

Val av kommunikationskanal i byggprojekt

Johan Hallgren

Avdelningen för Byggproduktion vid Lunds tekniska högskola

Enligt en undersökning gjord av industrifakta kan effektivare kommunikation leda till besparingar på över 30 miljarder årligen i byggbranschen. Ett sätt att effektivisera kommunikationen är att välja rätt kommunikationskanal vid rätt tillfälle.

Syftet med detta examensarbetet har varit att bidra till effektivare kommunikation genom att ta fram en enkel metod för val av kommunikationskanal i byggprojekt utifrån ett Lean och relationsperspektiv. Studien har genomförts som en litteraturstudie med innehållsanalys.

Tidigare studier har visat på att valet av kommunikationskanal skiljer mellan olika individer trots att de har samma roll och att det är mycket liknande information som ska delas. Valet av kommunikationskanal är relevant då kanalerna har olika egenskaper och kräver olika mycket resurser.

Lean är en strategi för att effektivisera en process genom att identifiera och eliminera det som inte är värdeskapande för kunden - det onödiga. Lean utgår alltid ifrån respekt för människan. En central princip i Lean kommunikation är att rätt process skapar rätt resultat vilket uppnås genom att standardisera processer, som vilken kommunikationskanal som används, samt låta efterfrågan styra informationsdelningen.

Enligt Media richness theory kan kanaler rangordnas efter graden av återkopplingsnabbhet, mängd variationer att förmedla ett budskap genom, antalet konversationer som kan ske parallellt, förberedelseförmågan samt återbearbetningsförmågan. En kanal med en

Låt efterfrågan styra kommunikationen. Reflektera över om innehållet är efterfrågat och förmedla bara det relevanta.

Delat rutinmässig information om projektet i en BIM modell alternativt ett DMS.



Om relationen till individen eller organisationen är viktig (håll nöjda eller nyckelintressenter) bör en rik kanal användas ibland för att bygga och upprätthålla en god relation.

låg grad som mejl, dokumenthanteringssystem (DMS) eller byggnadsinformationsmodelleringsmodell (BIM), bör väljas för att förmedla rutinmässig information. En kanal med en hög grad, som ansikte mot ansikte kommunikation eller videokonferens, bör väljas för att förmedla den information som inte är rutinmässig. Kanaler som kräver tidsmässig synkning bör undvikas om möjligt för att minska väntan och störningar i mottagarens arbete.

Enligt social presence theory påverkar kommunikationskanalen relationen mellan individer. Användning av rika kanaler som ansikte mot ansikte kommunikation och videokonferens kan bidra till att bygga och upprätthålla goda relationer.