt för de projekten de sitter i.	Anser att det behövs både informell och formell träning. Det är bra med informell träning så att du kan bekanta dig med systemen.			Beror på. Uppgiften ändras hela tiden så det krävs hela tiden nya saker. Beroende på vad cheferna efterfrågar. Inget behov av utbildning i övriga.

Figure 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 uttömmande bild om just det fallet vi studerar. När det gäller huruvida källorna har lämnat riktig information så finns det egentligen bara ett sätt att kontrollera och det är om "flera oberoende källor ger en giltig beskrivning av fenomenet" (Jacobsen, 2002, s. 261). Eftersom det är just upplevelsen av samarbete 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 känsligt. Däremot blir det förhållandevis lätt att jämföra om det alla beskriver och sedan undersöka 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 undersökareffekten. 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 sitta 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

Något annat som också är viktigt att tänka på vid genomförandet av en studie, är de etiska aspekter som kan påverka. Vi har redan tidigare nämnt undersökningseffekten som uppstår när någon vet att de blir granskade eller undersökta och därför betar sig annorlunda. Skälen för detta kan vara flera. Det kan till exempel vara så att den undersökta personen inte vill visa sitt sanna jag eller att de vill ge de svaren som de tror att undersökaren förväntar sig (Jacobsen, 2002). För att försöka motverka detta finns det tre grundkrav som bör uppfyllas: *Informerat samtycke*, *Krav på privatliv* och *Krav att bli korrekt återgiven*.

3.5.1 Informerat samtycke

Informerat samtycke handlar om att den som undersöks eller observeras måste göra detta frivilligt och att personen är medveten om vilka konsekvenser som kan komma av att vara med i undersökningen. Till exempel kan situationen uppstå att kollegor på en arbetsplats kan "tvinga" en person att ställa upp. För att säkerställa studiens kvalitet bör den som undersöks först och främst ställa upp av fri vilja. I vårt fall skedde detta genom att frågan förmedlas via vår kontaktperson och våra intervjupersoner sedan själva fick svara ja om de ville. Det är också viktigt att de som undersöks ska ha full information om undersökningen. Detta för att de ska kunna försä vilka fördelar och nackdelar som kan komma i samband med studien. Det får dock inte gå till överdrift då sannolikheten att en person anpassar sina svar ökar om personen vet allt vad undersökningen syftar till. För att hålla oss balanserade så valde vi att skicka ut ett mail till alla personer där vi kort förklarade vilka vi var och studiens huvudsakliga syfte men utan att gå in på frågorna vi skulle ställa. Det sista kravet om förståelse, säkerställde vi genom att vid intervjun kort repetera syftet och fråga om personen förstätt och kände sig bekväm att genomföra undersökningen.

3.5.2 Rätt till privatliv

Rätt till privatliv handlar om den undersöktes rätt till en frizon som inte ska undersökas. Det handlar framförallt om tre frågeställningar. För det första hur känslig den insamlade informationen är, för det andra hur privat informationen som ska samlas in är och hur stor möjligheten är att identifiera individer utifrån data. Vi har bedömt informationen som vi samlat in som förhållandevis privat men inte så känslig. Anledningen till detta är att det just behandlar samarbetet mellan de i gruppen men att det inte är något som vi tror är känsligt att prata om. För att ha detta i åtanke så har vi konstruerat frågorna så öppna som möjligt för att ge personerna en chans att lämna svar som de är bekväma att ge. Vi har också informerat dem alla om att de är anonyma i vår studie och att ingen kommer att ta del av intervjuerna i sin helhet där det i klarspråk vem det är som pratat.

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 å andra sidan göra det lättare att lista ut vem som sagt vad om du har lite kunskap 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. I de fall där vi har kunnat har vi tagit bort information och data som inte är direkt viktigt för innebörden av ett citat eller någon annan data. 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

I vår analys så har vi reducerat detaljer och data för att kunna genomföra någon form av analys, och detta är mer eller mindre ofrånkomligt (Jacobsen, 2002). För att åtminstone säkerställa att grundmaterialet är rätt så skickade vi ut våra transkriberingar till den intervjuade för att godkänna att det är rätt. Alla personer godkände vår text antingen direkt eller efter smärre ändringar. Därmed anser vi att grunddatan är så korrekt och också så öppen som den kan bli. Självklart finns det en risk för att citat som är utbrutna ur ett större sammanhang kan få en helt annan betydelse än om de sätts in i ett större kontext (Jacobsen, 2002), men vi tror också att det faktum att vi analyserat intervjuerna i sin helhet gör att vi plockat ut citat som vi tycker är representativa för åsikten i ett sammanhang eller en viss fråga.

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.

När vi undersökt den tekniska aspekten i teamet ser vi att de är fullt beroende av systemen de använder i dagsläget för att kunna samarbeta och utföra deras dagliga arbete. Teamet använder sig av ett flertal system såsom Skype, Outlook och Sharepoint för att kommunicera och samarbeta. Kombinationen av dessa system är det vi definierar som gruppens AIT. Den övergripande bilden av uppgiftslämnarnas svar är att de är positivt inställda till deras AIT och att det fungerar bra för uppgifterna som ska utföras. Uppgiftslämnarna kommenterar funktionaliteten på hur deras AIT fungerar utanför kontoret och även där ges en genomgående positiv bild. Det är främst externa faktorer såsom uppkoppling som försämrar kvaliteten.

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 faktumet 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 nämns 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 iallafall nationellt. Och då pratar vi ändå de sista femton åren. Om jag hade fått frågan då, så vore det lite knepigare. 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, 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.

Arbetsgruppen arbetar mot det gemensamma målet att stödja bankens interna IT-system. Ett arbete som innefattar en stor spridning av arbetsområden. Något som samtliga uppgiftslämnare belyser under våra intervjuer. De vill också påpeka att det finns en tydlig struktur och arbetsfördelning inom arbetsgruppen, då samtliga har egna ansvarsområde. En av de anställda väljer att benämna denna typ av arbetsfördelning som separata öar.

“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 hens 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 har 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

lite 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 hen 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)

Utifrån 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 kan även se att ledarskapet har en stor inverkan på arbetsgruppens interaktionsstil, något som flertalet uppgiftslämnare påpekar. Ledarskapet genererar en demokratisk struktur där samtliga gruppmedlemmar får sin röst hörd och uppmanas till att delta i diskussioner. De har veckovisa gruppmöten där eventuella beslut tas och problem diskuteras. I varje diskussion ser de till att alla åsikter inkluderas på ett eller annat sätt.

“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 givande för arbetet, en uppgiftslämnare kommenterar följande:

“[Chefens] ledarskap märks tydligt med samtalen. Att [chefen] verkligen fokuserar i teamet och individuellt med de enskilda samtalen. [Chefen] kommer i kontakt med en och vad man gör. Det tror jag är väldigt viktigt, kommunikationen.” (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 Lync-samtal. 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 uppgiftslämnare anser att de har ett bra samarbete, god dynamik och en jämn arbetsfördelning.

Den genomgående positiva 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: *“Det tycker jag, i vårt team så märker man det tydligt. Men så märker man att alla andra team uppenbart inte har samma regler eller ramar. De kan maila vid 12 på natten. Där märker man att vissa kör som de vill.”* (Bilaga intervju 3, 86- 88)

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

“Nej, det har vi nog inte. Det har jag kommit överens om med varje medarbetare individuellt. Några får arbete 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 för 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 hen endast får arbeta från kontoret. Agerandet och reprimanden är konfidentiellt för resten av gruppen, men chefen förklarar vidare att det var väldigt 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 gruppmedlemmarna och chefen.

Gruppmedlemmarna 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 hen 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

Nedan följer resultatet sammanställt i en matris. Matrisens syfte är att kunna ge en överblick över de samlade svaren. För att möjliggöra detta har vi reducerat datan och är därför koncisa svar i matrisen. Celler markerade med ett minustecken (-) beskriver de frågor som förblev obesvarade under intervjun.

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

Tabell 2 – Sammanfattning av resultat

5 Diskussion

I det här kapitlet jämför och diskuteras de resultat som presenterats med den teori som samlats 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)

Resultaten från vår studie visar att de använder AIT som består av flera olika program och att alla i gruppen är fullt beroende av dessa för att kunna utföra arbete och samarbeta. Då nästan all internkommunikation går genom Skype. Gruppen har en genomgående positiv inställning till systemen vilket vi tror är en viktig del av samarbetet. Enligt DeSancits och Poole (1994) leder positiv inställning till bättre appropriering av system, vilket i förlängningen genererar ett bättre samarbete. Avolio et al (2000) menar på att teknikens framgång endast kan skördas ifall det implementeras och används på rätt sätt, samtidigt som Newel et al (2009) skriver att organisationer måste ta hänsyn till den mobila teknologin och göra det som krävs för att utnyttja teknikens fulla potential. Arbetsgruppen på Nordea når kanske sin positiva inställning till AIT genom att ha relativt enkla system med hög acceptansgrad. Till exempel är Skype utvecklat för både privat och professionellt bruk, vilket rimligtvis bör innebära att mjukvaran är lätt att lära sig att använda. Ordspråket "ingen kedja är starkare än sin svagaste länk" skulle kunna jämföras med en grupp användning av AIT, eftersom ifall någon i arbetsgruppen inte förstår funktioner som de andra använder tilldelas inte samtliga i gruppen samma information. Genom att välja enkla system med låg inlärningströskel så minimerar gruppen risken att någon inte gillar eller använder systemen fel, vilket vi tror ligger till grund för den enhetligt positiva bilden av deras AIT från uppgiftslämnarna.

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 fysiskt.

5.2 Other Sources of Structures (P2)

Utifrån vårt resultat fick vi en klar bild av den företagsstruktur som råder och de anställdas åsikter kring den. Gruppens arbetsuppgifter var tydligt fördelade enligt flera av uppgiftslämnarna. Den tydliga och effektiva arbetsfördelning anser vi vara en effekt av gruppens breda arbetsområde i kombination med det låga antalet gruppmedlemmar. I DeSanctis och Poole (1997) genomgång av P2 nämner de oväntade avbrott eller förändringar i arbetsuppgifter som en påverkande struktur i gruppens samarbete. Med den nuvarande arbetsfördelningen berör arbetsgruppen många olika områden och länder inom Nordea, vilket innebär en ökad risk för strukturella förändringar som potentiellt berör ett fåtal i arbetsgruppen. Förändringar som i sin tur kan leda till en ojämn arbetsfördelning utifrån ett samarbetsperspektiv. Ett scenario som detta framgick i resultatet vilket gruppmedlemmarna visade en acceptans gentemot och framhävde ledarskapet.

Ytterligare strukturer som kan utpekas är överenskomelser gällande kommunikationen inom arbetsgruppen. Gruppen har arbetat fram ett förhållningssätt för när man får kontakta kollegor och hur det ska göras. I resultatet ser vi exempel på att detta förhållningssätt inte existerar utanför arbetsgruppen och att det inte är något Nordea har implementerat i organisationen. Sarker et al (2012) gör en direkt koppling mellan stress och ett mobilt arbetssätt där svårigheter med att upprätthålla en work/life balance utan en genomgående arbetsstrategi vid mobilt arbetssätt. Som en effekt av bristen på en work/life balance strategi från Nordea centralt har arbetsgruppen själva implementerat ett försvar mot den ökade risken för stress.

Gruppens uppfattning av Nordeas inställning till mobilt arbete skiljde sig något, men inom det neutrala och positiva spannet. Nordea verkade däremot aktivt visa att de var för ett mobilt arbetssätt 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 låter 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 täta 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 nyckelutmaning, 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

och DeSanctis (1994) hävdar är kriterier för att uppnå en önskad arbetsprocess. Detta är något som vi uppfattar att gruppen uppnått och påverkar deras upplevelse av samarbetet positivt.

En framstående anledning till att gruppens kommunikation ser ut som den gör beror på ledarskapet som flera personer framhåller. Chefen uttrycker även själv att hen arbetar aktivt med att öka deltagandet hos alla gruppmedlemmar, vilket vi tror skapar en norm och struktur för samarbete. Detta ser vi överensstämmer väl med Avolio et al (2000) åsikt om att ledarskapet har stort inflytande på samarbetet. Vidare så lyfter också flera fram vikten av de veckovisa mötena, både de personliga och de i grupp som hålls av chefen, som en faktor till varför de tycker att det fungerar bra. Detta tycker vi är ett bevis på att gruppens överensstämmande appropriering av systemen stärks då de visar på systemens användbarhet.

Flera personer talade även positivt om de interna reglerna när vi frågade. Här, precis som kopplat till tekniken är det fråga om lite formella regler, ingen regel är till exempel formellt nedskrivet. Enligt chefen är detta en medveten strategi, vilket bidrar till att skapa en fungerande informell struktur. Även detta bekräftar den hypotes Avolio et al (2000) tar upp angående typen av ledarskap som vi ser i gruppen, som är betydligt mer informell än formell, att det har en positiv effekt på samarbetet om ledaren är aktiv. Det bidrar också till ökad tillit om de uppfyller hänsyn till individen, inspirerande motivation och intellektuell utmaning. Vi hittar exempel på detta från resultatet och kan därför dra slutsatsen att det är en bidragande faktor till en positiv upplevelse av samarbetet i gruppen.

5.4 Social Interaktion (P5)

Bilden av hur de olika verktygen, arbetssätten och samarbetet fungerar är genomgående positiv. Till skillnad från det som Sarker et al (2012) skriver är det ingen av uppgiftslämnarna som tar upp den ökade tillgängligheten som något negativt eller att det skulle suddas ut gränsen mellan arbete och fritid. Samtliga uppgiftslämnare säger att de själva får bestämma varifrån de ska jobba, och chefen nämner att endast en anställd har missbrukat detta förtroendet. Friheten att bestämma var de ska jobba ifrån är något som samtliga uppgiftslämnare nämner som positivt. En av de troliga anledningarna till att samarbetet fungerar bra och att de inte känner att gränsen mellan arbete och fritid suddas ut är gruppens interna regler och förhållningssätt. Tack vare gruppens informella överenskommelser finns det förhållningsregler för när och hur kommunikation ska skötas. Vi tror därför att strukturen bidrar till positiv förstärkning av strukturerna vilket DeSanctis och Poole (1994) lyfter som en del av ett optimalt gruppförhållande.

Resultatet visade hur gruppen använde systemen till sin fulla förmåga. Acceptansen för systemens olika funktioner upplevdes som höga utifrån resultatet, vilket flera underströk beror på gruppens höga kunskapsnivåer av systemen. Att systemen används som de är tänkt beskriver DeSanctis och Poole (1994) som ett optimalt användande. De interna förhållningsreglerna och kunskapsnivåerna som följs av samtliga bidrar till tillförlitlighet av kollegors användning av systemet. Strukturen, som hur systemen används, utgörs av användarnas agerande inom en grupp. Det enhetliga användandet av systemen och tillförlitligheten inom gruppen tror vi har approprierat fram en sund struktur av hur kommunikationen sker. I förlängningen har detta en positiv effekt av hur samarbetet upplevs, då flera menar på att samarbetet sker med hjälp av kommunikationssystem som Skype.

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 oftare, 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 förmån att ha möjligheten att bestämma var man ska jobba ifrån, vilket även några uppgiftslämnare nämner i viss mån. Dock uttryckte en av uppgiftslämnarna att hen 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 umgänget. 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.

Resultatet visar tydligt hur pass välavgränsade arbetsområden som finns inom gruppen. Gruppen har antingen arbetsområden som är helt skilda eller tangerar varandra något och samtliga områden har även minst en back-up. Citatet där en anställd refererar till deras arbetsfördelning som öar i havet är väldigt talande. Det visar att de inte behöver omfattande kommunikation inom gruppen, något vi tror är en faktor till att de kan arbeta effektivt utan krav på kommunikation.

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 samband 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 förmån 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 uppnås 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 AST₂ 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

I vår studie så studerade vi endast en grupp med en kvalitativ ansats. För vidare forskning vore det intressant att försöka hitta framgångsfaktorer för ett mobilt samarbete med en kvantitativ studie hos flera företag. Med en kvantitativ studie kan du bevisa gemensamma nämnare för en positiv eller negativ upplevelse vid ett mobilt samarbete, vilket vi inte kunde göra genom vår kvalitativa studie. I den kvantitativa studien skulle man även kunna analysera vilka tekniska verktyg som antingen hjälper eller stjälper användarna.

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) Är 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 överbygga 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

- 1 U Does it suit you now or do you want to postpone (the interview)?
2
- 3 I We can do it now, we just have to keep track of time a little better. But it's alright,
4 how are you doing?
5
- 6 U Thanks, fine. Even though I am a little embarrassed because I forgot about our meet-
7 ing.
8
- 9 I Don't you worry about it, it's fine. I got I here with me as well.
10
- 11 I Hi!
12
- 13 U Hi!
14
- 15 I He will be asking some questions as well. But we will dive right into it then. Did you
16 receive our email with the information about what we are doing?
17
- 18 U No, I'm not sure about that.
19
- 20 I Alright, I'll tell it briefly then. We are doing a research about collaboration in mobile
21 work.
22
- 23 U I knew that! Yes.
24
- 25 I So we are basically finding out how you are experiencing the collaboration and we
26 will conduct this by having a few questions, and getting your perspective on this. In
27 our thesis you will be anonymous so you can express yourself freely. With your per-
28 mission we would like to record this interview as well so we can transcribe it later?
29
- 30 U That is alright as long as I am anonymous, so I feel free.
31
- 32 I We will send you the copy so you can check if we it's a correct transcript of your state-
33 ments.
34
- 35 U Okay!
36
- 37 I If you could give us a little bit of you educational background and your background
38 within Nordea.
39
- 40 U Twenty years of experience within Nordea, I am bank educated. I have some kind of
41 accounting bachelor, I would say. I have partly IT-developer education, given through
42 Nordea in the late nineties. And also actually a clothing designer education, so I am
43 quite broad in my education, haha. So that probably wraps up who I am. I am quite cu-
44 rious about things, and quite creative.
45
- 46 I Would you also please describe your daily tasks and role within Quality Assurance
47 (QA).
48

- 49 U I am responsible for handling requests regarding audits and risks within ITSS in
50 Nordea. The contact within ITSS assessing or identifying risks that could threaten
51 Nordea and also handling our communication outside ITSS if we in ITSS identify
52 risks.
53
- 54 I Alright.
- 55
- 56 U If you see some kind of security breach or whatever, or not get the staff we need in or-
57 der to do the work, so to speak.
58
- 59 I Could you briefly tell us how your team looks like and the structure around it?
- 60
- 61 U Around my work or just our group?
62
- 63 I Your group.
64
- 65 U Well, we have varying tasks as you know. As I see it we are all our own islands doing
66 our jobs, somebody is chained up in two and work together but I experience it as being
67 an island sailing around in the pacific doing my job, without being involved with the
68 others.
69
- 70 I Alright, ok. If we move in to the technical part in your daily work, could you please
71 tell us what kind of systems you are using?
72
- 73 U Outlook, Explorer, Google Chrome, especially Google Chrome for my risk tools, I use
74 Skype a lot of course, Word, Excel, these normal Microsoft Office tools. And ? and
75 the internet, I think that pretty much covers it.
76
- 77 I These risk tools, are they web-based as well?
78
- 79 U Yeah! Web-based risk tools. Created by Nordea and some of them is in Excel.
80
- 81 I Ok, are there any specific rules of how or how not you are supposed to use these sys-
82 tems?
83
- 84 U I don't think it's not possible to use them incorrectly, so no I have no rules. I have rules
85 of arranging and updating certain risks within a period of time.
86
- 87 I Are there any rules concerning how to use your email or other communications chan-
88 nels?
89
- 90 U Yes, because of the safety in Nordea there is probably rules for every business area,
91 but I don't think I have any rules but I might not be aware of them..
92
- 93 I That's fine.
94
- 95 U Haha.
96
- 97 I If you could estimate, to what extent do you use these systems in your daily work?

- 98
- 99 U In comparison to what? I use the systems all the time.
- 100
- 101 I Let me rephrase, are there any tasks you could not do without these systems?
- 102
- 103 U Any task could not without these systems? That is a double negotiation.
- 104
- 105 I Haha. Are there any task you can do without the systems? Haha.
- 106
- 107 U Yes, I can write on paper, I am old enough to know how to do that. Haha. At some-
- 108 times or some point, I had ??? systems and make it in Sharepoint or whatever, every-
- 109 thing is registered electronically.
- 110
- 111 I So basically your work is very much centered within the systems, even though you
- 112 theoretically you could work with pen and paper. Is that correct?
- 113
- 114 U My work is what?
- 115
- 116 I Sorry the work that you do is very based around the systems, even though you could
- 117 theoretically work using a pen and paper?
- 118
- 119 U Yes. Basically but I have to check, haha.
- 120
- 121 I How are these systems working mobile or away from the office?
- 122
- 123 U As long as you are in, they are acting nicely. The systems are acting acting nicely.
- 124
- 125 I Sorry one more time.
- 126
- 127 U My internet has a tendency of falling out. And when it does, I'm not connected to the
- 128 outside world and not to my.. What do you call it? Where you have your files and
- 129 stuff. The server.. If I don't have any locally stored on my computer of course it
- 130 doesn't work. It is very seldom it is a issue not being able to reconnect to the internet.
- 131
- 132 I Okay.
- 133
- 134 U So it's amuse less that I sometimes fall out two, three four times a day during a work
- 135 day. But that's alright pretty much I would say.
- 136
- 137 I How often do you work away from the office?
- 138
- 139 U Two to three days a week. Actually I am sitting at home now.
- 140
- 141 I Alright! Do you have any preferences working either away or in the office?
- 142
- 143 U Certainly, from my point and view and perspective this kind of organization with this
- 144 very mobile team does not work. I really like associates to be a team, or being part of a
- 145 team, seeing them on a daily or second daily basis and feeling who they are and just
- 146 being in a room with them. I like this kind of closeness with my colleagues.

- 147
148 I So do you say that you have closeness with your colleagues or not?
149
- 150 U 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.
151 So if we were physically located at the same place, we would have much more interaction between your colleagues.
152
153
154
- 155 I 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?
156
157
158
- 159 U 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..
160
161
162
163
164
165
166
- 167 I Going back to the rules and policies, do you have any for how work should be done mobile?
168
169
- 170 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.
171
172
- 173 I What are your thoughts about this?
174
- 175 U 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.
176
177
178
- 179 I Alright.
180
- 181 I Ok. What is Nordea's view on how to work mobile. Do they encourage you to work mobile or do they encourage you to work in the office?
182
183
- 184 U 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.
185
186
187
188
189
190
191
192
193
- 194 I It was a good answer. Do you think this mobile work simplifies or complicate the work itself?
195

- 196
197 U I don't think it have that big of influence, of course you could say complicate a bit be-
198 cause we need to use Skype and call people to ask them instead of taking three steps.
199 And see when they are available. We have Skype and you are able to put your status,
200 you can change your status from being available to being busy. It is not that easy to do
201 it when you are physically on an office. Maybe I don't know.
202
- 203 I If we go back to the systems, how has the education been in the systems use?
204
- 205 U It hasn't been that high I think. One day it was Skype and you need to find out how to
206 use it on the intranet, I think. I think it is possible, it is just up to you to do it. I have a
207 colleague who is educating in OneNote and probably in Skype and she says it's adver-
208 tised on the intranet, but I haven't seen it because I'm not that good of using or do not
209 feel the need of checking the intranet which I know, but I am not doing it. Then I don't
210 see the education, and I don't get the education and actually it is for the education. On
211 the subpoint, I didn't get the education and if you are a bit like me, and maybe not as
212 technically as I am it is a bit difficult to find the education.
213
- 214 I Do you think that this is noticeable within the group?
215
- 216 U No, we are very skilled.
217
- 218 I Ok. If we look at the structure and collaboration, are there any communication policies
219 or routines on how you communicate within the group?
220
- 221 U We have a group meeting every week and I have half an hour one and one with [chef].
222 So there is some rules or whatever, standards anyway.
223
- 224 I So you can call everyone on Skype or email them anytime?
225
- 226 U Yes. Often with a colleague, if you know they have a lot to do, you can just write on
227 Skype "can I call you" and then they can say "in five minutes or half an hour" or what-
228 ever.
229
- 230 I So these rules that you can always reach out to your colleagues, are the rules written
231 down in any way?
232
- 233 U No
234
- 235 I Would you say that they are more understood within the group?
236
- 237 U Yeah, and openly talked about.
238
- 239 I Okay, openly talked about. And how do you feel about this, do you think this is a good
240 method or a bad method?
241
- 242 U I think it works fine.
243

- 244 I Alright. What is your perspective on the knowledge level within the group, partly
245 about the system but in general as well?
246
- 247 U It differs I think.
248
- 249 I In what way?
250
- 251 U Some are knowledgeable and some I do not really have a sense of if they are able to do
252 anything or not, because I don't know them well enough.
253
- 254 I Do find any problems with this?
255
- 256 U No, as I said again about this island thing. I don't have any business with them. And it
257 is not important for me if they are knowledgeable or not.
258
- 259 I When it comes to the group and teams tasks, how much do you collaborate there?
260
- 261 U Not very much. We have a colleague leaving for paternal leave then he has a task and I
262 agreed being one of them handling that task so then we collaborated with giving the
263 education and standard in how to do that, then he comes back. So we do collaborate
264 but not in big things, not in my perspective.
265
- 266 I So for your point of view it is more the islands that you mentioned and occasionally
267 help out?
268
- 269 U Yes, because I am the only one handling the issues that I am having.
270
- 271 I The issues about the risks then?
272
- 273 U Yes.
274
- 275 I Ok, but considering the opportunities that you do collaborate and work together, how
276 is this working out you think?
277
- 278 U Fine.
279
- 280 I And how does it happen? Like more specifically, do you talk..?
281
- 282 U Some times it is calls and some times it is arranged meetings ?. But it is always the up-
283 start.
284
- 285 I Ok, always meetings. Say that you would run into some problems that you don't have
286 any routine to solve or don't really know to handle. How would you say that you or the
287 group solve such a problem?
288
- 289 U I try to find the right colleagues, or I ask other people. The tasks I have often connects
290 to other knowledge operators.
291

- 292 I When it comes to the type, you mentioned it earlier, but when it comes to the collabo-
293 ration when you do it, it is something you want to change?
294
- 295 U No I don't see that there is anything that I could be able to change.
296
- 297 I If you would have the opportunity, for instance as earlier I understood it that you
298 would like to have the opportunity to sit together with your colleagues..
299
- 300 U Yes but that would be the demand or I should change the outcome. I have one col-
301 league in Copenhagen, we could arrange things together a bit more but.. It works OK.
302
- 303 I Is it correct if I feel that you think there would be major changes that have to be done
304 in order for it to work the way you want to specifically.
305
- 306 U Yes, or just me finding something else.
307
- 308 I Ok.
309
- 310 U I don't think it is a major thing, or it is but not at the moment.
311
- 312 I If you continue in that topic, what are your perspective on the group dynamic in the
313 team today?
314
- 315 U I think we have a good dynamic, we have good collaboration and we have a good con-
316 nection when we are together. When we have our meetings once a week we have fun
317 too.
318
- 319 I Why do you think this is working?
320
- 321 U Haha. I don't understand why it should actually. Maybe because we are a small group I
322 think, and maybe because we are primarily female.. I don't know. I think we are quite
323 many new ones around when I started in early of autumn and there was some games
324 and stuff that were initiated. Games are something you could laugh about which I
325 think started quite well, well done by [chef].
326
- 327 I Overall, now when you mention it how do you think the leadership and what [chef]
328 do, how do you think this works out in this remote team you are in?
329
- 330 U I think she does a lot for this remote team to be able to function.
331
- 332 I In what ways, could you elaborate?
333
- 334 U She is trying to, even though we have some restrictions, she really try for us to be able
335 to meet physically which happened in January and then there was a lift in this budget.
336 She tries to initiate these games in our online teams, I think also that she is meeting us
337 one-by-one over Skype once a week she really trying to be there for us, in that sense.
338 She knows a lot of things, writes them down actually, to be able to remember them
339 when we need these stuffs. I think she is preparing herself very well.
340

- 341 I What part do you think her leadership plays in to the group dynamic that you are hav-
342 ing?
343
- 344 U She is a manager. She was a initiator from the beginning but I think the group dynamic
345 would continue would go on long vacation or something.
346
- 347 I I could elaborate the question. Would you say she has played a big part of forming the
348 dynamics that you are experiencing today?
349
- 350 U That I don't know since I think there was quite a lot of dynamics in the beginning, so
351 to just absorb the new one was what I talked about before. I don't think I can answer
352 that.
353
- 354 I Do you believe there is any other person or persons that are driving parts of the team?
355
- 356 U Yes, X is.
357
- 358 I X is. Why is that?
359
- 360 U She is very good at asking questions and give nice comments and laughs. She is very
361 energetic and nice.
362
- 363 I Alright, what do you think about that?
364
- 365 U I appreciate that.
366
- 367 I Alright. Looking at the group decisions, are there any specific routine on how you
368 make decisions in your group?
369
- 370 U It is quite democratic.
371
- 372 I In what form do you usually take this decisions?
373
- 374 U On the weekly meetings, one-on-one or if we have anything were we are three work-
375 ing together as I told you, we were worked together when X was going on paternal
376 leave then we took some decisions within this tiny group that got accepted by [chef].
377
- 378 I How do you think that is working in general?
379
- 380 U With my cultural background I don't think that is a problem and I think that is the way
381 it should be.
382
- 383 I When it comes to the average or normal work week, or even work day. How big pro-
384 portion would you say you spend on communication with your team? Either in group
385 meetings or one-on-one.
386
- 387 U In a average week I'd say something about 5-10%, very little.
388
- 389 I 5-10%, is that mostly group or one-on-one communication?

- 390
391 U Half-half. Sometimes I get an email "could you please translate this to Danish or
392 something like that.
393
394 I Ok.
395
396 U And then there is some communication on Skype..
397
398 I As our last question, how do you perceive the work of you and your team today?
399
400 U Please explain, perceive means how I see it?
401
402 I Yes.
403
404 I In general.
405
406 U I think it is a good teamwork.
407
408 I In what way?
409
410 U I think the work between colleagues are good but I hate the way this work. I don't re-
411 ally feel well about this, the very physically spread out team. I think the team is really
412 good, I like the team very much.
413
414 I But if you could have the chance, you would like to meet them more often physically?
415
416 U No. [chef] has full confidence that we are delivering the hours we are expected to be
417 delivering, and delivering the tasks that she has given us. In that sense it works out.
418
419 I No.
420
421 U No because it would be like last week we were two days in Stockholm, and that'd be
422 the solution on that one. I do not think we need these workshops more often than four
423 times a year.
424
425 I It is more about the mind-set, is that correct?
426
427 U Yes, probably my mind-set.
428
429 I I see.
430
431 I Alright, that was all the questions from us. Do you have any finishing comments or
432 questions for us?
433
434 U No, I hope you.. I am sorry that I missed the deadline. I hope you got all you needed
435 otherwise from me, I guess.
436
437 I We got everything, thank you very much for you time.
438

439 U Thank you!

440

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

443

444 I Thank you for your time!

445

446 U Thank you, bye!

7.2.2 Intervju 2

Datum: 2016-04-19, 15:00-15:45

U: Uppgiftslämnare

I: Intervjuare

- 1 I Hallå det är I.
2
3 U Hej I, U.
4
5 I Hur står det till?
6
7 U Det står bra till, själv då?
8
9 I Jo det är bara bra, vi har kört två av intervjuerna hittills och det går väldigt bra.
10
11 U Ja, vad härligt!
12
13 I Jag har I med mig som kommer hålla i intervjun.
14
15 I Hej! Jag tänkte bara fråga, har du fått vårt mail som vi skickade ut tidigare?
16
17 U Ja..
18
19 I Kanske kan gå kort igenom, som du säkert har koll på så håller vi på att skriva vår
20 kandidatuppsats. Vi är tre studenter från Lunds universitet och håller på med en upp-
21 sats om samarbete i ett mobilt arbetssätt. Det borde kanske inte vara någon överrask-
22 ning. Vi kommer att ställa frågor som handlar om gruppen och de systemen som ni an-
23 vänder och hur du ser på det. I uppsatsen kommer du att vara anonym, så du vet om
24 det så du kan svara fritt och öppet. Vi vill gärna spela in den här intervjun med din till-
25 låtelse, så att vi kan lyssna och transkribera den i efterhand. Så vi kommer att skicka
26 en transkript i efterhand som du kan gå igenom och se ifall den är korrekt. Går detta
27 bra?
28
29 U Jadå, det är okej.
30
31 I Toppen! Men bra, du sitter avskilt och redo?
32
33 U Ja, det gör jag. Jag sitter i en kur, vi har små kurer på det öppna landskapet som man
34 kan försvinna i.
35
36 I Bra, vi kan börja då med att du kan berätta lite om dig själv, utbildningsbakgrund och
37 hur länge du har jobbat på Nordea.
38
39 U Haha, okej. På Nordea har jag jobbat i snart 30 år, insåg jag.. Jag har gjort det mesta.
40 Började på bankkontor och jobbade med företagskunder och sist är jag nu i [chef]s
41 team, Quality Assurance. Merparten efter bankkontorstiden i karriären har det handlat
42 om service och support i olika former, utbildning och support i våra system. Idag är
43 det mycket fokus, för min del, på intranätet när det gäller instruktioner, uppdatering
44 eller kommunikation. Det är väl det preliminära jag gör.
45
46 I Förlåt jag missade kanske men hade du studerat på universitet?
47
48 U Ja förlåt, jag är ekonom i botten.
49

- 50 I Ok! Vad bra. Om du börjar litegrann och börjar beskriva dina dagliga uppgifter och
51 ansvarsområden.
52
- 53 U Som jag sa så är det fokus på intranätet, och där är det fortlöpande underhåll och re-
54 view av befintlig information och även ny som ska ut. Det fungerar så att ett dokument
55 ska valideras, med sex månaders mellanrum, och eftersom vi har ganska mycket doku-
56 ment så kommer det upp sådana kontinuerligt som ska tas hand om. Vissa område så
57 är vi själva på toppen av att kunna validera information, eller skickar vi vidare till de
58 ansvariga ägarna av informationen att ta ställning till ifall de kan förlängas eller inte.
59
- 60 I Ja, är du primärt ansvarig för dessa valideringarna?
61
- 62 U Ja, vi är flera inom teamet som jobbar inom intra (intranätet), men jag är den som pri-
63 märt har det som en daglig uppgift så att säga.
64
- 65 I Lite kort, hur skulle du beskriva resten av teamet och strukturen i organisationen?
66
- 67 U De ansvarsområden som vi har definierade i teamet skulle jag säga ligger klart förde-
68 lade på oss teammedlemmar. I dagsläget har vi tämligen god kontroll över vem som
69 ska göra vad och även vem som kan backa upp när det behövs. Så det fungerar bra,
70 trots att vi sitter utspridda som vi gör.
71
- 72 I Ni har bra bra koll på er uppgift så att säga.
73
- 74 U Ja, det skulle jag säga.
75
- 76 I Bra. Om vi går in lite mer på den tekniska delen. Vad är det för system som ni använ-
77 der idag för att utföra ert jobb?
78
- 79 U Ja.. Alla Microsoftsystem i princip. Intranätet är väl en bas på Not?? skulle jag tro med
80 Domino i bakgrunden. På något sätt kopplat till Sharepoint också, men i grund och
81 botten ett gammalt system från Domino.
82
- 83 I Jag tänker mer på de system som du använder. Jag gissar att du använder Skype för att
84 kommunicera?
85
- 86 U Ja, absolut..
87
- 88 I Är det någon av systemen som du använder mest?
89
- 90 U Mest? Nä.. Konversationer är via Skype. Antingen ad-hoc mötet, planerade möten el-
91 ler chattar. Sen är det ju mailkonversation i andra lägen.
92
- 93 I Då är det vanlig Outlook, eller vad har ni?
94 U Ja, Outlook.
95
- 96 I Just det! När det gäller användning kring de här (systemen) finns det några regler
97 kring hur de ska användas?
98

- 99 U Ja, det gör det. Bakom alltihopa så har du informationss och säkerhetsreglerna att
100 följa, som sätter ramarna för vad vi får och inte får göra. Sen hur vi hanterar det beror
101 på situationen också, är det ett snabbt svar man behöver då är det en chatt är det
102 någonting som inte är fullt så bråttom så kanske ett mail fungerar istället. Så det är lite
103 beroende på situationen.
104
- 105 I Just det, för att hantera de olika situationerna som uppstår.
106
- 107 U Precis.
108
- 109 I I ditt arbete, i hur stor del skulle du säga att du använder de här systemen?
110
- 111 U Det var ju en knepig fråga, för du använder systemen hela tiden.
112
- 113 I Ja det är ju fullt rimligt.. Om jag säger såhär då, finns det några uppfiter du skulle
114 kunna göra utan några av system, ifall de hade gått ner eller liknande?
115
- 116 U Ja, om inte mobilen går ner också så hade jag iallafall kunnat komma åt mailen och
117 kunnat samtala på den vägen. Viss sårbarhet finns ju, men..
118
- 119 I Du var inne lite på det här, hur fungerar det övrigt med att arbeta mobilt? Fungerar det
120 fullt ut då?
121
- 122 U Ja, det gör det. Förutsatt att jag har datorn till hands och inte någonting är nere gäl-
123 lande nätverk och sådär så kommer jag åt allting jag behöver från andra platser än
124 kontoret.
125
- 126 I Och hur tycker du det fungerar att jobba mobilt?
127
- 128 U Tycker jag är alldeles strålande. Jämförelse med teamet så kanske jag inte den som sit-
129 ter mest hemma, men det är absolut ett bra sätt att kunna göra det när det behövs.
130
- 131 I Hur ofta händer det att du sitter hemma?
132
- 133 U Det kan variera, men slår vi ut det kanske det är en dag varannan vecka eller någon-
134 ting..
135
- 136 I Men då tar jag det lite som att du föredrar att jobba från kontoret?
137
- 138 U Ja, eller det är nog mer att jag tycker det är skönt att komma hemifrån. Även ifall kaf-
139 fet smakar bättre hemma än automatkaffet så är det den sociala biten som kan vara bra
140 också, eller är bra!
141
- 142 I Vad jag förstod från [person] så är det andra kollegor än från teamet då (på kontoret)?
143 Förstod jag det rätt då? Då är det alltså övriga kollegor som du träffar..
144
- 145 U Ja precis, så är det ju. Eftersom vi inte är så många på varje ställe så är det inte säkert
146 att jag träffar.. I det här fallet så har jag en kollega placerad i Stockholm, men det är
147 inte säkert att vi träffas den dagen man är inne.

- 148
- 149 I Men helt enkelt en generell social kontakt med kollegor, i stort då.
- 150
- 151 U Ja, absolut!
- 152
- 153 I När du arbetar mobilt, finns det någon policy eller regler för hur du får göra det eller
154 restriktioner och så?
- 155
- 156 U Hm.. Nu vet jag inte riktigt vad du är ute efter, men jag har samma regler att följa när
157 jag sitter hemma eller någon annanstans än när jag sitter på kontoret. Allt ifrån att inte
158 lämna datorn påslagen, att inte utsätta för att någon kan komma åt någonting som inte
159 ska hamnas i någon annans händer..
- 160
- 161 I Och i övrigt så är det samma regler att du förväntas jobba lika lång tid och så när du
162 jobbar hemifrån och så?
- 163
- 164 U Ja, det är det ju. Det jag vinner själv är restiden, vilket är positivt.
- 165
- 166 I Har du långt till jobbet? Är det mycket tid du kan vinna på att jobba hemifrån?
- 167
- 168 U Funkar kommunikationerna så kan det röra sig om en timme i båda riktningarna om
169 dagen. Så det är hanterbart.
- 170
- 171 I Okej, vad skulle du säga hur Nordea generellt har för inställning för att jobba mobilt
172 eller borta från kontoret?
- 173
- 174 U Det är en tämligen positiv inställning.
- 175
- 176 I Skulle du själv säga att det underlättar flexibilitet, eller att det komplicerar och att det
177 är synd att inte umgås med kollegor?
- 178
- 179 U Jag tycker det ger en otrolig möjlighet för flexibilitet. Absolut.
- 180
- 181 I Bara rent kort, ifall vi tittar på de systemen ni har då bland annat Skype, Office-pro-
182 dukterna och Sharepoint. Hur har det varit med utbildning i dem (systemen)?
- 183
- 184 U Det har väl varierat lite. Den stora övergången till Office 2010, så i implementeringen
185 så ingick utbildning också. E-learning och möjlighet för att ta klassrumsutbildning.
- 186
- 187 I Och nu i dagsläget ifall det kommer nya funktioner och allmänt, tycker du det är till-
188 räckligt med utbildning?
- 189
- 190 U Det har varierat lite över tiden, men idag finns ju möjligheten för att göra små korta
191 videosnuttar för att kunna lära och sprida funktionalitet som ett komplement till en in-
192 struktion. Användarna är ju som vi alla lite olika inställda till att läsa och ta del av in-
193 struktioner och vill ha det mer visuellt, och det tycker jag att man försöker tillgodose.
194 Tekniken har ju gått fram så det är möjligt att göra det på ett tämligen bra och enkelt
195 sätt.
- 196

- 197 I Så det sker helt enkelt på lite olika sätt beroende på hur det efterfrågas och vad som är
198 möjligt?
199
- 200 U Ja, det skulle jag säga. Och säkerligen lite beroende på ekonomin och funding i de
201 olika projekten.
202
- 203 I Så du uppfattar ändå som att det är tillräckligt med utbildning för de projekten som ni
204 använder?
205
- 206 U Ja, på det stora hela skulle jag vilja säga det. Mängden uppdateringar eller föränd-
207 ringar som görs parallellt eller samtidigt kan göra att användarna har mindre utrymme
208 att ta till sig och utforska och ta del av de förbättringar av funktionaliteter som ges.
209 Men, allting kan bli bättre.
210
- 211 I Förstår. Om vi tittar lite mer på ert team och er grupp. Finns det några kommunicat-
212 ionspolicy's på hur ni ska eller får kommunicera inom gruppen?
213
- 214 U Inom gruppen, ja vi har väl lite informellt om vi tänker på Skype. Hur vi använder
215 Skype, är det okej att kontakta någon annan som är "not disturbed" till exempel. Men
216 det finns inget nerskrivet på pränt någonstans.
217
- 218 I Okej, så det är upplevt informellt av alla?
219
- 220 U Ja.
221
- 222 I Hur tycker du att den här normen fungerar bra?
223
- 224 U Ja det tycker jag. Det känns som vi alla har och har inrutat oss att följa så det är inga
225 problem med det. Det fungerar.
226
- 227 I Händer det någonsin att ni pratar om att vi inte ska ringa sista timmen, eller under lun-
228 chen. Hur ofta händer det att ni tar upp sådana saker?
229
- 230 U Nä, jag skulle inte säga att vi tar upp det så frekvent eller regelbundet. Vi har ändå hit-
231 tat formerna som gör att vi tycker det fungerar. Som nu när vi börjar pratade här så
232 fick jag en chatt från [person] i Finland, som ligger en timme före, som konstaterade
233 att hen går hem nu. Det är mer den biten att folk säger till när de går hem ifall det inte
234 är någonting mer för att hjälpa varandra och så. Det fungerar.
235
- 236 I Vad kul. Om man tittar på kunskapsnivåerna inom gruppen på att dels använda de sy-
237 stemen som ni har och dels rent allmänt. Hur ser du på det?
238
- 239 U Jag tycker vi har en bra mix, faktiskt. Några av oss har varit med länge, andra är nya
240 och har en liten annan erfarenhet och bakgrund. Vi kompletterar varandra bra.
241
- 242 I Du tycker det fungerar på ett bra sätt? Det är ingen som saknar någon kunskap eller
243 så?
244
- 245 U Nej, jag tycker inte det faktiskt.

- 246
247 I Hur samarbetar ni när ni jobbar. Hur går det faktiskt till?
248
- 249 U Med Skype och de bitarna så tar man en möjlighet. Man tar en fråga via chatten eller
250 ett samtal, är det någonting vi behöver dela så skärmdelar vi. Vi kan jobba med doku-
251 menten den vägen och få saker och ting, hyfsat snabbt, omhändertaget.
252
- 253 I Och hur tycker du att det samarbetet fungerar då, med tanke på att ni sitter så pass
254 spritt?
255
- 256 U Jag tycker det fungerar bra. Det är väl en uppfattning som känns är från alla. Sen finns
257 det ju vissa ställen (områden) man är ensam på, men man är ju inte helt ensam. Man
258 har ju andra kollegor inom organisationen på plats. Jag skulle nästan säga att nästan
259 alla av oss har jobbat utspritt, dock kanske inte internationellt men iallafall nationellt.
260 Och då pratar vi ändå de sista femton åren. Om jag hade fått frågan då, så vore det lite
261 knepigare. Utvecklingen var inte så långt gången och vi hade lite stelbenta verktyg,
262 idag har vi alla förutsättningar för att befinna oss på olika platser men ändå kunna
263 samarbeta.
264
- 265 I Okej, så du känner att det ändå är en skillnad på hur det var förut när du jobbade i
266 spridda team jämfört vad det är nu?
267
- 268 U Jo men det är definitivt.
269
- 270 I Är det något speciellt som du gör att du tycker det fungerar bra idag? Till exempel
271 dela skärm eller något?
272
- 273 U Jag tror att det är en kombination, dels är verktygen bättre och vi kan dem. Men sen är
274 det även en inställningsfråga, eller vana att inte ha alla runt omkring sig eller vara i ett
275 team som inte befinner sig på samma plats.
- 276 I När det väl uppstår problem som ni måste hantera, saker som ni inte har en riktig rutin
277 för att lösa. Hur gör ni i gruppen då?
278
- 279 U Beroende på hur många som.. Antingen involverar vederbörande personer direkt, eller
280 sätter upp ett möte inom en tidsram som vi kan ta för att kunna lösa problematiken el-
281 ler frågeställningen.
282
- 283 I Och du tycker det fungerar bra också?
284
- 285 U Ja det tycker jag. Ad-hoc är inga problem, med relativt korta ledtider så kan man
286 samla till och med samla hela teamet ifall det skulle behövas. Det funkar.
- 287 I Känner du någonsin att det är svårt att få tag på folk, för att du måste få tag på dem för
288 att kunna komma vidare?
289
- 290 U Det kan väl hända någon gång, men då är det mer själv att man har en stressnivå som
291 känner att man måste bli av med det här. Tidsramarna som vi pratar om är samma dag
292 eller till och med timmar.
293

- 294 I Om du hade fått chansen, hade du velat förändra eller förbättra någonting annat kring
295 sättet ni samarbetar på annars?
296
- 297 U Låter ni snofsig, men ärligt talat så är det faktiskt en av de bättre teamen som jag har
298 fått tillfälle eller möjlighet att jobba i faktiskt, utifrån samarbete och flexibilitet.
299
- 300 I Om vi går in lite mer på det, hur tycker du att dynamiken i gruppen fungerar?
301
- 302 U Jag tycker det är bra. Allting kan ju bli bättre, ifall man får önska så är en optimal dy-
303 namik grundad eller baserad på en blandning av både ålder och kön, och här har det
304 blivit överslag av den kvinnliga delen. Vi har ju bara en kille i teamet.
305
- 306 I Hur känner du kring det, hade du hellre velat se en blandning?
307
- 308 U Det hade jag föredragit.
309
- 310 I Är det någonting ni har pratat om i gruppen?
311
- 312 U Inte mer än att vi har haft lite roligt om det. Å andra sidan så handlar det om att hitta
313 och få både erfarenhet och kunskap i rätt person som behövs för att utföra uppgifterna
314 som åläggs på teamet. Såhär långt har det visat sig att man har varit ? av det kvinnliga
315 könet.
316
- 317 I Men jag tolkar ändå dig att du tycker det fungerar bra i dagsläget?
318
- 319 U Ja det gör det. Sen kan jag tycka lite synd om den ensamma killen. Haha..
320
- 321 I Haha. Man kan inte få allt här i världen.
322
- 323 U Nä precis..
324
- 325 I Vad tror du är det huvudsakliga till att det fungerar bra isåfall? Finns det något grund-
326 läggande?
327
- 328 U Det är nog allas inställning till att jobba på det här sättet och [chef]s möjlighet att man-
329 agera och coacha på distans.
330
- 331 I Om du går in lite djupare in på ledarskapet hur det fungerar på en så pass spridd grupp.
332 Du till exempel, som jag har förstått det, sitter inte med hen. Tycker du att ledarskapet
333 fungerar bra?
334
- 335 U Ja det tycker jag faktiskt. Jag vet att jag har möjlighet att nå hen och hen lyssnar och
336 tar tid till att göra det. Sen har vi avsatta möten, one-to-one förutom teammöten, så jag
337 tycker det fungerar bra.
338
- 339 I Är det något speciellt som du tycker hen gör bra som chef som du vill framhålla i just
340 ledarskapsbiten?
341

- 342 U Dels är det att hen är bra på att coacha, och kan dessutom göra det via en video eller
343 Lync-samtal. Där har hen otrolig potential och möjlighet att göra det på.
344
- 345 I Om vi tittar på teamet igen. Är det någon som du anser är mer drivande i jobbet och
346 arbetsuppgifterna som ni har?
347
- 348 U Det vet jag inte ifall jag vill uttrycka. Vi är ju alla olika har tar olika stort utrymme,
349 både i möten och i annat. Så nä inget speciellt.
350
- 351 I Känns det som det är en någorlunda lika belastning?
352
- 353 U Arbetsbelastningsmässigt menar du?
354
- 355 I Ja, alltså mellan er.
356
- 357 U Ja, i stort är det det. Vi har väl nåt område som har varit tungt på en person, men där
358 har man lyckats sprida både kunskapen och ansvaret på flera. Där har det lättats.
359 I Så nu fungerar det bra i stort?
360
- 361 U Ja..
362
- 363 I Hur brukar ni fatta gruppbeslut?
364
- 365 U Det kan vara allt ifrån mailkonversation angående något, alternativt ifall det är ett
366 ämne som tas upp på ett virtuellt möte eller ifall vi går in och pratar om ISI?? försöker
367 vi ta dessa face-to-face, när vi fysiskt är på plats och träffas vilket vi försöker göra tre-
368 fyra gånger om året.
369
- 370 I Tar du mindre personliga beslut men som kan påverka gruppen?
371
- 372 U Ja, så kan det vara. Men då pratar vi mindre beslut. T ex den här typen av frågeställ-
373 ningar hanterar vi på detta sättet, den här typen av information väljer vi att lägga upp
374 etc. Det är inga omvälvande (beslut). Men visst fattar vi beslut själv.
375
- 376 I Men de beslut som ni då fattar, hur brukar ni kommunicera dem?
377
- 378 U Oftast via mail, skulle jag säga. Eller chatt, eller uppdaterar om det är någonting som
379 ska in i våra interna instruktioner.
380
- 381 I Jag förstår. På en normal vecka eller dag, hur stor del skulle du säga att du använder
382 för att kommunicera med resten av teamet, eller någon annan i gruppen?
383
- 384 U Om jag får svara hur det ser ut idag då jag ansvarar för vår gemensamma mailbox, så
385 har jag interagerat med samtliga hela dagen.
386
- 387 I Det är då ett roterande schema, så du inte har ansvar varje dag?
388
- 389 U Nä, vi kör det veckovis för att få lite kontinuitet i det.
390

- 391 I En genomsnittlig dag, t ex igår, försöker du då prata med alla i teamet också eller blir
392 det mindre då du inte har mailboxen?
393
- 394 U Det kan nog bli mer, beroende på att du kan få ämnen eller frågeställningar som då ska
395 vidare och involvera någon av mina andra kollegor.
396
- 397 I När du inte har ansvar för mailboxen, tror du att du pratar mer på Skype jämfört med
398 att maila eller hur ser fördelning i typ av kommunikation?
399
- 400 U Det är nog 50/50, det är lika lätt att trycka på Call-knappen som att skriva så att säga.
401 Det är lika mycket kontakt över Skype.
402
- 403 I Vi börjar närma oss slutet, men avslutningsvis skulle du bara vilja kommentera hur du
404 ser på ditt och teamets arbete i stort idag? Vad du har för åsikter kring det.
405
- 406 U Förstår inte riktigt frågan.
407
- 408 I Hur tycker du att det känns med ditt och teamets arbete idag och så som ni jobbar idag
409 med tanke på att ni sitter på olika platser och helheten?
410
- 411 U Jag är, som det har framgått, positivt inställd. Jag tycker att det fungerar bra, jag tycker
412 att vi får gjort det vi förväntas få gjort, och även har kul vilket också är viktigt. Jag vet
413 inte ifall jag är oförskämt positivt, men jag tycker det fungerar bra.
414
- 415 I Har man ett bra team, så har man all rätt att känna så. Det är bara fördelar med det.
416 Har du några avslutande frågor eller liknande till oss?
- 417 U Nä, jag tycker det bara är kul att vi kan bidra med någonting och hoppas att ni får klart
418 uppsatsen så vi kan bidra med någonting.
419
- 420 I Det gör ni verkligen, vi får tacka så jättemycket för din tid här. Det här är inte bara
421 värdefullt utan även väldigt intressant tycker att höra och se. Vi har ju läst ganska
422 mycket litteratur och jämfört teorier som påverkar så det är väldigt kul att få höra hur
423 ni jobbar med det.
424
- 425 U Vad bra.
426
- 427 I Som jag nämnde innan så har vi spelat in det (intervjun) och kommer transkribera det
428 här sen skickar vi det så du kan slå ett öga och se till så det ser rätt ut. Vi kommer inte
429 tolka, men bara så du kan ta en koll.
430
- 431 U Ja, bra.
432
- 433 I Vad bra, ha en fortsatt trevlig dag.
434
- 435 U Detsamma, tack. Lycka till!

7.2.3 Intervju 3

Datum: 2016-04-20, 13:45-14:30

U: Uppgiftslämnare

I: Intervjuare

- 1 I Fick du mailet om vad vår undersökning handlade om?
2
- 3 U Ja, det fick jag
4
- 5 I Kanon, jag tänkte även lägga till att du kommer vara anonym i uppsats, så du kan uttrycka dig fritt. Vi undrar även om vi skulle få tillåtelse att spela in denna intervju för att sedan kunna transkribera den?
6
7
8
- 9 U Absolut!
10
- 11 I Kanon!
12
- 13 I Då kör vi igång, om du hade kunnat berätta lite kort om din bakgrund, såsom utbildning och inom Nordea.
14
15
- 16 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 fortfarande och det handlar om att jag har ansvar för ett verktyg som man kan enkelt sammanfatta som ett Nordea-google. Så det är främst service desken och kundtjänst som använder verktyget och totalt har jag jobbat på banken i lite mer än två år. Började förra året i ett team som heter Quality Assurance för att utveckla och underhålla det här verktyget.
17
18
19
20
21
22
23
24
- 25 I Okej, skulle du kunna utveckla lite mer om dina dagliga uppgifter och ditt ansvarområde i stort?
26
27
- 28 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 Nordea. Vi har även börjat implementera det till dem baltiska länder + polen. Så en vanlig dag för är många möten, främst Skypemöten. 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 verktygen då det är ständigt saker 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 går att förbättra.
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
- 40 I Låter spännande, hade du kunnat berätta lite mer om ert team och hur det placeras i organisationsstrukturen.
41
42
- 43 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.
44
45
46
47
48
49

- 50 I Okej! När det kommer till ditt dagliga arbete och det tekniska vilka system använder
51 du för att utföra din uppgifter?
52
- 53 U Jag använder framförallt 2 stycken Rio och Genesis och det är Nordea system där jag
54 tar ut statistik. T.ex ansvarområden inom service desken. T.ex om service desken får
55 in ett samtal från en användare inom Nordea som frågar "jag har glömt mitt lösenord".
56 Ur Genesis kan man ta ut hur lång tid det tog för personen i Service Desken att lösa
57 detta fallet. De här siffrorna använder jag till när jag gör en månadsrapport, en gång i
58 månaden till alla managers.
59
- 60 I Okej, i teamet i sig vad används där?
61
- 62 U Främst är det Outlook och vi hade Lync innan men nu har vi fått Skype. Så det är dem
63 2 som jag skulle säga står ut mest när gäller teamet.
64
- 65 I Finns det några speciella regler för hur dessa systemen ska användas eller inte använ-
66 das?
67
- 68 U Ja, det finns det. Men det är nog olika för varje team. Vi har haft ett möte om just reg-
69 ler t.ex när det gäller Skype. Du har ju väldigt många statusalternativ du har antingen
70 en röd, grön eller gul plupp. Då har vi sagt att när det är röd plupp så är man upptagen
71 och då är det Outlook som gäller. Så då skriver man ej till varandra på Skype. Med
72 grön plupp så är man tillgänglig och då får man kontakta. Gul plupp är oftast om man
73 är borta och då förstår man själv att personen inte är vid sin plats. Gällande Outlook så
74 finns det inte så många restriktioner. Det kan väl vara att man ska vara lite försiktigt
75 att skicka mail efter arbetstid. Så man inte får ett mail efter klockan 11 på kvällen eller
76 12. Det är bara generellt märkligt och det kan leda till ganska mkt stress. Det har vi ju
77 fått som ramar att hålla det.
78
- 79 I Är det något ni har fått ovanifrån av Nordea eller är det någon intern bestämmelse?
80
- 81 U Det var faktiskt ngt vi diskuterade i vårt team, vår chef tog upp det. Jag tror det gäller
82 lite från team till team och vad chefen i varje team tycker.
83
- 84 I Skulle du säga att dessa regler följs?
85
- 86 U Det tycker jag, i vårt team så märker man det tydligt. Men så märker man att alla andra
87 team uppenbart inte har samma regler eller ramar. De kan maila vid 12 på natten. Där
88 märker man att vissa kör som de vill.
89
- 90 I Vad tycker du om?
91
- 92 U Jag tycker det märkligt, jag kan hålla mig till 7-8 på kvällen för att för mig är det rätt
93 logiskt att kunna jobba lite extra. Men efter 9 känns det mkt. Det påverkar mig inte så
94 mycket stressmässigt, jag tycker det bara är lite konstigt.
95
- 96 I I hur stor del av ditt arbete använder du systemen?
97

- 98 U Outlook och Skype använder jag dagligen. De andra använder jag 3-4 gånger i måna-
99 den, 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
104 till de olika Service Desken. Så jag tycker det funkar bra, även när jag hemifrån. Har
105 klyddat någon gång med Skype, då med internetkontakten, men annars bra!
106
- 107 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
110 speciellt just när man ska jobba hemifrån, man måste fixa ngt med access på jobbd-
111 torn. När den ligger nere så fungerar inte någons dator som jobbar hemifrån. Men an-
112 nars funkar det bra!
113
- 114 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
117 strikt. Sen så finns det automatiskt några spärrar t.ex det går inte att öppna vissa sy-
118 stem hemifrån.
119
- 120 I Hur är Nordeas syn på att arbeta mobilt? Uppmanas det?
121
- 122 U Nordea syn är väldigt mobilt, de kör ngt som heter free seating vilket de gör på nästan
123 varje kontor. Du har då ingen kontorsplats för att du ska lära känna nya människor och
124 hela tiden byta arbetsmiljö. Nu gäller ju inte detta alla områden t.ex kundtjänst eller
125 service desk. De har speciella skärmar och telefon. Men nu kör Nordea mycket att man
126 hela tiden ska vara bland nytt folk och hela tiden vara kreativ i sitt arbete.
127
- 128 I Hur ser det ut i teamet, uppmanas det också att jobba mobilt där?
129
- 130 U Både ja och nej. Eftersom vi redan är så pass utspridda så tror jag inte riktigt man har
131 koll. Jag tror de som t.ex sitter Malmö kontoret sitter på samma plats. Men det är nog
132 för det inte finns så stort utrymme att sitta på ngn annans plats. Det blir inte lika möj-
133 ligt att köra mobilt. Men på kontoret i Köpenhamn blir det väldigt mobilt.
134
- 135 I Tycker du detta skapar komplikationer eller underlättar det?
136
- 137 U Det finns för och nackdelar. Nackdelarna är att det kan ta ett litet tag innan man fak-
138 tiskt hittar en plats, just i Köpenhamn är det många anställda med få platser. Vilket
139 försvårar det lite och man måste vara på plats tidigt om man vill ha en bra plats. Det
140 blir lite stressigt i sig. För mig har det alltid fungerat men det är lite jobbigt ibland.
141
- 142 I Föredrar du själv att jobba hemifrån eller sitta på kontoret?
143
- 144 U Jag gillar att ha en plats där jag komma till. Jobba hemifrån är såklart jätteskön möjligt
145 men det blir ganska tråkigt. På resande fot är också kul men helst kontorsplats.
146

- 147 I Liksom en blandning där av alla delar? Inget av det hade varit optimalt?
148
- 149 U Nä precis, jag trivs ganska bra som det är nu i och med att bor i Malmö så kan jag vara
150 på det kontoret eller hemma men också på resande fot ibland. Den kombinationen pas-
151 sar bäst för mig.
152
- 153 I Det påverkar i princip inte dig någonting i ditt, arbete du har tillgång till alla saker och
154 kan utföra dina uppgifter?
155
- 156 U Ja, förutom om jag jobbar hemma då kan jag inte nå alla.
157
- 158 I Vilka är det?
159
- 160 U Det är just statistiken till rapporterna. När jag gör rapporten måste jag sitta på ett kon-
161 tor.
162
- 163 I Okej, och det är bara en gång i månaden?
164
- 165 U Ja precis
166
- 167 I Alright, om vi går in lite mer på de systemen då. Jag tolkar det som att det är bara är
168 du som använder det här Rio och Genesis?
169
- 170 U Ja
171
- 172 I Okej, inkluderat dem men även de andra systemen ni använder, hur har det varit med
173 utbildning för att kunna använda dem här?
174
- 175 U Det har varit bra, nu har det varit en tjej i mitt team som har jobbat med månadsrap-
176 porter. Men meningen var att jag ska ta över det, så det är lite hen som har byggt upp
177 månadsrapporten och lärt mig det jag kan idag. Så det finns inte riktigt någon utbild-
178 ning eller kurser att ta. Det är mycket från team istället.
179
- 180 I Då tolkar jag det som det är mer intern informell upplärning?
181
- 182 U Ja precis.
183
- 184 I Tycker det här har varit tillräckligt med utbildning
185
- 186 U Både ja och nej. Det är en väldigt svår fråga eftersom den här månadsrapporten stän-
187 digt förändras. Så det finns ingen riktig förklaring för hur den fungerar, det är alltid
188 nya uppgifter som ska in. Det är väldigt svårt h a en ...
189
- 190 I Den här förändringen, vad beror den på?
191
- 192 U Det beror lite på vad managersen vad vill ha. Vilken statistik vill få ut/se. Detta kan
193 förändras från månad till månad. Nu vill de kanske ha endast statistiken på telefonsam-
194 tal från Bergen eller Norge. Då får vi såklart ha diskussion om det. Det finns då som
195 sagt inga fasta instruktioner men förändringarna kommer uppifrån.

- 196
197 I De ber som saker du ska ta fram?
198
199 U Ja precis
200
201 I När det gäller utbildning i resten av system, är det också ngt som behövs?
202
203 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.
204
205
206 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?
207
208
209 U Ja,
210
211 I Kan du utveckla den?
212
213 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.
214
215
216
217
218 I Vad anser du om att det baseras mer på förståelse och respekt än skrivet formellt?
219
220 U Ja tycker det är bra, för mig är det väldigt logiskt. Det är ingen konstigt jag tycker det är jättebra.
221
222
223 I Hur ser du på kunskapsnivåerna i gruppen, både inom systemen ni använder men också allmänt
224
225
226 U De är väldigt olika då vi har olika områden. Men samtidigt så måste vi alltid ha en backup för varje person. Jag t.ex måste ha någon i mitt team som måste veta vad jag gör när jag är på semester. Då har vi ett ansvar att lära oss vad de andra gör och på det sättet lär vi oss olika system som vi inte jobbar med dagligen. Men där är det väldigt olika skulle jag säga.
227
228
229
230
231
232 I Vad tycker du om det?
233
234 U Det är ju inte jättebra men samtidigt så är det inte jättelogiskt att skulle vara det. Det krävs mycket jobb att lära sig ett nytt system som man ska använda väldigt sällan. Men samtidigt tycker jag det är väldigt viktigt. Det är något man ska projicera
235
236
237
238 I Den här matchning av backup kompetenser, hur funkar det? Väljer er chef?
239
240 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 arbetsbörda etc.
241
242
243
244 Det är lite olika.

- 245
246 I Det låter på dig som att det är verkligen inte optimalt att lära sig systemen men att det
247 ändå funkar, tolkar jag dig rätt då?
248
- 249 U Ja det skulle jag säga
250
- 251 I Om vi fortsätter lite på arbetsuppgifter. Hur skulle du säga att ni samarbetar?
252
- 253 U Jag skulle säga att vi samarbetar bra, särskilt med tanke på att vi jobbar väldigt mobilt.
254 Vi träffar varandra 4 gånger om året. För mig krävs det verkligen att man har djup för-
255 ståelse för varandra när man inte ser varandra varje dag. Nu är vi ju flest tjejer i tea-
256 met. Jag vet inte om det är därför.
257
- 258 I Tror du att det har någon påverkan på hur funkar tillsammans?
259
- 260 U Jag tror faktiskt det
261
- 262 I på vilket sätt?
263
- 264 U Jag tror det blir en annan chargong på våra möten, varken positivt eller negativt. Men
265 jag tror att det är väldigt tydligt att teamet består av flest tjejer.
266
- 267 I Vi har förstått det som att det är en man med i teamet. Hur tycker du det märks av?
268
- 269 U Inte så mycket, det har nog inte gjort så mycket intryck. Det är nog på grund av att det
270 är så många tjejer. Det är lite samma chargong ändå.
271
- 272 I Hur gör ni för att lösa problem som uppstår i gruppen?
273
- 274 U Vi har veckomöten, där man tar upp problem, hur de hanteras. Där delegeras också
275 problem ut till någon eller några. Det är alltså väldigt mycket samtal som vi har. Vi har
276 ett gruppmöte varje vecka sen har alla i teamet 1 möte med [chef] i veckan.
277
- 278 I Finns det något i detta du skulle vilja ändra?
279
- 280 U Nä för mig funkar det väldigt bra
281
- 282 I Finns det något i gruppdynamiken som du tycker finns kvar att nämna?
283
- 284 U Jag tycker det fungerar bra, även om man inte ses dagligen så är ju alla väldigt olika så
285 man har ju alltid något annorlunda att tillföra i ett samtalet. Det är också olika åldrar,
286 jag tex yngst så därför är det roligt att flera i teamet har jobbat i banken i 30 år och på
287 så sätt får man ett utbyte av varandras idéer.
288
- 289 I Tycker detta märks av i gruppen, ålder och erfarenhetsmässigt?
290
- 291 U Jo det tycker jag, de som har jobbat längre på banken vet ju såklart mer. Mer om bak-
292 grund om olika problem. Det är väldigt tydligt att de har ansvarsområden som vi som
293 inte har jobbat på banken så länge inte har.

- 294
- 295 I Hur känner du för det faktum är det är olika där?
- 296
- 297 U Jag tycker det är bra, jag ser inga problem med det. Det är jättekul och man lär sig väldigt mycket. Man känner att de som jobbat där så länge kan få input från en ny som jobbat där i kanske ett, två år.
- 298
- 299
- 300
- 301 I Om man tittar på ledarskapet, hur tycker du det fungerar?
- 302
- 303 U Jag tycker det är bra, jag känner att jag har en väldigt tydlig chef. Jag tycker det funkar bra.
- 304
- 305
- 306 I Är det något speciellt som du tror gör detta?
- 307
- 308 U Jag tror det är hens kvalitéer som får det att fungera. Hen är på något sätt den som styr i det hela. Så man känner att vi har gemenskap och man känner trots att vi inte sitter tillsammans att vi strävar åt samma mål. Så det handlar nog mkt om hens kvalitéer.
- 309
- 310
- 311
- 312 I Hur tar det sig uttryck, det här med att hen styr? Är hen nere detaljnivå?
- 313
- 314 U Hens ledarskap märks tydligt med samtalen. Att hen verkligen fokuserar i teamet och individuellt med de enskilda samtalen. Hen kommer i kontakt med en och vad man gör. Det tror jag är väldigt viktigt, kommunikationen.
- 315
- 316
- 317
- 318 I I gruppen då, t.ex gruppmöten finns det någon som är en mer drivande kraft i gruppen och hur visar det sig?
- 319
- 320
- 321 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.
- 322
- 323
- 324
- 325 I Vad tycker du om det?
- 326
- 327 U Jag tycker det är bra, det beror mkt på hur man är som person. Jag tycker det är kul, jag känner själv att jag har varit så pass länge så jag har inga problem att göra mig hörd. Vad jag tycker eller min idéer. Man det är klart man märker att alla är olika. Vissa tar ett steg till ett tillbaka, alla har olika personligheter. Men generellt så försöker man få fram allas åsikter.
- 328
- 329
- 330
- 331
- 332
- 333 I Känner du att det är tydligare att de kan ta mer plats i forum såsom Skype eller liknande.
- 334
- 335
- 336 U Det stämmer nog absolut, då har man kanske inte den här känningen när man ses in real life. Då tror jag kanske man känner av mycket tydligare än när man har Skype-samtal. Då kanske man backar bak lite efter andras signaler. Så det är nog lättare att köra sitt race.
- 337
- 338
- 339
- 340
- 341 I Om man tittar på de beslut ni tar. Om ni har ett möte hur går det rent konkret till när ni fattar dem?
- 342

- 343
344 U Rent konkret så brukar det vara att man tar upp frågan och så får alla chans att säga sin
345 mening. Oftast är det ett beslut som omfattar alla i teamet. Då får såklart alla en chans
346 att säga sin mening och har man inget konkret eller kommer inte på något då. Då bru-
347 kar vi se till att komplettera med ett mail med sina tankar efteråt. Så vi får ett gemen-
348 samt beslut.
349
- 350 I Rent tekniskt i mötet är det då att alla har möjlighet att prata samtidigt eller har ni tur-
351 ordning?
352
- 353 U Vi brukar köra around the table som innebär att vi alla får säga sin sak. Vi börjar då
354 med vår chef sen tar vi en efter en så att alla verkligen säga sin mening.
355
- 356 I Hur tycker du generellt så som ni tar beslut fungerar?
357
- 358 U Jag tycker det är bra att alla får säga sitt och om de inte kommer på något just i mötet
359 så har man möjligheten att återkomma med detta.
360
- 361 I Kompletteras detta till chefen eller till hela gruppen?
362
- 363 U Beror på men oftast alla.
364
- 365 I Om man tittar på en genomsnittlig arbetsdag hur mycket skulle du säga att du kommu-
366 nicerar med resten i din gruppen?
367
- 368 U Jag skulle säga nästan upp mot 50%
369
- 370 I I genomsnitt?
371
- 372 U Ja precis
373
- 374 I Är det främst med flera samtidigt eller en i taget?
375
- 376 U Jag skulle nog säga att det är främst till personen som arbetar närmast mitt ansvarsom-
377 råde, tex till personen som är min backup.
378
- 379 I Så mycket kontakt med samma person?
380
- 381 U Ja oftast
382
- 383 I Vi börjar närma oss slutet här, skulle du avslutningsvis vilja lägga en kommentar på
384 din syn om ditt och teamets arbete?
385
- 386 U Jag tycker vi är ett väldigt annorlunda team än de flesta på Nordea, dels för att vi har
387 så olika ansvarsområden och sitter på olika platser här i norden. Men jag tycker att vi
388 står mycket för kommunikation vilket man kan se lite i hur vi jobbar. Det är mycket
389 Skype samtal och möten, vi har många in real life möten. Men jag tycker att vi försö-

- 390 ker göra en quality assure räkning åt IT vilket är området vi jobbar i. Jag har inte job-
391 bat i det här området innan så för mig är det väldigt nytt och spännande. Men det
392 känns som man jobbar för något gott och något som kan utveckla banken.
393
- 394 I Vad bra, har du några frågor till oss?
395
- 396 U Nä jag tror inte det!
397
- 398 I Då kommer vi transkribera denna intervju och så får du godkänna om vi har tolkat dig
399 rätt i dina svar. Vi tackar dig för din tid!
400
- 401 U Tack själva och lycka till!

7.2.4 Intervju 4

Datum: 2016-04-20, 09:00-09:45

U: Uppgiftslämnare

I: Intervjuare

- 1 U Hej!
- 2
- 3 I Hur mår du idag?
- 4
- 5 I Jag mår bra, hur är det själv?
- 6
- 7 U Det är bara bra här. Jag sitter här med I.
- 8
- 9 I Hej hej!
- 10
- 11 U Hej hej!
- 12
- 13 I I kommer flika in med frågor ifall det är något som behövs fyllas ut. Som sagt så gör
14 vi detta arbetet där vi kollar på samarbetet i ett mobilt arbetssätt. Vi kommer då ställa
15 lite generella frågor om samarbetet, systemen ni använder och hur ni tycker det funge-
16 rar. I uppsatsen så kommer du vara anonym, så du kan uttrycka dig fritt och med din
17 tillåtelse skulle vi vilja spela in den här intervjun för att sedan kunna transkribera den.
18 Vi kommer att ta bort inspelningen efter den är transkriberad.
- 19
- 20 U Absolut.
- 21
- 22 I Om du känner dig redo så kan vi börja direkt.
- 23
- 24 U Absolut, det går jättebra.
- 25
- 26 I Kanon. Om du kan berätta lite kort om din bakgrund som din utbildning, hur länge du
27 har jobbat på Nordea..
- 28
- 29 U Jag har läst information management på Copenhagen Business School, bachelor. Un-
30 der tiden som jag tog min bachelor så jobbade jag på kundcentret på Nordea, jag bör-
31 jade jobba mer och mer desto längre tiden gick under studierna. Därefter fick jag vara
32 med i ett litet projekt som var med ett program som hette Livemeeting, föregångaren
33 till Lync och Skype, som jag var projektledare för. Och på den vägen kom jag in på IT
34 och har jobbat heltid sen ett par år tillbaka. Totalt på Nordea har jag varit i åtta år, och
35 på IT kanske i fem år. Jag har jobbat med lite olika saker inom IT men min nuvarande
36 tjänst är att jag är chef för tio personer som sitter runt om i Norden.
- 37
- 38 I Okej, skulle du kunna beskriva dina dagliga uppgifter och ansvarsområden i teamet?
- 39
- 40 U Dagliga uppgifter är mycket möten, jag har individuella möten med mina medarbetare
41 en gång i veckan och även ett gruppmöte med allihopa. Jag har även ett möte med min
42 chef och ett möte med ledningsgruppen en gång i veckan där vi diskuterar diverse sa-
43 ker som vi behöver ta beslut om. Min enhet är ansvarig för lite olika saker som egent-
44 ligen går på tvär över organisationen som vi tillhör. ITSS (IT Services and Support),
45 där vi tillhör, är ungefär 300 medarbetare och vi hjälper ju alla dem på olika sätt och
46 med olika saker. Vi jobbar väldigt mycket på tvärs och mycket med de andra cheferna
47 i organisationen, vi är också utspridda i Norden, Polen och Baltikum.
- 48

- 49 I Tolkar jag det rätt som att du inte har ett operativt ansvar inom Qualitative Assurance
50 (QA) teamet då?
51
- 52 U Nä, precis. Jag är chef och försöker knyta ihop och se till så att mina medarbetare har
53 det bra och att de har tillräckligt mycket att göra på en vanlig dag.
54
- 55 I Hade du kunnat utveckla hur ert team ser ut och vilken struktur som finns inom tea-
56 met?
57
- 58 U Ja, mitt team består av tio personer och alla gör väldigt olika saker. De gör det dem är
59 bra på, helt enkelt. Vill du veta vad alla gör?
60
- 61 I Kort.
62
- 63 U Dels har vi en survey som vi skickar ut till alla användare som har varit i kontakt med
64 supporten. Hur de upplever tjänsten. Det är en person som ansvarar för surveyn,
65 skickar ut, samlar feedback och följer upp med action. Vi har även ett intranät fullt
66 med instruktioner som vi ansvarar för, ungefär 300 sidor på fem språk, som vi uppda-
67 terar och underhåller. Vi har rapportering på de ITSS gör och vi jobbar även med kva-
68 litetskontroll av ärendeloggningen. Vi har utbildning för ITSS, så att de ska kompe-
69 tensutvecklas när det ska lämnas över och vi gör även kompetensutbildning för slutan-
70 vändarna, så de kan jobba smartare i Office till exempel så de inte behöver ringa till
71 Service Desken så mycket. Jag har en person som har varit sjukskriven under en lång
72 tid, så hen arbetstränar, hen jobbade inte i mitt team från början utan blev sjukskriven i
73 ett annat team från början och har provat att komma tillbaka i min grupp. Jag tror det
74 var allt, vi har ganska spretiga ansvarsområden, haha.
75
- 76 I Låter bra. Om vi lite över på det tekniska inom ert team och dig själv, vilka system an-
77 vänder du idag för att utföra ditt arbete?
78
- 79 U Mail i Outlook, Skype for Business - det vi har nu (samtalet), chatt, skärmdelning, nya
80 versionen av Lync, Sharepoint givetvis som ligger uppe där vi kan dela dokument osv
81 och sen har vi också ett intranät som vi använder mycket för kommunikation och in-
82 formation och det är baserat på Lotus Notes (och HTML såklart)
83
- 84 I Okej. Finns det några speciella regler för hur dessa systemen ska eller inte ska använ-
85 das?
86
- 87 U Vi har ju informationssäkerhetspolicy i banken som man måste följa oavsett vad man
88 använder för program. Det är ju ändå en bank vi jobbar på, så säkerheten och liknande
89 är väldigt högt på vår agenda. Så det innebär att vi måste se till att informationen inte
90 hamnar i fel händer, så ifall man skriver ut papper ska man alltid se till att inte lämna
91 dem runt omkring sig. Ifall du jobbar på flyg eller tåg måste du ha en skärmfilm på din
92 laptop så ingen annan kan se, så det finns ju regler. I övrigt finns det mest rekomen-
93 dationer också, hur man kan göra på ett smidigt sätt. Men informationssäkerheten är
94 en väldigt stark regel och policy.
95
- 96 I Okej. Skulle du säga att de här reglerna följs i arbetet i ditt team?
97

- 98 U Det tycker jag absolut.
99
- 100 I I hur stor utsträckning i ditt arbete använder du dessa systemen?
101
- 102 U Det är ju nästan det enda jag gör, haha. Jag använder ju min telefon också ibland, och
103 vi använder även OneNote med lite agendor och så. Men de andra systemen använder
104 jag hela tiden.
105
- 106 I Om vi går in på det lite mer mobila och remote. Hur tycker du systemen fungerar mo-
107 bilt?
108
- 109 U Det fungerar bra. Som jag skrev till dig Linus i ett mail. Vi har ju som en bank väldigt
110 stora begränsningar på vad man kan göra, datorer och iPads osv.. Vi har ju en egen
111 app för vår jobbmail och jobbkalender och den ligger speciellt på telefonen eller iPad.
112 Du kommer inte åt dina jobbgrejer i övrigt från telefonen eller iPaden, det är lösenord
113 på det. Om du till exempel skriver en anteckning på din iPad så måste du kopiera in
114 texten i ett mail, det går inte att synka mellan apparna. Man är lite begränsad av det
115 faktumet att man jobbar på bank, men det som är tillåtet fungerar jättebra. Det kan
116 vara lite störningar på ljudkvalitén ibland på remote via Skype.
117
- 118 I Hur ofta skulle du säga att du arbetar mobilt?
119
- 120 U Kanske en till två dagar i veckan, det är lite olika.
121
- 122 I Föredrar du att antingen jobba mobilt eller från kontoret?
123
- 124 U Jag gillar att ha alternativet och att jag kan blanda det. Om man jobbar hemifrån så kan
125 man ju spara en hel del tid på inte pendla, så det är ju skönt ifall man ska göra något på
126 en fredag eftermiddag att så fort man kopplar ner datorn så är man färdig. Men på kon-
127 toret så har du det sociala med dina kollegor, vilket man inte har på samma sätt när
128 man sitter hemma själv.
129
- 130 I Har ni någon policy på hur arbetet ska göras mobilt, förutom informationssäkerheten
131 som du nämnde tidigare?
132
- 133 U Nej, det har vi nog inte. Det har jag kommit överens om med varje medarbetare indivi-
134 duellt. Några får arbete hur mycket dem vill hemifrån och det är en som inte får jobba
135 hemifrån alls, för [personen] kan helt enkelt inte hantera det. För det är olika case för
136 case.
137
- 138 I Kan du gå in lite mer på det caset, vad var det som gjorde att [personen] inte kan fort-
139 sätta jobba mobilt eller remote?
140
- 141 U [personen] gjorde inte sitt jobb när [personen] jobbade hemifrån, [personen] gjorde allt
142 annat som att tvätta, [personen] hade både fru som var mammaledig och småbarn
143 hemma så [personen] lekte med sitt barn och massa sådana saker så att det är inte
144 jobbrelaterat. Så därför fick jag sätta ner foten och komma överens med hen att [perso-
145 nen] skulle jobba från kontoret. Men efter att vi hade den diskussionen så erkände

- 146 [personen] för [personen] visste att [personen] inte hade gjort vad [personen] skulle
147 göra, så det var ingen svår diskussion att ha. Men så var det iallafall.
148
- 149 I Var det här något som var tydlig för dig som chef och för resten av teamet?
150
- 151 U Det är ju konfidentiellt för resten av teamet, så det är ingenting som de vet om i detalj
152 iallafall. Men det var väldigt tydligt att [personen] inte gjorde vad [personen] skulle.
153 Alla får ju uppgifter de ska lösa och en deadline, och [personen] missade deadlinesen
154 gång på gång och när jag frågade vad som hade hänt. Ibland har man en bra ursäkt var-
155 för man hade missat något, men det var väldigt lösa och flummiga svar, så det var väl-
156 digt tydligt då för mig som chef.
157
- 158 I Har företaget någon generell linje hur de ser på mobilt arbete? Förespråkas det eller
159 förespråkas det inte?
160
- 161 U Vi gjorde faktiskt en insourcing av ett samägt bolag vi hade med IBM som kallades
162 Nordic Processor. Nordea hade det tillsammans med IBM, det insourceade vi för två
163 år sedan ungefär. Helt plötsligt var det många nya personer som vi fick som nya kolle-
164 gor. Då hade ledning en regel "working together is being together", så man skulle vara
165 på kontoret för att lära känna varandra, så att de skulle kunna integreras med oss
166 andra. Men i övrigt så är det nog lite upp till varje affärsområde, tror inte det finns nå-
167 got som säger för hela Nordea. Det finns vissa dokument som du absolut inte får han-
168 tera remote, ingenting som har med kunder att göra får du ta med dig hem. Vilket är
169 väldigt stor del av vår organisation ifall man ser Nordea som helhet, som jobbar med
170 kunder och de får de inte göra någon annanstans.
171
- 172 I I ert team, hur uppmanar man där? Är det något som man förtjänar över tiden eller se
173 ifall man kan hantera det?
174
- 175 U Jag ger alla en chans att kunna hantera det från början. Sen får vi se hur det går, och
176 det är bara en person som inte klarar av det, i övrigt har det gått jättebra.
177
- 178 I Vet du på ett ungefär som tar chansen? Är du medveten om när folk jobbar hemifrån
179 eller från en annan plats än kontoret?
180
- 181 U Jag vet kanske inte exakt varje dag, men i Skype står det ju location så där ser jag det.
182 Då ser man också ifall man är Online, away eller vad det kan vara. Så där håller man
183 också lite koll även ifall jag inte sitter bredvid dem.
184
- 185 I Om du ser till ditt egna arbete när du arbetar mobilt, känner du att det skapar kompli-
186 kationer eller underlättar det genom att bli mer flexibelt?
187
- 188 U På ett sätt underlättar det väldigt mycket, man kan anpassa sig en dag lite efter som
189 vad som händer. Ifall du ska ta emot ett paket hemma så kan du sitta hemma istället
190 för att ta ledigt för att åka hem och öppna dörren i två sekunder och släppa in någon.
191 På så sätt är det flexibelt, men det kräver en helt annan fokus på teambuilding, att man
192 faktiskt ses ett par gånger om året för att kunna bibehålla en bra typ av samarbete, så
193 det är väldigt svårt att jobba bara remote under en längre tid. Man måste ha face-to-
194 face också i mixen.

- 195
196 I Hur jobbar ni med det? Jag tänker på din roll som ledare på det här med teambuilding i
197 ett så spritt team.
198
- 199 U Vi har ju som målsättning att träffas fyra gånger om året. Det är någon som jag också
200 vill, annars hade vi inte kommit fram till det. När vi väl ses så ser jag till att vi har
201 pengar så vi kan göra något som inte är arbetsrelaterat. Till exempel gå och bowla, äta
202 middag eller något sånt, så man får ett socialt klister mellan medarbetarna som annars
203 inte träffas. Så det är det jag gör. Försöker också få upp listor som de kan lösa tillsam-
204 mans, ta hjälp av varandra för att lösa någonting. Som sagt göra det från många håll,
205 kanske inte just stora saker utan mindre.
206
- 207 I Finns det något annat du försöker jobba med dagligt eller mer löpande när det gäller
208 teambuilding förutom dessa träffarna?
209
- 210 U Vi försöker ha virtuell teambuilding ibland också, det kan vara väldigt kul ibland att
211 göra det. Sen har vi en väldigt bra stämning t ex att vi skickar mail "nu går jag på
212 påskledighet", "så här såg mitt påskris ut" och andra sociala grejer som man delar med
213 sig av. Det är viktigt för mig som chef att göra det också, så att det inte bara är medar-
214 betarna som delar med sig och jag är alltid den glada liksom. Så det gör jag. Sen försö-
215 ker jag hitta på uppgifter som de kan lösa tillsammans. Vi har en gruppbrevlåda som
216 man turas om att hantera, den skulle man kunna tilldela en person att ansvara för
217 egentligen, men istället får de turas om att ha den. Så då tar alla ansvar för den och har
218 det som uppgift.
219
- 220 I Om vi går tillbaka till systemen, hur har det varit med utbildning i hur systemen ska
221 användas?
222
- 223 U Det är nog lite upp till var och en. Många av de här (systemen) har vi haft väldigt
224 länge. Det är Skype som är nytt, kan man väl säga. Vi ansvarar för instruktionerna för
225 resten av banken, så det innebär ju att vi måste lära oss systemen först för att kunna
226 skriva en instruktion och då är det lite touch and go, pröva sig fram och titta och sådär.
227 Men det är det Lise i teamet, som är en konsult, är anställd för att hålla i sådana utbild-
228 ningar för banken, så jag har sett att det har saknats. Det har inte varit så bra hittills,
229 men framöver ser jag att det kommer bli betydligt bättre.
230
- 231 I Tycker du detta märks av i gruppen?
232
- 233 U Jag tycker min grupp, i och med att de arbetar med instruktionerna, så är de väldigt
234 kompetenta på programmen. Och det kan se ifall jag jämfört med ledningsgruppen där
235 det bara är chefer. De har mindre koll på hur man gör, jämfört med min grupp. Vi har
236 anteckningar, delar skärm, gör polls och allt möjligt, men det gör vi aldrig i lednings-
237 gruppen där är det lite mer stelbent eller vad man ska säga, haha.
238
- 239 I Okej.
240
- 241 I Så det är en stor skillnad mellan de två olika grupperna (team och ledningsgrupp) som
242 du får se?
243

- 244 U Ja, det skulle jag säga.
245
- 246 I Alright. Om vi fokuserar lite mer på struktur och samarbete i gruppen. Finns det någon
247 kommunikationspolicy eller rutiner på hur ni ska kommunicera i gruppen?
248
- 249 U Ja vi har nyligen gått igenom det i förhållande till stress. Till exempel ifall jag som
250 chef skickar ett mail sent på en kväll, förväntar jag mig då att de ska svara direkt eller
251 vad ligger förväntningarna? Så det har vi faktiskt nyligen diskuterat och gått igenom.
252 Vi har inte ett direkt pressat arbete utan vi lägger upp tid och deadlines själva, så det är
253 inget jättestort problem. Men vi har gått igenom det i gruppen hur vi ska göra.
254
- 255 I Kom det här fram på grund av tidigare problem i gruppen eller var det i ett förebyg-
256 gande syfte?
257
- 258 U Det är från ledningsgruppen från början, där har vi gått igenom problem med stress. Så
259 när vi gick igenom det i ledningsgruppen tog jag även upp det i mitt team, i förebyg-
260 gande syfte så det har inte varit ett problem som jag vet om iallafall.
261
- 262 I Dessa små rutinerna ni har då, är dessa uttala informellt, eller har ni skrivit ner det till
263 formella regler?
264
- 265 U Vi är ganska informella med varandra, men jag har skrivit ner vad vi har kommit över-
266 ens om i anteckningar under mötet, det är inget formellt beslutsunderlag men det är
267 dokumenterat i skrift iallafall.
268
- 269 I Okej. Hur ser kunskapsnivåerna ut i gruppen inom systemen eller allmänt?
270
- 271 U De flesta kan systemen väldigt bra, det är ju undantag givetvis. Men i de flesta fall
272 fungerar det väldigt bra och det man inte vet så har vi ganska högt i taket så man kan
273 fråga om hur man gör saker och ting.
274
- 275 I Har ni gjort på något speciellt sätt för att skapa den här miljön inom gruppen för att få
276 högt i tak?
277
- 278 U Det är svårt att svara på. Det ligger mycket i interaktionen mellan människor. När jag
279 anställer någon så försöker jag hitta någon som jag tror passar i gruppen, men det är
280 alltid jättesvårt att veta på ett par intervjuer. Det är lite baserat på vem jag har valt i
281 gruppen, men också lite hur de är som personer helt enkelt. Att de är öppna, frågar,
282 skrattar och skapar trevliga möten.
283
- 284 I Hade du kunnat berätta lite om hur ni samarbetar?
285
- 286 U Om vi tar ett exempel, en artikel vi ska skriva så skriver vi den i Word och mailar till
287 varandra och använder funktionen "track changes" som visar vad man har ändrat på
288 och skriver förslag tillbaka. Ifall vi ska göra många ändringar så har vi istället eller
289 möte, antingen bokad eller ad-hoc. Man ser kanske i Skype att de här två personerna är
290 gröna, då ringer man upp båda två samtidigt så man har ett gruppsamtal om det. Det är
291 ett sett att arbeta, annars kan det vara att man bara behöva svara på en snabb fråga. Då

- 292 skriver man ett chattmeddelande och tar det den vägen. Så det beror litegrann på upp-
293 giften
294
- 295 I Hur tycker det fungerar?
296
- 297 U Jag tycker det fungerar jättebra. Jag har suttit i Malmö hela tiden när jag har jobbat
298 och överlag är IT i Köpenhamn eller Stockholm, så då är man lite outsider från början.
299 Så jag är inte riktigt van med något annat än att vara remote. Jag har inte ingått i ett lo-
300 kalt team inom IT någon gång.
301
- 302 I Alright. Hur gör ni för att lösa problem som eventuell uppstår?
303
- 304 U Vi diskuterar hur vi ska få kontakt med varandra, och plan B är chatt eller mail ifall
305 det inte är urgent. Ifall det är urgent så ringer man, för då svarar man. Oftast så har vi
306 inte akuta problem på vårt bord, så oftast tar vi upp det på vårt gruppmöte så vi kan
307 höra vad alla tycker.
308
- 309 I Finns det något i ert samarbete som ni har eller du vill ändra?
310
- 311 U Bra fråga.. Ibland hade jag tyckt det vore kul ifall de kunde göra mer saker tillsam-
312 mans på eget initiativ. Ibland blir det till exempel att jag får säga "men prata med Lotta
313 om detta", det blir jag som tussar ihop dem, men ifall de själva kunde komma till den
314 slutsatsen ibland. Det är väl det jag kan komma på, på rak arm.
315
- 316 I Känner du generellt då att de drar sig för att jobba för sig själva?
317
- 318 U Du menar ifall de drar sig att de vill jobba för sig själva?
319
- 320 I Ja exakt, det du säger. Är det oftare då att de hellre gör saker själv och att du får para
321 ihop dem?
322
- 323 U Nä, det är väl lite.. De är väl olika som individer, men i vissa fall så kör de allting solo
324 så får man säga till dem att "nu kan du faktiskt ta hjälp av den här som är jätteduktig
325 på detta" - "ah, juste juste..". Så man får alltså lyfta upp möjligheten, men medan med
326 vissa andra så kommer det mycket mer naturligt att arbeta med varandra.
327
- 328 I Hur skulle du som chef säga att du upplever deras reaktion ifall du då berättar för nå-
329 gon att nu skulle du kunna göra det här med den här personen?
330
- 331 U Oftast så är det mest att de inte ens har tänkt på det "Ah, juste." Så gör de det utan pro-
332 blem. Jag pratar om att de inte alltid ser att det finns en möjlighet.
333
- 334 I Hur tycker du gruppdynamiken fungerar?
335
- 336 U Det fungerar väldigt bra just nu. Den har inte alltid varit samma, vi har lite att jämföra
337 med. Förut hade vi till exempel många blyga och tysta människor så när vi hade
338 gruppmöte så var det en monolog från min sida och så var det endast en person som
339 ställde frågor. Medan nu så har vi lite fler som är mer pratglada, nu kan det föregå en
340 diskussion helt utan mig vilket är en väldigt stor skillnad. Positiv skillnad, verkligen.

- 341
342 I Hur har du fått till den förändringen i typ av personer?
343
- 344 U Dels så var det någon av de här tystare personerna som slutade, och det var helt utan-
345 för min makt.. Men när jag letade efter en ersättare så tänkte jag på det i rekryterings-
346 processen.
347
- 348 I Så det är framförallt att de personerna kanske slutade och att du kanske letade efter
349 nya personer. Finns det någonting du har försöker jobba med de kvarvarande då, eller
350 har det bara varit det?
351
- 352 U Vi har ju utvecklingssamtal en gång om året, och det är klart att man tar upp sådana
353 saker då. "Du brukar vara tyst under möten" eller "du brukar inte säga så mycket" men
354 om man som person är väldigt tyst eller blyg så är det svårt att ändra på, det behöver
355 man inte heller göra utan om det är något som de vill lyfta upp och känner sig be-
356 kväma med att säga så kommer de göra det. Men man vinner inte något på att tvinga
357 någon att prata som inte vill.. Jag försöker också i vissa sammanhang fråga de som är
358 tysta "Okej, vad tycker du?" om de inte har sagt något så de får möjlighet att säga till.
359
- 360 I Upplever du att de tysta som är kvar har förändrat sitt sätt på något sätt?
361
- 362 U Ja, lite grann. Jag tror det beror på att gruppdynamiken har ändrats och blivit trevligare
363 eller mer öppen och väldigt informell. Då är det lättare också att ta plats, om det är en
364 informell miljö jämfört med en strikt.
365
- 366 I Om man tittar mer på din roll, hur tycker du ledarskapet fungerar ifall du kan jämföra
367 det?
368
- 369 U Jag tycker det funkar bra. Jag är ju som sagt inte van med så mycket annat, men det
370 kräver ju ett helt annat fokus, det är kanske inte så många andra chefer som har möten
371 med sina medarbetare en gång i veckan. Jag har ju det för att jag ska få prata med alla
372 individuellt, kolla läget och ta pulsen. Det är inte alltid vi har så mycket att prata om
373 som är arbetsrelaterad men då får man diskutera annat som väder, hur var det på se-
374 mestern, den sociala biten måste man få med där. Man måste vara medveten om det
375 och man måste också vara beredd på att resa dit ifall det är något. Jag hade en person
376 som jobbade för mig förut som blev väldigt utarbetad, så då var jag tvungen att åka dit
377 dagen efter och prata med hen. Man får ställa upp på det när man är chef över ett sånt
378 team. Det tycker funkar bra för mig, i varje fall.
379
- 380 I Vad skulle du säga är största styrkan och svagheten i just leda ett remote team?
381
- 382 U Styrkan är att vi jobbar gentemot en väldigt stor organisation som också är utspridd, så
383 vi behöver veta hur man gör i Finland, vad reglerna är där och vad säger dem när de
384 står i kassaautomaten, så vi kan få ett stort upptagningsområde och många kulturer och
385 så. Vi har också flyt när det gäller helgdagar för de är inte alltid samma, på fredag är ju
386 en helgdag i Danmark men då kan vi andra jobba i de andra länderna. Nackdel är att
387 de är mycket svårare är det sociala och få till en teamkänsla, men kan inte fika varje
388 fredag. Det är fysiskt omöjligt. Jag får skicka dem julklappar ibland, och lite sådana
389 hälsningar så att säga. Men det är e

- 390 lite kontinuerligt. Om man har en snabb fråga så, och de är i ett samtal eller så.. Man
391 får mycket mer av de andra man lunchar med och så.
392
- 393 I Du sitter med (lokal kollega), känner du att det är någon skillnad i er relation? Du har
394 svårt att hålla det lika?
395
- 396 U Nej, jag har nog inte svårt att hålla det lika eftersom jag är väldigt medveten om att det
397 är olika förutsättningar. Jag tar ju luncher och kanske har en mer privat relation (med
398 (lokal kollega)) men det påverka inte jobbet. Jag är väldigt noga med att det inte går
399 över i våra arbetsuppgifter.
400
- 401 I Vem anser du vara drivande i ert jobb? Om det finns någon.
402
- 403 U Vi jobbar inte med samma saker, så alla är drivers för sin sak.
404
- 405 I Finns det en drivande röst i gruppen, när ni har möten och liknande?
406
- 407 U Ja det kanske man kan säga. Dels jag själv som driver saker. Annars är X i Finland
408 väldigt bra på att ta ton kommer ofta med smarta idéer och uppslag.
409
- 410 I I detta fallet, är det en jämn arbetsbelastning eller är vissa mer skygga och håller till-
411 baka och de som hörs mest tar arbetsuppgifterna, eller hur ser det ut där?
412
- 413 U Det pratar vi oftast om en och en. Jag frågar dem ifall de har mycket att göra eller ifall
414 det är lugnt, ifall de har mycket att göra så kanske jag kan lämna över och då tar jag
415 det med den personen. Det tycker jag att vi hanterar på ett bra sätt. Det är också viktigt
416 när man diskuterar stress, att man säger att man har mycket att göra.
417
- 418 I Hur tar ni beslut i gruppen?
419
- 420 U Jag tror jag skrev till dig att vi inte tar så många beslut, men de vi tar gör vi isåfall på
421 gruppmötena. Ifall vi tittar på ledningsgruppen där man tar massor av beslut eftersom
422 det är olika beslut som påverkar hela ITSS eftersom vi försöker arbeta på samma sätt i
423 olika länder, då är det upp till ledningsgruppen så att man kan få ett besked om hur
424 man ska göra. Där är lite olika, ibland tar vi upp det på ledningsgruppsmötena, ifall det
425 är en mindre sak som man vill ha en approval för så kan vi ta det via mail. Några av
426 cheferna är väldigt upptagna så det är väldigt vanligt att ett mail försvinner, så är det
427 något viktigt tar vi upp det i ledningsgruppsmötena, som förövrigt också är genom
428 Skype. Där har vi också en decision log där vi skriver ner vad vi har beslutat och när,
429 så det är tydligt dokumenterat.
430
- 431 I Då tolkar jag det som att du ser två olika typer av möten, ett där ni tar lite mindre be-
432 slut i QA-teamet och mer i ledningsgruppen. Är det något som du föredrar och tycker
433 fungerar bättre?
434
- 435 U Nej, jag tycker de har olika syften. Så båda fungerar lika bra för det de är till för.
436
- 437 I Just det.
438

- 439 U Men jag kan tillägga att jag önskar att det vore lättare att ta beslut via mail. För jag
440 som person är alltid på mailen och läser igenom den varje dag, medan andra har en
441 otrolig back-log i maillådan så det kan ta en vecka innan de ser ett mail vilket inte är
442 så positivt. Så ifall jag skulle få önska så hade jag velat lägga till lite mailbeslut också.
443
- 444 I Jag förstår, gäller det både inom ledningsgruppen och QA, eller är det bara den ena?
445
- 446 U Bara ledningsgruppen.
447
- 448 I Inom QA-teamet fungerar det bra?
449
- 450 U Det tycker jag absolut. Som sagt vi har inte så många beslut som vi kan ta själva,
451 ibland diskuterar vi vad vi ska rekommendera för beslut sen skickar vi det vidare till
452 ledningsgruppen. Men det är ganska sällan vi tar ett beslut helt själva, det är isåfall nå-
453 got som bara berör oss och inte resten av organisationen som vi tillhör.
454
- 455 I Hur mycket kommunicerar ni per vecka inom teamet på ett ungefär?
456
- 457 U Menar du antal tillfällen?
458
- 459 I Ja precis.
460
- 461 U Det var svårt att svara på.
462
- 463 I På ett ungefär.
464
- 465 U En till en möte har vi tio stycken plus gruppmöte då har vi elva, sen har man kanske
466 chatt med två-tre om dagen. Plus alla mail.. Vad kan det bli? Fyrtio kanske?
467
- 468 I Har du mer kommunikation med gruppen jämfört med vad resterande medarbetare har
469 med varandra
470
- 471 U Det skulle jag tro. Jag måste ju veta vad alla gör, de har oftast några kontaktpunkter
472 men inte med alla. Jag vet inte vad de har sagt för siffror..
473
- 474 I Uppföljning och liknande arbetsuppgifter, har du känt någon skillnad där med remote
475 och icke-remote?
476
- 477 U Om man jämför med (lokal kollega) som sitter här, så har vi mer kontinuerliga samtal
478 med hen under veckan "såhär har jag det" osv. Medan de andra blir lite mer uppstolpat
479 när vi har one-to-one, man har det sociala och sen statusuppdatering så det är lite skill-
480 nad. Men jag tycker det fungerar bra båda två.
481
- 482 I Så det blir en mer informell uppföljning med (lokal kollega) samtidigt som det är en
483 mer formell uppföljning med de andra ifall jag tolkar dig rätt?
484
- 485 U Det är fortfarande informellt, men kanske lite mer konkret och lite tydligare kanske.
486 Men fortfarande informellt.
487

- 488 I Avslutningsvis så har vi en sista fråga, hur ser du på ditt och teamets arbete och samar-
489 bete?
490
- 491 U Jag tycker att vi har ett väldigt bra team som det ser ut idag. Och samarbetet är väldigt
492 bra, och tror och hoppas att de andra tycker också. Jag tror också att det märks, mina
493 chefskollegor har sagt till mig att de tycker att mitt team verkar ha det bra. Så det är ju
494 positivt att det kommer även utifrån att vi har bra team.
495
- 496 I Är det chefskollegor som också arbetar med mobila team eller bara fysiska team?
497
- 498 U Både och.
499
- 500 I Alright, det var alla frågor vi hade då. Har du några frågor eller avslutande kommenta-
501 rer till oss?
502
- 503 U Nej, men jag skulle hemska gärna vilja läsa er uppsats om vad ni kommer fram till, det
504 är ju vår ??? (40:56) är något som vi har etablerat fram under väldigt lång tid men det
505 är väldigt spännande att se hur teorier och så säger. Det är lite nytt påfynd, så att säga,
506 det är inte som andra teorier som är flera hundra år gamla så att säga.
507
- 508 I Det är väldigt spännande tycker vi också att få använda den här teorin i praktiken så att
509 säga.
510
- 511 U Då får vi se ifall vi är ett bra exempel, haha.
512
- 513 I Det är ni säkert. Men vi är väldigt tacksamma över att vi har fått den här tiden och det
514 har gått väldigt bra hittills.
515
- 516 U Vad kul att höra! Jag hoppas att vi kan ge er någon insikt framförallt ur ett bankper-
517 spektiv som jag tror är lite annorlunda, jämfört med ett annat företag som inte har
518 samma säkerhetsregler.
519
- 520 I Absolut, bra. Då får vi tacka för din tid. Då kommer vi transkribera detta och skicka
521 till så du kan godkänna att det är rätt saker vi har skrivit så att säga.
522
- 523 U Det går jättebra. Lycka till med uppsatsen!
524
- 525 I Tack så mycket, ha det så bra!

7.2.5 Intervju 5

Datum: 2016-04-20, 08:00-08:45

U: Uppgiftslämnare

I: Intervjuare

- 1 I Can you please start of by describing yourself real shortly, your education and how
2 long you have worked at Nordea
3
- 4 U I am 52 years old and I went to a commercial college background within banking
5 which is my first degree. I also have a master's degree within educational science from
6 Helsinki university. I have been at Nordea for 31 years and have been in various posi-
7 tions during this time. Among them (contact centre), local business support site and
8 country manager. And now I am in this quality assurance team as a senior specialist.
9 So I have worked in many different teams. I led 16 people before but now I am work-
10 ing as a specialist.
11
- 12 I Can you describe your specific tasks and role?
13
- 14 U Yes, I am responsible for the (people brand?) and how many people there are working
15 within ITSS which I report to the manager. I am also updating the information about
16 Skype telephone. I am also working 50% of time for Skype projects concerning our
17 migration, response groups and recordings. I was also in a switchboard migration. But
18 that is now finished.
19
- 20 I But you said you have 50% of your time working in projects? Does that mean that you
21 spend the rest of your time with the Quality Assurance team?
22
- 23 U Yes that is correct. And this is only until the summer and then I think I will work with
24 the Quality Assurance for 100%.
25
- 26 I Could you also give a description of the rest of the QA team and the structure?
27
- 28 U Ok, so my manager is [chef] and we are 9 people in our team as well as a consultant
29 and a temporary person. We have specialists within survey which go out to all Nordea
30 employees about how ITSS serve their IT needs and it is [person] which is responsible
31 for that. I should also say that I am [person]'s help with this. Then we have [person]
32 which is responsible for the training so that people who need training can connect with
33 those that can provide training. Then we have Jessica who is responsible for the pro-
34 ject reports and all the figures, how many have answered etc. There there is [person]
35 who is responsible for our internal guidance called Insight which make sure there are
36 right and relevant information for the users of ITSS which can help us develop to
37 make our customer calls better. Also we have [person] who is responsible for the intra-
38 net with help from me and [person]. Then there is [person] who handles the risk man-
39 agement and try to find out how to handle them. We also have the consultant who is
40 responsible for the Microsoft training like Sharepoint, Onenote and skype where she
41 teach people how to use these tools. I should not forget [person] who is responsible for
42 the quality of the IT service desk and second level of tickets that employees contact
43 the service desk with.
44
- 45 I Lets enter the more technical aspect and the systems you are using. Can you tell us
46 about the systems you are using today?
- 47 U Sure! I have a bit more systems than the others since I have the Skype project. So first
48 of all I have Outlook which I use a lot. Then there are products within Microsoft like
49 Sharepoint, Windows, Excel, Powerpoint which I use reguraly. Then of course Skype.

- 50 There is also the remote access tools which enables me to work out of the office. I also
51 have the competella switchboard since I am in that project. I also use a word finder to
52 translate into english. For publishing I also have a publishing tool. Within Excel I also
53 use different types of Excel tools like pivot tables.
54
- 55 I Ok, so which of these systems would you say is the most important for you?
56 U For me it would be Excel and Pivot table, then Sharepoint and also Skype for all the
57 meetings. And intra which I do daily.
58
- 59 I When it comes to using these systems, are there any rules for they are supposed to be
60 used?
61
- 62 U Yes there is. For example within Skype, when I have a meeting with an external party
63 I am not able to share my desktop. When I apply to have an external meeting, they will
64 disable the functions so I can only use certain programs. Within the publishing area
65 there are various tools so that you make drafts first and check before you publish any-
66 thing so that more eyes than yours will check it before it is launched. Also within pivot
67 tables, there are rules that they are not public and only a few people can change them.
68 Managers can view but only me and [chefen] can change them.
69
- 70 I And would you say that these rules are generally followed?
71
- 72 U Yes I would say. Within the people plan for instance, I have made the password hid-
73 den. You can also make security levels within Sharepoint to restrict users from certain
74 information.
75
- 76 I So to what extent in your daily use would you say that you use these systems?
77
- 78 U I mean I use them daily but what do you mean?
79
- 80 I I mean like how big portion of your day you would spend in any of these systems?
81
- 82 U I think I sit in Skype meetings about half of my days. And then Outlook is at least 30
83 % of my day. Sharepoint is a lot since excel is there so that is also a lot of my time.
84
- 85 I Are there any tasks that you would be able to perform without these systems if they for
86 instance would go down or anything like that?
87
- 88 U If Skype goes down I could use my mobile phone or use Outlook to ask questions. So
89 that's a thing, if Skype goes down, I can still do things in Sharepoint. We can also join
90 the meetings with our mobile phones if Skype would be down.
91
- 92 I How is the system working when you are away from the office or mobile?
93 U It is working very well! I have a token which I can use on my laptop from home. But I
94 also have a very good land connection for home which is beneficial.
95
- 96 I So do you prefer working from the office or remote?
97

- 98 U I like working in the office pretty much. I like to socialize with the people and be able
99 to ask things. My thinking relies on the help of others. I have been forced to work re-
100 motely since I caught a disease in January. But now I am working my way back. I am
101 currently 2-3 days at the office and 2-3 days at home.
102
- 103 I Are you planning to work more from the office in the future? How much?
104
- 105 U Yes I do. At least 3 days from the office.
106
- 107 I So when it comes to working remotely, are there any rules of how work should be
108 done?
109
- 110 U Yes of course. I cannot use any of my home equipment with my laptop, only Nordea
111 equipment. No storage things that are not Nordea accepted. And I also have to be in a
112 room where nobody can listen to me (i.e a café)
113
- 114 I In general, what would you is Nordeas view about working away from the office?
115
- 116 U In my job within QA, you can do it. They do not say that you SHOULD do it either,
117 but they are definitely not against it.
118
- 119 I So would you say that they have a neutral stance on this?
120
- 121 U Exactly! It is sort of a mutual trust, that you do the tasks that you are supposed to.
122
- 123 I And they would see if you did not perform as they would expect?
124
- 125 U Yes of course! We have due dates for every tasks so I have to deliver them in time.
126
- 127 I Ok, so but theoretically, you could work completely away from the office as long as
128 you complete your work?
129
- 130 U Yes, correct. And you are yourself responsible for the working hours then.
131
- 132 I And do you think the hours are different when you work away from the office?
133
- 134 U The hours are the same but you tend to do longer days at home. I think it is because
135 you are in flow.
136
- 137 I If you skip you lunch for instance?
138
- 139 U Exactly. You start very early and then you realize that you started at 07:30 and are still
140 at it when it is 16:00.
141
- 142 I Why do you think it is like this?
143
- 144 U I think it is because there are less interruptions and that you start concentrating and do-
145 ing that only.
146

- 147 I So no colleges that come and ask you things etc?
148
- 149 U Exactly. Only if it is important and they then will chat you.
150
- 151 I Ok. So would you say that being able to work remotely simplifies and is flexible or
152 that is complicated and makes the work more messy.
153
- 154 U No, it is not at all complicated. It is easy to make everything work for example if you
155 start working early and then you have a doctor's appointment. You can work as you
156 wish. I also think it is very awarding in the sense that you get a feeling that you are
157 trusted and you make more hours per day. You can see that you are completing some-
158 thing, that you are finishing your tasks because you can do it from start to finish and
159 not interrupt when you have to catch a train or flight etc.
160
- 161 I You mentioned that you have quite a few systems to work in. How has the education
162 within these systems been?
163
- 164 U Since I have been in a lot of projects, I have gotten training from that. I think that it is
165 the best training actually. Here in QA, I have some tools that I haven't used before
166 (Remedy tool) and I haven't gotten a lot of training in that. But the rest I already knew.
167 I have tried to learn myself and search for info in Remedy and ask other team mem-
168 bers for help.
169
- 170 I And there are team members within QA that know this Remedy Tool?
171
- 172 U Yes, [person] does.
173
- 174 I Ok, and then you ask for training from him?
175
- 176 U Yes. Actually, we just had a team meeting where [person] presented the Remedy tool
177 for the rest of the team how to use it.
178
- 179 I Do you think this informal training through colleagues is sufficient or would you ra-
180 ther have formal training when the new systems are introduced?
181
- 182 U I think both are needed. When in formal training, you do not have as much time to
183 work the tools yourself. You go through things and get a manual. I think it is nice
184 when you have the informal training and can work and explore yourself along the way.
- 185 I Let's talk more about the QA team. Do you have a communication policy or any rou-
186 tines about how you should communicate and talk within the team?
187
- 188 U In the team, we respect each other and the opinions. We can say different things and
189 we do not have to agree on anything so you can be criticising something if you have
190 reasons behind it. So I think we have an open atmosphere where we can ask whomever
191 whatever and no one will say "I do not have time now" but we say it another way that
192 we will find time to help the person.
193
- 194 I These rules and norms that you mention, are they explicit and written down or more
195 like implied within the group?

- 196
197 U I cannot say that they are written. They are more spoken within the group.
198
199 I What are your thoughts about these spoken rules?
200
201 U In Nordea we have these rules that apply to everyone which are written, such as re-
202 specting each other and it is all about the people. So we usually talk a bit more about
203 this, what does it mean for us etc.
204
205 I So there are written rules from Nordea that you talk about within the group?
206
207 U Exactly.
208
209 I What about the knowledge levels within the group? Both within the systems but also
210 about your colleagues?
211
212 U We have very different tasks and areas of responsibilities. Four of us have been in the
213 team for about 1 year and another four have been there for a longer period of time.
214 And I think it is first now that the newcomers have come up to the levels expected. So
215 it has taken over 1 year to get in as a team and get to this level where the tasks are
216 clear and defined.
217
218 U You can say that it takes some time to become a team and the tasks will be changed
219 when you get to know the people and their talents. You can discover that people know
220 things that can be of an advantage which will change the tasks.
221
222 I How would you say it have been noticeable for you?
223
224 U We have a written responsibility list which is visible for all of us. So we all agree on
225 the tasks that we have. My tasks for instance have been changed and some other things
226 have come to me.
227
228 I And these changes, are they mutually agreed upon?
229
230 U Yes they are. First they are discussed with [chef], and then discussed with each other
231 during our team meetings. So for instance, now I am covering [person] with the sur-
232 vey.
233
234 I How do you work when you collaborate? If you have tasks within the team for exam-
235 ple, that would require more than one person.
236
237 U For example, [person] is responsible for publishing but we help out, so we have certain
238 appointed things that we are responsible for. You have to talk daily with each other.
239 Ask what they will be doing, if you can help them etc.
240
241 I Ok, so daily communication to make sure you are all on the same track?
242
243 U Exactly. Making sure we are not doing the same thing and that it is on the same level.
244

- 245 I How is this communication mostly done? Is there a lot of talking?
246
- 247 U Yes it is. Mostly Skype and telephone and calling each other. Maybe you first mail or
248 chat and then move on to a meeting to talk about it.
249
- 250 I And how do you think this is working?
251
- 252 U It is working better everyday. I am a newcomer in this group. At first I was not in-
253 volved so much in the collaboration but now I am a part of the discussions.
254
- 255 I Did you notice in the beginning that it was hard for you to get the information from
256 first hand?
257
- 258 U Yes it was.
259
- 260 I How was this noticeable?
261
- 262 U I heard some discussions where I should have known more. I could also hear that they
263 would make decisions where I could help and use my expertise. But now they are ask-
264 ing me as well and I can elaborate things with them which is also a learning for me.
265
- 266 I When you encounter problems that arise, how do you usually solve them since you are
267 working remote?
268
- 269 U If there is something that I do not understand or is not going the right way, I call the
270 person and discuss. I always ask why to make sure why the problem have come in the
271 first place and see if I still have the same opinion. But we do not have challenges with
272 the persons of the team.
273
- 274 I So the problems are only about the task and the work?
275
- 276 U Yes, precisely.
277
- 278 I If you could, would you change something about the way you collaborate?
279 U No, I think it is on the right way. I think it takes some time to make a new team when
280 you have both old and new people.
281
- 282 I What is your perspective on the group dynamics and how you work as a group?
283 U I think it is at the right level now. Everyone is helping each other and we have these
284 subresponsibility where one is the master and then people who can help to make it as a
285 team. In that way, you are also forced to work with each other even though you have
286 different tasks. So helping someone is also helping the team to grow together and eve-
287 rybody relies on the team.
288
- 289 I So is it correct that you think it was not as good before?
290
- 291 U Yes I would say.
292
- 293 I What changes would you say have happened?

- 294
295 U I think it was the fact that there were so many new persons. First you have to learn the
296 task and then also have to get to learn and know about the team members and how
297 they can help you and then you can start to realize how you can work as a team. Now
298 we are in the stage of the team dynamics where we know more about the persons and
299 the tasks. We also know the results we can expect from each other which have taken a
300 while.
301
- 302 I How did you work with this throughout the year? Did you do anything special to get
303 this point?
304
- 305 U We had team activities where we get to know each other through games etc. So that
306 you get a context outside of work. I think this is good since we are all from different
307 countries and do not sit with each other.
308
- 309 I And what are your thoughts about the leadership?
310
- 311 U I think it is working ok. I feel trusted and my teammates are trusted. We all have our
312 share and if someone have too much, then [chef] will take it into consideration and
313 make sure it is spread out in the team. There was a person that was stressed and that
314 situation have eased and been solved now.
315
- 316 I How was that discovered, that the workload was too big for the person?
317
- 318 U I do not know for sure but in one team meeting the person did not come because of the
319 amount of work. And that was a point when it became evident.
320
- 321 I Would you say that [chef] was a big part of solving this?
322 U I think so yes. Of course we did have some back ups but that was not put into force, if
323 you know what I mean. But now this have happened.
324
- 325 I Who do you consider to be the driving part of the team?
326
- 327 U This person and [chef]. They had these discussions and also found the person who
328 could be available to help. It was important that it would be a good match since we are
329 not at the same physical place.
330
- 331 I How do you make group decisions?
332
- 333 U We do them in a meeting. We have a meeting schedule on OneNote and everyone can
334 put suggestions on that list. Then we raise these points and discuss on the meeting. We
335 do not always make the decision on the same meeting but at one point, if we move on,
336 we will make a decision.
337
- 338 I Ok, but so you talk and discuss them during the meeting?
339
- 340 U Yes, exactly.
341
- 342 I How do you think this is working?

- 343
344 U I think it is working very good. Now we have reached an open atmosphere in the
345 group where you can have different opinions if you can back it up. I feel like everyone
346 can express their opinion.
347
- 348 I In a average week or average day, how big portion do you spend on communicating
349 with your team members?
350
- 351 U It varies depending on if we have a meeting or not. At least, 1-2 hours per day I would
352 say. The average is probably about 1 hour or so.
353
- 354 I Lastly, would you give a finishing comment on the work that you and the team are do-
355 ing and what you think about it?
356
- 357 U I think since we are a team of QA, now we are actively doing very good on that. We
358 can find different ways of how ITSS, the whole, is functioning better. I feel we can
359 help them serve the customers and users and therefore also Nordea by improving the
360 tools. We are working proactively almost. We are making things happen. I did not
361 think that before but we have come into a great place with our team where we can
362 make things happen and can think "Ok, how does this effect Nordea and not only
363 ITSS". So we can start thinking about it before it comes.
364
- 365 I 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

- 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
18 an hour ago.
19
20 U Yes, I saw it. I haven't prepared much also.
21
22 I As we stated we don't expect you to prepare anything, but we just wanted to inform. I
23 can take it shortly. As you might know we are three students from Lund university in
24 Sweden doing our bachelor thesis now and we got the opportunity to interview you
25 through [chef] and we are happy for that. We are doing our thesis within collaboration
26 when working from remote places, so this is perfect for us. We are going to ask you
27 some questions about your work environment and the group and also the technical
28 system you use. You just answer as you would please. In the thesis, you will be anon-
29 ymous and the answers won't tell it's you who are telling us this in order for you to be
30 able to express yourself as you like. Also, with your permission we would like to rec-
31 ord this interview so we will be able to transcribe it afterwards, is that OK?
32
33 U That is fine.
34
35 I Perfect. We will also send you a copy so you can approve the transcript. Just to make
36 sure we got everything right.
37
38 U Okay
39
40 I So, are you sitting somewhere where you won't be disturbed and are ready to start?
41
42 U Absolutely, I'm at home with my two dogs so nothing will hopefully interrupt.
43
44 I So if we hear someone barking it is not the boss then? Haha
45
46 U Yes, haha!
47
48 I Sounds good! You can start by telling us who you are and your background in Nordea.
49

- 50 U Yes, so U and I'm working in Helsinki, Finland, I've been in Nordea for twenty years
51 although the bank has changed it's name. I began working in 1988, I've worked in the
52 branch and in the ? area. For the past 6-7 years I've worked in the nordic team and be-
53 fore that I worked for the local team in Finland. In the branch I was over ten years and
54 after that I've been in different ? units you could say. I think in 2014 this current unit
55 Quality Assurance (QA) was established and I'm with Service and Support as a unit.
56 So that's really shortly my background.
57
- 58 I Yes, before that, did you study in Finland before the start in Nordea?
59
- 60 U Yes, actually the schools and the names of the schools are difficult but I've been to the
61 mandatory school and some kind of a high school and after that I started as a summer
62 help in Nordea but was meant to study more but I'm still here, haha. I applied for some
63 schools but didn't get in, so I've been stuck in the bank since. But I'm very happy for it,
64 I'm more a working learning than a study-person so it has treated me well.
65
- 66 I Sounds good! So how would you describe your daily tasks and role?
67
- 68 U Well, I can't say I'm doing only one thing during my daily tasks. My tasks vary a lot. I
69 work a lot with our internal intranet. Updating the instructions, lately we have been re-
70 placing Lync with Skype for Business so I have been converting all the Lync-instruc-
71 tions we have internally in to Skype-instructions, changing the photos and we are us-
72 ing five different languages: English, Danish, Swedish, Finnish and Norwegian. So it
73 has been a huge task, and that has been ongoing for half a year or something. That is
74 only one thing, we are also creating news, creating communications towards ITSS or
75 towards whole IT. I'm working currently in the project HB non-stop which is more or
76 less will happen in Finland, it's really technical don't ask anything about it haha. I am
77 just trying to solve a lot of tasks within the project. That is one of many things and I'm
78 also conducting our user satisfaction survey towards the ITSS services three times a
79 year, and the next survey is coming up in the beginning of May. So that's internally in
80 Nordea and does not concern the customers outside the bank. We are asking how the
81 end-users are feeling mostly about the IT services we are providing. That is one of my
82 main responsibilities, creating the surveys and creating the results, and collecting the
83 input and feedback also distributing it to the correct managers of course. It is really
84 difficult to define the daily tasks, e-mail is one of the things that keeps me busy all the
85 time, haha. Always something to clear out. I can mention for an example, I worked in
86 a project for two years ago and I'm still getting questions relating to that project. So it's
87 difficult when your name has been out everywhere. If they have problems with spe-
88 cific issues they will contact me and it's really difficult to say that I'm not supporting
89 you anymore and it's sort of old news for me so yeah. But all different kind of tasks.
90
- 91 I So that is sort of your main task (survey)?
92
- 93 U Yes, the survey is of course putting everything besides. It's only three times a year, but
94 when it is conducting I'm only concentrating on the survey.
95
- 96 I Okay. So how would you describe the team as a whole and the organization structure?
97

- 98 U Well, I think we are a really new team. I think we are about two years old. But the or-
99 ganization changes all the time, and we are getting used to it and in two, three or five
100 years it is reorganizations again, haha. But I think we have a really good team, we are
101 Nordics except for Norway. We are collaboration a lot with Skype and by mail of
102 course, but we are calling to each other and when we have these meeting workshops I
103 think that then is when we are united the team. I think last year we only met twice, but
104 usually three-four times a year couple of days at a time. I really appreciate them and
105 think they are really important, I think we have a really good team and [chef] is a great
106 manager. I really appreciate her too.
107
- 108 I Ok, but it is a pretty new team you would say?
109
- 110 U Yeah, I would say it is a pretty new team.
111
- 112 I Right, going further to the technical side, I guess, could you tell us more about the sys-
113 tems you are using today? You mentioned Skype for instance..
114
- 115 U Yes, we are using Skype and now I'm calling you through Skype. So that is our inter-
116 nal and external telephony. I'm working close to [person], I think you have an inter-
117 view with her later today, and we are always show what we are doing and daily talk-
118 ing. We are sharing the information, screen and our programs through Skype all the
119 time. So it could be quick questions, advice or guidance and sort of supporting each
120 other through Skype a lot. Of course we use Microsoft products such as Outlook, Pow-
121 erpoint, Excel maybe less Excel but a lot of Powerpoint in the team. For intranet we
122 have a internal intranet, Sharepoint of course. OneNote we are trying to use better, to
123 share the information with each other in the team. What else do we have.. I think those
124 are the most important tools we are using. Skype is the most important.
125
- 126 I As far as the systems are concerned, are there any rules for how they should be used?
127
- 128 U We have some systems that can't be used remotely, only in the Nordea-locations. We
129 don't use them in our team, but in the Bank we do have them. Whenever there is cus-
130 tomer information, we are not allowed to take out from the building. But since we are
131 not dealing directly with customers, we don't use these systems. For an example we
132 have these banking applications which can't be opened remotely at all.
133
- 134 I But not any other rules, for instance you cannot use Skype for disclosed conversa-
135 tions? No such rules?
136
- 137 U Well, in Skype we have a possibility to share desktops. But it's only for internal use.
138 You have to order that functionality that you are allowed to take externals into Skype-
139 meetings but then it's automatically forbidden to share your desktop. You can only
140 share one program at a time. But that comes with the possibility to use Skype-meeting
141 with externals, but we are not using that either. Or I'm not using that.
142
- 143 I Ok, but you could in theory have a Skype-meeting with [person] and share your desk-
144 top. But then if you invite us you can't share your desktop?
145
- 146 U Yes.

- 147
148 I Right. So in your daily work to what extent would you say you use these systems if
149 you understand my question?
150
- 151 U All the time. Haha. I don't do anything on pen and paper, of course we do thinking ses-
152 sions when we don't use any system but otherwise I'm only using the computer all the
153 time.
154
- 155 I Are there any tasks you could perform if these systems would go down? Or are you
156 dependent on them?
157
- 158 U I'm dependent on them. Of course things could be done with the mobile phone, yes the
159 mobile phone is one of the systems I use. I have an iPhone where I use the email if I
160 can't get through on the computer. But that is the only thing.
161
- 162 I Alright, and when you mentioned it. You are sitting from home now. How are the sys-
163 tems working away from the office?
164
- 165 U Well, all of these systems are working perfectly from a remote place. Of course it de-
166 pends on your on network you have at home, but otherwise if you have a working con-
167 nection it works perfectly. You could use the network sharing from your mobile, but I
168 think that would be slow. But when I have a wireless at home I'm using that. Every
169 systems are working perfectly, of course we have some errors now and then but
170 mainly it works OK.
171
- 172 I What type of errors would that be?
173
- 174 U I think it is related to the remote solution, which is something Nordea is updating right
175 now. But it has only been temporary. Of course my password could expire, and then I
176 have to go to the office to fix that. But never seen that myself, I know people who has
177 done that. It depends on yourself, if you know your password is expiring, and don't
178 deal with it - then you are out. But yes, of course something could happen with my
179 own network but that is something with my private network which Nordea can't fix. If
180 my personal network breaks down Nordea can't do anything.
181
- 182 I Obviously yes.
183
- 184 U Otherwise it is really difficult to specify, but each something goes wrong it is the re-
185 mote solution that has some problems. But it is really rare.
186
- 187 I So mainly it is stable?
188
- 189 U Yes, it is.
190
- 191 I So would you say it is easy to set up this mobile solution?
192
- 193 U It is sort of the same task you do everyday in the office, it is just one additional this
194 kind of a USB-token you need to attach to your computer then you are few passwords
195 away from working remotely.

- 196
197 I Okay. Some security but fairly easy?
198
- 199 U Yes it is, and we do have two different solutions in Nordea. We have so called classic
200 users which is all of the branches and most of the campus?? users and we have a dif-
201 ferent solution for markets, and now the new remote solution is going to be combined,
202 so we only have one. Actually it is the same one the markets is using today. So we are
203 trying to combine these two into one.
204
- 205 I Okay, right. So you are sitting from home today. Do you prefer working from home or
206 the office?
207
- 208 U Yes, absolutely. I work maybe three days a week at home and maybe two days at the
209 office. And usually I don't have any physical meetings so it's more socializing with
210 colleagues and I only have one colleague here in Finland. Of course the rest of IT is
211 located where I am located where I normally sit, so it is good to show up and discuss it
212 on site but I really like the opportunity to work remotely. I can concentrate on one task
213 at the time and we do have Skype, so it keeps my in the loop. I have to call them any-
214 way if I want something. The project I mentioned before I worked really long hours
215 and had the opportunity to work remotely and sort of stuck in my behavior. It suits
216 some and some not, I think it suits me well.
217
- 218 I So the main positive upside is that you don't feel disturbed while you still feel that you
219 can connect with team, is that correct?
220
- 221 U Yes, and my personal situation is that I have a daughter and two dogs, so if I travel to
222 the office my time spent on travel to and from the office is about 2 hours which is long
223 hours for the dogs. So I like that when I close the work station I can go out with my
224 dogs immediately. It is convenient for me.
225
- 226 I Sounds good. So when it comes to working mobile. Does Nordea have any policy's for
227 this?
228
- 229 U To work mobile?
230
- 231 I Yes, if there are any regulations or rules regarding this?
232
- 233 U Yes if you are out there of course we have these security rules that you have to be
234 careful to who you talk to when you are in the lobby, airport etc. It depends on where
235 you are. You have to be careful of what information you say out loud when you talk
236 on the phone or Skype. So that is sort of a normal rule. You shouldn't be talk when
237 you are outside. When I'm working at home we don't have those sort of rules, it is for-
238 bidden what we can't do by the systems remotely anyway. So when it is customer we
239 can't do it remotely. Or we are not even allowed, haha.
240
- 241 I But you mentioned you cannot talk or work with private information when you are
242 out. Is this something that is stated clearly in rules or is it more or less understood?
243

- 244 U Yes, it is really clearly stated and we have these mandatory trainings now and then that
245 we need to attend to so everyone understands the rules in the bank. How you need to
246 behave and what you can say and not to say. I can't find the proper word but we do
247 have these really strict rules about it.
248
- 249 I Yes, okay. Great. So in general, what does the office say about working mobile?
250 What's the attitude?
251
- 252 U I think it is going towards more and more positive all the time. We have these free
253 seating's, which is more common everyday. For an example if we have an office with
254 50 seats it is working around 65 people because we are expecting that some people are
255 away all the time, out traveling or somewhere else. We don't even have seats for eve-
256 ryone. In IT though we do have since we have these fixed phones for IT service desks,
257 where they need to have fixed places but it is more and more common these days that
258 we are working remotely and it is appreciated more and more by Nordea.
259
- 260 I Yes, what do you think about that everyone does not have their own desks and for in-
261 stance if everyone would like to be at the office. What is your thoughts about this?
262
- 263 U Yeah, haha. It is sort of a mind-set more or less. It is becoming more and more
264 whether we like to it not. I think we always will have people who doesn't like it, and if
265 I myself would have to clean our desks everyday it would be sort of a nonsense if I'm
266 everyday. Even though there is free seating everyone is sitting the team space anyway.
267 So it is a bit ridiculous, if you are coming to the office everyday and always at the
268 same desk, why can't you leave your keyboard and your things.. I mean come on.. But
269 I mean if it works like it supposed to be working, that everyone goes to a new seat
270 everyday then I agree it is should be clean everywhere. In the real world it doesn't
271 work as it suppose to be. Although at some places they do keep it that way. In a way it
272 is fine, but in another way it is not working in a way it should be working. I'm glad I
273 have my old desk. Everyone has to adapt.
274
- 275 I So you have your own desk when you go into the office?
276
- 277 U Yes, I do. Everyone needs to have their seats due to the phone systems.
278
- 279 I Okay. So being able to work mobile like this, do you think it simplify or complicate
280 the work?
281
- 282 U Please ask again..
283
- 284 I Yes, working mobile or being able to work mobile like this, do you think it is simpli-
285 fies, makes it easier and more flexible or do you think it makes it more complicated
286 and a lot of problems and errors for example and seating and systems etc?
287
- 288 U No, I think it makes it easier.
289
- 290 I Okay. You mentioned before that you had some training and education, does this also
291 include how to use the systems? For instance using Skype while working remotely
292 etc?

- 293
- 294 U Well.. No.. Haha. Actually back in the days a decade ago we had a training for the Mi-
295 crosoft products but not anymore. Now actually we have a new member who is con-
296 sultant for this year, who is arranging these trainings for Skype, Sharepoint and One-
297 Note which is really appreciated. But it something that is not tested if it is needed or
298 required. We have some short videos on the intranet the basics functionalities, but now
299 this year my colleague have started up trainings last week and today is the next session
300 for OneNote and it is really crowded. We have limitations for 300 persons in each
301 Skype-meeting and they have been packed.
- 302
- 303 I That is for the whole company?
- 304
- 305 U That is for the whole company, those are recorded and will be available for the whole
306 company in our intranet. Of course we are thinking of how many questions there is re-
307 garding to have these instructions in local languages since the sessions are held in
308 English. The language change is going to happen but we still have a lot of people in
309 the branches who are not speaking English.
- 310
- 311 I Do you believe this downward trends in education in the systems are noticeable in
312 your team?
- 313
- 314 U Sorry?
- 315
- 316 I Do you believe this downward trends in education in the systems are noticeable in
317 your team? The various levels or experience and such..
- 318
- 319 U I really don't understand your question..
- 320
- 321 I I think you said before that there were trainings before in Microsofts products but here
322 are none now. Is that something you can see in your teams today when you look at
323 their competence?
- 324
- 325 U Ahh.. Well.. If I don't think about the team but think about the bank, we are just push-
326 ing out the new tools but not guiding how to use them. In our team we are pretty well
327 educated. Since people are concentrating on serving the customer, the sort of down-
328 side of it are that they need to use the tools they aren't so good at using. So I think
329 when we implement something we really should train people otherwise it is just a
330 fancy tool that no one will use or able to use, or only use it for that mandatory task.
331 For an example only be able to make a call in Skype. I think that that hasn't been taken
332 good care of when implementing things in Nordea. Hopefully this training will be
333 highly appreciated and that could continue in the future too. I think there is a need for
334 it.
- 335
- 336 I So when it comes to your communication within your group, do you have any policy
337 or routine within your group to handle that?
- 338
- 339 U In our team only?
- 340
- 341 I Yes within your team.

- 342
343 U Well.. I don't think we have any written policy it is more or less decisions we have
344 made and trying to keep each other informed on what is going on. But we are using
345 Sharepoint to sort of collaborate with information that is stored, it is available for eve-
346 ryone. We are using our common OneNote for meeting notes and stuff like that. I
347 think that we don't have any rules, and maybe we are working individual and inform-
348 ing one and other.. Maybe it depends on the tasks also, how do you think the infor-
349 mation should be spread out. We do have a distribution list that we are using in the
350 email, it is only one click and everyone is reached.
351
- 352 I So, what do you think about that you don't have any written rules? What are your
353 thoughts about that?
354
- 355 U I think in our team it is not needed. I haven't seen that as something that complicates
356 things.. No..
357
- 358 I You mentioned it before about the educational level of your team specifically. What is
359 your perspective of the knowledge level of both the systems and also in general.
360
- 361 U I think that in our team we are quite good at using the tools that we need. Of course we
362 can always improve for an example in Skype, I have been working a lot of the instruc-
363 tions so obviously I know it quite well but other are just learning how to use it. I think
364 we are on a good level with the tools we are using. For an example some in our team
365 is really good at Excel, since they are doing to reporting so they obviously need it and
366 I have just used it for now and then so I only know the basics, but if I need to know
367 more I need to educate myself. We have for an example Powerpoint, and I've started
368 to use that a lot for these survey results. So I have taken these courses from Microsoft
369 pages, so sort of self-learned in what we need. Of course we do have some external
370 training available if we want to within good reason.
371
- 372 I Is it correct if I say that you generally go within the group to find people that for an in-
373 stance are good at Excel and spread the knowledge within the group?
374
- 375 U Yes, yes.. Actually we did have a two day workshop for this kind of a tool-training in
376 Sharepoint and in Skype and the other systems like this Remedy?? for an example that
377 we should know the basics but are not using on a daily basis, so we have these internal
378 training sessions in the team and those are really good.
379
- 380 I Alright, sounds good. When it comes to collaborating, how do you go about that in the
381 team, how does that work?
382
- 383 U I think it works well. I think it it is something we need to learn when working from
384 different countries. We have regular team meetings in Skype, we are using the video
385 in Skype quite often so we can see each other also. We are using Skype and e-mail a
386 lot.
387
- 388 I So, mainly you communicate via Skype to collaborate and discuss then?
389

- 390 U Yes, if it something sort of ad-hoc or short-term that needs help now we use Skype but
391 if it is ongoing we use Sharepoint to collect the information or OneNote and then on
392 top of that e-mails, Skype or regular calls, it's combined and depends on the issue.
393
- 394 I Alright. If a problem arise that you are not used to solve. How do you work to solve
395 them together within the group?
396
- 397 U If something arise that I need help with or?
398
- 399 I Yes, if you have a issue that is so big that you need to collaborate in the group but you
400 don't know exactly how to do it? How do you work that out?
401
- 402 U Well, of course it depends on the urgency. If it is not that urgent I would go with a e-
403 mail to the team, or if it is really urgent I would go perhaps directly to [chef] with a
404 call if it is really urgent. But usually these kind of tasks go over mail so everyone can
405 get there opinion. We don't do any group-calls ad-hoc since there is always someone
406 who is not available. Group-chats are something we do to, but mostly e-mails.
407
- 408 I Alright, when it comes to the group what's your perspective of the group dynamic and
409 how you as a team are working?
410
- 411 U I think we are working well and we all have our own responsibility area, of course we
412 could be better at sharing what we do but we are doing that in the team meetings but
413 for an example the ones dealing with the reporting, I don't know the details of it and
414 actually I don't even care. They are good at it so they can do it, haha. I don't want to
415 know more detailed than I need to. I think we have a good collaboration, of course we
416 don't keep in touch with everyone all the time, it's just for the team meeting. The ones
417 we need to work with closely we are talking daily I would say.
418
- 419 I I understand it as you think it is working pretty good?
420
- 421 U Yes, I think so.
422
- 423 I What reasons do you think are behind this?
424
- 425 U I think the main reason is [chef], of course. I think the difference is how the manager
426 is taking on the team, and sort of making us collaborate and keep the spirit up and di-
427 viding the tasks. I think a lot depends on the manager but of course also depends on
428 that the team gets along well. I think we have similar personalities in the team and we
429 are quite open, and it sort if is [chef]'s work also, haha. Of course it depends on the
430 personalities in the team.
431
- 432 I Maybe you have already answered the question, but who do you consider to be the
433 driven part of the team?
434
- 435 U [chef], absolutely.
436
- 437 I Haha, I would've guessed. But you mentioned that she connects you, could you elabo-
438 rate a bit on that?

- 439
- 440 U I think she is really good at bringing the team together to team meetings and work-
441 shop. She is the one arranging to meet regularly physically so, I think it is a lot of her
442 doing with her positive spirit. It is also much in her nature how she behaves, takes eve-
443 ryone as individual but also as a team in consideration. I think she has a good way of
444 taking everyone in to the discussion and sort of not leaving anyone feeling outside.
445
- 446 I So down to a detailed level, she makes sure to incorporate everyone it sounds like?
447
- 448 U Yes, I feel like it. Of course it's a personal question too. If I'm really shut down and
449 don't want to talk to anyone, what can someone else do to improve that? But I think it
450 depends a lot on the team members also. But I think [chef] is the one gluing the things
451 together.
452
- 453 I Would you say that she is the one communicating the most within the team?
454
- 455 U Not necessarily.. Maybe.. The rest of us are doing that too..
456
- 457 I I know it is hard to guess an average, but how much of your week would you say that
458 you communicate with the rest of the team? How big portion of the day would you
459 communicate with the others?
460
- 461 U Well.. Depends on the day.. I do have a close collaboration with [person], some days
462 we can talk maybe one quarter of the days on the phone, actually when we met the
463 other week we spent two days dealing with stuff we are dealing with together. But it is
464 really difficult to say.. Maybe one fifth or one fourth? Something like that..
465
- 466 I I know, it is hard but we try to get some sort of picture of how big portion of your day
467 is spent on communication.
468
- 469 U Of course every day we get a call from a colleague, I believe that it is just to say good
470 morning or something. But for an example when I do the survey I don't collaborate, I
471 just do the survey.
472
- 473 I But otherwise usually at least daily?
474
- 475 U Absolutely, everyday.
476
- 477 I So when it comes to making decisions within the group, how do you go about?
478
- 479 U Everything depends on the issue of course, [chef] tries to get us to take our own man-
480 dates more and make our own decisions so we don't always run to her and ask about
481 the decisions. It is not only the manager who are making the decisions, we take our
482 own mandate and act accordingly of course when it comes to bigger issues we include
483 the manager, and even [chef]'s manager on some certain things but it depends on the
484 decision.
485
- 486 I Are there a lot of decisions you have to make on a group level?
487

- 488 U No no no, and necessarily they don't come into our hands anyway. But for an example
489 the survey things there are some things that I have made the decisions myself and
490 some things I have asked [chef]'s management to make the decisions when it is
491 needed. Usually it doesn't come to that level
492
- 493 I Usually it is more individual level rather than the whole team?
494
- 495 U Yes.
496
- 497 I Perfect. We are starting to finish up this interview, U. Would you like to finish this in-
498 terview with sort of a general comment on how you perceive the work of you and the
499 team? What are your thoughts?
500
- 501 U Well I think we have a really good collaborations and we have good tools for it, and I
502 appreciate that I can decide to work remotely or not. That free opportunity that we
503 have been allowed, not sure if everyone is allowed but at least I am. Working well.
504
- 505 I Sounds well. Do you have any other questions or comments for us?
506
- 507 U No, I think it was fun. I never done this kind of thing before, so hopefully you got the
508 replies you requested.
509
- 510 I We very much did and are very grateful for your time and this is very giving and inter-
511 esting on a personal pane. We have read a lot of this field of theory, so it is very fun to
512 hear from real people now. I must say I enjoy these interviews.
513
- 514 U Great, good luck with your task!
515
- 516 I Thanks. U, we will finish the interview and transcribe it and then we will send it to
517 you so you can go through it and make sure that nothing is wrong. We will get back to
518 you!
519
- 520 U Ok, thank you! Bye!
521
- 522 I Thank you, have a good day! Bye!

7.2.7 Intervju 7

Datum: 2016-04-19, 08:30-09:45

U: Uppgiftslämnare

I: Intervjuare

- 1 I Hallå det är I
2
3 U Hej I, det är U här
4
5 I Hör du mig okej eller?
6
7 U Absolut. Hör du oss här?
8
9 U Ja, absolut det går jättebra.
10
11 I Kanon. Hur står det till idag?
12
13 U Det är bra tack. Hur är det själv?
14
15 I Det är bra. Sitter här med I också, som kommer hålla i intervjun
16
17 I Hej
18
19 U Hej, I!
20
21 I Jag sitter med i samma uppsatsgrupp. Fick du vårt mail igår som vi skickade via
22 [chef]?
23
24 U Nej, jag har faktiskt bara fått en inbokning att jag skulle ringa dig vid den här tiden.
25
26 I Alright, jag kan ta lite kort då. Som bara [chef] kanske har hört då. Vi håller på att
27 skriva vår uppsats som sagt, och skriver om mobilt samarbete och hur det påverkar
28 och upplevelse och det här blir vår datainsamling. Vi tänkte att den här intervjun kom-
29 mer att hålla på i 45min till en timme ungefär. Det beror lite på svaren. Är det okej för
30 dig? Är det det du har inbokat?
31
32 U Ja bokade, 45min bokade hen ([chef]) in där. Jag har nog några minuter till ifall det
33 skulle vara. Så det går bra.
34
35 I Okej, gött. Sen så också i uppsatsen sen, så kommer du vara anonym. Så du känner att
36 du kan prata fritt idag. Vi skulle också vilja be om tillåtelse om att spela in det här, för
37 att använda sen.
38
39 U Det går bra.
40
41 I Vad bra. Det vi tänkte göra är då, efter intervjun så transkiberar vi intervjun sen också
42 skicka till dig för ett okej. Så att du känner att vi har fått med och skrivit rätt saker och
43 inte hörde fel på någonting. Vi ska inte försöka tolka något, men så att du kan få en
44 koll ändå också.
45
46 U Ja absolut, det går jättebra.
47
48 I Och efter det så kommer vi ta bort inspelningen också.
49

- 50 U Det låter bra.
51
- 52 I Bra, om du är redo så kan vi köra igång.
53
- 54 U Absolut, kan vi göra!
55
- 56 I Då kan vi börja med att berätta lite kort om din bakgrund, om dig själv och hur länge
57 du har jobbat på Nordea och sådär.
58
- 59 U Jag började faktiskt på Nordea redan 2007. Men då höll jag på med idrott som tog väl-
60 digt mycket tid. Så jag jobbade halvtid första två åren. Jag började på Nordeas kund-
61 center och där jobbade jag i flera år. Fick lite mer ansvar längre fram, hjälpte lite kol-
62 legor osv. Sen så började jag i Quality Assurance, förra året i Maj. Så det är i princip
63 ett år jag har jobbat här. Så det är lite kort.
64
- 65 I Ja, kul! Ifall du skulle gå in lite mer och beskriva dina dagliga uppgifter och ansvars-
66 område. Hur ser det ut då?
67
- 68 U Idag är jag ansvarig för träningen egentligen, så att all träning inom ITSS(?) som vi
69 jobbar med. Det kan vara allt ifrån projekt som kommer in, det kan vara att service
70 desken behöver en träning i ett nytt program eller vad som helst. Mitt ansvar är att ko-
71 ordinera detta, så jag har mycket kontakt med alla chefer. Styra upp vad som behövs,
72 hur länge det ska vara, vem ska hålla i vad osv. Så det är mitt primära. Sen, eftersom
73 vi är en ganska liten grupp, så försöker vi hjälpas åt rätt mycket med våra olika områ-
74 den. Jag hjälper även till en kollega som har ansvar för kunskapsbasen, eller vad man
75 ska kalla det. Så den hjälper jag till med och kolla feedback osv. Man hoppar in lite
76 överallt, men mitt primära är med träning och när de anställda börjar att man ser till att
77 de har alla verktyg de behöver osv. Att man har lite check-lista och sådär.
78
- 79 I Den här träningen, är det för hela företaget då? Hela norden, eller hur långt sträcker
80 sig det?
81
- 82 U Nja, det är för norden och Polen och Baltikum. Men det är inom ITSS, så det är inte
83 för personliga bankmän osv, ja du vet. Folk som jobbar inom IT.
84
- 85 I Nä, alright. Då förstår jag. Om du utvecklar litegrann, ert team och er plats i organisat-
86 ionen och berättar lite om dem.
87
- 88 U Mm, vi är tio stycken nu tror jag som sitter lite utspritt. Vi har några i danmark - kö-
89 penhamn, två som sitter här (malmö), jag och [chef], sen har vi i finland och stock-
90 holm. Vi ansvarar egentligen för, namnet Quality Assurance (QA) står ju för givetvis
91 för felsäkra, se så att allting är som det ska. Vi har hand om till exempel vårt intranät,
92 vi kontrollerar sidor som publiceras. Vi har hand om en enkät som görs en gång i kvar-
93 talet ifall jag inte är helt fel på det. Vi har hand om audits, som jag inte kan så mycket
94 om men det är viktigt att man kvalitetssäkrar så att vi har allting där. Vi kollar hur man
95 loggar olika incidenter till exempel. Vi har ett ganska så brett, och lite hackigt, team.
96 Vi har ganska spridda uppgifter, vi täcker ju upp en hel del områden ändå.
97
- 98 I Alright!

- 99
- 100 U Vet inte ifall det var svårt förklarad, men lite iallafall.
- 101
- 102 I Nejdå, det gav en liten bild av det!
- 103
- 104 U Sen får ni betydligt mer från varje sen, från sina områden.
- 105
- 106 I Kort då, du säger att du är ansvarig för träningen och sådär. Hur skiljer sig resten av
107 ditt team, är det stor spridning som du säger eller?
108
- 109 U Ja vi har väldigt olika områden som vi ansvarar för. Sen eftersom vi inte är så många
110 och har så spridda (uppgifter) så försöker vi se till så att man har någon back-up ialla-
111 fall på varje område. Så jag är ju absolut inte någon expert på de andras (områden),
112 men man behöver ju ha litegrann inblick sen försöker man lära sig någon annans om-
113 råde lite mer. För att kunna backa upp ifall någon är sjuk eller på semester, eller vad
114 det nu är för någonting.
115
- 116 I Ja! Om vi går lite mer in på systemen. Vad är det för system som ni använder idag i er
117 dagliga verksamhet? I ert team dvs.
118
- 119 U Ja, vad tänker du på Skype och sånt då?
- 120
- 121 I Precis.
- 122
- 123 U Ja, Skype eller Lync har en del kvar fortfarande. Mycket mail såklart med outlook. Vi
124 använder Sharepoint en hel del. OneNote. Det är väl de som vi har gemensamt som vi
125 kommunicerar genom och sådär. Sen tror jag det är lite individuellt vad man jobbar
126 mest inom.
127
- 128 I Ok. Har ni några förhållningsregler och så hur dessa systemen ska användas inom
129 Nordea?
130
- 131 U Ja, det finns rätt så mycket regler egentligen. Till exempel med accesser. Så att man
132 ser till att det blir rätt. Det är också någonting som vi sitter en hel del med och ger rätt
133 access till rätt person. Just när det gäller vissa Sharepoint sidor. Det är ju en annan av-
134 delning som jobbar med accesser generellt med alla system. Vi är långt ifrån experter
135 på det. Men det är de (systemen) vi jobbar mest med.
136
- 137 I Hur skulle du säga att det fungerar?
- 138
- 139 U Det fungerar bra, absolut. Som sagt det är lite vad man själv tycker är enklast att jobba
140 i, och jag har inte varit inom IT alls sedan tidigare så för mig är det ganska nytt så jag
141 sitter fortfarande och försöker lära mig betydligt mer om Sharepoint till exempel. Så
142 för mig handlar det nog mycket om att försöka testa mig fram och se vilket jag tycker
143 fungerar bäst. Man sitter mellan OneNote och Excel..
144
- 145 I Har ni någon fördelning inom teamet, använder ni några funktioner tillsammans?
- 146
- 147 U Ja vi har ju till exempel våra agendor ligger på OneNote.

- 148
- 149 I Förlåt, på OneNote?
- 150
- 151 U Ja, precis på OneNote. Sen har vi en gemensam Sharepoint-sida för vårt team där vi
152 har ganska mycket information men bland annat semestrar osv. Vi har en gemensam
153 mailbox som vi hanterar, eftersom man ansvarar för den en vecka i taget så står det lite
154 information om vad vi gör med vissa typer av frågor och sådär.
- 155
- 156 I Har ni någon struktur för var vissa dokument ska ligga, hur ni lägger upp för att alla
157 ska få ta del av det osv i teamet?
- 158
- 159 U Det har vi, absolut. Mycket ligger på Sharepoint-sidan som alla ska komma åt, och då
160 är det bara vi (teamet) som har tillgång. Sen kan det vara att jag till exempel lägger all
161 träningsinformation på den större Sharepoint-sidan så att alla inom ITSS kan komma åt
162 den.
- 163
- 164 I Skulle du säga att de här förhållningsreglerna följs inom teamet?
- 165
- 166 U Ja det skulle jag nog säga. Jag kan inte komma på någon gång det inte har fungerat, vi
167 har en del som har jobbat väldigt länge både inom vårt team och inom Nordea. Så det
168 är ju alltid bra, de är väldigt duktiga på att hjälpas åt med var saker ska ligga och så-
169 där.
- 170
- 171 I Vad bra. Om man tittar då på ditt arbete, hur stor det skulle du säga att du använder de
172 olika systemet? Då menar jag Skype, Sharepoint osv. Är det inblandat i allt du gör?
- 173
- 174 U Det skulle jag nästan säga att det är. Skype har man igång hela dagen. Man ser alla
175 sina möten, ganska frekvent chattande som korta frågor och man stämmer av med
176 varandra. Skype är med hela tiden och Outlook använder man extremt mycket såklart,
177 mycket mail blir det.
- 178
- 179 I Finns det några uppgifter som du inte hade slutföra då rent praktiskt utan dessa syste-
180 men?
- 181
- 182 U Det hade varit jobbigt. Man märkte häromdagen så hade vi lite problem med Outlook
183 bara någon timme och då märker man hur otroligt mycket information man har i Out-
184 look, man har lagt i sina mappar osv. Man blir onekligen lite låst. Jag skulle säga att
185 Outlook, Skype/Lync är de som är tuffast att jobba utan. Där har vi kalendrar, och jag
186 har till exempel vår träningskalender där jag lägger in allting så det hindrar ju arbetet
187 ifall något av de systemen inte fungerar. Men jag är inte lika beroende av OneNote till
188 exempel, det skulle jag kunna leva utan med.
- 189
- 190 I Bra. De har systemen, hur fungerar de mobilt?
- 191
- 192 U Hur menar du?
- 193
- 194 I Jag tänker på de funktionerna, har du möjlighet att använda de..
- 195
- 196 U Ifall jag jobbar hemifrån menar du?

- 197
198 I Till exempel så ja.
199
200 U Jo men det fungerar. Vi har en lösning, VPN tror jag det heter, så jag kan absolut
201 jobba hemifrån eller från var som helst egentligen. Det fungerar utmärkt bara jag
202 kopplar upp mig via den här lösningen (VPN), sen är det alltid lite mer hackigt med
203 Skype till exempel, lite sämre uppkoppling eftersom de är så himla mycket säkerhet
204 med tanke på att det är Nordea. Men det fungerar definitivt, allting när man är inne på
205 någon Nordea-lokal eller kontor så är det bara att koppla upp sig och komma igång på
206 en gång.
207
208 I Okej. Men du kommer åt allt det du behöver komma åt via VPN?
209
210 U Det gör jag. Jag kommer åt precis allting.
211
212 I Föredrar du att sitta mobilt eller sitta på kontoret?
213
214 U Jag skulle säga att jag älskar kombinationen, jag sitter allra mest inne på kontoret och
215 framförallt ifall man har mycket möte och sådär eftersom uppkopplingen fungerar
216 bättre från kontoret. Men jag skulle nog säga att jag är hemma i snitt en dag i veckan,
217 vilket jag kan tycka är jätteskönt när man ska fokusera på en uppgift så att ingen stör
218 runtomkring. Likaväl som man kanske bokar ett mötesrum (och arbeta) så kan jag sitta
219 hemma och arbeta. Men sen tycker jag också det är trevligt att ha kollegor runt om-
220 kring så jag hade inte velat jobba endast hemifrån. Men det är väldigt flexibilitet och
221 frihet att kunna göra det, bara det är värt väldigt mycket.
222
223 I Det förstår jag. Har ni någon policy hur arbetet ska göras mobilt?
224
225 U Nja det är egentligen bara att det är sekretess, såklart inom banken. Så jag kanske inte
226 skulle sitta på ett Café direkt, trots att jag inte har så känsliga uppgifter så känns det
227 onödigt. Så där är det något man kan tänka sig för, att försöka sitta med skärmskyddet
228 så ingen kan se och så. Men jag sitter aldrig någon annanstans än på kontoret eller
229 hemma själv. Men det är ju mycket säkerhet inom bank generellt.
230
231 I Finns det något uttalat från företaget hur de ser på hur ni ska arbeta mobilt eller från
232 kontoret? I vilken utsträckning eller ifall man ska undvika att jobba mobilt?
233
234 U Jag skulle säga att det är väldigt olika i olika team. En del jobbar väldigt mycket re-
235 mote, och en del tror jag inte alls gör det. Jag skulle säga att vi egentligen inte har nå-
236 got uttalat i vårt team, utan det handlar om hur pass bra man sköter det, och hur man
237 själv känner att man kan koppla bort och bara fokusera på jobb. För mig själv skulle
238 jag nästan säga att jobbar nog mer när jag är hemma, man sitter till exempel under lun-
239 chen och fortsätter jobba. Vissa jobbar hemma lite mer och vissa mindre.
240
241 I Skapar detta komplikationer eller underlättar det för ert team, eller hur känner du där?
242
243 U När folk jobbar hemifrån och så menar du?
244

- 245 I Ja dels det och och hur förhållningsreglerna är från företaget. Dvs att det är fritt att ar-
246 beta hemifrån eller från kontoret.
247
- 248 U Nej jag tycker inte det. För mig påverkar det ingenting, eftersom folk är ändå tillgäng-
249 liga på mail eller sådär. Det gör inte mig någon skillnad ifall jag eller någon annan är
250 hemma eller på kontoret. Nu har jag en och ibland två kollegor här, och det hade ju va-
251 rit tråkigt ifall man aldrig träffar andra människor. Men rent arbetsmässigt så spelar
252 det ingen roll.
253
- 254 I Du var inne lite på det förut, men om man tittar tillbaka på de systemen ni använder
255 hur det har varit med utbildning till exempel med Sharepoint? Hur har det varit med
256 utbildning av de systemen som ni använder?
257
- 258 U Jag har anordnat någon träning själv till exempel, en träning för en del av de olika om-
259 rådena. Och då har jag ju dels varit med och lyssnat på. Sen har vi någon inspelning
260 som jag har gjort och lagt upp. Vi hade till exempel ett teammöte i förra veckan i
261 Stockholm och la lite fokus på utbildningar och hade till exempel Sharepoint i någon
262 timme då främst [chef] satt och gick igenom och visa lite tips och tricks. Känner man
263 att man behöver utbildning får man alltid det. Det finns väldigt mycket kunnigt folk
264 internt som man kan ta hjälp av. Man hittar några duktiga, jag har till exempel någon
265 som jag ringer när jag behöver extra hjälp.
266
- 267 I Då är det någon som du vet är duktig och som du kan höra av dig till?
268
- 269 U Ja, precis. Någon som sitter och jobbar framförallt med Sharepoint. Det sitter ju exper-
270 ter, det är bara att leta rätt på dem.
271
- 272 I Ja det brukar ju vara så. Men skulle du säga att det är tillräckligt med utbildningar rent
273 formellt?
274
- 275 U Jag skulle säga för att klara det jobbet man gör, så är det nog så. Sen kan man alltid
276 lära sig mer och jag har fortfarande jättemycket att lära mig vilket gör att jag gör ett
277 smidigare jobb ifall jag lär mig. Men jag tror att jag har aldrig känt att ifall jag vill bli
278 bättre på det här området och bett om det (utbildning) så har jag aldrig fått ett nej.
279 Utan direkt får man assistans och har även möjlighet att gå på en del externa utbild-
280 ningar. Det finns absolut hjälp att ta.
281
- 282 I Då är det så att ni kan efterfråga det här, både internt i företaget och externt från chefer
283 och så då?
284
- 285 U Ja precis, jag gick till exempel ITIL-utbildningen för ett tag sedan, då tar vi till exem-
286 pel in ett externt företag som utbildar på Nordea och då var det ganska många som
287 gick utbildningen. Det är ett exempel på när vi kopplar in andra företag.
288
- 289 I Om vi tittar lite mer på er i teamet, har ni någon kommunikationspolicy eller har ni
290 några rutiner för hur ni ska kommunicera?
291
- 292 U Ja vi pratade faktiskt lite om det för inte så länge sedan, hur vi vill ha det i gruppen
293 just hur vi vill ha det med Skype. Hur man till exempel tolkar olika statusar, ifall man

- 294 sätter "upptagen" är det okej att kontakta ändå. Det tycker jag är bra att man gemen-
295 samt kommer överens om hur man vill ha det. Men det är väl framförallt våra teammö-
296 ten som vi har en gång i veckan som vi har tillsammans med andra avdelningar, vi har
297 ganska mycket möten tillsammans över Skype då. Vi ringer en hel del över Skype
298 också, vilket är viktigt när vi träffas så sällan som vi gör. Istället för att skriva ett mail
299 så kan det vara bättre att ringa och se hur läget är. Det tycker jag är viktigt att man får
300 eftersom man inte träffas varje dag.
- 301
- 302 I Nä..
- 303
- 304 U Eftersom vi har så tydliga områden, så är det ganska lätt att veta vem man ska fråga
305 när det är någonting.
- 306
- 307 I Så ni har inte någon formell eller skriftlig policy, till exempel med Skype att det finns
308 uppsatta regler när ni får ringa och så. Det finns inget sånt?
- 309
- 310 U Nä, ingen nerskriven formell utan det är som vi själva har kommit överens om. Givet-
311 vis ifall man är grön (på Skype) så är det bara att köra (ringa). Sen har vi även ifall
312 man har satt sig på upptagen, så är det okej att man skriver till personen till exempel
313 "kan jag ringa?" osv. Så det är en intern policy kan väl säga.
- 314
- 315 I Vad tänker du kring att ni inte har någon formell kommunikationspolicy?
- 316
- 317 U Jag tycker egentligen inte det är några konstigheter. Det viktiga är bara att vi kommer
318 överens. Då spelar det inte så stor roll ifall det är en nerskriven formell policy eller
319 inte. Det kanske finns dock, men jag har aldrig sett någon. Men en del tolkar det olika,
320 är jag upptagen så är jag upptagen (på Skype) medan en del känner att de är mer eller
321 mindre alltid röda (upptagna på Skype) då vill man ju ändå kunna ta kontakt. Jag
322 tycker det är bra att man går igenom det, det är jätteviktigt del så att det inte blir några
323 diskussioner och så.
- 324
- 325 I Hur ser du på kunskapsnivån inom gruppen på gemensamma system och övrigt?
- 326
- 327 U Jag skulle säga att totalt sett är det en väldigt bred kompetens. Det är ytterst få frågor
328 som jag känner att jag behöver gå utanför teamet för att få svar på. Det är väldigt brett
329 och många har väldigt mycket kontakter, så ifall man inte känner att man själv kan
330 svaret så vet man precis var man ska vända sig någonstans.
- 331
- 332 I Är det stora skillnader av kunskapsnivån inom gruppen?
- 333
- 334 U Det blir ju per automatik ifall det är någon som har jobbat i tjugo år inom banken och
335 har väldigt stort kontaktnät så blir det naturligtvis bredare kunskap jämfört med någon
336 som precis har kommit in i gruppen. Sen är man ju självklart inriktad på sitt område,
337 vilket gör att man blir duktig på det men visst det skiljer sig men samtidigt så är det
338 väldigt bra komplement med de olika nivåerna.
- 339
- 340 I Hur samarbetar ni idag? Hur går det till?
- 341

- 342 U Om vi sitter till exempel med den gemensamma mailboken, då kommer det in rätt
343 mycket mail och ibland har man ingen aning om vad man ska göra av det. Oftast så är
344 det ett par stycken som man vet har varit i teamet länge oftast 2-3 personer som jag
345 vänder mig till och får svar snabbt. Det blir väldigt mycket bollande med varandra, att
346 man hjälper till med. Ifall det är tajt med tid eller så, så hjälper vi varandra. Det blir
347 mycket kontakt via Skype man skriver eller ringer.
348
- 349 I De har som du nämner har jobbat länge. Jobbar de inom teamet?
350
- 351 U Ja precis, de jobbar inom teamet.
352
- 353 I Hur skulle du säga att det fungerar? Ert samarbete..
354
- 355 U Jag tycker det fungerar bra. Jag var lite osäker, eftersom det är första gången jag job-
356 bar såhär och inte med folk bredvid mig. Jag tycker det fungerar bra, som sagt så stäl-
357 ler alla upp när det är någonting. [chef] stämmer alltid av hur mycket man har, det kan
358 vara perioder där jag har lite eller mycket så man lastar över mellan varandra. Det skil-
359 jer ju sig lite mellan de olika områdena när det är mycket. Jag tycker vi är duktiga på
360 att samarbeta och hjälpa till generellt.
361
- 362 I Ja, men det är ju kul. När och om det uppstår problem som ni kanske inte riktigt har en
363 rutin för att lösa, hur brukar ni gå till väga då?
364
- 365 U Jag ska bara försöka komma på ett exempel.. Jag har svårt att se när det skulle vara
366 någonting.. Till exempel var det någonting förra veckan när vi skulle svara på en kom-
367 mentar, då är det de som är involverade och kan mycket som har mycket diskussioner
368 och bollande om vad vi tycker om detta. Med kommunikation skulle jag säga att vi lö-
369 ser sådana problem.
370
- 371 I Att ni kommunicerar mycket internt inom gruppen dvs?
372
- 373 U Ja precis.
374
- 375 I Hur sker det då rent konkret? Är det till exempel att ni har på Sharepoint att ni skriver
376 till alla, eller är det den som är ansvarig för problemet som skriver till den som den
377 tror är mest kompetent?
378
- 379 U Jag skulle säga att man oftast tar det på Skype. Är det någonting som berör hela grup-
380 pen, eller ifall man vill ha input från flera, så tar man det på vårt gruppmöte till exem-
381 pel. Eller ibland någon gång på mail stämmer av vad man tycker om något. Annars om
382 det är viktigare grejer brukar vi ta det på möten.
383
- 384 I Jag tänker med fördelningen, finns det någon som har ansvar för just det problemet
385 som kan kontakta den personen som är bäst lämpad. Eller hur sker just den..?
386
- 387 U Det är väldigt beroende på vad det handlar om. Många gånger kanske det inte ens är vi
388 i teamet som ska lösa det, vi är till exempel ansvariga för intranäten så ifall det är nå-
389 gon fråga eller feedback om detta så kommer det till oss. Men det är många gånger de

- 390 frågar om vem som de kan kontakta, så det handlar mycket om att bara hitta kontakt-
391 vägar. Det kanske inte vi som ska svara alla gånger men vi behöver kommunicera det.
392
- 393 I Bra. Samarbetet som helhet finns det något som du skulle vilja ändra på?
394
- 395 U Ifall det hade funnits pengar hade jag tyckt det var trevligt att träffas oftare. Jag tycker
396 det är väldigt viktigt att man får träffas, det blir på något sätt lite annorlunda när man
397 bara pratar på Skype eller mail. Att man faktiskt får sitta och diskutera. När man ser
398 varandra live är det en annan sak, så det är nog det jag hade önskat att det blir lite fler
399 träffar. Nu har vi kanske haft fyra gånger om året då vi träffats, och det är absolut
400 bättre än ingenting. Men ifall man hade fått önska så vore det lite mer.
401
- 402 I Är det heldager, eller är det helger? Hur ser de träffarna ut?
403
- 404 U Det brukar vara två dagar. Förra veckan var i Stockholm i två dagar. Det är det van-
405 liga, men sen försöker vi anpassa för att dra ner lite på kostnaderna till exempel har vi
406 redan några i Stockholm. Till exempel har vi en i Norge, då kanske vi undviker att åka
407 dit trots att det hade varit roligt att träffa dem men det kostar ju betydligt mycket mer.
408
- 409 I Men det är alltså olika var ni lägger de har träffarna, eller blir det alltid Stockholm?
410
- 411 U Oftast så blir det Köpenhamn eller Stockholm. Jag vet att de var i Finland innan jag
412 började. Men det är väl oftast Stockholm eller Köpenhamn.
413
- 414 I Bra. Om man tittar på gruppen som helhet. Hur tycker du att gruppdynamiken funge-
415 rar?
416
- 417 U För min del har det bara växt ju mer man har kommit in och börjat känna gruppen. Det
418 är väldigt olika människor inom gruppen måste jag säga. Vilket är lite kul, och det blir
419 ännu roliga ju mer man börjar känna varandra. Det fungerar, sen är det ju alltid att
420 vissa tar mer eller mindre plats men det är ju svårt att komma undan. Jag tycker det
421 fungerar bra generellt. Sen tror jag också att det är svårare att få ihop när man är ett ut-
422 spritt team jämfört med när jag har idrottat då vi har träffats varje dag och man lär
423 känna varandra på ett annat sätt. Det fungerar faktiskt bättre än vad jag hade förutspått.
424
- 425 I Varför tror du det fungerar så pass bra?
426
- 427 U Ömsesidig respekt. Att man har en vilja att hjälpa varandra och faktiskt får ????. Jag
428 har alltid känt att man direkt får svar eller hjälp ifall det skulle vara något. Det har jag
429 känt från dag ett. Vi hjälper varandra när det behövs.
430
- 431 I Hur tycker det fungerar med ledarskapet i gruppen, kopplat till gruppdynamiken?
432
- 433 U Det fungerar också bra, jag sitter ju tillsammans med vår chef ([chef]) vilket är tack-
434 samt för mig. Jag kan ju ställa frågor direkt osv, jag tror det är viktigt att man försöker
435 ha det liknande för alla genom våra veckomöten, 30-45min varje vecka. Det handlar
436 väldigt mycket om hur man är individuellt, vissa behöver mer eller mindre. Jag tycker
437 det fungerar bra, vet inte vad de andra tycker. [chef] har även sina individuella möten.
438

- 439 I De individuella, sköter ni på plats?
440
- 441 U Ja vi har alltid våra på plats, men de andra har över Skype. När vi har lite längre sam-
442 tal till exempel lönesamtal etc så vet jag att [chef] åker till alla.
443
- 444 I Vem anser du är mest drivande i teamet?
445
- 446 U Det beror litegrann på vad det handlar skulle jag säga. Vi har någon i Finland till ex-
447empel som är väldigt "outspoken", [personen] har väldigt mycket åsikter - på ett posi-
448tivt sätt måste jag tillägga. Däremot har vi många som hugger tag i uppgifter, det är
449alltid någon som erbjuder sig att hjälpa eller ansvara. Men de är ofta de som har jobbat
450väldigt länge. Det blir kanske naturligt eftersom de har väldigt mycket kunskap. Det
451kvittar om vad man frågar, de har oftast en aning. Då blir det ganska naturligt att man
452kanske förväntar sig något från dem.
453
- 454 I Känner du att det är överlag en jämn fördelning av uppgifter och ärenden? Även ifall
455det ser olika ut.
456
- 457 U Ja på det stora hela så tycker jag nog det. Sen är det ju som sagt periodvis när någon
458kanske har väldigt mycket. Vi har någon till exempel som sitter med rapportering i
459mängder, fråga mig inte hur det ser ut *haha* men då är hen extremt upptagen några
460dagar eller månader då hen har jättelånga dagar samtidigt som hen säkert har lugnare
461ibland. Ibland med träningar så är det väldigt mycket att göra och ibland är det lugnt.
462Men om man slår ut det så är det ganska jämnt fördelat. [chef] försöker titta och för-
463dela mellan gruppmedlemmarna och få en jämn belastning.
464
- 465 I Bra. När ni inom gruppen måste ta något form av beslut för att gå vidare. Hur sker
466detta?
467
- 468 U Oftast så tas det upp på våra möten, där man kommer överens. Sen kan det vara så att
469det är vi tillsammans med en annan enhet, som ska ta ett beslut, då kan det vara så att
470vi diskuterar inom gruppen och sen tar vi det vidare med den andra enheterna. Ifall man
471själv är osäker så får man be [chef] ta beslut om hur man ska göra. Hen har givetvis
472det slutgiltiga beslutet. Många gånger så är man kanske två, tre eller fyra personer, det
473är sällan att alla är involverade i ett beslut som tas.
474
- 475 I Då är det dem som berörs av beslutet som..?
476
- 477 U Ja precis, det är oftast de som är involverade och har kunskap om det. Det skiljer lite..
478
- 479 I När de besluten fattas, tolkar jag det rätt att ni fattar dessa i ett möte eller Skype där
480alla pratar direkt med varandra?
481
- 482 U Oftast är det sådana saker vi diskuterar där, sen kan det vara att det går vidare till alla
483"Functional Leads" i länderna, ifall det ska dras den vägen till exempel.. Så det beror
484helt på vad det är för något och vad för svar vi behöver för att gå vidare. Oftast ifall
485det är någon större grej så tar vi upp det i våra möten, ifall det är något som berör t ex
486tre av oss så tar vi ett möte. Eller vid mindre viktiga beslut så kör vi mailkontakt.
487

- 488 I Hur tycker du att det fungerar?
489
- 490 U Jag tycker det fungerar bra. Det har inte varit några konstigheter. Jag har inte varit
491 med någon gång att man kommer från ett möte och känner vad man egentligen ska
492 göra. Vi försöker få det klart hur och när man ska gå vidare.
493
- 494 I Vad tror du gör att du känner så? Jag kan ju känna att det är otroligt bra att du aldrig
495 känner så när du kommer från ett möte. Vad tror du gör att du känner så?
496
- 497 U Dels så är det väl personerna i gruppen och kanske att vi har trots allt inte så många
498 möten tillsammans, utan när man inte sitter med varandra så blir det tydliga agendor
499 och besluten man tar så säger man vilka som tar vad. Vi måste ta besluten och då blir
500 resultatet tydligt. Det kanske är fördelen med att jobba utspritt.
501
- 502 I Att ni måste fatta besluten?
503
- 504 U Ja men att det måste vara tydligt vem som gör vad. Tydliga direktiv. Till exempel så
505 förra veckan så hade jag kontakt med en tjej där vi mejlade med varandra och be-
506 stämde hur vi skulle fördela en uppgift. Det kanske låter lite klyddigt..
507
- 508 I Det verkar ju fungera bra, så något gör ni rätt! Ungefär, hur mycket skulle du säga att
509 ni kommunicerar i teamet, dels i gemensamma möten och dels individuella möten? Är
510 väldigt stor utsträckning eller hur ser det ut för dig?
511
- 512 U Vi har väl kanske ett par timmar gemensamma möten per vecka. Vi har ett gruppmöte
513 och sen har vi några andra i grupper, men då ibland så är det att kanske fem av oss inte
514 säger någonting. Man har absolut inte kontakt med alla dagligen. Jag kanske har kon-
515 takt med tre stycken varje dag, det är jättesvårt att säga.. Men ungefär och det beror
516 helt på vad det är för något. Det finns vissa jag inte har alls kontakt med..
517
- 518 I Bra! Vi börjar faktiskt bli klara här. Avslutningsvis skulle du bara vilja beskriva på ett
519 generellt plan hur du ser på ditt och ditt teams arbete idag, vad du tycker om det?
520
- 521 U Jag tycker att för mig är det väldigt spännande eftersom det är mycket nytt hela tiden.
522 Jag tycker det är kul att vi har ett så brett team med så olika arbetsuppgifter och ju mer
523 man kommer in i arbetet så kan man lära sig av de andra delarna. Det är en utmaning
524 och för mig är väldigt mycket helt nytt, t ex systemen och det är inte förrän nu man
525 faktiskt börjar få en bättre inblick i det vi gör i teamet. Det kan vara lite diffust vad vi
526 faktiskt har för uppgifter och så men det är fortfarande en väldigt viktig del. Vi är lite
527 spindlarna i nätet och håller ihop olika enheter.
528
- 529 I Det känns att det finns en stor flexibilitet men det är samtidigt styrkan i teamet?
530
- 531 U Jag tycker det. Ifall man behöver en tydlig bild av sin arbetsdag så passar inte riktigt
532 det här teamet. Man får anpassa sig och vara flexibel, men det är något som jag tycker
533 är jättekul. Det blir en utmaning och man lär sig fullt ut. Det finns mer att ta på sig
534 ifall det skulle vara så. So far so good. Sen tror jag ni får ut mer av de som har jobbat
535 här längre.
536

- 537 I Det ska bli spännande att höra! Har du några avslutande frågor eller kommentarer?
538
- 539 U Nej faktiskt inte! Det är lite kul att man faktiskt själv får prata och reflektera lite, det
540 gör man ju sällan annars.
541
- 542 I Ja det brukar vara så att någon ställer en djupare fråga sen börjar man motivera för sig
543 själv.
544
- 545 U Haha, ja faktiskt. Jag får önska er lycka till och jag hoppas att det blir bra.
546
- 547 I Det tror vi. Det känns jättebra, det här var första intervjun men det känns som att vi
548 har fått bra svar.
549
- 550 U Vad härligt, sen får ni ju kanske rätta svar sen och insåg att hen hade helt fel, haha.
551
- 552 I Ja precis, haha.
553
- 554 U Det är bara att höra av er ifall det skulle vara någonting.
555
- 556 I Absolut, vi ska försöka transkribera intervjun sen skickar vi det för att se så det är nå-
557 gorlunda rätt.
558
- 559 U Det blir jättebra. Gör det.
560
- 561 I Toppen. Vi hörs U!
562
- 563 U Det gör vi. Hej hej!

Referenser

- Andersson, B. (2008). About Appropriation of Mobile Applications: e Applicability of Structural Features and Spirit. ECIS 2008 Proceedings. Paper 244.
- Avolio, B. J., Kahai, S., och Dodge, G. E. (2000). E-leadership: Implications for theory, research, and practice. *Leadership Quarterly*, 11, 615–668.
- Cisco, (2016). *Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015–2020 White Paper*. [online] Cisco. [Hämtad 2016-04-04] Från: <http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/visual-networking-index-vni/mobile-white-paper-c11-520862.html>.
- Dahlbom, B. och Ljungberg, F. (1998). Mobile Informatics. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 10(1&2): 228-229.
- Desanctis, G. och Poole, M. S. (1994). Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory. *Organization Science*. 5, 121-147
- Gajendran, Ravi S. och Harrison, David A. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta- Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6): 1524-1525.
- Gao, J. och Koronios, A. Mobile Information Systems In Australian Utility Companies (2009). *MCIS 2009 Proceedings*. Paper 105.
- Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*, Cambridge: Polity Press.
- Jacobsen, D. I., G. Sandin och C. Hellström (2002). Vad hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen. 1:8. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- LeRouge, Cynthia, Webb, Harold W. (2004) "Appropriating Enterprise Resource Planning Systems in Colleges of Business: Extending Adaptive Structuration Theory for Testability" *Journal of Information Systems Education*, vol 15 (3)
- McKinsey & Company. (2012). *Mobility disruption: A CIO perspective*. [online] [Hämtad 2016-04-05] Från: <http://www.mckinsey.com/business-functions/business-technology/our-insights/mobility-disruption-a-cio-perspective>.
- Miles, MB. och Huberman, AM. (1994). *Qualitative Data Analysis*. 2. uppl. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

-
- Sarker, S., Sarker, S., Xiao, X. och Ahuja, M. (2012). Managing Employees' Use of Mobile Technologies to Minimize Work-Life Balance Impacts. *MIS Quarterly Executive*, 11(4): 154-155.
- Schwieger, D., Melcher, A., Ranganathan, C., och Wen, H. J. (2004). Appropriating electronic billing systems: Adaptive structuration theory analysis. *Human Systems Management*, 23(4), 235-243.
- Sewell, W.H. (1992). A theory of structure: duality, agency, and transformation. *American Journal of Sociology*, 98 (1), 1–29.
- Somalwar, Shweta och Nguyen, Loc. (2014) Strategically Addressing the Latest Challenges of Workplace Mobility to Meet the Increasing Mobile Usage Demands. *Mathematics and Computer Science Capstones* paper 16: 7.
- Rose, J. (1999). Towards a structural theory of IS, theory development and case study illustrations. In: Pries-Heje et al. (Eds.) *Proceedings of the 7th European Conference on Information Systems*. Copenhagen: Copenhagen Business School.
- Tona, O. och Carlsson, S. A. (2013). The Organizing Vision Of Mobile Business Intelligence. *ECIS 2013 Completed Research*. Paper 114: 11
- Walsham, G. (2002). Cross-cultural software production and use: A structuration analysis. *MIS Quarterly* 26(4) 359-380.
- Wheelan, S. (2013). *Att skapa effektiva team*. 2:6. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Whittington, R. (2010). Giddens, Structuration Theory and Strategy-as-Practice. In: Damon Golsorkhi, Linda Rouleau, David Seidl, and Eero Vaara, eds. *Cambridge handbook of Strategy-as-Practice*. Cambridge: Cambridge University Press, 109–126.