



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Användaracceptans för ökat samarbete vid distansarbete

Vad kan organisationer göra för att främja samarbete?

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informatik

Författare: Alexander Lindbäck
Viktor Moberg

Handledare: Christina Keller

Rättande lärare: Välj ett objekt.
Välj ett objekt.

ENGELSK TITEL: User acceptance as a mean for increased collaboration during remote work: What can organizations do to encourage collaboration?

FÖRFATTARE: Alexander Lindbäck, Viktor Moberg

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Christina Keller, Professor

FRAMLAGD: maj, 2021

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 103

NYCKELORD: Distansarbete, Covid-19, kollaboration, användaracceptans, e-kollaboration, UTAUT, samarbete

SAMMANFATTNING (MAX. 200 ORD):

Covid-19-pandemin innebar att många organisationer skickade hem sina medarbetare för att arbeta på distans i syfte att minska smittspridningen. För att kunna sköta verksamheten blev det viktigt att medarbetarna kunde fortsätta arbeta och samarbeta på distans. Därför är det viktigt att de IT-system som möjliggör samarbete också används för att samarbeta. Datainsamlingen till vår forskningsstudie skedde genom kvalitativa intervjuer av fem olika personer från olika branscher. Personerna hade olika arbetsroller med den gemensamma nämnaren att deras arbetstillvaro förändrats till att primärt arbeta på distans. Den här studien ämnar att med hjälp av insamlad data undersöka vilken påverkan olika individers användaracceptans har på samarbete mellan människor som mer eller mindre tvingats arbeta på distans samt vilka insatser organisationer tar till för att främja organisatoriskt samarbete. Användaracceptansen bedömdes genom en tillämpning av modellen *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Undersökningen visar att hög användaracceptans har positiv påverkan på samarbete under distansarbete men att kunskapsdelning och byggandet av företagskultur är en utmaning med distansarbete. Undersökningen visade också att organisatoriska insatser och aktiviteter kan underlätta samarbetet och förbättra arbetssituationen för anställda på distans.

Innehåll

1	Introduktion.....	4
1.1	Bakgrund	4
1.2	Forskningsfrågor.....	6
1.3	Syfte.....	6
1.4	Avgränsningar	6
2	Litteraturgenomgång.....	7
2.1	Tidigare forskning	7
2.1.1	Distansarbete	7
2.1.2	Kollaboration.....	9
2.1.3	E-kollaboration & digitala plattformar.....	9
2.1.4	Användaracceptans av teknik.....	10
2.1.5	Covid-19 och distansarbetets påverkan på kollaboration och kommunikation..	10
2.2	Teoretisk modell	11
2.2.1	UTAUT	12
2.3	Sammanfattning av litteraturgenomgång.....	14
3	Metod.....	16
3.1	Metodval.....	16
3.2	Datainsamling.....	17
3.2.1	Litteratursökning	17
3.2.2	Urval av intervjupersoner.....	17
3.3	Intervjuer	18
3.3.1	Koppling – Intervjufrågor & tidigare forskning.....	18
3.4	Bearbetning av data	21
3.5	Etik.....	23
3.6	Validitet och reliabilitet	23
4	Resultat	25
4.1	Resultat av intervjuer.....	25
4.1.1	Om distansarbetet och dess för- och nackdelar	25
4.1.2	Kollaboration och E-kollaboration.....	27
4.1.3	Förväntad prestation	31
4.1.4	Förväntad ansträngning	32

4.1.5	Attityd till användning av systemen.....	33
4.1.6	Socialt inflytande.....	35
4.1.7	Underlättande villkor.....	36
5	Diskussion.....	37
5.1	Om distansarbetets upplevda för- och nackdelar.....	37
5.2	Intervjupersonernas användaracceptans	38
5.3	Organisatoriska insatser.....	39
5.4	Distansarbetets påverkan på samarbete	40
5.5	Begränsningar	41
6	Slutsats	42
6.1	Slutsats.....	42
6.2	Kunskapsbidrag	43
6.3	Vidare forskning	43
	Bilaga 1 – Transskript intervju 1	44
	Bilaga 2 - Transskript intervju 2.....	55
	Bilaga 3 – Transskript intervju 3.....	65
	Bilaga 4 - Transskript intervju 4.....	79
	Bilaga 5 - Transskript intervju 5.....	85
	Bilaga 6 – Intervjukontrakt	93
	Bilaga 7 – Intervjuguide	94
	Referenser.....	96

1 Introduktion

Följande avsnitt kommer först presentera en bakgrund om varför det valda uppsatsämnet är intressant att undersöka vilket senare följs upp av forskningsfrågorna, syftet och avgränsningar.

1.1 Bakgrund

Den snabba digitaliseringstakten har successivt fört med sig en rad förändringar i samhället, inte minst i arbetslivet där nya arbetsuppgifter och roller ständigt växer fram tack vare utvecklingen (Kättström, 2016). Arbetsuppgifter genomförs idag i allt större utsträckning med hjälp av digitala verktyg och plattformar snarare än fysiskt analogt arbete.

Nationalencyklopedin definierar digitalisering som en omvandling av analog information till digital och övergången till det digitala informations-samhället som vi känner till idag (Nationalencyklopedin, 2020). Digitalisering är därför den främsta bidragande faktorn som möjliggjort att många typer av arbete idag kan ske på distans.

När den största globala hälsokrisen sedan spanska sjukan, Covid-19-pandemin slog till i början av 2020 förde den med sig stora konsekvenser för vårt samhälle, både hälsomässigt och i det vardagliga livet. I mars 2021 hade över 117 miljoner människor världen över drabbats av viruset och cirka 2,6 miljoner hade avlidit (Google News, 2021). För att minska smittspridningen gick Svenska Folkhälsomyndigheten kontinuerligt ut med riktlinjer som bland annat rekommenderade människor att arbeta hemifrån om möjligt (Folkhälsomyndigheten, 2021). Sverige var inte ensamma om detta, utan de flesta länder införde liknande restriktioner (European Union, n.d.). Sedan utbrottet av viruset har distansarbete därför blivit en ny vardag för många människor i försöket att begränsa smittspridningen och att underlätta för sjukvården. En undersökning från Tele2 Sverige (2020) visade att distansarbetet i Sverige ökade med 400% under 2020. Samma undersökning visade att sex av tio personer säger sig även vilja arbeta mer hemifrån efter pandemin.

Vidare tvingade det globala krisläget organisationer och arbetstagare in i nya arbetsmetoder och omständigheter som distansarbete för med sig. Situationen ställde krav på att digitala verktyg och plattformar används effektivt för att upprätthålla kommunikation och samarbete inom organisationer. Det uppstod även stora logistiska utmaningar när organisationers anställda behövde hårdvara och annan kontorsutrustning för att kunna arbeta på distans på ett effektivt sätt (Vasel, 2021). Den påtvingade och snabba förändringen som skedde under våren 2020 gav inte heller organisationer någon större tidsram att ställa om och att utbilda sina anställda inom olika digitala verktyg samt hur arbete på distans genomförs på bästa sätt. I stället kastades många in i nya digitala arbetsmetoder och plattformar som dessutom skulle användas i det egna hemmet (Savić, 2020).

En av konsekvenserna av detta var att många medarbetare ofta saknade nödvändig utrustning och annat stöd för distansarbete. Det gällde framför allt IT-verktyg som hård- och mjukvara men även ledarskapet och arbetsgivarnas ansvarstagande under omställningsperioden

upplevdes som bristande (Lundmark, 2020). Effekten blev att mycket tid gick förlorad och produktiviteten hos de som arbetade på distans försämrades. Enligt en undersökning av Novus uppgav 27 procent att de förlorade minst en halvtimme om dagen i produktiv tid men också att en tredjedel uppgav att de kände stress förknippat med olika tekniska problem (Malmqvist, 2020a).

Enligt en undersökning genomförd av Kantar Sifo från 2020 är ungefär en tredjedel av de som arbetar hemifrån mer nöjda med sin arbetssituation under Covid-19-pandemin än tidigare och 4 av 10 anger att de vill jobba mer på distans även efter pandemin. Över en tredjedel av heltidsdistansarbetare känner att de får mer gjort än innan (Nordlund, 2020). I en annan undersökning genomförd på uppdrag av Novus visar resultaten att 46% av hemarbetare att de känner sig mindre stressade och att 36% blir mer effektiva under arbete på distans (Office Management, 2020). En del stora företag har börjat anamma det nya arbetssättet. I februari 2021 gick Spotify ut med att deras anställda själva kan välja var de vill arbeta (Lundström & Westerdahl, 2021). Det svenska medicintekniska företaget Getinge AB kommer att erbjuda sina anställda i tio länder att arbeta på distans även efter Covid-19-pandemin (Bernövall, 2021).

I samband med Covid-19-pandemin har det alltså skett en stor förändring i samhället som bland annat innebär att organisationer och arbetstagare inte längre behöver vara bundna till en fysisk plats för att utföra sitt arbete, eftersom stora delar av arbetet går att genomföra digitalt och därmed på distans. Det fysiska kontoret har länge varit en självklar arbetsplats att åka till. Därför har pendlingen via kollektivtrafik, bil eller cykel också varit en central del i människors vardagliga liv. Nu ifrågasätts det här levnadssättet och ett paradigmskifte närmar sig - fysiska kontor ekar tomma medan anställda arbetar från sina hem. I dagsläget finns det spridda åsikter kring för- och nackdelar kring distansarbete kontra den klassiska kontorsarbetsplatsen (Göteborgs universitet, 2020; Callahan, 2021; Clark, 2021). Under våren 2021 då denna studie genomförs har pandemin fortlöpt i över ett år, vilket betyder att det fortfarande är svårt att utvärdera vad som är "best practice". Oavsett vad individen tycker är det troligt att digitalt distansarbete kommer att finnas kvar i högre utsträckning även efter Covid-19-pandemin. Fram till dess är det viktigt för organisationer att hitta effektiva strategier och digitala verktyg som stödjer kommunikation och samarbete. På det sättet hjälper det distansarbetare att komma närmre sina kollegor och känna att de är en del av den nya kontorsmiljön (Malmqvist, 2020b).

För att få ut det mesta av befintlig eller ny teknologi är det nödvändigt att den också faktiskt används av de anställda. En orsak till att organisationer investerar i IT-system är för att effektivisera och utvinna de fördelar som IT-systemen kan bidra med i verksamheten. System som inte används kommer därför inte att leverera de tänkta resultaten. Studier har visat att individers acceptans till IT-system kan variera. En del väljer att acceptera IT-system helt och hållet, andra accepterar det till viss del och slutligen finns det de som totalt vägrar använda IT-systemen. Den sistnämnda gruppen kan till och med aktivt börja sabotera för användningen (Agarwal, 2000).

Det finns olika sätt att konkretisera och mäta en användares acceptans till teknik, varav en är modellen *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh, Morris, G. Davis & F. Davis 2003). Pleasant (2019) hävdar att om ett nytt eller befintligt informationssystem inte accepteras av användarna riskerar investeringen och potentialen att gå förlorad. Därför blir fokus på användaracceptansen av ny teknologi en kritisk framgångsfaktor för organisationer att beakta.

Covid-19-pandemin har agerat som katalysator för nya arbetsmetoder och avslöjat fördelar och nackdelar med dessa metoder. Hur har organisationer tacklat de utmaningar som dykt upp när de försöker anpassa sig för en framtid där samarbete och kommunikation i högre grad kommer ske på distans och genom digitala plattformar? Hur ser organisationer till att klara omställningen till digitalt arbete och bemöta svårigheterna med nya arbetssätt och samarbets- och kommunikationsvägar?

1.2 Forskningsfrågor

1. Hur påverkar individers användaracceptans organisatoriskt samarbete under påtvingat distansarbete?
2. Vad gör organisationer för att förbättra användaracceptansen och samarbetet?

1.3 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka vilken påverkan användaracceptans har för främjandet av samarbete inom organisationer som tvingats arbeta på distans under Covid-19-pandemin, samt identifiera vad organisationer gör för att förbättra individers användaracceptans och samarbetet. Kunskapsbidraget förväntas vara en identifikation av hur organisatoriskt samarbete kan förbättras genom att öka användaracceptansen och användningen av teknologi som exempelvis digitala plattformar. Vidare är målet även att belysa vilka insatser som en organisation kan genomföra för att stärka acceptansen och användningen av tekniken och i förlängning på detta vis stödja samarbete.

1.4 Avgränsningar

- Endast kvalitativa intervjuer med anställda som arbetar i Sverige ämnas att genomföras.
- Endast företag och personer som har genomfört distansarbete majoriteten av tiden under den globala pandemin kommer att undersökas.
- Covid-19-pandemin är bara intressant utifrån den påverkan pandemin haft på samhället och människors arbetssituation, och viruset kommer därför inte ges någon större roll i sig i studien.
- Studien kommer bara att undersöka användaracceptansen för IT-system som på något sätt används för kollaboration eller kommunikation internt i organisationen mellan kollegor.
- Ingen kritik eller förbättringsmöjligheter kommer riktas angående de specifika insatser som intervjupersonernas organisationer infört.

2 Litteraturgenomgång

Följande avsnitt presenterar tidigare forskning som är relevant för forskningsområdet. Inledningsvis presenteras distansarbete och dess för- och nackdelar, hur samarbete inom organisationer går till. Vidare beskrivs Covid-19-pandemins påverkan på samarbete under påtvingat distansarbete och slutligen presenteras den teoretiska modellen för att mäta individens användaracceptans och en sammanfattning av litteraturgenomgången.

2.1 Tidigare forskning

2.1.1 Distansarbete

Distansarbete, på engelska även benämnt som *teleworking*, *remote work* eller *work from home* (WFH) är ett fenomen som vuxit markant under det senaste året. Distansarbetet accelererade i hög fart på grund av Covid-19-pandemin som spred sig globalt tidigt under året 2020 och tvingade på en övergång till distansarbete för många organisationer. Di Martino och Wirth (1990 citerad i Wang, Liu, Qian & Parker 2020) definierar begreppet *remote working* som:

“a flexible work arrangement whereby workers work in locations, remote from their central offices or production facilities, the worker has no personal contact with co-workers there, but is able to communicate with them using technology.” (Di Martino & Wirth, 1990, p. 530)

Begreppet *telecommuting* myntades på tidigt 1970-tal när ingenjören och distansarbetets “fader” Jack Nilles arbetade på ett komplicerat kommunikationssystem för NASA (Chiru, 2017). De nästa stora milstolparna som gjorde distansarbetet möjligt i bredare utsträckning var uppfinnandet av internet 1983, senare följt av wi-fi 1991 vilket drastiskt ökade tillgången till och användandet av internet (Babulak, 2009). Sedan dess har fenomenet globalt sett ökat och underlättats av utvecklingen av *Information and Communications Technology* (ICT). Detta gäller både mjukvara som till exempel Zoom och Slack men även hårdvara som laptops, surfplattor och smartphones som har både blivit snabbare och mer användarvänliga under digitaliseringens skede (Kim & Coghlan, 2020). Razif, Miraja, Persada, Nadlifatin, Belgiawan, Redi och Lin (2020) skriver att det som främst möjliggjort att arbeta på distans är teknologier för att stödja samarbete, kommunikation och organisation. För att möjliggöra ett effektivt distansarbete är tillgången till digitala plattformar och verktyg betydelsefull (Venkatesh & Speier, 2000).

Det finns en rad fördelar förknippade med distansarbete. En studie av Bloom, Liang, Roberts och Ying (2014) visade en prestationsökning på 13% hos de medarbetare som jobbade hemma kontra de som jobbade på kontoret på en kinesisk resebyrå med cirka 16 000 anställda. De anställda som arbetade hemifrån kände sig även mer tillfredsställda med sitt jobb och personalomsättningen som historiskt sett legat på 50% sjönk. Waizenegger, McKenna, Cai och Bendz, (2020) tar upp ytterligare fördelar förknippat med distansarbete, till exempel att de distraktioner som ett fysiskt kontorslandskap för med sig minskar, vilket i sin tur ökar koncentrationsförmågan. Pendlingstiden minskas också, vilket frigör tid till individer. Fördelarna har visat sig öka arbetsglädjen vilket tillsammans med högre grad av autonomi visat sig ha en stor påverkan på de anställdas välmående

En annan studie visade effekten på anställdas välmående de dagarna de jobbade på distans jämfört med när de befann sig på den fysiska arbetsplatsen. Resultatet visar att anställdas välmående relaterat till deras arbete påverkas mer positivt de dagar de arbetar på distans jämfört med dagar de jobbar på kontoret. Individuella skillnader som anställdas sociala kontakter utanför jobbet och sensationssökning vilket betyder benägenheten till att söka nya och intensiva sensationer och upplevelser, relaterar till hur anställdas välmående påverkas av distansarbete och hur individer anpassar sig till olika arbetsmiljöer. Författarna poängterar att ledning och chefer måste ha detta i åtanke innan de gör antaganden om att distansarbete passar och gynnar alla i en organisation (Anderson, Kaplan & Vega, 2014).

Distansarbete för även med sig en del nackdelar, Eddleston och Mulki (2017) menar att förhållandet mellan arbete och familj kan ansträngas för anställda som endast jobbar på distans. Resultatet från deras enkätundersökning visar att dessa anställda tenderar att överarbeta och att jobbet i större utsträckning gör intrång i deras familjeroll. Andra negativa aspekter tillkommer när gränsdragningen mellan arbete och hemmet suddas ut. En sådan är upplevelsen att anställda alltid är tillgängliga via smartphones vilket gör de svårt för dem att släppa arbetet efter arbetstid, vilket leder till intensifiering av arbetet (Derks, Bakker, Peters & van Wingerden, 2016).

Informations- och kommunikationsteknologi möjliggör för effektiv och sömlös kommunikation vilket underlättar för distansarbete. Dock mister individer som arbetar på distans den fysiska interaktionen med medarbetarna, vilket kan visa sig ha negativ inverkan då det kan leda till känsla av alienering och isolering. Organisationer kan motverka detta och öka arbetstillfredsställelsen genom att erbjuda organisatoriskt stöd till sina anställda. Distansarbetare på individnivå kan se till att ha regelbunden kontakt med teammedlemmar via de tekniska verktyg de har tillgång till för att göra distansarbete till en mer positiv upplevelse (Waizenegger et al. 2020). Savić (2020) beskriver att företag och organisationer var illa förberedda på den snabba förändring som Covid-19-pandemin tvingade fram. På grund av detta har den digitala transformationen accelererats. Vidare fann Rice, Davidson, Dannenhoffer och Gay (2007 refererad i Waizenegger et al. 2020) att utbildning och träning inom teknologin och arbetsprocesserna som möjliggörs av teknologin är viktigt för att virtuella team ska vara adaptiva till nya arbetsmetoder för att kunna upprätthålla verksamheten.

2.1.2 Kollaboration

Samarbete eller kollaboration är en kritisk del för organisationer i deras arbete för att lösa problem och uppnå sina mål. Patel, Pettitt och Wilson (2012) definierar kollaboration på följande sätt:

“Collaboration involves two or more people engaged in interaction with each other, within a single episode or series of episodes, working towards common goals.” (Patel, Pettitt & Wilson, 2012, p. 1)

Enligt Patel, Pettitt och Wilson (2012) finns det ett antal olika fördelar med kollaboration, vilka fördelar som uppstår kan variera beroende på typen av branschorganisation. Kunskapsdelningen kan öka genom effektiv kollaboration mellan olika anställda och företagsenheter, samtidigt kan även innovationen främjas genom att idéer utbyts. Vidare menar de att för att vara ett så välanvänt ord och koncept saknar kollaboration en tydlig innebörd och betydelse, samt förståelse för hur man på bästa sätt underbygger och stödjer kollaboration inom arbete. Kollaboration är även relaterat till optimeringen av processer och ett mer effektivt utnyttjande av resurser (Silva, Aguiar & Pinto, 2014). Under digitaliseringen har begreppet e-kollaboration myntats genom användandet av ICT som präglar det dagliga organisatoriska samarbetet. Följande avsnitt kommer därför gå djupare in på e-kollaboration.

2.1.3 E-kollaboration & digitala plattformar

Startskottet för e-kollaboration hade kunnat anses vara uppfinnandet av telegrafan under mitten av 1800-talet eller telefonen några årtionden senare. Även datorerna som uppfanns under andra världskriget var en stor milstolpe för e-kollaborationen. Dock anser Kock och Nosek (2005) att dessa verktyg antingen var för besvärliga att använda eller endast användbara för väldigt specifika problem inom högt centraliserade organisationer för att ses som e-kollaborationens begynnelse.

Kock och Nosek (2005) menar att e-mail var den första teknologin som gjorde e-kollaboration möjligt. Nunamaker, Romero och Briggs (2014 refererad i Filip, Zamfirescu & Ciurea, 2016) menar att det mycket tidiga e-mail systemet MAILBOX och det tidiga systemet SNDMSG (Send Message) som möjliggjorde elektroniska meddelanden var den första milstolpen. Kock (2005) definierar e-kollaboration som kollaboration genom användandet av elektroniska teknologier mellan olika individer för att utföra vanliga uppgifter. Definitionen är bred och omfattar inte endast kollaboration med hjälp av datorer utan även annan teknik som telefoner och andra enheter. Bouras, Giannaka och Tsiatsos (2009) definierar e-kollaboration som samarbete som genomförs genom att individer eller teammedlemmar endast använder informations- och kommunikationsteknik för att uppnå ett gemensamt mål, utan att ses ansikte mot ansikte.

E-kollaboration kan också beskrivas som kollaboration genom olika tekniska verktyg för att tillsammans genomföra en aktivitet för att uppnå ett gemensamt mål. De flesta studier som har genomförts på e-kollaboration betonar potentialen att förbättra organisationers generella prestationsnivå genom införandet av e-kollaborativa komponenter och plattformar (Ahmed, Al-Shammri & Alsabaawe, 2018). Bouras, Giannaka och Tsiatsos (2009) menar att e-kollaboration görs möjlig via informationsteknologi och att det är viktigt att förstå hur människor interagerar för att säkerställa att den teknik och kollaborativa verktyg som organisationer investerar i för att stärka e-kollaborationen verkligen underlättar och gör

användares arbete mer effektivt. Silva, Aguiar och Pinto (2014) tar upp att de positiva aspekter som förknippas med användandet av kollaborativa verktyg väcker positiva känslor hos användarna, ger en förbättrad effektivitet inom organisationer, underlättar kommunikation och minskar resekostnaderna.

Rodič (2020) tar upp vikten av att ha de sociala aspekterna i åtanke när man använder informationsteknologi i syfte att samarbeta i en virtuell miljö. Organisationer kan behöva anpassa sin kultur och adaptera sig till nya arbetsflöden och arbetssätt som ett nytt e-kollaborationssystem kan leda till. Att blanda in användarna tidigt i implementationsprocessen kan leda organisationer närmre till den optimala designen för ett e-kollaborationssystem. I en implementation bör organisationer ha ett fokus på aktiviteter som involverar användarna för att systemutvecklare ska bli informerade om tekniska, organisatoriska och sociala aspekter.

2.1.4 Användaracceptans av teknik

Införandet av nya informationssystem inom organisationer genomförs i många fall i hopp om att öka prestandan på jobbet, och när acceptansen för informationssystemen uteblir förminskas även nyttan. Därför blir användares acceptans för informationssystemprojekt en kritisk faktor för hur väl det kommer att lyckas. Det blir därför intressant att undersöka vad eller vilka faktorer som gör att användare accepterar eller negligerar ett informationssystem, för att i framtiden kunna förbättra acceptansen genom bättre design (Davis, 1993). Chuttur (2009 refererad i Razif et al. 2020) nämner att det är viktigt att förstå människors interaktion med teknologi, eftersom bristande förståelse för användaracceptans i förlängningen kan innebära att en IT-satsning kan gå fel. Det kan i sin tur leda till produktivitets- och ekonomiska förluster.

Dasgupta, Granger och McGarry (2002) genomförde en studie på adoption och användaracceptans av e-kollaborationsverktyg med hjälp av Technology Acceptance Model (TAM) som utformades av Davis (1993). Studien visade att den upplevda användarvänligheten (egen översättning av perceived ease of use) av e-kollaborationsverktyg hade positiv inverkan på upplevd användbarhet av systemet. Personer med tidigare erfarenhet av gruppkommunikationssystem visade större benägenhet att använda systemen. Undersökningen visade också att användning av systemen gav positiv inverkan på arbetsprestandan.

2.1.5 Covid-19 och distansarbetets påverkan på kollaboration och kommunikation

Waizenegger et al. (2020) konstaterar att distansarbete före och efter pandemin skiljer sig åt. När pandemin slog till blev det rekommenderat eller till och med krav på att arbeta hemifrån, vilket betyder att det inte var ett eget val för många. Stressen ökade generellt i takt med att oron i samhället ökade, på grund av rädsla för Covid-19 och dess påverkan. De fann även att många deltagare i studien hade svårt att fokusera på arbetsuppgifter på grund av att hemarbetsplatsen delades med andra i hushållet. Detta styrks av Fahlevi, Purwanto, Asbari, Mufid, Agistiawati, Cahyono och Suryani (2020) som fann att de upplevda nackdelarna var förlust av arbetsmotivation och distraktioner i hemmiljön. Vidare fann de att tydliga procedurer och riktlinjer för hur arbetet hemifrån skulle gå till bidrog till bättre arbetsmotivation. Waizenegger et al. (2020) tog sist men inte minst upp att mycket av sport- och hälsoaktiviteter stängdes ner vilket också påverkade deltagarna fysiskt och psykiskt. Studien visar även att kommunikationen och kunskapsdelningen inom organisationer

ändrades. På samma tema fann Sahni (2020) att stressen relaterat till hemarbete under pandemin påverkades av kommunikationssvårigheter, brist på direktiv och ledarskap samt tekniska svårigheter och störningsmoment i hemmet.

Det var inte längre möjligt att få till spontana möten där olika idéer och tankar byts sinsemellan som annars sker i fysiska kontorslandskap. Därför blev de digitala plattformarna som till exempel video-konferensverktyg viktiga för kommunikation och kunskapsutbyte. Skiftet till distansarbete ledde till att arbetsgången samt kollaborationen online blev mindre spontan och i stället mer planerad. De möten som äger rum via digitala plattformar har ofta ett konkret syfte eller tema, vilket i sin natur gör att mötena blir mer ändamålsorienterade. Fördelarna med det enligt Waizenegger et al. (2020) är att effektiviteten ökar, det sker mindre fysiska störningsmoment, och arbetsuppgifter blir klara snabbare. Avsaknaden av spontana möten blir en nackdel genom att kunskapsdelningen i samband med spontant koordinerade möten blir drabbade negativt. Inte minst nyanställda blir hårt drabbade i dessa aspekter eftersom de inte lika enkelt kan gå förbi en kollega och ställa en fråga utan i stället måste ringa upp eller skicka ett e-mail. Med dessa nackdelar i åtanke påverkas kollaborationen negativt inom kunskapsdelning, upplärning och innovation (Waizenegger et al. 2020). Wiederhold (2020) beskriver en effekt av den stora ökningen av videomöten är att anställda blir överväldigade och trötta på virtuella möten. Det krävs mycket mer energi att vara uppmärksam under virtuella möten jämfört med möten öga mot öga.

Vidare genomfördes en studie av Wang et al. (2020) med syfte att identifiera utmaningar för distansarbetare under pandemin. De fyra utmaningarna som identifierades är störningar, ineffektiv kommunikation, prokrastinering och ensamhet. Utöver detta visade studien fyra faktorer kopplat till virtuellt arbete som påverkar upplevelsen av utmaningarna: social support, graden av autonomi inom arbetet, övervakning och arbetsbörda. Författarna identifierade även att medarbetarnas självdisciplin är en betydande faktor i hur utmaningarna upplevs och tacklas.

För att komma med alternativa lösningar till de annars dagliga diskussionerna och mötena som sker på ett fysiskt kontor hade många organisationer infört nya sorters möten, dagliga ”stand-ups” eller annan typ av formella regelbundna möten via digitala plattformar. På dessa möten kan arbetsgivare kontrollera till sina anställdas välmående och diskutera eventuell problematik kring arbetsuppgifter och utmaningar de står inför. Genom liknande insatser kan arbetsgivare minska känslor av alienering och isolering hos sina medarbetare och för många har mötena symboliserat starten på dagen och bidragit till att de känt sig delaktiga i teamet (Waizenegger et al. 2020). Sahni (2020) skriver att genom regelbundna kontroller av anställdas arbetssituation och genom att handleda dem i att nå sina mål är väldigt effektiva metoder för engagemangsökning.

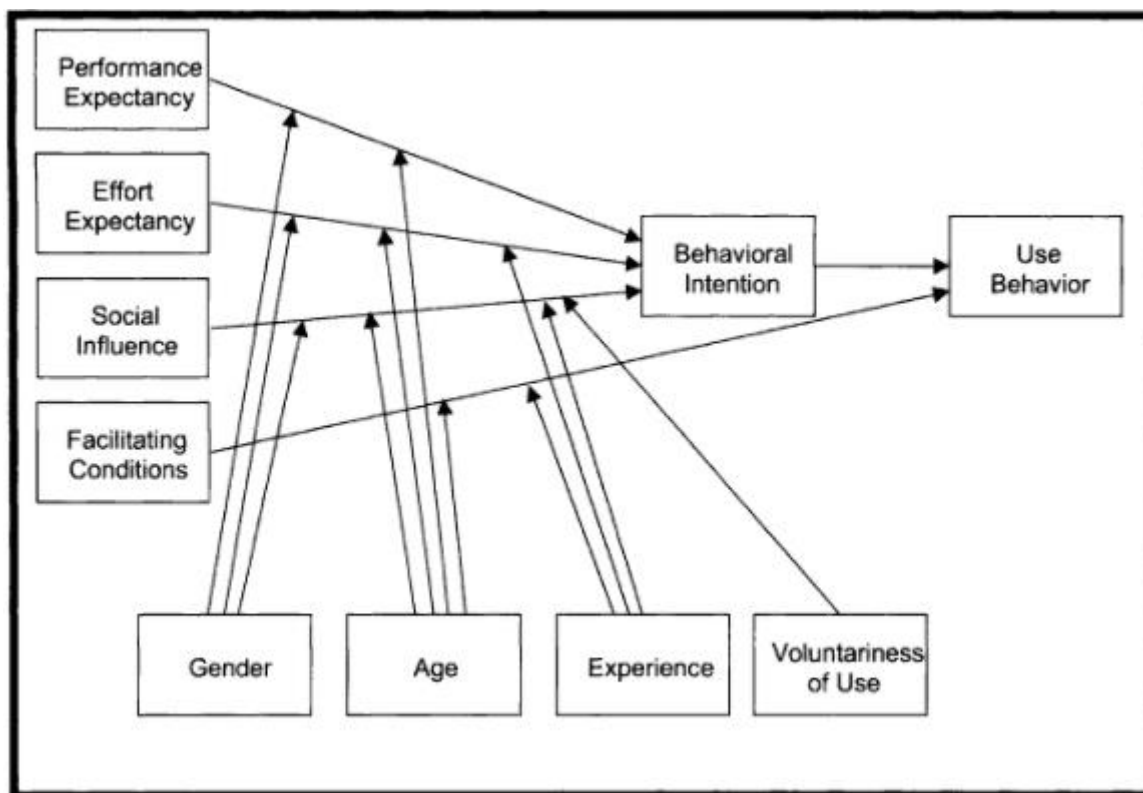
2.2 Teoretisk modell

Modeller för att mäta användares acceptans av ny teknologi har använts inom informationssystemsforskning sedan 1990-talet och är fortfarande ett av de vanligaste sätten för att mäta användares attityder till användning av informationssystem. Modellerna mäter olika faktorer som påverkar användares avsikt att använda ett informationssystem och den faktiska användningen. Sådana faktorer kan till exempel vara upplevd nytta, användarvänlighet, inre och yttre motivation, hur komplext systemet är och sociala faktorer (Venkatesh et al., 2003).

2.2.1 UTAUT

Venkatesh et al. (2003) jämförde och kombinerade åtta olika modeller som undersökt användares acceptans av informationssystem. De åtta modellerna är *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) och *Social Cognitive Theory* (SCT). Venkatesh et al. (2003) sammanställde dessa och skapade en förbättrad modell som benämns *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Fyra faktorer identifierades som variabler med störst inverkan på intention och användningen av informationssystem: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* och *facilitating conditions*. Av de fyra faktorerna är *performance expectancy* den starkast påverkande faktorn.

Modellen anger också en grupp med bakgrundsvariabler som påverkar de fyra faktorerna. Det är ålder, kön, erfarenhet och frivillighet till användning. Med hjälp av de faktorer som UTAUT-modellen belyser går det att få en bild över hur en användare upplever ett system och vilken systemacceptans denne har. Ångest, attityd till användning av teknologin samt självförmågan bedömdes däremot inte ha någon direkt inverkan på acceptansen. Med attityd till användning menas den känslomässiga reaktionen när teknologin används (Venkatesh et al. 2003). Davis (1993) menar dock att en användares attityd till användning av teknologi eller ett system är en viktig faktor i bedömningen om systemet slutligen kommer att användas av en person. Sambandet mellan olika faktorer i modellen beskrivs i figur 1.



Figur 1. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh et al, 2003, s.447)

Förväntad prestation (egen översättning av *performance expectancy*) beskrivs som i hur hög utsträckning en person tror att användningen av ett informationssystem kommer att hjälpa hen att öka arbetsprestandan. Den uppfattade nyttan, relativa fördelen och förväntningarna på resultatet är exempel på variabler som påverkas av förväntad prestation. Av de fyra huvudsakliga faktorerna är förväntad prestation som tidigare nämnt den som har mest inverkan på *avsikten till ett beteende* (egen översättning av behavioral intention). Sambandet mellan förväntad prestation och avsikten till ett beteende påverkas till stor grad av kön och ålder. Män tenderar att vara mer uppgiftsorienterade och använder därför system för att lösa uppgifter som det är ämnat för (Venkatesh et al, 2003).

Förväntad ansträngning (egen översättning av *effort expectancy*) definieras som graden av enkelhet förknippat med användningen av informationssystemet. Faktorerna som påverkar är dels upplevd enkelhet av användningen av ett system med ny teknologi utan extra ansträngning. En annan faktor är hur lätt en användare faktiskt tror att systemet är att använda. Sista faktorn som påverkar är hur komplext ett system upplevs vara. Vid användningen av ett nytt system spelar förväntad ansträngning en stor roll till en början, men efter ett tag minskar betydelsen efterhand som användare använder systemet. Ålder är en annan faktor som påverkar, närmare bestämt har äldre användare större benägenhet att stöta på komplexa problem kopplat till informationssystem (Venkatesh et al. 2003).

Socialt inflytande (egen översättning av *social influence*) definieras som i hur hög grad en individ uppfattar att det är viktigt att andra tycker att denne ska använda det nya systemet. Beroende på om det system som ska användas är ett måste eller frivilligt så påverkar det sociala inflytandet olika. Om användningen är ett måste blir det sociala inflytandet viktigt och påtagligt, är användningen mer frivillig spelar det inte lika stor roll för inställningen till användning av systemet. I UTAUT-modellen beskriver författarna användningens skillnad som *Voluntariness of use* (Venkatesh et al. 2003).

Underlättande villkor (egen översättning av *facilitating conditions*) definieras som i hur hög grad en person anser att det finns organisatorisk och teknisk infrastruktur för att stödja användningen av systemet. Användares ålder samt erfarenhet spelar roll när det kommer till underlättande villkor. Efter att en individ använt systemet under en längre tid ökar effekterna av faktorn eftersom organisationen brukar hjälpa till med eventuella motgångar under användningens början. Äldre användare har ett större behov av underlättande villkor, speciellt när ett system blir mer komplext (Venkatesh et al. 2003).

2.3 Sammanfattning av litteraturgenomgång

Det finns både för- och nackdelar med att arbeta på distans som tas upp i litteraturgenomgången. Bloom et al. (2014) fann i sin undersökning att människor som arbetade hemma istället för på kontoret såg en 13% ökning i produktivitet och de kände sig mer tillfredsställda med sitt jobb. Vidare sjönk även personalomsättningen. Anderson, Kaplan och Vega (2014) visade också att anställdas välmående ökade när de arbetade på distans. Waizenegger et al. (2020) menar också att de minskade distraktionerna som uppstår när anställda arbetar på distans ökar koncentrationsförmågan och att pendlingstiden för många anställda minskar, vilket frigör tid.

Eddleston och Mulki (2017) fann att arbete på distans kan bli en ansträngning för familjerelationerna. Resultatet från deras undersökning visade att arbete på distans gör att anställda tenderar att arbeta mer än heltid och att arbetet gör intrång i familjrollen. Wang et al. (2020) beskriver fyra utmaningar som distansarbetet för med sig, vilka är störningsmoment, ineffektiv kommunikation, prokrastinering och ensamhet. Social support, graden av autonomi samt övervakning och arbetsbörda är aspekter som påverkar utmaningarna. Waizenegger et al. (2020) tar upp ytterligare utmaningar som distansarbete för med sig, bland annat att gränsen mellan arbete och hem kan suddas ut och känslan av att alltid vara tillgänglig via digitala verktyg gör det svårt för människor att släppa arbetet. Författarna skriver också att informations- och kommunikationsteknologi är det som möjliggör effektiv kommunikation vilket är en förutsättning för distansarbete, men att distansarbete gör att den fysiska kontakten mellan medarbetare försvinner. Det kan i sin tur leda till större konsekvenser eftersom känslor av isolering och alienering kan uppkomma. Med hjälp av organisatoriskt stöd kan dessa känslor motverkas, vilket kan leda till större arbetstillfredsställelse.

När det kommer till kollaboration och e-kollaboration är det tydligt att det är en väsentlig del i organisationers vardag och att de kan dra nytta av att förbättra kollaborationen. Ökad kollaboration kan leda till ökad kunskapsdelning, innovation, förbättrade processer och resurshantering (Patel, Pettitt & Wilson, 2012; Silva, Aguiar & Pinto, 2014). Ökad e-kollaboration kan bland annat ge organisationer generell prestationsförbättring, ökad effektivitet och kommunikation (Ahmed, Al-Shammri & Alsabaawe, 2018; Silva, Aguiar & Pinto, 2014).

Waizenegger et al. (2020) visade att det påtvingade distansarbetet under Covid-19-pandemin har ändrat hur kunskapsdelning och kommunikation går till hos många organisationer. De spontana möten som uppstår på fysiska arbetsplatser där idéer och kunskapsutbyte sker var inte längre möjliga vilket ställde höga krav på digitala plattformar i dem aspekterna. Författarna fortsätter med att belysa hur det digitala arbetssättet skiljde sig åt, och att kollaborationen blev mindre spontan och i stället av en mer planerad natur. Undersökningen visade att bland de hårt drabbade var nyanställda eftersom de inte enkelt kunde gå förbi en kollega och ställa en fråga. Det påverkade nyanställda negativt när det kommer till upplärning och kunskapsdelning (Waizenegger et al. 2020).

Arbetsgivare hittade alternativa lösningar till de fysiska möten som sker på kontor, genom att införa dagliga ”stand-ups” och andra formella möten via digitala plattformar. Under dessa möten kan arbetsgivare få en känsla för hur de anställda mår, samtidigt som de får en möjlighet att lyfta olika problem och utmaningar de står inför. På detta vis kan de motverka känslor som isolering och alienering (Waizenegger et al. 2020). Regelbundna kontroller av anställdas arbetssituationer och handledning kan öka engagemanget (Sahni, 2020).

UTAUT-modellen beskriver fyra faktorer som har störst inverkan på en användares intention och användning av informationssystem. Dessa är förväntad prestation, förväntad ansträngning, socialt inflytande och underlättande villkor. Förväntad prestation beskriver i hur hög utsträckning en persons arbetsprestanda ökar genom att använda ett informationssystem. Utav de fyra olika faktorerna är förväntad prestation den som har störst inverkan på avsikten till ett beteende. Avsikten till ett beteende i samband med den förväntade prestation påverkas även till stor del av ålder samt kön. Förväntad ansträngning beskriver graden av enkelhet som förknippas med användningen av ett informationssystem. Faktorer som påverkar är upplevd enkelhet av användningen, hur lätt användaren tror det är att använda informationssystemet. Ålder spelar roll då äldre användare har större benägenhet att stöta på komplexa problem inom informationssystemen. Förväntad ansträngning spelar även större roll i början av användningen och minskar ju mer användare använder informationssystemen. Socialt inflytande definieras som i hur hög grad en individ uppfattar att andra tycker att personen ska använda systemet. Om systemanvändningen är ett tvång eller inte spelar roll på det sociala inflytandet. Om det är frivilligt spelar det inte stor roll när det kommer till inställningen till användningen medan det spelar stor roll när det är tvång. Underlättande villkor definieras som i hur hög grad en person anser att den har organisatoriskt och teknisk infrastruktur för att stödja användningen av ett system. Ålder och erfarenhet påverkar under denna faktor, då äldre användare har större behov av underlättande villkor inte minst om systemet är komplext (Venkatesh et al, 2003).

3 Metod

Följande kapitel redovisar undersökningsmetod för datainsamling- och analys. Det inleds med metodval och går sedan vidare till hur urvalet av intervjupersoner gick till väga, för att sedan följas upp av etik, reliabilitet och validitet.

3.1 Metodval

För att genomföra denna vetenskapliga studie har vi genom kvalitativa metoder genomfört intervjuer för att samla in data. Intervjuer är en effektiv metod för att ta reda på vad respondenter har för motiv, känslor och deras syn på exempelvis ett händelseförlopp (Alvehus, 2013). Vi valde att använda oss av kvalitativ metod eftersom det lämpar sig bäst för att förstå hur människor upplever och förstår fenomen precis som Jacobsen (2002) skriver, då vi är intresserade av att förstå hur samarbetet påverkats under arbete på distans. Med hjälp av intervjuer kunde vi få en djupare och mer resonerande bild av hur samarbete på distans fungerat för individerna.

Den kvalitativa metoden baseras utifrån tre olika typer av data, djupgående intervjuer, observationer och annan skriven kommunikation. Vår undersökning baserar sig på intervjuer, vilket betyder att den data vi samlar in är svar på intervjufrågor. Frågorna och dess svar kan vara om tidigare erfarenheter, känslor, attityder och kunskap. Genom att använda oss av öppna frågor i stället för slutna får vi mer kunskap om vår intervjupersons erfarenheter, attityder, åsikter och den kunskap som besitts. För att genomföra framgångsrika intervjuer är det viktigt att ha förståelse för att resultaten är forskarnas tolkningar vilket innebär att det inte finns en universell sanning utan snarare flera sanningar. Eftersom intervjuer sker mellan minst två personer kan det ses som ett personligt förhållande där det är viktigt med aspekter som förtroende, etik och respekt för intervjupersonen (Patton, 2015).

Alvehus (2013) menar att en uppsats som använder sig av intervjuer för datainsamling även måste specificera vilken typ av intervju det handlar om. Exempelvis om det är kortare mer temainriktade intervjuer eller djupgående långa intervjuer. Vidare skriver Alvehus (2013) att en intervju kan vara strukturerad eller semistrukturerad. Semistrukturerade intervjuer innehåller fler öppna frågor och intervjupersonen har större möjligheter att tänka och prata fritt. Med detta som bakgrund valde vi att genomföra semistrukturerade intervjuer, eftersom det ger större möjligheter för samtalen att flyta fritt och ger intervjupersonerna möjlighet att belysa problem och åsikter som våra intervjufrågor hade kommit åt. Det ställer även högre krav på intervjuaren och hur aktiv denne är i sin förmåga att ställa följdfrågor. Vi valde att förbereda frågor utifrån de tema vi identifierat som intressanta. Det finns en poäng med att inte komma med alldeles för många frågor eftersom intervjun lätt kan handla om att få svar på alla frågor, i stället för att lyssna på intervjupersonens berättelse (Oates, 2006).

Eftersom forskningsundersökningen pågick under en global pandemi där reducering av smittspridningen är av högsta vikt, skedde intervjuerna på distans via Microsoft Teams. Fördelen är att fler intervjuer gick att genomföra, men samtidigt tillkom nackdelar som har att göra med avsaknaden av det fysiska mötet, vilka blir svåra att återskapa genom skärm. Exempelvis blir det svårt att tyda kroppsspråk genom en skärm (Oates, 2006).

3.2 Datainsamling

3.2.1 Litteratursökning

De vetenskapliga artiklarna, studierna och annat material som använts i litteraturgenomgången har primärt hittats genom sökningar via LUBSearch och Google Scholar. Google Scholar är en gratis sökmotor som är tillgänglig för alla och används för att hitta artiklar, studier och böcker av vetenskaplig karaktär. LUBSearch är en sökmotor för att hitta vetenskaplig litteratur och är tillgänglig för studenter på Lunds universitet. För att hitta dagspress och annan litteratur relevant för introduktion och bakgrunden till ämnet har Google använts.

De nyckelord som använts för att hitta relevant litteratur är ”Remote work”, ”Distance work”, ”Distansarbete”, ”Covid-19”, ”Technology acceptance”, ”User acceptance”, ”Collaboration”, ”E-collaboration”, ”Teleworking”.

3.2.2 Urval av intervjupersoner

Huvudkriteriet för studieobjekten var som tidigare beskrevs i avgränsningarna att intervjudeltagarna hade arbetat majoriteten av tiden på distans, under den globala pandemin. Det var även ett krav att organisationen de arbetar på använder sig av ett digitalt verktyg för att kunna upprätthålla samarbetet och kommunikationen under det påtvingade distansarbetet. Vi valde att fråga olika personer, med olika arbetsroller som arbetade på olika företag för att få en spridning av perspektiv och erfarenheter av distansarbete och i förlängningen hur det påverkat deras upplevelse av samarbete. Urvalet skedde genom ett bekvämlighetsurval, vilket betyder att intervjupersoner valdes utifrån att de var lätta att få kontakt med. Fördelarna med ett bekvämlighetsurval är att det sparar tid och pengar (Jacobsen, 2002), och eftersom tiden för att färdigställa studien var begränsad valdes därför detta tillvägagångssättet. Deltagarna i undersökningen arbetar inom olika branscher, organisationer och har olika roller. De fördelar vi såg med urvalet är som tidigare nämnt att vi fick ta del av olika perspektiv och utmaningar som de olika intervjupersonerna ställts inför. Intervjupersonerna presenteras i tabell 1.

Roll / Titel	Bransch / Företag	Plats för intervju	Datum	Deltagar-kod	Bilaga
Country Business Navigator	Möbelindustrin	Microsoft Teams	2021-04-21	IP1	1
Communication & Information specialist	Möbelindustrin	Microsoft Teams	2021-04-21	IP2	2

HR-Chef	Fastighetsbranschen	Microsoft Teams	2021-04-23	IP3	3
Software Developer	Mjukvaruföretag inom logistik	Microsoft Teams	2021-04-27	IP4	4
Audit Associate	Konsultfirma	Microsoft Teams	2021-04-28	IP5	5

Tabell 1. Intervjupersonernas titel, bransch, plats för intervju, datum, respondent-kod och appendix.

3.3 Intervjuer

De intervjuer vi genomfört har som syfte att ta reda på vilken påverkan individers användaracceptans har för organisatoriskt samarbete när organisationer arbetar på distans, och vad organisationer gör för att öka acceptansen och samarbetet. Genom intervjuerna ämnar vi få insikter i hur användaracceptans och användning av digitala plattformar stödjer samarbete inom en organisation som arbetar på distans samt vilka utmaningar våra intervjupersoner har ställts inför. Under genomförandet av intervjuerna använde vi oss av intervjuguiden (Bilaga 7) som stöd för att säkerställa att alla frågor ställdes.

3.3.1 Koppling – Intervjufrågor & tidigare forskning

Frågor kopplade till den tidigare forskningen benämns enligt följande:

B = Bakgrundsinformation

D = Distansarbete

K = Kollaboration

EK = E-kollaboration

Frågor kopplade till den teoretiska modellen UTAUT benämns som följande:

FP = Förväntad prestation

FA = Förväntad ansträngning

AS = Attityd till IT-systemen

SI = Socialt inflytande

UV = Underlättande villkor

Ämne/Område	Fråga	Följdfråga	Kunskapsbidrag
1 Bakgrund & Formalia	<ul style="list-style-type: none"> • Hur gammal är du? • Skulle du vilja ge en beskrivning över din roll i företaget? • Hur länge har du arbetat på företaget? • Kan du beskriva hur en vanlig arbetsdag ser ut? • Hur van är du vid att jobba i olika IT-system, även innan Covid-19 pandemin? 		B
2 Om distansarbete	<ul style="list-style-type: none"> • Hur mycket arbetar du på distans idag? • Arbetade du på distans innan pandemin? • Vilka fördelar och nackdelar ser du med distansarbete? 	<ul style="list-style-type: none"> - Hur många dagar i veckan? - Från vilken plats arbetar du på distans? 	D, EK, K, B
3 Om Kollaboration & E-kollaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Vilket IT-system använder ni för att samarbeta när ni jobbar på distans? • Hur upplever du att det påtvingade distansarbetet påverkat samarbete och kommunikation? • Har företaget gjort något specifikt för att underlätta samarbete på distans? Exempelvis infört fler möten, workshops eller liknande. • Hur många timmar per dag använder du systemen för att samarbeta med dina kollegor? • En vanlig dag på jobbet, hur många personer samarbetar du med regelbundet? 	<ul style="list-style-type: none"> - Blev ni erbjudna någon utbildning inom IT-systemen när distansarbete blev aktuellt? - Använder du IT-systemet dagligen i ditt arbete? - Vilka utmaningar har du stött på när det kommer till att samarbeta med dina kollegor? - Upplever du någon skillnad i samarbete på ett fysiskt kontor kontra på distans? 	K, EK, D

4 Om förväntad prestation	<ul style="list-style-type: none"> • Upplever du att systemen förbättrar din produktivitet? • På vilket sätt hjälper IT-systemen dig att utföra dina arbetsuppgifter? • Hur påverkas tiden det tar att genomföra dina arbetsuppgifter genom att använda IT-systemen? Går det snabbare eller långsammare? • På vilket sätt påverkas din produktivitet av att du använder systemet? • Har användandet av IT-systemet ökat möjligheterna för samarbete och kommunikation mellan dig och dina kollegor? 		FP, EK, K
5 Om förväntad ansträngning	<ul style="list-style-type: none"> • Upplever du att IT-systemen är lätta att lära sig och enkla att använda? • Anses IT-systemen vara lätta att använda bland dina medarbetare? • Är det lätt för dig att hitta det du söker i IT-systemet? 		FA
6 Attityd till användning av systemen	<ul style="list-style-type: none"> • På vilket sätt gör IT-systemen ditt jobb roligare? • På vilket sätt gör IT-systemen ditt jobb mer intressant? 	<ul style="list-style-type: none"> - Om inte, varför gör de inte ditt jobb roligare? - Om inte, varför gör de inte ditt jobb mer intressant? 	AS, K, EK
7 Socialt inflytande	<ul style="list-style-type: none"> • Upplever du att personer med inflytande över dig tycker det är viktigt att du använder systemen? • I vilken omfattning har du blivit uppmanad att använda IT-systemen? 	<ul style="list-style-type: none"> - Om ja, hur visar det sig? 	SI, K, EK

	<ul style="list-style-type: none"> • Hur har ledningen inom företaget varit stöttande i användningen av IT-systemen? • Känner du till om det finns något motstånd till användningen av IT-systemen? 		
8 Underlättande villkor	<ul style="list-style-type: none"> • Upplever du att du har nödvändiga resurser för att använda IT-systemen? • Upplever du att din kunskap räcker till för användningen av IT-systemen? • Vem vänder du dig till om du stöter på problem inom IT-systemen? 	<ul style="list-style-type: none"> - Om nej, vilka resurser saknar du? - Om ja, vilka resurser har du tillgång till? 	UV, EK, K

Tabell 2. Koppling intervjufrågor och kunskapsbidrag

3.4 Bearbetning av data

Efter att varje intervju var slutförd reflekterade vi över resultaten och generellt hur intervjun gick. Vi valde att spela in intervjuerna med hjälp av Microsoft Teams egna verktyg för inspelning. Alvehus (2013) skriver att det finns både för- och nackdelar med att spela in intervjuer. Nackdelen är att intervjupersonen kan känna sig obekväma med att prata helt fritt och öppet, vilket kan påverka kvaliteten av svaren. Fördelarna är att materialet finns tillgängligt efter intervjun vilket är positivt eftersom det kan vara svårt att anteckna i hög hastighet samt få med allt som sägs samtidigt som intervjuaren ska lyssna och förstå det som sägs. Det gav oss möjlighet att helt fokusera på intervjun, och sköta anteckningar och transkription efter avslutad intervju.

Vidare tar Alvehus (2013) upp att transkriptionen i sig är en del av analysen, eller bearbetningen av data – eftersom tal blir omvandlat till text. Oates (2006) menar att det blir mycket enklare att hitta och analysera data genom skriven text och att processen av att transkribera gör att intervjun spelas upp en till gång för forskaren vilket kan leda till en bättre analys. I enlighet med Jacobsen (2002) är det viktigt att studiens resultat presenteras på ett korrekt sätt, det vill säga att resultatet inte är taget ur sitt sammanhang eller ej fullständigt. Kravet på riktig presentation av den data som växer fram genom analysarbetet är viktigt för att inte få ett falskt resultat, eller ett resultat som blir taget ur sitt sammanhang (Jacobsen, 2002).

När intervjuerna var färdigtranskriberade påbörjades arbetet med analysen av texten. Precis som Oates (2006) förespråkar var första steget att säkerställa att allt material var i samma format för att kunna underlätta analysarbetet. Det gjordes genom att spara ner transkriberingen i PDF-format, med radnummer för att lätt kunna navigera i dokumenten när

vi diskuterade materialet. I nästa steg läste vi igenom intervjuerna och försökte identifiera teman som dök upp i fler än en intervju, exempelvis delar som inte kunde användas för att svara på våra forskningsfrågor samt delar som vi trodde kunde vara till användning för att besvara den (Oates, 2006). I enlighet med Jacobsen (2002) systematiserade vi samt reducerade och sållade i informationen för att skaffa oss en överblick. Systematiseringen utförde vi genom att med hjälp av programvaran Adobe Acrobat färgkoda informationen utefter identifierade teman för att lätt kunna se vilken information som tillhörde vilket område. Genom att aktivt diskutera empirin tillsammans fick vi en bättre förståelse för innehållet och kunde sammanställa vår data utifrån ovannämnda teman, vilket underlättade arbetet med diskussion, analys och slutsats.

3.5 Etik

Att vara en etisk forskare innebär att behandla alla inblandade parter inblandade i undersökningen med respekt och ärlighet. Det är viktigt att poängtera samt meddela att deltagare i en forskningsstudie har rättigheter. Innan vi genomförde intervjuerna såg vi till att deltagarna har förstått syftet med studien samt vilka rättigheter de har som deltagare. Rättigheterna är som följande (Oates, 2006):

- Rätten att inte delta
- Rätten att avsluta en påbörjad undersökning
- Rätten att ge samtycke till studien
- Rätten att vara anonym
- Rätten till sekretess

Jacobsen (2002) skriver att när en undersökning genomförs måste det tas till hänsyn hur känslig informationen är för det tänkta undersökningsobjektet eller personen. Undersökningsspersonen bör därför ha fullständig information, för att kunna avgöra vilka risker, eller fördelar som är förknippat med deltagandet för att i slutändan kunna lämna ett informerat samtycke. Vidare skriver Jacobsen (2002) att intern giltighet, eller resultatens giltighet går att pröva, genom att kritiskt granska resultaten och jämföra slutsatserna mot andra.

Innan intervjuerna skickade vi ut frågorna så intervjupersonerna kunde få en förståelse för vad intervjun handlar om, samt förbereda sig inför den. Enligt Oates (2006) kan detta stärka bilden av att forskningen är seriös, och samtidigt underlätta för intervjupersonen och ge personen tid att tänka samt läsa igenom frågorna och bilda sig en förståelse. När intervjun inleddes fick deltagaren muntligt bekräfta att de går med på att intervjun genomförs enligt innehållet i intervjukontraktet (Bilaga 6). För att eliminera risken att intervjupersonerna blir identifierade har vi valt att anonymisera till den grad då det praktiskt taget vore omöjligt att identifiera dem utifrån transkriptionen (Oates, 2006).

3.6 Validitet och reliabilitet

I kvalitativa studier måste en kritisk granskning genomföras, för att kunna bedöma tillförlitligheten och giltigheten. Det är viktigt att vara kritisk till insamlade data och säkerställa den interna giltigheten, det vill säga att vi fått fram den data vi ville. Extern giltighet är också kritisk, eftersom det handlar om vi kan använda det vi funnit i andra sammanhang och om det går att lita på den insamlade datas tillförlitlighet. Med extern giltighet måste forskaren vara uppmärksam på om resultatet är utvunnet ifrån ett begränsat område. Det är viktigt eftersom överförbarheten, det vill säga hur väl resultatet kan generaliseras och överföras i fler sammanhang kan påverkas (Jacobsen, 2002). Oates (2006) menar att överförbarheten innebär hur väl ett undersökningsresultat kan passa in eller generaliseras som ett exempel i ett större sammanhang.

Reliabilitet är ett ord som i vetenskapliga sammanhang beskriver om forskningsresultat som uppnås är upprepningsbara. Om en annan forskare skulle genomföra samma undersökning borde också resultatet bli detsamma. Om en och samma undersökning använder samma mätinstrument och kommer fram till samma resultat kan det räknas som hög reliabilitet (Alvehus, 2013). Enligt Jacobsen (2002) är reliabilitet att empirin är tillförlitlig och trovärdig,

medan validiteten bygger på att empirin är giltig och relevant. De intervjupersoner som deltagit i vår studie valdes som tidigare nämnt via bekvämlighetsurval, men också utifrån vetenskapen om att de passade in i kriterierna för studien, vilket gör att vi anser dem vara relevanta och giltiga som deltagare. Användningen av en och samma intervjuguide och att samtliga intervjuer ägde rum under liknande omständigheter anser vi också bidra till reliabiliteten i studien.

Jacobsen (2002) tar även upp att kontexteffekter kan uppstå i intervjusammanhang. Det handlar om vilka kontextuella aspekter som kan komma att påverka resultatet, det kan exempelvis handla om vilken plats en intervju äger rum. Således kan det påverka resultatet om en intervju genomförs på intervjupersonens egna kontor, eller i ett laboratorium. Våra intervjuer genomfördes samtliga via Microsoft Teams, på våra intervjupersoners begäran. När intervjuerna ägde rum var det fortfarande omfattande restriktioner i samhället, därför blev valet av distans-intervjuer självklart för våra intervjupersoner. Då de fick välja miljö, eller digitalt verktyg hade de större möjlighet att känna sig trygga samt bekväma med valet och intervjun. När varje enskild intervju var färdig, började vi direkt arbetet med transkribering. Fördelen med det var att intervjun låg kvar i minnet, och att vi hade möjlighet att skicka transkriberingen till våra intervjupersoner vid förfrågan. Det visade sig att ingen intervjuperson ville läsa igenom transkriberingen, utan hellre ville läsa den färdiga uppsatsen innan publicering (Jacobsen, 2002).

4 Resultat

I följande avsnitt kommer det empiriska resultatet att framställas som framkommit genom de kvalitativa intervjuer som genomförts.

4.1 Resultat av intervjuer

4.1.1 Om distansarbetet och dess för- och nackdelar

Berör avsnittet distansarbete fråga 1–3.

Utav respondenterna var det bara IP3 och IP5 som hade arbetat på distans innan pandemin. Respondenterna såg både för- och nackdelar med att arbeta på distans hemifrån. IP1, IP2, IP3 och IP4 beskriver fördelarna på liknande sätt och menar på att det finns mindre störningsmoment och större chans att sitta själv och fokusera på distans. IP5 lyfte att ökad tid till familjen och att man slipper transportera sig till jobbet som de största fördelarna eftersom hen upplever att privatlivet effektiviseras. IP1 beskrev också att slippa pendling som den största fördelen. Även flexibiliteten som distansarbetet för med sig, som att man kan välja hur man använder sin tid under en arbetsdag och kunna hinna med vardagssysslor eller träna på lunchen beskrivs som en fördel av alla utom IP4. Några av intervjupersonerna upplevde att deras effektivitet ökat tack vare färre störningsmoment.

”Fördelarna är att, för min del är det att jag slipper pendla, ser jag väl som den största fördelen så. Och sen också kanske att vi sitter i öppet kontorslandskap och det kan vara ganska hög ljudvolym och det blir mycket att folk blir störda och så där. När man är på distans så sitter man ju själv, och kanske kan ha det tyst.”

-IP1 (Bilaga 1, 44–48)

”Ehm, jag tycker det ger väldigt bra flexibilitet, man har ju möjlighet att lägga upp sin arbetsdag nästan hur man vill, och man kan ha mer möjlighet att vara mer effektiv i vardagen. till exempel slänga in en tvätt på förmiddagen, eller gå och träna på eftermiddagen om man har dem möjligheterna. [...] Jag tycker om att sitta själv och fokusera så man verkligen kan gå in, gå in i sig själv höll jag på att säga, men aa sitta själv i sin bubbla utan att bli störd utifrån.”

-IP2 (Bilaga 2, 36–42)

”Eh, om man tar fördelarna först så har det varit betydligt lättare att få till, få liksom privatliv och jobbliv att fungera optimalt. Jag har kunnat träna på lunchen, till exempel. [...] Jag har fått betydligt mycket mer lugn i min arbetsvardag, eftersom de här 10 minuterna som alla ber om hela tiden, just det flödet finns inte längre, utan då skickar man kanske via teams eller mail och så svarar jag på det när jag hinner. Och då kan jag avsluta det jag gör. Så jag blir inte avbruten lika mycket.”

-IP3 (Bilaga 3, 71–78)

De nackdelar som främst beskrivs tycks vara kopplat till det sociala och avsaknaden av den fysiska kontakten. IP1 och IP4 tar upp att det blir svårare att bolla snabba saker med sina kollegor på distans, eftersom det ska bokas möten som ofta tar längre tid än nödvändigt.

”Men till nackdelarna, som vi pratade så sent som idag på ett avdelningsmöte - det finns en risk med att man bokar ett möte, varje gång man ska stämma av något med en kollega till exempel bara en tvåminuters-sak som kanske bara sträcker sig över skrivbordet på kontoret och frågar annars. Så blir det att man bokar in en slot i kalendern, så blir det automatiskt en halvtimme och så sitter man och pratar om något i en halvtimme - det blir dem här snabba puckarna som man bara ska stämma av någonting eller så där.[...] Okej, jag ska säga en sak till. Det blir ju inte heller när man sitter på kontoret, så kanske man pratar lite mer om eller ja mellan möte och sådant kan man sitta och prata om något helt annat. Eller gå och ta en kaffe eller något. Allt sådant, det sociala tycker jag blir lite lidande. Det har man inte så mycket av just nu.”

-IP1(Bilaga 1, 49–54, 56–59)

”[...] Nackdelen skulle jag säga är ju lite andra sidan på samma mynt, att det är lite jobbigare att ta kontakt med någon om man behöver hjälp. Vanligtvis så kan man bara vända sig om och du kan du slå en snabb kik här och nu måste man, det går ju också bara ringa folk nu, men det är en ett lite ytterligare barriär för att göra det. Ja, så det är väl mest att få hjälp av kollegor som kan vara lite klurigare.”

-IP4(Bilaga 4, 32–36)

Även IP2 beskriver den största nackdelen som isolering och att hen går miste om det informella snacket inom organisationen. IP3 som tidigare nämnt är HR-chef har ett litet annat perspektiv eftersom hen är ansvarig för välmående inom företaget visar upp en stor oro gällande ovissheten kring hur medarbetarna egentligen mår. Detta eftersom det är svårare att se varningssignaler när arbetet främst sköts på distans. Hen beskrev att hen tror det kommer ha konsekvenser när pandemin är över (Bilaga 3, 90–92). Problematiken uppstår eftersom de snabba och informella möten som naturligt sker på ett kontor helt försvunnit. För att komma runt problemet menar IP3 att det krävs en mer aktiv insats genom telefonsamtal eller att boka möte, för att kunna interagera med kollegor på samma sätt som skedde per automatik innan. IP5 såg den största nackdelen med distansarbete att det inte skapas lika starka relationer mellan kollegor och kunder, och menar på att en kombination av distansarbete och fysisk plats kanske vore det bästa (Bilaga 5, 54–56).

”Nackdelarna är väl att, nu när man sitter på heltid så blir man ju ganska isolerad, och om man då dessutom bor själv, eh nu har jag inte så jättemycket erfarenhet av att arbeta med den typen av arbete som jag gör just nu, på plats eller fysiskt. [...] Men, det är klart att man förlorar mycket av den sociala kontakten och det informella snacket i korridorerna och vid kaffemaskinen.”

-IP2(Bilaga 2, 42–47)

”[...] nackdelen är ju att jag missar väldigt mycket eh, en del i mitt ansvar är att se till att alla mår bra. Att vi inte har psykisk ohälsa och se lite varningssignaler och sånt. Det tycker jag är jättesvårt när jag jobbar hemifrån. [...] Jag ser inte, jag träffar inte kollegorna i korridoren, jag träffar dem inte vid kaffemaskinen, vi sitter inte och fikar och snackar. Så man fångar inte upp de här signalerna, som jag i vanliga fall är väldigt duktig på att se. [...] Och

det gör ju att det finns medarbetare som mår lite dåligt i det tysta som vi inte fångar upp tillräckligt snabbt. Så det är ju, i min yrkesroll är det ett problem upplever jag. Och jag tror att vi kommer att se konsekvenserna av det när pandemin är över.”

-IP3(Bilaga 3, 81–91).

En annan negativ aspekt som IP1 lyfte fram är att det kan bli för många och för långa virtuella möten under en arbetsdag. Enligt respondenten är det lätt hänt att man går från möte till möte och riskerar att dränera sig. Det är också en risk att man inte hinner summera eller följa upp sitt förra möte och till sist sitter med en hel dags möten att summera vilket resulterar i att man har glömt hälften (Bilaga 1, 160–166).

4.1.2 Kollaboration och E-kollaboration

Berör avsnittet Kollaboration och E-kollaboration fråga 1–5 med eventuella följdfrågor.

Intervjupersonerna använde främst Microsoft Teams och Office 365 för att samarbeta med sina kollegor på distans. SharePoint som ingår i Office 365 beskrevs av flertal respondenter som ett viktigt verktyg för att kunna dela och arbeta med dokument och därmed samarbeta med sina kollegor. Några av intervjupersonerna hade även andra IT-system för att utföra sina arbetsuppgifter och samarbeta med sina kollegor i. Exempelvis IP5 som jobbar inom revision hade ett revisionssystem som heter Canvas, där kollegor kan arbeta och samarbeta tillsammans (Bilaga 5, 60–61).

IP3 beskrev även att deras intranät samt egenutvecklade system var viktiga IT-system för samarbete och informationsflöde inom företaget (Bilaga 3, 109, 123–125, 398–408). IP4 beskrev att de använder Jira, ett ärendehanteringssystem för att hålla koll på deras arbetsplatser och nuvarande projekt.

”Du måste in på vårt intranät varje dag om du vill vara ajour på vad som händer på vårt företag, du kan inte förvänta dig att din chef eller någon annan ska komma och berätta för dig, utan där läggs nyheter upp varje dag, se till att gå in och läs.”

-IP3(Bilaga 3, 399–401)

När det kommer till om intervjupersonerna hade blivit erbjudna någon utbildning i ovannämnda IT-system, var det IP3, IP4 och IP5 som kunde visa på att det hade erbjudits utbildning. Dock var det inte i samband med pandemin och distansarbetet, utan när IT-systemen först implementerades inom företaget (Bilaga 4, 47–50). Ingen av respondenterna valde att genomföra erbjuden utbildning.

”Svaret är nej på den. Men, vi, varje gång vi implementerar ett nytt system så ser vi till att ge utbildning till våra medarbetare.[...] vi brukar försöka vara lite proaktiva i samband med innan vi implementerar system att även ge utbildning [...].”

IP3(Bilaga 3, 130–134)

IP2 som klev in i en ny arbetsroll direkt när pandemin började berättade att någon formell utbildning inte genomförts, och att det istället varit ”learning by doing” och att fråga runt om det behövdes som gällde.

”Nej det skulle jag väl inte säga. Eh, jag hade ju en lite speciell situation eftersom jag gick in i min tjänst under tiden det var, delvis i alla fall distansarbete. Så det var väl snarare en del av min introduktion i arbetet att jag behövde lära mig, men då hade jag som sagt lite erfarenhet av programmen sedan tidigare och sen har det väl varit ”Learning by doing” egentligen eller man har lärt sig efter hand och frågat sig fram när man inte har vetat hur man löser olika saker. Men liksom specifika gedigna utbildningar i bara IT-systemen har vi inte haft.”

-IP2(Bilaga 2, 61–66)

Distansarbetets påverkan på samarbete och kommunikation skiljde sig mellan intervjupersonerna. Å ena sidan hade vi IP2 som kände att tröskeln för att höra av sig till sina kollegor var relativt låg.

” [...] Men jag upplever att vi i mitt team, eftersom vi är ett ganska litet team. Ehh att vi har en ganska bra relation, vi har en, tröskeln att ringa ett samtal för att bolla någonting är ganska liten, ehh och vi kan prata om privata saker också och vi har en ganska trevlig jargong. Vi kommer bra överens helt enkelt.”

IP2(Bilaga 2, 72–75)

Å andra sidan beskrev IP1 motsatsen och menade att de snabba kunskapsutbyten som normalt sett är lätta att genomföra nu i stället inte blir snabba, utan ofta utvecklas till 30-minuterssamtal.

” [...] det finns en risk med att man bokar ett möte, varje gång man ska stämma av något med en kollega till exempel bara en tvåminuters-sak som kanske bara sträcker sig över skrivbordet på kontoret och frågar annars. Så blir det att man bokar in en slot i kalendern, så blir det automatiskt en halvtimme[...].”

IP1(Bilaga 1, 50–53)

Vidare så upplevde IP3 att samarbetet och kommunikation på distans blir drabbat eftersom det kräver mycket energi att sitta framför en skärm hela dagen, och att det krävs mer fokus på ett digitalt möte än ett fysiskt. Sedan gick hen även in på att en av anledningarna till att de valde ett öppet kontorslandskap var för att det skulle bli mer naturligt att komma med input och tips till varandras projekt.

”Jag sitter mycket i teams möte jag har suttit sen halv 9 imorse nu med en halvtimmes paus för lunch. Det tar rätt mycket energi att sitta framför en skärm hela dagen. Man behöver ett annat fokus när man har teams möten. Man tappar också lite känslan av hur de på andra sidan skärmen mår [...]. vi valde semiöppet landskaps... kontorslandskapsmodell för att personalen skulle kunna ha nytta av att höra ”vilket projekt jobbar de på? Men jag har input på det!” Eller nu ska vi göra stambytet där, ”ja men du tänk då på att vi kan byta det samtidigt, fönsterna samtidigt i det projektet”. Så vi skulle ha vinningar av samarbeten, över avdelningsgränser.”

-IP3(Bilaga 3, 164–174)

IP4 berättade att det har blivit lite svårare att komma i kontakt med medarbetare (Bilaga 4, 64–65). En annan aspekt respondenten tog upp var att hen har börjat komma i kontakt och samarbeta med folk som arbetar på andra kontor än respondentens huvudkontor, även i andra länder. Distansarbetet har lett till att det inte är ett lika stort hinder att ta kontakt med folk eftersom man gör det på liknande sätt med alla (Bilaga 4, 74–75).

IP2 tog även upp att det inte går att måla upp saker visuellt till exempel på en workshop. Generellt sätt beskrev hen att det fanns större möjligheter att arbeta tillsammans på en uppgift genom verktyg som *White boards*, *sticky notes* och att måla på papper. Kroppsspråket blir också svårare att läsa av i en kamera jämfört med på kontoret, och det är inte lika enkelt att prata flera personer samtidigt i ett teams-samtal. Vidare beskrev IP2 att hen tror det vore lättare att snappa upp saker från andra personer inom företaget som hen normalt sätt inte samarbetar med på distans om man arbetade på kontoret, och på så vis fånga upp fler perspektiv och känna in kulturen (Bilaga 2, 84–92, 103–107).

IP4 beskrev också att det är en skillnad om man vill förklara eller visa något när man samarbetar på distans.

”Just att visa någonting, alltså om man vill förklara någonting och gärna vill visa något visuellt liksom så här. Det är ju mycket svårare tycker jag på distans, alltså i om man skulle göra det face-to-face, så det är att man går fram och rita på en tavla liksom så här tänker jag och det finns liknande verktyg för det också, men det är lite mer omständigare att göra de online så just den aspekten tycker jag är lite svårare. [...]”

-IP4 (Bilaga 4, 78–82)

IP3 som är HR-chef och sitter i ledningsgruppen resonerade även om svårigheterna kring att bygga kultur och företagsvärdering genom en skärm.

”Ja absolut och man tappar, en annan grej jag tycker är viktigt att nämna är att alla företag har sin egen företagskultur och värderingar och det är skitsvärt att jobba med på en skärm. Det är ett arbete som pågår från när man kommer på morgonen till man går hem på kvällen, varje dag hela året. Och liksom just kultur, företagskultur och värderingar det är jättesvärt att bibehålla och jobba vidare med det. Nu har vi ju väldigt starka kärnvärderingar och stabilt företag, välmående företag. Men i ett företag som kanske inte gjort den resan vi har gjort så kan hela det arbetet kollapsa i en sån här pandemi”

-IP3(Bilaga 3, 182–188)

IP5 som innan pandemin nästan alltid satt i grupp och arbetade i olika konferensrum har gått över till att föra all kommunikation online och med interna möten. I övergångsperioden under pandemins början var de många som inte använde sin kamera, och IP5 menar att när kameran är på ger det mycket i den interna kommunikationen, ett ansikte på folk underlättar helt enkelt (Bilaga 5, 83–87)

Vidare så upplevde IP5 att den största skillnaden mellan distans- och arbete på plats var att det inte gick att bilda lika starka band med andra personer inom organisationen eller externa kunder.

”Ja, men det är väl lite som jag sa innan att man skapar ju inte lika starka band, känns det som man får inte, man får inte samma känsla för personen man jobbar med so man gör om man sitter tillsammans en hel dag och i samma rum om man har löpande kontakt hela tiden.

Det blir mycket mer. Det blir lättare när man sitter på en armlängds avstånd istället för att behöva kontakta en person via Teams eller ringa upp en person, där blir en barriär där som inte finns om man jobbar i samma rum.”

-IP5(Bilaga 5, 90–95).

Gällande organisatoriska åtgärder så som att sätta in nya sorters möten eller workshops för att underlätta samarbetet på distans är det blandande svar. IP1s organisation har ”roll-call” möten där medarbetarna diskuterar vad som ska hända och vad de ska göra. Dock hade de sådana möten även innan pandemin (Bilaga 1, 104–106)

IP2 beskrev att de har schemalagda fikor samt att de arbetar i sprintar och därför har sprintmöten varannan vecka som har fått justeras under distansarbetet för att tillåta mer informellt snack och diskussioner kring vad alla gör och hur det går.

”[...] Vi har ju i mitt team schemalagt en halvtimmefika på måndagar och en halvtimmefika på fredagar till exempel. Vi har även ett sprintmöte varannan vecka där vi arbetar i sprintar, planerar vårt arbete utifrån liksom tvåveckorssprintar, och det upplägget på det mötet har vi fått justera nu under distans, just för att vi har upplevt att vi behöver ännu mer tid att liksom prata lite mer informellt eller bara få en mer, mer fokus på vad som händer i organisationen och vad har vi hört för någonting, och hur går det för eh, hur går det för oss, rent prestationsmässigt och sådär.”

-IP2 (Bilaga 2,129–135)

IP3 som sitter med i ledningen svarade att de har sett till att IT-avdelningen aktivt säkerställer att allting fungerar och att det ska vara snabbt och lätt att få eventuellt stöd. De har även diskuterat mötesdisciplin och säkerställt att IT-utrustning och säkerhet finns där det behövs. Organisationen samarbetar med ett annat företag gällande sistnämnda aspekter.

”Vi har ju en IT-avdelning som jobbar aktivt med att säkerställa att allting funkar, att man har lättillgängligt med att få IT-stöd för att få allting att funka hemifrån. Vi har pratat om mötesdisciplin, alla kan inte prata i mun på varandra när man pratar digitalt utan man får be om ordet och lite sånt. Se till att de har skärm, tangentbord, sådana här ställningar man kan höja och sänka. [...] Vi har ett samarbete med addpro i Malmö när det gäller IT-säkerhet och IT-utrustning och där är installerat på alla våra datorer och telefoner, säkerhetsprogram så att det ska vara säkert. Vi kopplar ju upp oss utanför våra kontorsmiljöer så ska det vara säkert även där”

-IP3 (Bilaga 3, 237–244)

IP4s organisation har under distansarbetet infört dagliga, mindre möten med sitt närmsta team som består av 6 personer. De beskrivs som av mindre formell karaktär där man stämmer av med varandra och pratar lite för att få in det sociala som annars kan bli påfrestande om man inte pratar med någon på flera dagar (Bilaga 4, 96–100). Även IP5s företag har mer informella möten i mindre grupper för att kunna skapa kunskapsutbyten (Bilaga 5, 107–111).

Tre av respondenterna använder IT-systemen under hela sina arbetsdagar, IP3 sa att effektiv tid blev tre till fyra timmar per dag och IP4 uppskattade användningen till en till två timmar om dagen. Antalet personer respondenterna samarbetar med regelbundet varierade aningen. IP1 svarade sju till åtta personer, IP2 sitt närmsta team vilket var tre personer och IP3 mellan

tre och tio personer. IP4 svarade att hen kontaktar tre till fyra personer om dagen för att lösa olika saker. IP5 samarbetar med fem till sex personer i snitt under en dag.

4.1.3 Förväntad prestation

Berör frågorna som ställdes under förväntad prestation

IT-systemen hjälpte samtliga intervjupersoner med deras arbetsuppgifter, och mer eller mindre alla menade på att systemen ökar deras produktivitet. Vissa menade även att det är en förutsättning för att jobbet överhuvudtaget ska gå att genomföra och att man ska kunna kommunicera vilket är grundläggande för organisatoriskt samarbete.

” [...] det skulle vara omöjligt för mig att utföra mitt jobb utan IT-systemen, just nu när man är på distans. Eh, och det skulle göra det väldigt mycket mindre effektivt om jag, även om jag hade varit på plats fysiskt.”

-IP2(Bilaga 2, 168–170)

”Jättemycket, Just om vi hade skruvat tillbaka tiden fem till tio år kanske, då om man hade suttit och pratat i telefon och pratat om vad man gör på sin skärm. Jag menar vi delar skärm hela tiden och kan live sitta och jobba tillsammans med delad skärm. Det är ju... det funkar jättebra jag tror inte det funkade så bra för fem-tio år sedan”

-IP1(Bilaga 1, 135–138)

Vidare upplevde de flesta respondenter att användandet av IT-system gör att deras arbetsuppgifter går snabbare att genomföra och att effektiviteten ökar. IP1 menade att det var ungefär samma. IP3 menar att IT-systemen effektiviserar arbetet, och det märks som tydligast när de inte fungerar som det ska, eftersom man då inte får lika mycket gjort. Även IP5 bekräftade detta då hen förklarade det blir totalt stopp när systemen inte fungerar (Bilaga 5, 137–141).

”Det effektiviserar mitt arbete, de hjälper mig att arkivera, de underlättar delning av dokument i projekt och så. Det är väl det på det stora hela. [...] När systemen inte funkar så märker man det, det blir fruktansvärt frustrerande och man får ingenting gjort. Så jag skulle säga att det påverkar min effektivitet ganska mycket, allting funkar smidigt när det väl funkar är det aldrig nära problem och man tänker inte på det.”

-IP3(Bilaga 3, 261–262, 269–271)

IP4 gav två olika perspektiv på denna fråga, ju fler system de använder desto mer administrativt arbete blir det. När de använder Jira måste de dokumentera deras arbete vilket tar tid kortsiktigt. Men i det långa loppet sparar det arbetssättet tid om de behöver gå tillbaka till sin ändring en lång tid senare och man slipper sätta in sig i ärendet på nytt en gång till (Bilaga 4, 122–130).

När vi ställde frågan om IT-systemen ökat möjligheterna för samarbete och kommunikation mellan medarbetare resulterade i att intervjupersonerna alla tyckte det hade ökat möjligheterna. IP3 tog upp perspektivet med att kollegor kan arbeta på olika platser för att underlätta privatlivet i relation till arbetet. IP2 tog upp att de tekniska möjligheterna med skärmdelning och video är positiva samt att det lättare går att se om en kollega är upptagen

eller inte. IP4 berättade att kommunikationssystem som Microsoft Teams erhåller är A och O. I Jira kan medarbetarna kommentera och tagga varandra när de behöver varandras uppmärksamhet i specifika ärenden (Bilaga 4, 139, 141–146).

”Ja det tycker jag. Jag har haft en medarbetare som kommer från Göteborg och det har gjort att på fredagar brukar jag godkänna att hon jobbar från tåget så kan hon åka hem till sin familj och vara med föräldrarna och syskon över helgen och då har vi kunnat haft våra vanliga möten och jobbat på men hon jobbar från tåget. Så jag tycker att det... absolut”

-IP3(Bilaga 3, 276–279)

” [...]man har de tekniska möjligheterna att dela skärm och video. Också tillgängligheten att man ser direkt om folk är online eller om de är i möten, det funkar jävligt bra.”

-IP1(Bilaga 1, 172–173)

4.1.4 Förväntad ansträngning

Berör frågorna som ställdes under förväntad ansträngning

Gemensamt för de flesta respondenterna är att de ansåg att systemen är lätta att lära sig och enkla att använda. IP3 anser att systemen blir lättare och lättare att använda med åren och efterhand som systemen utvecklas. Respondenten upplever inte längre någon frustration när ändringar i IT-system uppkommer utan använder ”sök” eller ”hjälp” för att hitta det hen söker när förändringar i systemet genomförs. IP4 tycker personligen att systemen hen använder är lätta att lära sig och använda men att det beror på vem man är som person, hur enkelt man har för att lära sig saker och ens ålder (Bilaga 4, 149–150, 152–155).

”Ja det gör jag faktiskt. Jag tycker att de som bygger systemen idag, det blir lättare och lättare på något sätt. [...] Sen kom Office-paketet och 10 och 9 och allt va det va och 365 och varje gång ändrar de något i menyerna i Word. I början blev jag fruktansvärt frustrerad på detta, man hittade inte det man brukar och så för man är vanemänniska. Sen efter hand så... nu är det bara ”jaha de har ändrat något okej” så söker man var hittar man det så kommer det upp och man hittar ett annat sätt att jobba på så nästan alla system har ju att man kan söka det man kan söka, en hjälpruta eller sökruta och då söker man efter det man söker och då brukar det komma upp en sökruta och då är problemet löst”

-IP3 (Bilaga 3, 290–298)

Respondent IP1 har inte upplevt att IT-systemen varit svåra att använda bland sina kollegor och menar att de är en självklar del i deras arbete. IP5 upplever de system som hen använder som väldigt användarvänliga och att de har tacksamma gränssnitt. (Bilaga 5, 167–170). IP2 och IP3 menar att det är generationsfråga och att de äldre, mindre IT-vana medarbetarna har uttryckt att det känts svårt ibland och att det är mycket att lära sig. IP3 berättar att när kommunikationen med deras servicecenter byttes från mejl till direktchatt fick ett antal äldre medarbetare en känsla av panik och att de arbetat med specialutbildning för att motverka sådana här barriärer. IP4 har hört några medarbetare som klagat på IT-system och hittade mönstret att det oftast är de som har arbetat på företag länge och har blivit vana vid gamla

system och tycker det är svårt att lära sig nya när man är fast i gamla processer (Bilaga 4, 163–166).

”Jag skulle säga att det är en generationsfråga [...] många är inte vana IT-användare så för de tror jag att tröskeln är mycket större och man är mycket mer rädd att ”oj om man klickar där, försvinner det då?” Vi har jobbat en hel del med specialutbildning till de och stöd, men det är ju mycket en generationsfråga. Jag vet när vi skulle införa chatt på vårt servicecenter så var det lite äldre medarbetare som närmade sig pensionen som fick panik. ’Nej jag kan inte!’ de var så vana vid mail att de tyckte att det var jätteläskigt att skriva direkt till kunden i chatten [...].”

-IP3 (Bilaga 3, 301–308)

IP2 menar att hen lärt sig IT-systemen efterhand, och genom att iaktta och få input av personer som använder dem på olika sätt. Överlag är systemen användarvänliga och grunden lätt att lära sig, och sedan menar IP2 att det är fråga om att bli introducerad för nya funktioner eller inte, och inte en fråga om något är lätt att lära sig eller inte (Bilaga 2, 213–16, 218–220).

Gemensamt för alla respondenter är att de tycker att det är lätt att hitta det de söker i IT-systemen. IP2 svarade att det inte var det till en början men att det blev lättare genom ”Learning by doing”. IP3 använder sökrutan om hen inte finner det som söks och problemet åtgärdas snabbt. Om IP4 stöter på ett problem googlar hen sig fram till en lösning.

4.1.5 Attityd till användning av systemen

Berör frågorna som ställdes under attityd till användning av systemen

Intervjupersonerna upplevde att IT-systemen gjorde deras jobb roligare, det skiljde sig åt i vilken omfattning och på vilket sätt. Både IP2, IP3 och IP5 menade att systemen är en förutsättning för att kunna utföra deras jobb, vilket i sin tur gör jobbet roligare, eftersom de kanske inte hade haft ett jobb utan dem. IP2 menade även att IT-systemen förenklar samarbete och ökar produktiviteten, vilket gör jobbet roligare.

”Sen, ja men alltså dem gör väl jobbet roligare i liksom i att dem gör jobbet enklare och då blir ju också jobbet roligare. Att det blir enklare att samarbeta och sådana saker, och att det är smidigt och det gör det ju roligare.”

-IP2(Bilaga 2, 260–262)

IP1 tog ett annat perspektiv och beskrev att de aktiviteter som utförs via IT-systemen gör jobbet roligare, som olika sociala evenemang som julavslutningar och afterwork. Men även att det som tidigare hade varit ett telefonsamtal idag är ett videosamtal där man kan se den andra personen, vilken hen upplevde som roligare.

”Ja det skulle jag nog säga faktiskt, vi har faktiskt afterwork ibland i teams. Vi kör julavslutning och såhär digitalt nu med coronan men asså ja det gör väl det roligare. Dels så hade det ju varit om man satt och pratade telefon och det är ju rätt trevligt med bild”

-IP1(Bilaga 1, 199–201)

Även IP2 tyckte att tillgången till videosamtal gjorde jobbet roligare.

”Sen om man tittar på teams, till exempel hade inte jag inte haft tillgång till videosamtal hade det varit tråkigare. Mycket, mycket tråkigare”

-IP2(Bilaga 2, 264–265)

IP4 som tycker om struktur och att arbeta organiserat tycker på så sätt att systemen gör jobbet roligare.

”Alltså, jag tycker ändå att det blir lite roligare för att jag, jag gillar struktur och att ha saker organiserade och systemen hjälper ju en att organisera sitt arbete. Att man har koll på detta ska du göra när man väl är färdig med någonting, då ändrar du status att nu är denna saken gjord. Det är liksom som att som att checka av någonting nu har jag gjort det. Det är liksom tillfredsställande på något sätt. Att nu har jag faktiskt åstadkommit någonting och när man då kan titta tillbaka på under dessa denna sprinten gjorde jag de här 20 grejerna, det tycker jag är ganska roligt att kunna se att jag har faktiskt gjort allt detta.”

-IP4 (Bilaga 4, 172–179)

När det kommer till om användandet av IT-system gjorde intervjupersonernas jobb mer intressant fick vi olika svar. IP2 menade att med hjälp av IT-systemen och olika diskussionsforum och teamskanaler kan jobbet bli mer intressant eftersom hen kan se vad kollegorna skriver och vilka diskussioner som hålls. På samma tema upplevde IP5 att tillgången till stor mängd information gör jobbet mer intressant, eftersom det går att lära sig väldigt mycket. Medan IP3 i någon mening upplever att vara i framkant när det kommer till ny teknik gör jobbet mer intressant eftersom hen har tillgång till relevant information hela tiden. IP1 å andra sidan menade att arbetet förmodligen hade skiljt sig åt om de varit på fysisk plats, och att delning av dokument och skärm bidrog till att arbetet blev mer intressant. IP4 tycker inte att administrativt arbete är det roliga med sitt jobb utan att koda vilket gör att hen inte tycker IT-system direkt gör jobbet mer intressant (Bilaga 4, 181-183).

” [...]vissa av IT-systemen exempelvis teams tänker jag på då, vissa teamskanaler och jammer exempelvis som också är ett forum där man kan diskutera, lägga upp inlägg och diskutera öppet med varandra. Ehm, så i de här forumen kan jag se vad mina kollegor skriver för något och också vilka diskussioner de håller vilket gör mitt jobb mer intressant.”

-IP2(Bilaga 2, 280–283)

” [...]jag skulle vilja säga såhär, företaget, vi har alltid varit ganska tidiga med digitala lösningar. Vi var till exempel först i Sverige på bostadsmarknaden, fastighetsbranschen att ha digitala hyresavtal. Digital signatur på hyresavtal. [...] jag har tillgång till det jag behöver, jag kan jobba hemifrån och från jobbet, jag kan jobba var jag vill i världen egentligen. Är jag på semester och vi har ledningsmöte då kopplar jag upp mig om jag är på Hawaii eller på Island, det spelar ingen roll. Jag kopplar upp mig och är med på mötet, så det är ju en superfördel.”

-IP3(Bilaga 3, 334–336, 371–374)

”[...]ja det gör det väl, jag tror inte vi hade kunnat utföra jobbet på samma sätt, då hade vi fått göra något annat. Eller asså vi hade ju fått jobba på plats om vi inte kunde dela dokument på ett effektivt sätt och dela skärm. Och liksom jobba kring dokumenten live eller vad man ska säga.”

*-IP1(Bilaga 1, 207–2010)***4.1.6 Socialt inflytande***Berör frågorna som ställdes under socialt inflytande*

Respondenterna upplever att personer med inflytande över dem anser att det är viktigt att de använder systemen. IP1 menar att ledningen agerar likt ambassadörer och att organisationen bygger på att de använder sig av sitt kommunikationsmedel (Bilaga 1, 213–228). IP2 menar mer att det hade visat sig om man inte använt sig av systemen eftersom hen då inte kan utföra sitt arbete eller dyka upp på möten (Bilaga 2, 290–295). IP3 har endast en person över sig som tar för givet att IP3 och övriga medarbetare sköter sitt arbete även under distansarbetets nya omständigheter (Bilaga 3, 379, 393–395). IP4 beskrev att det administrativa de fyller i används för att göra rapporter med metadata för att cheferna ska kunna se hur många timmar som läggs åt vissa projektet och dylikt. Därför tycker ledningen att det är viktigt att de använder systemen på ett korrekt sätt så att dessa rapporter kan skapas (Bilaga 4, 188–195).

Gällande omfattningen respondenterna blivit uppmanade att använda IT-systemen upplevde IP2 mer vardagliga uppmaningar som att hen skulle delta på möten (Bilaga 2, 302–304) och IP3 förväntar sig av sina kollegor att de använder sig av företagets intranät för att hålla sig uppdaterad på nyheter och annan viktig information (Bilaga 3, 398–403). IP4 svarade att medarbetarna själva får tycka till och påverka hur deras arbetsprocesser ska gå till och därför blir mer hen motiverad att använda systemen. Medarbetarna får inte bara raka instruktioner utan får också ge synpunkter på hur de ska jobba på bästa sätt (Bilaga 4, 197–203).

IP2 känner inte till något specifikt sätt ledningen har varit stöttande i användningen av IT-systemen (Bilaga 2, 311). IP3 som sitter med i ledningsgruppen har försökt fatta snabba beslut om insatser när det har behövts, till exempel om IT-stöd eller angående utveckling av system via deras IT-samarbetspartners (Bilaga 3, 412–414).

Angående motstånd bland kollegor till IT-systemen beskrev IP1 lite motstånd till förändring:

"I början var det lite så, i all förändring är det alltid lite folk.. men i början var det lite folk som "var är den funktionen" eller "det här ser inte ut som det har gjort i 10 år". Men asså transition från Skype till Teams den är inte svår."

-IP1 (Bilaga 1, 232–234)

IP2 beskriver ett visst motstånd till system som används mindre eller på andra sätt som kollegor i andra roller:

"Nej inte bland mina närmsta kollegor, och inte i dem liksom systemen som vi främst jobbar i. Men vi har andra IT-system inom organisationen som vi kanske inte jobbar så mycket mer, eller jo det gör vi men inte på samma sätt som medarbetare i andra roller. Ehm aa, där finns där något system som jag vet vissa har väl lite motstånd till om man uttrycker det så."

-IP2 (Bilaga 2, 314–317)

IP3 har inte känt av något motstånd utan snarare en osäkerhet och okunskap hur det fungerar med bild under distansarbetet (Bilaga 3, 431–432). Å andra sidan beskriver respondenten en

känsla av lycka bland sina medarbetare när de kan få se varandra och sina miljöer tack vare system som tillåter videosamtal.

4.1.7 Underlättande villkor

Berör frågorna som ställdes under underlättande villkor

Gemensamt för våra intervjupersoner var att de alla hade tillgång till de resurser som behövs för att kunna använda IT-systemen. IP2 hade fått en uppgraderad dator samt hörlurar med bättre ljudupptagning (Bilaga 2, 327–330), och IP3 beskrev att om ett behov av nya resurser dyker upp så är det bara informera rätt person för att få det. Vidare beskrev hen att om det dyker upp behov gällande nya IT-system så skulle det inte heller vara några problem att inhandla (Bilaga 3, 449–455). IP1 diskuterade om hur ett framtida arbetsätt hemifrån skulle kunna innebära en studiomiljö med verktyg som tripodkamera, lightbox och liknande. Hen beskrev även att det fanns resurser som skulle kunna förbättras, men att det för tillfället räckte med det som fanns tillgängligt (Bilaga 1, 260–264).

Gällande om intervjupersonerna ansåg att de hade tillräcklig kunskap för användningen av IT-systemen svarade alla att så var fallet. IP3 beskrev att hen dock ville vidareutveckla sina kunskaper inom ett visst systems specialfunktioner (Bilaga 3, 460–461).

Vem de vänder sig till när de stöter på problem visade sig vara IT-support, som i två av fallen beskrevs som integrerat i Teams och i ett annat fall på intranätet. För IP1 var det inbyggt i teams.

”Ja. It-support. Det är också inbyggt i Teams [...].”

-IP1(Bilaga 1, 279)

IP3 beskrev IT-support-funktionen på följande sätt.

” På vårt intranät som du ska gå in på varje dag, där finns en flik som heter IT och i den [...]. För då finns där en flik som heter IT och där finns nummer till Addpro som är support och då loggar dem in sig, då ringer du dem och sen loggar de in sig via team Viewer och går in på vår dator och så gör de vad som behövs för att hjälpa dig. ”

- IP3(Bilaga 3, 465–470)

5 Diskussion

I följande del kommer det empiriska resultatet från studien att analyseras och diskuteras med utgångspunkt i litteraturen. Avslutningsvis belyser vi en del begränsningar med studien.

5.1 Om distansarbetets upplevda för- och nackdelar

Waizenegger et al. (2020) lyfter en rad fördelar med distansarbete. Minskade distraktioner för kunskapsarbetare ökar koncentrationsförmågan och pendlingstiden minskar vilket frigör mer tid till individer. Minskade distraktioner som en fördel styrks av 4 utav 5 intervjupersoner som menar att de under distansarbete har större möjlighet att sitta ostörda och utföra sitt arbete. IP1 och IP5 styrker aspekten med att inte behöva pendla som en central fördel och att det ger mer tid till familjen och privatlivet.

Bloom et al. (2014) som genomförde en stor studie på en kinesisk resebyrå fann att de som jobbade hemma kontra på distans såg en prestationsökning på 13%, samt att de kände sig mer tillfredsställda med sitt jobb och personalomsättningen sjönk. Alla respondenter ansåg att deras produktivitet hade gynnats av att använda IT-systemen som fanns tillgängliga under deras distansarbete.

Distansarbetets negativa aspekter är att familjeförhållande kan ansträngas, eftersom anställda ofta tenderar att överarbeta och på det viset gör jobbet intrång i familjedynamiken (Eddleston och Mulki, 2017). På samma tema menar Waizenegger et al. (2020) och Derks et al. (2016) att gränsdragningen mellan arbete och hem suddas ut och att anställda alltid kan vara tillgängliga genom smartphones som i sin tur gör det svårt att släppa arbetet i hemmet. Det var inget som våra intervjupersoner tog upp som en nackdel, och det var bara IP3 som beskrev att dennes roll innebar att hela tiden kunna vara tillgänglig, men hen såg det inte som en nackdel.

Wang et al. (2020) lyfter fram fyra utmaningar med distansarbete, nämligen prokrastinering, störningar, ineffektiv kommunikation och ensamhet. Av de fyra utmaningarna har ineffektiv kommunikation och ensamhet förekommit bland intervjupersonerna. Wang et al. (2020) identifierade även fyra faktorer som påverkade upplevelsen av utmaningarna vilka är, social support, graden av autonomi inom arbetet, övervakning och arbetsbörda. IP1 beskrev att en kort fråga eller fundering ofta kan leda till längre möten som i sig själv blir ineffektiva. IP4, IP3 och IP2 beskriver svårigheter med att visuellt måla upp någonting på distans i förhållande till att göra det ansikte mot ansikte. Personerna menar att det blir mer omständligt och svårare, IP3 menar även att det är svårare att tyda kroppsspråk, vilket är en stor del av kommunikation.

Människor som arbetar på distans mister den fysiska kontakten som uppstår mellan medarbetare, som i sin tur kan leda till isolering och aliering. För att motverka just detta kan organisationer se till att anställda har regelbunden kontakt med varandra via tekniska verktyg. Intervjupersonerna tog alla upp att de saknade den fysiska kontakten och interaktionen mellan sina kollegor, men även att de med hjälp av tekniska verktyg och kollaborativa plattformar har regelbunden kontakt med sina kollegor. Waizenegger et al. (2020) tar upp att konsekvenser av distansarbetets mötesintensiva tillvägagångssätt kan vara mötetrötthet då det kräver mycket mer energi att vara uppmärksam på ett digitalt möte, jämfört med ett fysiskt möte. Detta styrker IP1 och IP3, som båda menar att det tar mycket energi att sitta framför en skärm i långa och många möten under en dag. IP1 menar också att

mötesintensiva dagar där möten sker direkt efter varandra påverkar kvaliteten och hen säger att i slutet av dagen har man glömt hälften vilket också kan försvåra samarbetet. För att motverka detta har organisationen infört krav på att ha 10 minuter mellan möten.

5.2 Intervjupersonernas användaracceptans

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) är som tidigare nämnt en kombinerad modell, som utgår från åtta tidigare modeller som undersöker individers användaracceptans. Resultatet blev en ny modell där de viktigaste faktorerna var förväntad prestation, förväntad ansträngning, socialt inflytande, underlättande villkor (Venkatesh et al. 2003). UTAUT används främst som kvantitativ forskningsmodell för att uppskatta respondenters användaracceptans, men den kan även användas inom kvalitativa forskningsmetoder. Det gjordes genom att formulera om frågorna så de passar kvalitativa metoder, i denna studies fall intervjufrågor.

I våra intervjuer ställde vi frågor utifrån dessa aspekter tillsammans med attityd till användning av IT-systemen, för att få en bild över vilken användaracceptans våra intervjupersoner har. Fortsättningsvis i detta avsnitt kommer vi gräva djupare inom faktorerna och bedöma våra intervjupersoners förmågor.

Förväntad prestation fungerar som måttstock för i vilken grad intervjupersonerna upplever att användningen av IT-system kommer hjälpa dem med att öka arbetsprestandan (Venkatesh et al. 2003). Det visade sig att alla intervjupersonerna hade hög grad förväntad prestation. Många av personerna menade att de blev mer effektiva när de använde systemen och generellt sätt var användningen av dem en förutsättning för att överhuvudtaget kunna utföra sina jobb. Majoriteten sa också att systemen bidrog till att deras jobb gick snabbare. Alla intervjupersonerna beskriver att IT-systemen har ökat möjligheterna för dem att samarbeta och kommunicera. IP5 beskrev speciellt Microsoft Teams som ett system vars funktioner varit till hjälp med kommunikation och socialt nätverkande (Bilaga 5, 155–158).

Förväntad ansträngning ämnar mäta vilken enkelhet som förknippas med användningen av ett informationssystem (Venkatesh et al. 2003). Gemensamt för alla intervjupersoner var att ingen hade upplevt några svårigheter med att lära sig sina respektive IT-system, dock beskrev några att det inte var lika självklart för deras kollegor, beroende på ålder och frekvens i användningen. IP3 menade att det kan vara en generationsfråga, och att de lite äldre på hans jobb visar upp lite osäkerhet och svårigheter i användningen och att de yngre personerna är mer IT-vana (Bilaga 3, 301–315). Användarens ålder spelar roll eftersom Venkatesh et al. (2003) visade att en äldre användare oftare stöter på komplexa problem inom IT-systemen.

Venkatesh et al. (2003) menade att attityd till användning av teknologi inte skulle spela en avgörande roll till att bedöma användaracceptans, medan Davis (1993) menar att det är en faktor som spelar stor roll. Därav valde vi att inkorporera frågor som undersökte attityden till användning av ett givet system. Attityden till användning av systemet var genomgående positivt hos intervjupersonerna. Majoriteten berättade att de tyckte IT-systemen gjorde deras jobb roligare, eftersom det effektiviserar och då vissa funktioner som videomöte ger en positiv upplevelse för kommunikationen. IP4 menar att jobbet blir roligare eftersom personen gillar struktur och att organisera sitt arbete, och att när någon arbetsuppgift är slutförd kan den ”checkas av”. Känslan av att ha åstadkommit något bidrog till att jobbet var roligt (Bilaga 4,

172–179). Genom att ställa frågor kring attityd till användning kunde vi få en övergripande bild över deras inställning till IT-systemen, vilket vi såg var positivt.

Socialt inflytande, eller vilken grad intervjupersonen uppfattar eller tror att det är viktigt för denne att använda IT-systemet eller systemen (Venkatesh et al. 2003). Om användningen är frivillig eller inte spelar stor roll för socialt inflytande. Våra intervjupersoner menar att användningen är en förutsättning för att kunna utföra sina respektive jobb effektivt, och inte specifikt att det är ett tvång. Dock blir det indirekt ett tvång eftersom stora delar av arbetsuppgifterna måste genomföras via IT-system. Samtliga intervjupersoner upplevde att personer med inflytande över dem tyckte det var viktigt att de använde IT-systemen. Ett mönster som dyker upp hos alla intervjupersoner är att de inte direkt blivit uppmanade att använda IT-systemen, utan det är indirekta och subtila aktioner som bidrar till uppmaningen. För IP1 var det är chefer och ledning var flitiga användare och ambassadörer av IT-systemen (Bilaga 1, 222–228). De andra intervjupersonerna beskriver att uppmaningen är underförstådd eftersom företagen förutsätter att IT-systemen används, vilket i sin tur leder till att det ligger i intervjupersonernas intresse att också använda dem.

Underlättande villkor kan beskrivas som till vilken grad våra intervjupersoner upplever att de har alla nödvändiga resurser för att kunna använda IT-systemen (Venkatesh et al. 2003). Eftersom våra intervjupersoner arbetade med olika saker, och har olika behov så skiljde sig svaren åt. Genomgående var dock att personerna hade tillgång till rätt resurser och om behov skulle uppstå, kunde de med stor säkerhet få tillgång till ytterligare hjälpmedel.

Sammantaget alla aspekter och intervjupersonernas tekniska färdigheter samt IT-vana kan bedömningen göras att de fem personerna som deltog i vår forskningsstudie har hög nivå av användaracceptans. Bedömningen bygger på deltagarnas svar i intervjuerna, vilket överväldigande visade på hög acceptans och nästan inga problem eller svagheter uppvisades. Värt att notera är att våra deltagare kommer ifrån olika branscher, har olika arbetsuppgifter och att åldersspannet ligger mellan 25 och 51 år. En gemensam nämnare hos alla intervjupersonerna var att Microsoft Teams användes flitigt, systemet beskrevs även som användarvänligt och intuitivt.

5.3 Organisatoriska insatser

Litteraturen beskriver att organisationer genom stöd och insatser kan motverka det påtvingade distansarbetets utmaningar som aliering och isolering. Ytterligare en nackdel med distansarbete är det spontana kunskapsutbytet och kommunikationen som inte sker naturligt när medarbetare inte befinner sig fysiskt på samma plats. För att motverka dessa nackdelar har organisationer infört alternativa lösningar som informella möten eller dagliga ”stand-ups” via digitala plattformar. Genom regelbunden kontakt med teammedlemmar genom IT-system kan distansarbetet göras till en mer positiv upplevelse och ett ökat engagemang (Waizenegger et al. 2020; Sahni, 2020).

De organisationer våra respondenter arbetar på har gjort en del insatser för att underlätta samarbetet och kommunikationen under det påtvingade distansarbetet. Fyra av organisationerna har infört möten av mer informell karaktär där syftet är att medarbetarna får en möjlighet att prata om vad de gör, potentiella hinder de står inför och kunna utbyta kunskap mellan varandra. Mötena sker även för att medarbetarna ska kunna få lite social input som många av intervjupersonerna upplever lätt tappas bort under distansarbetet. En av

organisationerna har även anordnat schemalagda fikor två gånger i veckan, som intervjupersonen verkligen gillade eftersom hans behov gällande att slappna av och vara informell fylldes. En intressant iakttagelse är att personen inte medverkade i de fika-stunder som arrangerades för det större teamet varav anledningen var att relationen till dem var sämre och hen inte är lika avslappnad. Det är problematiskt då Patel, Pettit och Wilson (2012) menar att kunskapsdelningen kan främjas genom att kollaborera med kollegor, och Waizenegger et al (2020) menar att de digitala verktygen blev viktiga för kommunikation och kunskapsdelning. Om det finns motstånd till att delta på vissa virtuella fikastunder eller möten blir det svårt att främja kollaboration, kunskapsutbyte och innovation.

Organisationen som IP3 är HR-chef på har primärt sett till att IT-avdelningen aktivt arbetar med att systemen fungerar och att anställda snabbt ska få hjälp om problem uppstår. De har diskuterat mötesdisciplin och sett till att anställda har den IT-utrustning de behöver. IP3 som har ett visst personalansvar främst när det kommer till medarbetares välmående, har också försökt planera in fler möten i syfte att stämma av måendet hos dem. Wang et al. (2020) tar upp att social support kan påverka upplevelsen av distansarbete positivt, samtidigt som Waizenegger et al (2020) säger att regelbunden kontakt via exempelvis dagliga möten kan underlätta för organisationer att stämma av anställdas mående och minska känslor av isolering och alienering. Med fler digitala möten tillkommer även risker som mötesutmattning vilket både IP1 och IP3 upplevt och Wiederhold (2020) diskuterar i sin journalartikel.

När det kommer till utbildning av anställda inom IT-systemen har tre av fem respondenter erbjudits utbildning. Denna utbildning erbjöds dock inte i samband med det påtvingade distansarbetet utan innan pandemin. Omfattningen på den erbjudna utbildningen i de olika organisationerna beskrevs vara mellan 45-minuter upp till ungefär åtta timmar. Rice, Davidson, Dannenhoffer och Gay (2007 refererad i Waizenegger et al. 2020) beskriver vikten av utbildning och träning inom teknologin och arbetsprocesser för att arbetsteam ska vara adaptiva. De respondenter som erbjöds utbildning valde att inte genomföra den. Trots det svarade alla respondenter att deras kunskap räckte till för att använda IT-systemen. Skulle nya behov eller problem uppstå beskrev några intervjupersoner att de använde sökmotorer eller frågade kollegor för att lära sig nya saker eller lösa problem.

5.4 Distansarbetets påverkan på samarbete

Empirin visar att det påtvingade distansarbetet har haft en påverkan på samarbete inom organisationer, intervjupersonerna beskriver en del fördelar men också en hel del utmaningar. Sociala faktorer som fysiska kontor tillhandahåller så som spontana möten och kunskapsdelning blir drabbat enligt majoriteten av intervjupersonerna. Några beskriver även avsaknaden av att snabbt kolla upp något eller ställa en fråga över skrivbordet till en kollega som en nackdel. Isolering och ensamhet är också aspekter som främst IP2 tog upp som negativt, eftersom hen även bor själv. IP2 klev även in i sin roll precis när pandemin började, vilket gör att hen känner sig fränkopplad från organisationen. Precis som Waizenegger et al. (2020) och Wang et al. (2020) skriver mister de som jobbar på distans fysiska interaktioner mellan kollegor vilket kan bli negativt om känslor som just alienering och isolering uppstår. För att motverka det, kan organisationer uppmuntra till regelbunden kontakt mellan kollegor via kollaborativa plattformar, vilket alla våra intervjupersoners organisationer har gjort. Samtliga intervjupersoner har extrainsatta möten vars syfte är att få sociala kontakt och statusuppdatering på sina kollegor. IP5 säger att vissa av deras möten fungerar som informella och där kunskapsutbyte kan äga rum. Även IP2 beskriver att de möten som är mer informella i

sin natur ger en avslappnad känsla. Waizenegger et al. (2020) menar att det bidrar till mindre alienering och isolering samt skapar en delaktighet.

IP3 beskrev även att det fanns svårigheter att jobba med och bygga företagskultur samt värderingar via en skärm. Hen menade att det är ett kontinuerligt arbete som äger rum från det att medarbetare kommer på morgonen och åker hem på kvällen. Precis som Waizenegger et al. (2020) tar upp som en utmaning bekräftar IP2 att det är svårt som en nyanställd att snappa upp saker och andra perspektiv från kollegor vilket naturligt kanske hade skett på ett fysiskt kontor. Avsaknaden av att inte kunna få ett ansikte på kollegor och känna in företagskulturen upplevde IP2 som negativt.

Just kunskapsdelningen inom en organisation kan som tidigare nämnt öka genom en fungerande kollaboration, i förlängningen kan det även gynna innovationen (Patel, Pettitt & Wilson, 2012). Waizenegger et al. (2020) tar upp ett liknande problem som distansarbetet förde med sig, nämligen att kommunikation och kunskapsdelning förändrades, eftersom spontana fysiska möten som främjar kunskapsdelning och innovation försvann. Det stämmer överens med våra intervjupersoners upplevelser, och just spontana möten är något alla uppger att dem saknar. Trots att intervjupersonerna upplevde att de blir mer effektiva eftersom de inte blir lidande av olika störningsmoment upplever de det som negativt att inte få träffa sina kollegor fysiskt. IP5 vars organisation har hög personalomsättning beskrev situationen nyanställda ställs inför som svår, eftersom barriären att ringa upp någon via Microsoft Teams eller skicka ett mejl är mycket större än att knacka en mer erfaren kollega på ryggen och be om hjälp.

5.5 Begränsningar

Som tidigare nämnt visade det sig att deltagarna i vår forskningsstudie hög nivå av användaracceptans. Visionen var att få bättre spridning på deltagarna gällande nivå av användaracceptans, det lyckades vi inte med trots att vi fick kontakt med personer från olika branscher med varierande åldrar.

Vidare är fem deltagare ett begränsat antal vilket kan påverka resultatens äkthet och trovärdighet. UTAUT-modellen som mätinstrument för användaracceptans är främst använd inom kvantitativ forskning vilket kan vara en begränsning eftersom forskningsstudien utfördes genom kvalitativ metod i form av intervjuer. En begränsning kan vara faktumet att samtliga intervjuer genomfördes på distans via Microsoft Teams genom vilket man kan missa viss kommunikation som visas genom exempelvis kroppsspråk. Detta är något att ha i åtanke vid läsningen av slutsatsen.

6 Slutsats

6.1 Slutsats

Det framgår att intervjupersonerna inte erhållit någon formell utbildning inom de IT-system som använts för att arbeta och samarbeta med sina kollegor på distans. Trots det upplever intervjupersonerna att samarbetet fungerat tillräckligt bra. Anledningen i sammanhanget kan tänkas vara hög användaracceptans. Därtill finns sannolikt också förmågan att på egen hand inhämta kunskap om IT-systemen via inbyggda hjälpresurser i programvaror, iakttagelser, sökmotorer och hjälpsamma kollegor. Det är svårt att avgöra hur väl samarbetet fungerat om användaracceptansen varit lägre, men troligen hade det fungerat mindre bra om motstånd till användningen uppstått, vilket för våra intervjupersoner inte varit fallet.

Som många av intervjupersonerna vittnat om, är de digitala verktygen generellt användarvänliga och intuitiva vilket kan underlätta för personer med mindre IT-vana och öka användaracceptansen. Genom att analysera empiri och tidigare forskning kan därför slutsatsen dras att hög användaracceptans hos individer har en positiv påverkan på organisatoriskt samarbete under påtvingat distansarbete. Effektiv och frekvent användning av IT-systemen bidrar till samarbete med kollegor. Digitala verktyg kommer däremot inte upp i samma nivå som att fysiskt möta och samarbeta med sina kollegor eller kunder. Det finns insatser organisationer har gjort för att öka samarbetet internt, dels genom att tillhandahålla rätt resurser i form av hård- och mjukvara, IT-support och uppdaterade IT-system, dels införandet och uppmuntran av informella och spontana möten. Funktionen sådana möten fyller är att skapa en möjlighet där medarbetare kan få socialt utbyte och få en chans att pröva idéer och utbyta kunskap med varandra.

Kunskapsdelning, företagskultur och värderingar är något som majoriteten av intervjupersonerna menar är svårare att bygga på distans, vilket på lång sikt kan få stor påverkan på en organisations samarbetsförmåga och därmed också påverka dess totala prestationsförmåga. Inte minst nyanställda behöver tid att integreras och komma in i organisationen och dess kultur. Värt att beakta är de omfattande restriktioner som samtidigt införts i samhället, vilka har begränsat människors möjligheter till sociala interaktioner och ett normalt vardagsliv. Forskningsstudien har genomförts under en svår samhällskritisk tid för många människor vilket kan ha haft en påverkan på resultatet med avsikt på hur väl organisatoriskt samarbete fungerat.

Hur påverkar individers användaracceptans organisatoriskt samarbete under påtvingat distansarbete?

Hög användaracceptans hos individer har en positiv påverkan på organisatoriskt samarbete under påtvingat distansarbete.

Vad gör organisationer för att förbättra användaracceptansen och samarbetet?

I syfte att förbättra användaracceptansen och samarbetet ser organisationer till att de erhåller rätt IT-relaterade resurser samt inför och uppmuntrar till möten av mer informell prägel. Dessa möten införs i syfte att motverka känslan av isolering samt att uppmuntra och möjliggöra spontant kunskapsutbyte.

6.2 Kunskapsbidrag

Uppsatsens kunskapsbidrag är insikten att hög användaracceptans har en positiv påverkan på organisatoriskt samarbete under påtvingat distansarbete. Ytterligare bidrag är en identifikation av de insatser organisationer har gjort för att uppmuntra och förbättra acceptansen och samarbetet inom organisationer. Intervjupersonernas utsagor bekräftar även mycket av tidigare forskning gällande för- och nackdelar med distansarbete.

6.3 Vidare forskning

Vidare forskning inom området bör innebära en större studie med fler deltagare vars användaracceptans har större spridning. Det vore även intressant att genomföra en studie när mer tid fortlöpt för att se hur samarbetet på distans utvecklats, och hur organisationer fortsatt arbeta med främjande insatser. Vidare vore en studie som tittade på hur organisationer kan arbeta med företagskultur och värderingar med en distanslokaliserad personalgrupp intressant.

Längre tid och mer långsiktiga implikationer av distanslokaliserat arbete torde ge nya och säkrare resultat kring organisatorisk kollaboration parallellt med fokuserad teknisk utveckling av plattformar, system, programvara och applikationer.

1 Bilaga 1 – Transskript intervju 1

2 Intervjuperson 1 - Country Business Navigator

3 **VI: Viktor**

4 **AL: Alexander**

5 IP1: Intervjuperson 1

6

7 **VI: Då börjar vi med lite bakgrundsfrågor**

8 IP1: Får jag bara ställa en fråga först. Är det ni två som skriver själva eller är där fler i
9 gruppen?

10 **AL: Nej det är bara vi två.**

11 **VI: Då börjar vi med lite bakgrundsinformation**

12 **VI: Hur gammal är du?**

13 IP1: 30 år gammal

14 **VI: Skulle du vilja ge en beskrivning över din roll i företaget?**

15 IP1: Jag jobbar som ekonom på [Företag] och I mitt ansvar så ligger det att utveckla de digital
16 Lösningarna i Sverige och på e-handeln.

17 **VI: tack.**

18 **VI: Och hur länge har du arbetat på företaget?**

19 IP1: Tre år ungefär, sen jobbade jag där för många år sedan vi kan säga 3 år.

20 **VI: 3 år.**

21 **VI: Kan du beskriva hur en vanlig arbetsdag ser ut?**

22 IP1: Just nu så arbetar vi helt och hållet via Microsoft teams och vårt företag har väldigt
23 mycket möteskultur eller i mitt arbete så sitter vi mycket i möten i olika mindre grupper och i
24 större grupper. så det är allt från One-to-one möten till stora företagsmöten där vi kan vara
25 hundratals ibland. Så en normal dag så är det mycket teams-möten både med egna teamet och
26 med andra inom företaget.

27 **VI: Okej**

28 **VI: Hur van är du att arbeta i olika IT-system, även innan covid19-pandemin?**

29 IP1: Jag skulle säga mycket van. Det är mitt jobb så...(nickar).

30 **VI: Inga konstigheter?**

31 IP1: Nej.

32 **VI: Då går vi in på distansarbetet. Hur mycket arbetar du på distans idag?**

33 IP1: 100%.

34 **VI: 100%. Och från vilken plats Arbetar du främst på distans det är hemmet eller?**

35 IP1: Hemmet.

36 **VI: Innan pandemin, arbetade du på distans något då?**

37 IP1: Nej då jobbade jag 100 % på kontoret i [Stad]. Men kanske så att man tog en dag i
38 månaden eller någonting, men jag ville jobba mycket mer på distans. Jag Kom ihåg att innan
39 pandemin... jag har alltid varit sugen på den här 3–2, kanske liksom jobba två dagar på
40 kontoret och tre hemma, eller något sånt där. Det tänkte jag även innan pandemin, men det är
41 ju mer nu, du kommer säkert till det i frågorna. Men ja...typ.

42 **VI: Men vi har en till fråga nu som kan vara ett långt svar. Vilka för och nackdelar ser
43 du med distansarbetet?**

44 IP1: Fördelarna är att, för min del är det att jag slipper pendla, ser jag väl som den största
45 fördelen så. Och sen också kanske att vi sitter i öppet kontorslandskap och det kan vara
46 ganska hög ljudvolym och det blir mycket att folk blir störda och så där. När man är på
47 distans så sitter man ju själv, och kanske kan ha det tyst. Men...det är kanske fördelarna med
48 att jobba på distans. Sen ja, det är lite frihet att det är gött att vara hemma liksom tycker jag.
49 Det tycker inte alla. Men till nackdelarna, som vi pratade så sent som idag på ett
50 avdelningsmöte - det finns en risk med att man bokar ett möte, varje gång man ska stämma av
51 något med en kollega till exempel bara en tvåminuters-sak som kanske bara sträcker sig över
52 skrivbordet på kontoret och frågar annars. Så blir det att man bokar in en slot i kalendern, så
53 blir det automatiskt en halvtimme och så sitter man och pratar om något i en halvtimme - det
54 blir dem här snabba puckarna som man bara ska stämma av någonting eller så där. Det blir ju
55 lite en nackdel.

56 **VI: Okej, jättebra.**

57 IP1: Okej, jag ska säga en sak till. Det blir ju inte heller när man sitter på kontoret, så kanske
58 man pratar lite mer om eller ja mellan möte och sådant kan man sitta och prata om något helt
59 annat. Eller gå och ta en kaffe eller något. Allt sådant, det sociala tycker jag blir lite lidande.
60 Det har man inte så mycket av just nu.

61 **VI: Det saknar du?**

62 IP1: Det skulle jag säga att jag saknar. Men fördelarna väger upp tycker jag.

63 **VI: Okej! Då går vi in på kollaboration. Vilka eller vilket IT-system använder ni för att
64 kunna samarbeta nu när ni jobbar 100% på distans?**

- 65 IP1: Mhm, vi jobbade i Skype innan. Sen har vi gått över till teams egentligen för att hela
66 organisationen...ja vi har mycket andra Microsoftprodukter, så det blev naturligt att gå in i
67 teams.
- 68 **VI: Kommer du ihåg om ni använde teams innan ni blev hemskickade?**
- 69 IP1: Ja, det var innan.
- 70 **VI: Så det var inget helt nytt system för er?**
- 71 IP1: Nej det är inget samband med pandemin.
- 72 **VI: Nej. Då undrar jag, blev ni erbjudna någon utbildning inom IT-systemen, alltså**
73 **inom teams då - när distansarbetet blev aktuellt?**
- 74 IP1: Nej, jag skulle inte säga det.
- 75 **VI: Okej. För att klargöra, nu pratar vi om teams under resten av intervjun, om jag**
76 **hänvisar till IT-systemet så är det teams som gäller.**
- 77 IP1: Japp.
- 78 **AL: En fråga bara, använder ni så här Office 365 också?**
- 79 IP1: Ja.
- 80 **AL: Ja okej. Så det är det väl egentligen Officepaketet och teams vi pratar om liksom.**
- 81 IP1: Ja, extended Office 365 tror jag att jag har.
- 82 **AL: Ja då är det dem två vi pratar om.**
- 83 **VI: Ja.**
- 84 **VI: Använder du IT-systemen dagligen i ditt arbete?**
- 85 IP1: Yes konstant.
- 86 **VI: Hur upplever du att påtvinga distansarbete påverkar samarbete och**
87 **kommunikation?**
- 88 IP1: Ja men alltså ärligt talat så är den inte helt enkelt det är ett sånt alltså, just i vår funktion
89 där man behöver prata rätt så ofta. Alltså jag kan snitta mellan fem och tjugo samtal om dagen
90 i teams, också kanske ja, 3-7 möten kanske. Så det blir ju mycket och så.
- 91 **VI: Det blir mer möten än snabba kunskapsutbyten, som du sa innan?**
- 92 IP1: Exakt.
- 93 **VI: Alltså man kan inte bara knacka någon på axeln liksom.**
- 94 IP1: Ja. Jag vet inte om det är bara inom vårt företag som vi är ganska...dåliga...jag använder
95 aldrig min mobiltelefon, vi använder bara teams, jag minns inte senaste gången jag fick ett

- 96 samtal på min telefon. Just för att det går mycket snabbare när man sitter vid datorn. Man
97 sitter vid datorn så går det snabbare att knappa in i teams bara.
- 98 **VI: Okej. Men förutom det här med att man inte knacka någon på axeln, och få en**
99 **snabb check liksom. Är där några andra utmaningar du stött på när det kommer till att**
100 **samarbeta med dina kollegor på distans?**
- 101 IP1: Nej det skulle jag inte säga faktiskt.
- 102 **VI: Nej. Har företaget gjort något för att underlätta samarbetet på distans? Har dem**
103 **infört fler möten eller workshops, mer informella möten där dem bara kollar pulsen på**
104 **sina anställda och ser hur det går eller något liknande, som ni inte hade innan.**
- 105 IP1: Ja vi har ett som vi kallar för roll-callmöte på... alltså i början av veckan att vi har liksom
106 ett ja... så här kicka i gång veckan där man pratar om vad som ska hända och bara vad alla gör
107 liksom. Det tror jag vi hade innan också i för sig i fysiskt format men vi har ju sådana möten.
- 108 **VI: Okej**
- 109 **AL: En följdfråga där bara har ni några liksom riktlinjer på det där med hur ni bokar**
110 **möten eller det är bara fritt fram att boka ett möte med en person?**
- 111 IP1: Det är en bra fråga. I och med att Teams är så bra integrerat i Outlook så bygger man allt
112 runt sin kalender och där är ju också den här Schedule Assistant så man kan kolla om folk
113 har... eller när folk har en lucka... och då kan man ju vara strategisk att man har lagt in om
114 man kanske behöver jobba med något annat så har man lagt in en timeslot att kolla mailen
115 eller vad det kan vara. Vi försöker hålla kalendrarna uppdaterade så får man hitta en plats Och
116 så skickar man fråga om det finns möjlighet att ta ett möte då. Också så är det ju integrerat att
117 man bara trycker på teams-möteknappen i Outlook och då skapar den en länk. Så det är
118 jättesmidigt.
- 119 **VI: Det är smidigt. Ja.**
- 120 **VI: Hur många timmar på en dag skulle du uppskatta att du använder IT-systemet för**
121 **att Samarbeta med dina kollegor?**
- 122 IP1: 8 timmar
- 123 **VI: Det är 8 timmar då ja. Kan du uppskatta ungefär många personer du samarbetar**
124 **med regelbundet asså, typ dina närmsta kollegor eller team?**
- 125 IP1: Personer som jag återkommande pratar med?
- 126 **AL: Ja regelbundet, på en vanlig dag på jobbet liksom.**
- 127 IP1: Alltså för vi... det är ju lite Speciellt för vi alltså jag pratar med ganska många olika
128 avdelningar och Så. Det är kanske inte regelbunden basis men... Är frågan mer hur många
129 man pratar med på en dag eller?
- 130 **VI:Ja, alltså det är mest det här regelbundna.**
- 131 IP1: Då är det... sju-åtta personer

132 **VI & AL: Okej**

133 **VI: Då går vi in på de olika faktorerna som tas upp i den här modellen av oss. Och de**
134 **första är förväntad prestation från användarnas sida då. Första frågan är på vilket sätt**
135 **hjälper IT-systemet dig att utföra dina arbetsuppgifter?**

136 IP1: Jättemycket, Just om vi hade skruvat tillbaka tiden fem till tio år kanske, då om man hade
137 suttit och pratat i telefon och pratat om vad man gör på sin skärm. Jag menar vi delar skärm
138 hela tiden och kan live sitta och jobba tillsammans med delad skärm. Det är ju... det funkar
139 jättebra jag tror inte det funkade så bra för fem-tio år sedan

140 **VI: Nej**

141 IP1: Och då fanns det ju ett annat incitament att man måste ses och titta på samma skärm men
142 jag tycker det funkar jättebra att dela skärm

143 **AL: Okej**

144 **VI: Ja. Hur påverkas tiden det tar att genomföra dina arbetsuppgifter genom**
145 **användningen av IT-systemen? Går det snabbare eller långsammare?**

146 IP1: Hmm. Det är nog rätt så samma skulle jag säga.

147 **VI: Okej. Skulle du säga till produktivitet påverkas för att du använder systemen?**

148 IP1: Ja det Tror jag att den gör. Men Jag tror att den påverkas på ett sånt sätt att jag tror inte
149 man gör ett bättre eller sämre jobb. Jag tror man använder sin tid lite annorlunda. Till exempel
150 att... Som när man jobbar på kontor då går man.. då är man ganska mycket i kafferummet eller
151 på väg mellan olika mötesrum eller står och pratar med någon i någon hörna liksom. Men den
152 tiden använder man ju nu till att kanske sitta i stället och slösurfa om man har en kvart över
153 eller att man går ett varv runt huset eller någonting jag vet inte men. Jag tror inte att man är
154 mindre effektiv men man gör andra saker.

155 **VI: Ja Okej, bra svar.**

156 **AL: Innan vi kör vidare, en enkel, snabb fråga. Har du någon gång upplevt i och med**
157 **att du sa att du har mellan sju och tjugo möten**

158 IP1: Nej jag bara det är helt beroende men...

159 **AL: Ja men har du någon gång känt av så här mötes "fatigue" eller att du blir**
160 **"drained" på "energy"? Mycket engelska nu.**

161 IP1: Ja, det är jätterelevant, men ja det har man gjort. Vi pratar också om eh, detta är kanske
162 utanför ämnet men man bokar ju ofta en halvtimmes eller en timmes möte. Och då blir det
163 ofta back to back att man går från ett möte rakt in i ett annat, och då är risken just med att man
164 liksom dränerar sig eller att man inte följer upp eller summerar sitt förra möte innan man går
165 in i nästa. Och då sitter man i slutet av dagen med en hel dag att summera och då har man
166 glömt hälften liksom. Nu har vi tagit in rutinen att man ska försöka boka 50 minuter möten
167 istället för en timme och avsluta det förra innan man går in i nästa. Det är ett pro tip.

- 168 **VI: Ja det var en smart work around. Men har användandet av IT-systemen ökat**
169 **möjligheterna för samarbete och kommunikation mellan dig och dina kollegor?**
- 170 IP1: Ja
- 171 **VI: Ja**
- 172 **AL: På vilket sätt skulle du säga?**
- 173 IP1: Ju så att man har de tekniska möjligheterna att dela skärm och video. Också
174 tillgängligheten att man ser direkt om folk är online eller om de är i möten, det funkar jävligt
175 bra.
- 176 **VI: Då går vi in på nästa sorts frågor som handlar om förväntad ansträngning.**
177 **Upplever du att IT-systemen är lätta att lära sig? Enkla att använda?**
- 178 IP1: Det tycker jag nog.
- 179 **VI: Ja, så det är inga svårigheter liksom, eller du känner inga kollegor som har klagat**
180 **på något sätt?**
- 181 IP1: Nej, det har jag faktiskt inte.
- 182 **VI: Nej.**
- 183 IP1: Nu för ett tag sen fatta jag inte hur man skulle göra för att applådera men det lärde jag
184 mig rätt snabbt så att...
- 185 **VI: Okej, det är en ganska liten funktion.**
- 186 IP1: Men ack så viktig.
- 187 **VI: Ja sant. Men är det lätt för dig att hitta funktioner som du söker i IT-systemen?**
- 188 IP1: I teams då ja? Ja det är det.
- 189 **VI: Strålande.**
- 190 **AL: Asså bland dina medarbetare, ditt närmsta team, anses teams och Office 365 vara**
191 **lätta att använda? Eller är det någon som uttrycker att det är svårt?**
- 192 IP1: Nej det tror jag inte, asså vi jobbar ju mycket med framför allt Excel och asså
193 Officepaketen är en så självklar del, alla i mitt team använder pc. Kanske inte är någon
194 skillnad mot Mac, jag vet inte i teams, men det är rätt så naturligt skulle jag säga. Och vi
195 använder SharePoint systemet och ja.
- 196 **AL: Precis.**
- 197 **VI: Det var de frågorna. Då går vi in på användarnas attityd till användning av**
198 **systemen.**
- 199 IP1: MM.

200 VI: Gör Teams ditt jobb roligare på något sätt?

201 IP1: Ja det skulle jag nog säga faktiskt, vi har faktiskt afterwork ibland i teams. Vi kör
202 julavslutning och såhär digitalt nu med coronan men asså ja det gör väl det roligare. Dels så
203 hade det ju varit om man satt och pratade telefon och det är ju rätt trevligt med bild även om
204 man ser ut som ett UFO men det kan man ju inte hjälpa.

205 VI: Nej det kan man ju inte *skrattar*

206 IP1: Ni skulle transkribera det här va?

207 *Skratt*

208 VI: Ja, skulle du säga att Teams gör ditt jobb mer intressant?

209 IP1: Jaaoo, ja det gör det väl, jag tror inte vi hade kunnat utföra jobbet på samma sätt, då hade
210 vi fått göra något annat. Eller asså vi hade ju fått jobba på plats om vi inte kunde dela
211 dokument på ett effektivt sätt och dela skärm. Och liksom jobba kring dokumenten live eller
212 vad man ska säga.

**213 VI: Då går vi över på socialt inflytande. Upplever du att personer med inflytande över
214 dig, alltså typ din chef tycker att det är viktigt att du använder Teams?**

215 IP1: Mmm. (JA)

216 VI: Hur visar det sig? Eller det är mer underförstått?

217 IP1: Asså det är ju, det är ju mitt jobb asså vårt kommunikationsmedel, det är ju det allt vårt
218 bygger på.

**219 VI: Har ledningen inom företaget varit stöttande i er användning av Teams på något
220 sätt?**

221 IP1: Ja men det skulle jag säga.

222 AL: På vilket sätt? Om du kan ge något exempel?

223 IP1: Ja något exempel.

**224 AL: Har det kommit något internt mail eller några eller dokument såhär använder du
225 teams, eller något i de svängarna?**

226 IP1: Nej det skulle jag nog inte säga, men all form av ledning och hela organisationen
227 använder ju teams i princip.

228 AL: Så de är ambassadörer liksom.

229 IP1: Ja men exakt, och vi har alla stora, asså nu är [Företaget] ett jättestort företag men alla
230 stora möten är i teams med streamad länk och med chattfunktion och det har rätt många bra
231 funktioner.

232 **VI: har du känt till bland dina kollegor, vi ställde en ganska lik fråga innan. Men har du**
233 **känt av något motstånd till användningen av Teams? Asså har det varit någon som "ahh**
234 **orkar inte lära mig något nytt, kan vi inte bara köra på Skype som vi alltid har gjort"?**

235 IP1: I början var det lite så, i all förändring är det alltid lite folk.. men i början var det lite folk
236 som "var är den funktionen" eller "det här ser inte ut som det har gjort i 10 år". Men asså
237 transition från Skype till teams den är inte svår.

238 *SKRATT*

239 IP1: Om man ska vara lite "frank".

240 **VI: Då går vi faktiskt in på den sista kategorin av frågor, det här gick snabbare än vi**
241 **trodde.**

242 IP1: Ska jag ge längre svar?

243 **VI: Nej det behövs inte, det är jättebra svar! Men de sista frågorna handlar om**
244 **underlättande villkor. Upplever du att du har alla resurser du behöver för att du ska**
245 **kunna Teams? Asså typ hårdvara, mjukvara, internetuppkoppling, stöd från ledningen**
246 **och så vidare.**

247 IP1: Bra fråga. Det segaste med Teams är att om man, asså när det börjar lagga, om man
248 märker att bilden eller framför allt ljudet ligger lite så här, det är liksom när man ska lägga sin
249 punchline och så ligger man en sekund efter, det tycker jag att... liksom alla upplever det
250 ibland och alla kan ha taskig internetlina liksom. Men det är ju en sak, sen pratade vi om nu
251 på en digital mäsä på jobbet att i framtiden tror man ju att det kanske kommer vara helt
252 självklart att alla har en tripodkamera och riktigt lightbox, eftersom det kommer vara
253 självklart att man jobbar hemifrån och kanske inte sitter såhär hukad över datorn som jag gör
254 nu utan man kanske filmar halvkropp och så man, jaa... vi kommer nog titta på hemarbete och
255 liksom videokonferenser på ett annat sätt i framtiden, det kommer va så viktigt.

256 **VI: Bra svar.**

257 IP1: Jag tycker det är ju, om jag tittar på en intervju och man ser att det är filmat med en
258 laptop eller om det är filmat med en riktigt kamera i riktigt vinkel och man kan se halvkropp
259 och det är.. och bra bild. Det gör ganska mycket på intrycket, jag tror det är nästa nivå
260 faktiskt.

261 **AL: Vilka resurser... finns det någon resurs du saknar? Till exempel en jättebra**
262 **webbcam eller ergonomiskt tangentbord eller.. tycker du att du har tillgång till alla**
263 **resurser du vill ha?**

264 IP1: Ja det har jag nog, nu kopplar jag in min laptop i en gammal datorskärm, haha.

265 **VI: Jaha okej.**

266 IP1: Jag borde kanske skaffa en webbkamera och fästa på skärmen för nu jag titta på andra
267 skärmen och då filmas jag i profil och det ger också ett visst intryck om man vill att det ska se
268 ut så.

- 269 **VI: Ja. Nästa fråga. Även lite snarlik. Upplever du att din kunskap räcker till för att du**
270 **ska kunna använda Teams utan större problem?**
- 271 IP1: Ja det skulle jag säga.
- 272 **VI: Sista frågan nu faktiskt. Har du stött på några problem, alltså några buggar eller att**
273 **någon funktion inte fungerar eller att du inte riktigt vet hur man bokar ett möte team**
274 **typ, när ni började använda teams? Har du stött på några sådana problem?**
- 275 IP1: Jag hade ett problem med min Outlook att den tappade kontakten med teams-
276 integrationen men det var egentligen bara... det var något att ikonerna bara försvann och så
277 behövde jag någon sån här adminlösenord för att kunna lägga till... Men nej inget problem
278 skulle jag inte säga.
- 279 **VI: Men vände du dig till någon IT-support på företaget?**
- 280 IP1: Ja.
- 281 **VI: Så ni har liksom en bra avdelning att vända er till om ni skulle stöta på något**
282 **problem?**
- 283 IP1: Ja. It-support. Det är också inbyggt i Teams, jag ska bara kolla. Jag ska skicka det i
284 chatten så ska vi se hur det ser ut.
- 285 *Tar screenshot och skickar i chatten*
- 286 IP1: nu när vi har lite tid över. Fick ni något där?
- 287 **VI: Nu fick vi.**
- 288 IP1: Som jag ringat in så har men en flik för it-support och då blir det att man chattar direkt i
289 teams då kan de ta över... Jag tror de använder något annat program för att ta över skärmen.
290 Och det funkar ju.
- 291 **VI: Ja det är ju jättesmidigt att man inte behöver ringa på annat håll eller så att man**
292 **når de direkt.**
- 293 IP1: Ja man kan ha sin ticket igång där liksom.
- 294 **VI: Men strålande, har du några andra frågor Alex?**
- 295 **AL: Bara det här avslutande, om IP1 har några andra kommentarer som du tror skulle**
296 **kunna bidra till vår studie, om det är något du tänkt på under intervjun.**
- 297 IP1: Ehh. Jag tycker som jag sa till dig Viktor, Viktor skickade frågorna innan. Tycker ni har
298 ställt jättebra och relevanta frågor, jag själv har skrivit en uppsats en gång. Jag tycker ni har
299 gjort ett jättebra jobb och ni är bra på att intervjua också.
- 300 **VI och AL: Tack**
- 301 IP1: Speciellt under inledningen jag blev nästan lite skakis där... in courtroom.
- 302 *SKRATT*

303 IP1: Något annat... jag bara ska fundera lite vi har ju teams integrerat i telefonerna också, och
304 den är lite... asså den har sån dubbelautensiering att man måste logga in med först en
305 tredjepartsapp, det är ju av säkerhetsskäl sådär. Men jag använder inte teams jättemycket i
306 telefonen men jag vet att många gör det. Där är ju lite förbättringspotential eventuellt. Men
307 annars inte mycket att tillägga.

308 **VI och AL: Okej**

309 **VI: Men det som du saknar eller tycker är lite sämre med distansarbetet och samarbetet**
310 **är de snabba kunskapsutbyten skulle du säga? Alltså det blir för mycket möten, fler än**
311 **vad du behöver, ofta lite längre kanske? Jämfört med när du bara gå till kollega på**
312 **andra sidan rummet liksom?**

313 IP1: Ja det var bra summerat. Och det sociala, det är ju gött att prata telefon men det är ibland
314 trevligt att träffas på riktigt också ju.

315 **VI: Ja det är klart.**

316 IP1: Men ska ni ge någon form av förbättring, ska ni hitta hur man kunde gjort de bitarna
317 bättre i er studie? Eller vad var nu frågeställning?

318 **VI: Vår frågeställning är vilken inverkan teknikacceptans, alltså att användarna**
319 **accepterar och använder nya system annan hårdvara för att samarbetet när**
320 **organisationer tvingat eller ja... har blivit tvungna att skicka hem sina medarbetare**
321 **under pandemin...Hur har... hur främjas samarbetet av teknikacceptansen? Och sen vill**
322 **vi även identifiera vad organisationer har gjort för insatser för att upprätthålla**
323 **samarbetet. Så vi kommer inte komma med några... ingen kritik eller något sånt eller**
324 **förbättringsmöjligheter.**

325 **AL: Det är rätt intressant, IP2 du sa att över lag så funkar kommunikation och**
326 **samarbetet bra. Men det är även för att du... ni använder verkligen systemen. Du har**
327 **bra teknikacceptans. Så det är lite det vi vill kolla.**

328 IP1: Jag tror inte alla har det.

329 **AL: Nej precis, det är därför vi kollar lite olika företag.**

330 IP1: Jag förstår, men hade man löst den, jag bara tänker lite nu. Men hade man löst den med
331 de snabba puckarna med att bara... det är många som säger det när man snackar om
332 Teams..Det är... det var bättre innan när man kunde knacka någon på axeln eller fråga över
333 skrivbordet, om man haft någon funktion för såhär... typ tasks eller vad ska man säga..Såhär
334 bullet list eller något att man skickar men... ja det är ju svårt men något... men då chattar man
335 kanske bar a jag vet inte..

336 **VI: Nej men vi känner väl oss rätt nöjda Alex?**

337 **AL: Ja, vi vill passa på att tacka dig *namn* för att du ville vara med och medverka i**
338 **vår studie.**

339 **VI: Ja tack så jättemycket. "**

340 IP1: Det var det lilla.

- 341 **AL: Om du vill kan vi skicka transkriberingen till dig så du kan gå igenom den?**
- 342 IP1: Nej, det behöver ni inte göra.
- 343 **AL: Nej, okej.**
- 344 IP1: Är det något mer ni vill komplettera, någon fråga så bara skriv eller ring så löser vi det!
- 345 **AL och VI: Ja, tack.**
- 346 IP1: Bra jobbat grabbar!
- 347 **Alla: Hejdå, ha det bra!**
- 348 *Inspelning avslutas*

Bilaga 2 - Transskript intervju 2

1 **AL: Alexander**

2 IP2: Intervjuperson två.

3

4 **AL: Hur gammal är du?**

5 IP2: Jag är 25 år gammal.

6 **AL: Skulle du vilja ge en beskrivning över din roll i företaget?**

7 IP2: Jag jobbar som kommunikatör, och då kan man säga att våra tre arbetsområden är:
8 internkommunikation, kundkommunikation och knowledge management. SÅ vi jobbar med
9 allting från, internkommunikation till medarbetarna, till att publicera kunskapsartiklar på
10 hemsidan mot kund. Till att stötta olika parter inom organisationen och stötta dem i sin
11 kommunikation, till exempel ledningsgruppen och andra stödfunktioner.

12 **AL: Okej! Hur länge har du jobbat på företaget?**

13 IP2: Ehh, det var en bra fråga. Jag ska räkna. Ungefär 6–7 månader.

14 **AL: Okej. Kan du beskriva hur en vanlig arbetsdag ser ut?**

15 IP2: Oj det var en svår fråga. Den ser väldigt annorlunda ut, vi har ju både återkommande
16 uppgifter som vi gör varje månad eller så, men vi jobbar också i olika projekt och supporterar
17 organisationen i olika uppgifter, så det beror på vad jag jobbar med för tillfället. Men en
18 vanlig arbetsdag så, har jag väl kanske två-tre möten där jag samarbetar med mina kollegor.
19 Och däremellan jobbar jag på mina olika arbetsuppgifter, skapar kommunikationsmaterial
20 eller kommunikationsplaner eller svarar på mail eller vad det kan vara för någonting.

21 **AL: Okej. Hur van är du att arbeta i olika IT-system? Även innan covid19-pandemin.**

22 IP2: Just dem IT-systemen jag jobbar i just nu, inte så jättevän i kanske, jag började jobba
23 inom min bransch eller vad man säger, för ungefär lite mer än ett år sedan nu, och det var väl
24 först då jag började använda den här typen av system, så ett år tillbaka har jag gjort det.

25 **AL: Hur mycket arbetar du på distans idag?**

26 IP2: Heltid.

27 **AL: Så 100%?**

28 IP2: Ja.

29 **AL: Från vilken plats arbetar du främst på distans?**

30 IP2: Hemifrån, från min lägenhet.

31 AL: Arbetade du på distans innan pandemin?

32 IP2: Nej, det gjorde jag inte. Jag var ju däremot precis innan pandemin, så var jag student.
33 Och då jobbade man ju ganska mycket på distans egentligen, så aa om det räknas så skulle
34 man ju kunna säga det.

35 AL: Vilka för- och nackdelar ser du med distansarbete? Om du börjar med fördelar.

36 IP2: Ehm, jag tycker det ger väldigt bra flexibilitet, man har ju möjlighet att lägga upp sin
37 arbetsdag nästan hur man vill, och man kan ha mer möjlighet att vara mer effektiv i vardagen.
38 till exempel slänga in en tvätt på förmiddagen, eller gå och träna på eftermiddagen om man
39 har dem möjligheterna. Och jag tycker det är ganska, jag trivs ganska bra med att jobba
40 hemifrån i alla fall några dagar. Jag tycker om att sitta själv och fokusera så man verkligen
41 kan gå in, gå in i sig själv höll jag på att säga, men aa sitta själv i sin bubbla utan att bli störd
42 utifrån. Så det är fördelarna. Nackdelarna är väl att, nu när man sitter på heltid så blir man ju
43 ganska isolerad, och om man då dessutom bor själv, eh nu har jag inte så jättemycket
44 erfarenhet av att arbeta med den typen av arbete som jag gör just nu, på plats eller fysiskt. Så
45 jag har svårt att jämföra hur det hade sett annorlunda ut i liksom hur jag utför mina
46 arbetsuppgifter eller liksom hur effektivt arbetet är på så sätt. Men, det är klart att man
47 förlorar mycket av den sociala kontakten och det informella snacket i korridorerna och vid
48 kaffemaskinen.

49 AL: Jag fattar.

50 IP2: Mhm. Just i vår organisation, jag jobbar ju i en stödfunktion, så jag har ett väldigt tight
51 samarbete med just mitt team. Men väldigt lite kontakt med övriga delen av organisationen,
52 den största delen av det. SÅ från mitt perspektiv så blir jag ganska fränkopplad från
53 organisationen. Och det är ju en stor nackdel skulle jag också säga.

**54 AL: Mhm, bra. Då går vi in i nästa avsnitt som är kollaboration och e-kollaboration. Så
55 då tänkte jag fråga, vilket eller vilka IT-system använder ni för att samarbeta nu när ni
56 jobbar på distans?**

57 IP2: Ehm, då skulle jag säga det är främst teams och SharePoint. Ehm, även jammer som är
58 del av Office365 om man vill nämna det.

**59 AL: Då kommer det vara dem här systemen jag hänvisar till i mina andra frågor här.
60 Ehm, blev ni erbjudna någon utbildning inom IT-systemen när distansarbetet blev
61 aktuellt?**

62 IP2: Nej det skulle jag väl inte säga. Eh, jag hade ju en lite speciell situation eftersom jag gick
63 in i min tjänst under tiden det var, delvis i alla fall distansarbete. Så det var väl snarare en del
64 av min introduktion i arbetet att jag behövde lära mig, men då hade jag som sagt lite
65 erfarenhet av programmen sedan tidigare och sen har det väl varit "Learning by doing"
66 egentligen eller man har lärt sig efter hand och frågat sig fram när man inte har vetat hur man
67 löser olika saker. Men liksom specifika gedigna utbildningar i bara IT-systemen har vi inte
68 haft.

69 AL: Nä, okej. Använder du IT-systemen dagligen i ditt arbete?

70 IP2: Aa det gör jag.

71 **AL: Hur upplever du att det påtvingade distansarbetet påverkat samarbete och**
72 **kommunikation?**

73 IP2: Mhm, det är ju som sagt lite svårt för mig att svara på eftersom jag inte vet, jag har inte
74 någonting att jämföra med hur det var tidigare. Men jag upplever att vi i mitt team, eftersom
75 vi är ett ganska litet team. Ehh att vi har en ganska bra relation, vi har en, tröskeln att ringa ett
76 samtal för att bolla någonting är ganska liten, ehh och vi kan prata om privata saker också och
77 vi har en ganska trevlig jargong. Vi kommer bra överens helt enkelt. Så jag tycker att det
78 funkar bra, och man har ju också kommit in i arbetssättet att samarbeta via teams och
79 SharePoint och i sådana system nu. Nu är det nästan så svårt att föreställa mig hur jag skulle
80 utföra mina arbetsuppgifter om jag hade varit på plats.

81 **AL: Mhm, okej. Nu vet jag att du inte har så mycket erfarenhet av ett fysiskt kontor,**
82 **men kan du se några skillnader om hur samarbetet har påverkats när man jämför**
83 **fysisk plats och distansarbete?**

84 IP2: Vad sa du, om jag kan se några skillnader?

85 **AL: Ja, upplever du att det, alltså är skillnader på samarbete på plats och på distans?**

86 IP2: Mhm, ehm om jag ska dra från den lilla tidigare erfarenheten som jag har är det väl dels
87 att man inte kan måla upp saker visuellt, till exempel om man vill liksom workshoppa
88 tillsammans. Eh eller jobba på en uppgift tillsammans när man är fysiskt på plats så har man
89 ju möjlighet, ja men till exempel använda White boards, man kan måla på papper, använda
90 sticky notes, sådana saker och ehh aa, man kan väl, jag tycker man kan läsa av ganska mycket
91 på personer på teams utifrån att man har kamera och kan lyssna på varandra och sådär. Men
92 det är väl en del av det också, kroppsspråket och sådär som man tappar kan jag tänka mig. Så
93 det är väl det, ibland så kan jag uppleva att ehm, att det är väldigt, i teams kan man inte prata
94 mer än en person samtidigt.

95 **AL: Juste.**

96 IP2: För då bryts det, att det ibland kan bli lite svårt vem som ska ta ordet och sådär. Nu har
97 man kommit in i det som sagt, men även om vi är väldigt vana nu och så, så upplever jag
98 fortfarande att det ibland är lite knepigt i det liksom, och då kan det bli att, känner man att
99 man inte kommer till tals eller att man liksom blir avhuggen, eller att man sitter lite tystare.
100 Sen ska man väl inte prata mer än en person i taget när man är på plats heller, men haha. Så,
101 det är väl främst det, och sen är det väl ehh. Nu berättade jag ju här innan att jag har en ganska
102 så låg tröskel i mitt team, man kan ringa och bolla grejer sådär, eh men det är väl också en
103 skillnad när man är på plats och har sina kollegor runtomkring sig att den tröskeln såklart blir
104 ännu mindre då. Om jag ser att min kollega är tillgänglig och sitter vid datorn och inte pratat i
105 telefon eller vad det nu kan vara då kan jag ju enkelt gå dit och bolla någonting supersnabbt.
106 Så tröskeln blir ju ännu lägre där, eh plus då att jag hade, jag tror jag hade snappat upp saker
107 på ett annat sätt om jag hade varit på kontoret från andra personer i organisationen som jag
108 naturligt inte samarbetar med nu när jag sitter på distans. Ehm, ja men fånga upp andra
109 perspektiv och sådär i organisationen, få ett ansikte på folk och liksom känna in kulturen och
110 lite sånt.

111 **AL: Jag fattar.**

112 IP2: Mhm.

113 **AL: Vilka utmaningar har du stött på när det kommer till att samarbeta med dina**
114 **kollegor?**

115 IP2: På distans då?

116 **AL: Ja, på distans precis.**

117 IP2: Ehm...

118 **AL: Om du har sett några utmaningar?**

119 IP2: Ja, men som sagt. Jag kan ju som sagt inte jämföra då. Utifrån det kan jag inte identifiera
120 något typiskt. Det är väl i sådana fall det, det som jag pratade om, att man kan bli avhuggen,
121 när många pratar samtidigt eller sådär. Och sen är det också, nu är jag väldigt van vid att
122 samarbeta med mitt team då, på distans. Men när man kommer i nya konstellationer och med
123 nya människor liksom, vem, vilken roll man tar i olika sammanhang. Och vem är det som tar
124 ”lead” i det här mötet och liksom antecknar eller liksom sådana där grejer.

125 **AL: Mhm.**

126 IP2: Att det är, det blir inte lika naturligt på distans kan jag tänka mig.

127 **AL: Nä, okej.**

128 IP2: Ska se, det var någonting mer jag tänkte på. Ehm, nä men det var väl det.

129 **AL: Det var väl det. Vet du om företaget har gjort något specifikt för att underlätta**
130 **samarbetet på distans, exempelvis infört fler möten, workshops, Daily standups eller**
131 **något?**

132 IP2: Mhm, ehm, jo men det har vi ju. Vi har ju i mitt team schemalagt en halvtimmesfika på
133 måndagar och en halvtimmesfika på fredagar till exempel. Vi har även ett sprintmöte
134 varannan vecka där vi arbetar i sprintar, planerar vårt arbete utifrån liksom tvåveckorssprintar,
135 och det upplägget på det mötet har vi fått justera nu under distans, just för att vi har upplevt
136 att vi behöver ännu mer tid att liksom prata lite mer informellt eller bara få en mer, mer fokus
137 på vad som händer i organisationen och vad har vi hört för någonting, och hur går det för eh,
138 hur går det för oss, rent prestationsmässigt och sådär. Vi är ett prestationsbaserat företag höll
139 jag på att säga, men det är väl alla haha.

140 **AL: Haha. Mhm.**

141 IP2: Mhm, vad var frågan?

142 **AL: Om företaget gjort något specifikt för att underlätta samarbete?**

143 IP2: Aa precis, sen så har vi ju det större teamet som jag tillhör då, där det är samma där, jag
144 tror vi har två stycken halvtimmesfikor i veckan där också. Ehm, som jag vanligtvis inte
145 brukar delta på. Ehm i och för sig. Behovet man har av de här mötena är att kunna slappna
146 av och vara informell, eller liksom prata om informella grejer, informellt snack liksom.
147 Anledningen till att jag inte deltar i de ”större fikorna” är för att jag inte har samma relation
148 till de människorna, vilket gör att det inte blir lika avslappnat.

- 149 **AL: Okej.**
- 150 **AL: Hur många timmar på en dag använder du IT-systemen för att samarbeta med**
151 **dina kollegor? Runda slängar.**
- 152 IP2: Runda slängar?
- 153 **AL: Mhm. Uppskattningsvis.**
- 154 IP2: Är det då när man sitter i möten? Nej det är när man använder dem överhuvudtaget i
155 någon form?
- 156 **AL: Ja, när du sitter och behöver liksom, kontakta dina närmsta kollegor eller**
157 **tillsammans arbeta med någonting.**
- 158 IP2: Mhm.
- 159 **AL: Bara runda slängar.**
- 160 IP2: Alltså egentligen så är det ju hela dagen.
- 161 **AL: Mhm. Så 8h?**
- 162 IP2: Ja.
- 163 **AL: Och en vanlig dag på jobbet, hur många personer samarbetar du med regelbundet?**
- 164 IP2: Eh, regelbundet så är det väl egentligen mitt närmsta team, så det är 3 personer.
- 165 **AL: Okej**
- 166 IP2: Sen så samarbetar jag lite mer och lite mindre med andra nyckelpersoner beroende på
167 vilket projekt jag sitter i just då.
- 168 **AL: Okej, bra. Då går vi över i vår teoretiska modell där vi har första, lite frågor om**
169 **förväntad prestation. Så då är första frågan, på vilket sätt hjälper IT-systemen dig att**
170 **utföra dina arbetsuppgifter?**
- 171 IP2: Ehm, ja alltså, det skulle vara omöjligt för mig att utföra mitt jobb utan IT-systemen, just
172 nu när man är på distans. Eh, och det skulle göra det väldigt mycket mindre effektivt om jag,
173 även om jag hade varit på plats fysiskt. Om jag inte hade haft IT-systemen. Ehm så det är,
174 alltså en förutsättning för att jag överhuvudtaget skulle kunna göra mitt jobb.
- 175 **AL: Okej.**
- 176 IP2: Vad var frågan?
- 177 **AL: Haha, på vilket sätt hjälper IT-systemen hjälper dig att utföra dina arbetsuppgifter.**
- 178 IP2: Okej. Bra.
- 179 **AL: Hur påverkas tiden det tar att genomföra dina arbetsuppgifter genom att använda**
180 **IT-systemen, går det snabbare eller långsammare?**

- 181 IP2: Aa som sagt, det är en förutsättning för att jag ska kunna utföra mina arbetsuppgifter, så
182 ja absolut snabbare.
- 183 **AL: Okej. Och på vilket sätt påverkas din produktivitet av att du använder IT-**
184 **systemen?**
- 185 IP2: Aa men det är väl samma där. Jättemycket.
- 186 **AL: Jättemycket?**
- 187 IP2: Mhm. Eller just nu, specifikt i distans, du undrar över?
- 188 **AL: Ja, precis.**
- 189 IP2: Mhm. Alltså som sagt, jag hade jobbat mycket i de här IT-systemen trots att det hade
190 varit fysiskt på plats.
- 191 **AL: Mhm.**
- 192 IP2: Ehm, men ja låt oss säga att vi hade varit på distans och jag inte hade haft tillgång till IT-
193 systemen eller liksom samma utsträckning av IT-systemen. Det hade ju försämrat
194 produktiviteten väldigt mycket.
- 195 **AL: Okej, bra svar! Har användandet av IT-systemen ökat möjligheterna för samarbete**
196 **och kommunikation mellan dig och dina kollegor?**
- 197 IP2: Eh ja.
- 198 **AL: Då går vi över till förväntad ansträngning. Upplever du IT-systemen är lätta att**
199 **lära sig och enkla att använda?**
- 200 IP2: Eh. Ja relativt. Skulle jag vilja säga. Mhm, men ja men det är dem ju. Gud vilket otydligt
201 svar.
- 202 **AL: PÅ vilket sätt skulle du säga att de är lätta att lära sig?**
- 203 IP2: Nä men jag tycker att dem är ganska så användarvänliga, sen så, jag skulle väl säga att
204 jag har fått en ganska så, väldigt väldigt light-utbildning i verktygen. Ehm.
- 205 **AL: Av vem?**
- 206 IP2: Ehm, av mina kollegor när jag har börjat.
- 207 **AL: Okej.**
- 208 IP2: Men då tänker jag nog på främst förra tjänsten jag hade, när det var första gången jag var
209 i kontakt med något av systemen överhuvudtaget. Jag tror inte jag hade någon introduktion
210 knappt alls, egentligen. Och jag kan ju också märka att hur jag använder dem olika systemen
211 har förändrats väldigt mycket från det att jag blev introducerade för dem första gången tills
212 idag.
- 213 **AL: Mhm.**

- 214 IP2: Och det har väl att göra med att jag har, som jag sa innan "Learning by doing"
- 215 **AL: Mhm.**
- 216 IP2: Att jag har lärt mig efter hand. Eh, men också att man har stött på många, liksom olika
217 personer som använder dem på olika sätt och fått input från olika håll och sådär. Eh, så ja
218 alltså jag skulle väl säga att dem är användarvänliga och lätta att lära sig i liksom dem mest
219 väsentliga liksom, viktigaste vitala funktionerna.
- 220 **AL: Grundgrejerna?**
- 221 IP2: Precis. Ehm, men det finns ju en massa mer funktioner i dem som man kanske inte, som
222 inte är lika uppenbara, och som då kanske inte är lika lätta att lära sig. Om någonting är lätt att
223 lära sig eller inte lätt att lära sig kanske
- 224 **AL: Det skiljer sig?**
- 225 IP2: Ja i mitt perspektiv tänker jag nog mer att det har att göra med om jag har blivit
226 introducerad för funktioner eller inte av kollegor eller samarbetspartners. Det är väl snarare
227 hur pass mycket förekommande funktionen är.
- 228 **AL: Jag fattar.**
- 229 IP2: Mhm.
- 230 **AL: Anses IT-systemen vara lätta att använda bland dina medarbetare?**
- 231 IP2: Mina medarbetare?
- 232 **AL: Ja, alltså ditt team. Eller dina kollegor.**
- 233 IP2: Ehm. Ja men det skulle jag nog säga. Det är inte någon som, jag har inte upplevt att
234 någon har uttryckt att det känns svårt.'
- 235 **AL: Nej okej.**
- 236 IP2: Däremot har jag varit lite i kontakt med andra personer i organisationen, som har andra
237 roller och dem som jag sitter och tänker på just nu är lite äldre. Och från dem har jag ju hört,
238 eller där kan jag höra att dem uttrycker att det känns svårt. Mycket att lära sig ehm, krångligt.
- 239 **AL: Mhm.**
- 240 IP2: Sådana saker.
- 241 **AL: Okej. Vet du om dessa personer har fått eller blivit erbjuden någon hjälp?**
- 242 IP2: Ehm, nä det vet jag inte. Men vi har en rätt hjälpsam kultur, exempelvis igår hade vi en
243 utbildning där en person inte riktigt hängde med i hur någonting skulle göras, då erbjöd sig en
244 annan person att ringa upp efter mötet och hjälpa till.
- 245 **AL: Aha, okej.**
- 246 **AL: Okej. Är det lätt för dig att hitta det du söker i IT-systemen?**

- 247 IP2: Ehh ja nu är det nog det. Men jag tror inte att det var det till en början faktiskt. ’
- 248 **AL: Nä. Hur har det blivit lättare? Är det learning by doing?**
- 249 IP2: Ja jag tror det.
- 250 **AL: Så det är fått mer erfarenhet?**
- 251 IP2: Ja
- 252 **AL: Av systemen?**
- 253 IP2: Precis.
- 254 **AL: Då går vi över till attityd till användning av systemen. Så på vilket sätt gör IT-**
255 **systemen ditt jobb roligare? Och om de inte gör arbetet roligare, varför gör dem inte**
256 **arbetet roligare?**
- 257 IP2: Eh alltså om vi ska återgå till det vi pratade om innan, att det är en förutsättning för att
258 jag ska kunna göra mitt jobb så gör dem mitt jobb roligare.
- 259 **AL: Haha.**
- 260 IP2: Det hade varit ganska tråkigt om jag inte hade haft ett jobb. Eller haft tillgång till dem, då
261 hade jag haft väldigt svårt att utföra mitt jobb, vilket hade varit tråkigt.
- 262 **AL: Ehm.**
- 263 IP2: Sen, ja men alltså dem gör väl jobbet roligare i liksom i att dem gör jobbet enklare och då
264 blir ju också jobbet roligare. Att det blir enklare att samarbeta och sådana saker, och att det är
265 smidigt och det gör det ju roligare.
- 266 **AL: Mhm**
- 267 IP2: Sen om man tittar på teams, till exempel hade inte jag inte haft tillgång till videosamtal
268 hade det varit tråkigare. Mycket mycket tråkigare, och nog också mindre, försämrat allting för
269 produktiviteten, effektiviteten, alltihopa. Utan den liksom kontakten, utbytet.
- 270 **AL: Mhm. Så just teams som till exempel har den här funktionen att dela skärm och**
271 **kamera och sånt. Sådana grejer gör att systemen gör ditt jobb roligare? Om ni hade**
272 **haft något annat system som inte hade dem funktionerna, hade du upplevt det som**
273 **tråkigare då?**
- 274 IP2: Ja det tror jag ju. Eller då kanske man inte, förutsatt att man hade vetat vad man gick
275 miste om.
- 276 **AL: Mhm. Men om vi förutsätter att du hade. Du vet att det finns två system där en kan**
277 **ha video och den andra inte, då hade video gjort ditt jobb roligare?**
- 278 IP2: Absolut.
- 279 **AL: På vilket sätt gör IT-systemen ditt jobb mer intressant? Och om de inte gör det,**
280 **varför gör dem inte ditt jobb mer intressant?**

281 IP2: Ehh, ja men det gör dem väl. Känns som att jag knyter tillbaka till det här hela tiden, men
282 de är ju som sagt en förutsättning för att jag ska kunna utföra mitt jobb. Mer intressant? Ja, ja
283 men det är det ju, vissa av IT-systemen exempelvis teams tänker jag på då, vissa teamskanaler
284 och jammer exempelvis som också är ett forum där man kan diskutera, lägga upp inlägg och
285 diskutera öppet med varandra. Ehm, så i de här forumen kan jag se vad mina kollegor skriver
286 för något och också vilka diskussioner de håller vilket gör mitt jobb mer intressant.

287 **AL: Mhm, bra svar. DÅ går vi över till socialt inflytande. Vi har två kategorier kvar.**

288 IP2: Mhm.

289 **AL: Så första frågan då, upplever du att personer med inflytande över dig tycker det är**
290 **viktigt att du använder systemen?**

291 IP2: Ja det tror jag.

292 **AL: Hur visar det sig? Eller på vilket sätt?**

293 IP2: Ehh jag tror inte att det är, jag vet inte om det visar sig så mycket just nu. Men det hade
294 nog verkligen visat sig om jag inte hade använt systemen.

295 **AL: Mhm**

296 IP2: Om man säger så. Eftersom det är en förutsättning för att kunna utföra mitt arbete.

297 **AL: Och då tänker du på din närmsta chef eller?**

298 IP2: Ja precis, hade jag inte använt systemen hade det inneburit att jag inte dykt upp på möten.

299 **AL: Mhm**

300 IP2: Att jag inte hade skapat kommunikationsmaterial eller aa, jag tror inte han hade tyckt att
301 det hade varit så nice.

302 **AL: Nej.**

303 **AL: I vilken omfattning har du blivit uppmanad att använda IT-systemen? Om du har**
304 **blivit uppmanad.**

305 IP2: Eh, ja alltså uppmanad. Det är mer liksom, ”ah nu ska vi ha möte, kom på mötet” den
306 typen av uppmaning eller liksom vi har ju en samarbetsyta på SharePoint då exempelvis, där
307 vi samlar alla våra dokument, så det är uppmaning att använda materialet som finns där.

308 **AL: Just det.**

309 IP2: Och sådär.

310 **AL: Har ledning inom företaget varit stöttande i användningen av IT-systemen? Och då**
311 **tänker jag liksom, har det högt uppifrån ditt företag kommit några slags riktlinjer eller**
312 **dokument som beskriver hur distansarbetet ska gå till väga eller något i den stilen? Som**
313 **du känner till?**

314 IP2: Nej, det skulle jag inte säga.

315 **AL: Okej. Känner du till om det finns något motstånd till användningen av IT-systemen**
316 **av dina kollegor?**

317 IP2: Nej inte bland mina närmsta kollegor, och inte i dem liksom systemen som vi främst
318 jobbar i. Men vi har andra IT-system inom organisationen som vi kanske inte jobbar så
319 mycket mer, eller jo det gör vi men inte på samma sätt som medarbetare i andra roller. Ehm
320 aa, där finns där något system som jag vet vissa har väl lite motstånd till om man uttrycker det
321 så.

322 **AL: Okej, då har vi sista kategorin. Underlättande villkor.**

323 **AL: Upplever du att du har nödvändiga resurser för att använda IT-systemen? Och om**
324 **du inte har det vilka resurser tycker du att du saknar? Och om du känner att du har**
325 **alla nödvändiga, vilka resurser har du tillgång till? Och då kan det vara alltifrån,**
326 **hårdvara alltså webcams, headsets till bra internet och, känner du att du har de**
327 **nödvändiga resurserna för att använda IT-systemen?**

328 IP2: Ja det tycker jag.

329 **AL: Har du någon gång under ditt distansarbete liksom fått extra resurser för**
330 **något inte funkat?**

331 IP2: Jag har fått ett par hörlurar med bra ljud och bra ljudupptagning.

332 **AL: Mhm. Och du har kamera på din laptop?**

333 IP2: Jag har kamera på min laptop. Ehm, jag har även fått en, vad ska man säga, en kraftig
334 laptop än vad jag hade tidigare.

335 **AL: Okej. Upplever du att din kunskap räcker till för användningen av IT-systemen?**

336 IP2: Eh ja.

337 **AL: Vem skulle du vända dig till om du stöter på problem inom IT-systemen?**

338 IP2: Ehm...

339 **AL: Om det är något som inte funkar, vem vänder du dig till?**

340 IP2: Det är en intressant fråga. Ehm, det beror på lite vilket IT-system det är, aa det är väl vår
341 IT-service som sitter centralt i företaget. Ja det beror på lite vilket typ av problem det är och
342 vilket program eller system det är. Vi har en IT-support som är väldigt lättillgänglig.

343 **AL: Okej, så det är dem du vänder dig till?**

344 IP2: Ja, oftast.

345 **AL: Har du några övriga kommentarer som kan bidra till vår studie, något som du**
346 **tänkt på under intervjun? Om du inte har det så vill jag passa på att tacka för**
347 **medverkandet.**

348 IP2: Mhm tack.

1 **Bilaga 3 – Transskript intervju 3**

2 **AL: Alexander**

3 **VM: Viktor**

4 IP3: Intervjuperson 3

5 **AL: Hur gammal är du?**

6 IP3: 51.

7 **AL: Skulle du vilja ge en beskrivning över din roll i företaget?**

8 IP3: Mhm, jag arbetar som HR-chef. Och vi är en processorganisation, vi har tre
9 huvudprocesser och två stödprocesser, och den stödprocessen som jag är ansvarig för är då
10 HR och i den ligger ansvar för hållbarhetsfrågor, kommunikationsfrågor och alla
11 personalfrågor. Så jag har egentligen tre olika ansvarsområden som jag ansvar för.

12 **AL: Hur länge har du arbetat på företaget?**

13 IP3: 10 år.

14 **AL: Skulle du kunna beskriva hur en typisk eller vanlig arbetsdag ser ut?**

15 IP3: ehh ja, nu är det inga normala förhållande med pandemin men, jag har rätt så
16 mötesintensiva dagar. Det kan vara allt ifrån möte med mina medarbetare där det handlar
17 mycket om hållbarhet och kommunikation och olika projekt vi driver inom det, eller
18 situationer som uppstår. Så där är det mer arbetsledning av mina medarbetare. Sen har jag en
19 hel del möten som kan handla om olika situationer, personalärenden och situationer,
20 rehabmöten ehh... kan vara lite beslutsmöten, ledningsmöten och så vidare. Men det är rätt
21 mötesintensiva dagar.

22 **AL: Okej**

23 IP3: Mycket social kontakt med medarbetare.

24 **AL: JA.**

25 **AL: Hur van skulle du säga att du är i att arbeta i olika IT-system? Och även då innan**
26 **pandemin.**

27 IP3: Jag är en väldigt van IT-användare, jag klarar mig för det mesta rätt bra själv med alla
28 olika problem och sånt som uppstår. Jag är rätt snabb på att lära mig våra nya system när
29 office365 kom var jag en av de första som började använda dem här SharePoint-lösningarna
30 och så. Så jag skulle vilja säga att jag är en ganska van IT-användare.

31 **AL: Det var bakgrund och formalia. Då går vi över till distansarbete.**

32 **AL: Då undrar vi hur mycket arbetar du på distans idag?**

33 IP3: Ehh sedan november, mitten av november någon gång så arbetar jag ungefär 90%
34 hemifrån. Och det är ju för att vi försöka skydda, vi har ju medarbetare som måste vara på
35 plats, vi har bovårdar som utföra sitt arbete från kontoret och för att skydda dem och minska
36 smittspridningen så jobbar alla vi andra som kan hemifrån i den mån det är möjligt. Jag kan
37 inte sköta alla uppdrag hemifrån, för att det finns en del personalärenden som inte är lämpliga
38 att ha på skärm. Det kan vara, om det uppstår en situation som måste hanteras eller ett
39 rehabsamtal till exempel, det tar man inte på en skärm, utan det tar man med personen. Så att
40 vissa av mina möten måste jag åka in för att göra.

41 **AL: Ja.**

42 IP3: Men 90% skulle jag nog säga jag kan göra hemifrån. Men jag är på kontoret av en
43 arbetsvecka så är jag väl på kontoret en dag i veckan. Eller halv till en dag i veckan.

44 **AL: Mhm.**

45 **AL: Då när du jobbar på distans, vilken plats arbetar du främst ifrån?**

46 IP3: Från mitt hem. Köksbordet.

47 **AL: Haha.**

48 **VM: Haha.**

49 **AL: Arbetade du någonting på distans innan pandemin?**

50 IP3: Ja, eh inte så ofta. Vi har haft som huvudregel att vi utgår ifrån kontoret. Det gäller alla
51 medarbetare, även ledning. Men där finns möjlighet för samtliga våra medarbetare, förutom
52 några undantag att jobba hemifrån vid behov. Jag har gjort så att eftersom det är många som
53 inte kan jobba hemifrån, som vissa medarbetare så har jag försökt föregå med gott exempel
54 och vara mycket på kontoret. Så att jag har bara jobbat hemifrån när det absolut har varit
55 nödvändigt och jag försöker tänka igenom hur mycket var det egentligen innan, men kanske
56 två dagar i månaden.

57 **AL: Ja, okej. Och vad skulle du säga då, du sa vid behov? Vad har det då varit för**
58 **behov? Har det varit personliga grejer hemma?**

59 IP3: Ja, det har varit av praktiska skäl. Både och, det kan vara så att man ska ta emot en
60 hantverkare och måste vara hemma mellan 8 och 12 eller så har det varit att, när jag har
61 lönerrevision vilket är en gång om året. Då sköter jag förhandlingarna för hela företaget, och
62 då sitter jag mycket med excellistor, i vanliga fall sitter vi i öppet landskap på kontoret. Det
63 gör ju att ehh, jag blir, en vanlig dag på kontoret så har jag säkert 10 medarbetare vid olika
64 tillfällen som kommer fram till mitt skrivbord, och säger ”har du 10 minuter”, ”kan jag prata
65 med dig om en grej”. Vilket gör att jag inte får vara ifred när jag jobbar med till exempel en
66 lönerrevision där jag sitter och går igenom excellistor och förhandlingsunderlag och så. Då har
67 jag valt att jobba hemma, för då vet jag att då kommer inte det här ”har du 10 minuter”. Utan
68 då ringer man om man verkligen har ett skarpt ärende. Så för att få sitta lite mer ifred.

69 **AL: Okej.**

70 **AL: Nu när du har jobbat på, dels på distans och lite på kontoret, vilka för- och**
71 **nackdelar ser du med distansarbete?**

72 IP3: Eh, om man tar fördelarna först så har det varit betydligt lättare att få till, få liksom
73 privatliv och jobbliv att fungera optimalt. Jag har kunnat träna på lunchen, till exempel. I
74 vanliga fall brukar jag träna mellan 6–8 på kvällen, nu har jag haft möjlighet att träna på
75 lunchen så man är lite piggare fram mot eftermiddagen och inte har det hängande över sig på
76 kvällen. Jag har fått betydligt mycket mer lugn i min arbetsvardag, eftersom de här 10
77 minuterna som alla ber om hela tiden, just det flödet finns inte längre, utan då skickar man
78 kanske via teams eller mail och så svarar jag på det när jag hinner. Och då kan jag avsluta det
79 jag gör. Så jag blir inte avbruten lika mycket. Eh, hinner med mer administrativa grejer som
80 ligger och väntar eftersom jag får mer effektiv tid att jobba, sen är det ju så att det är också
81 jobb när jag blir störd och svarar på frågor och socialt interagerar med mina kollegor på
82 kontoret, så det är bara en annan typ av jobb. Och man missar ju, nackdelen är ju att jag
83 missar väldigt mycket eh, en del i mitt ansvar är att se till att alla mår bra. Att vi inte har
84 psykisk ohälsa och se lite varningssignaler och sånt. Det tycker jag är jättesvårt när jag jobbar
85 hemifrån.

86 **AL: Mhm.**

87 **VM: Mhm.**

88 IP3: Jag ser inte, jag träffar inte kollegorna i korridoren, jag träffar dem inte vid
89 kaffemaskinen, vi sitter inte och fikar och snackar. Så man fångar inte upp de här signalerna,
90 som jag i vanliga fall är väldigt duktig på att se.

91 **AL: Mhm.**

92 IP3: Och det gör ju att det finns medarbetare som mår lite dåligt i det tysta som vi inte fångar
93 upp tillräckligt snabbt. Så det är ju, i min yrkesroll är det ett problem upplever jag. Och jag
94 tror att vi kommer att se konsekvenserna av det när pandemin är över.

95 **VM: Ja.**

96 **AL: Ja.**

97 IP3: Det kommer vara konsekvenser som vi i dagsläget inte kan eller har identifierat, som vi
98 kommer att märka sen. Jag är lite orolig för det faktiskt.

99 **AL: Så de största nackdelarna du ser är mer det sociala?**

100 IP3: Absolut, för min del är den absoluta fördelen att jag får jobba mer ostört men den största
101 nackdelen är ju att jag missar mycket av det här som hänger i väggarna och liksom mellan
102 möten och så, där man ändå i min roll identifierar väldigt mycket behov i organisationen.

103 **AL: Ja, okej.**

104 IP3: Sen är jag inte lika synlig för våra chefer och kollegor då, för att jag är hemma. Så det
105 gäller att hitta ett sätt och boka ett möte eller ringa upp någon även om man inte har ett ärende
106 nu. Det är mer så att man aktivt måste tänka på att interagera med kollegorna, det som skedde
107 normalt, per automatik innan.

- 108 **AL: Precis. Vad bra. Då går vi över i nästa avsnitt som är kollaboration. Då tänkte vi**
109 **fråga, vilket eller vilka IT-system använder ni för att samarbeta när ni arbetar på**
110 **distans?**
- 111 IP3: Microsoft Teams, Outlook, Office365 SharePoint, intranätet, OneNote, det finns en del
112 av mina medarbetare som vill snapchatta.
- 113 **AL: Haha okej.**
- 114 **VM: Haha.**
- 115 IP3: De tyckte att jag var väldigt omodern för att jag inte ville köra snapchat och jag tog inte
116 emot sjukanmälan på snapchat. Jag skällde ut en av mina medarbetare och sa att jag vill inte
117 ha sjukanmälan på snapchat, och hen bara ”vadå”!
- 118 **AL: Haha. Det var lite kul.**
- 119 **VM: Haha**
- 120 IP3: Så att Snapchat har jag sagt, det har vi för socialt kul, men jobbet sköter vi inte på
121 snapchat. SÅ att där går min gräns, jag kan vara med på snapchat men inte liksom för att
122 sköta jobbet.
- 123 **VM: haha, nä.**
- 124 **AL: Haha.**
- 125 IP3: Sen har vi, vi har faktiskt ett egenutvecklat IT-system som heter ”...” fastighetssystem.
126 Som vi har byggt själva på företaget, som vi utvecklar hela tiden, nya tjänster för
127 medarbetare, det jobbar vi en hel del i också. Men det är som sagt ett eget utvecklat system.
- 128 **AL: Okej.**
- 129 IP3: Som bara vi har .
- 130 **AL: Blev ni erbjudna någon utbildning, eller erbjöds någon utbildning inom de här**
131 **systemen när distansarbete blev aktuellt?**
- 132 IP3: Svaret är nej på den. Men, vi, varje gång vi implementerar ett nytt system så ser vi till att
133 ge utbildning till våra medarbetare. Så när vi införde office365, så gjorde vi en
134 utbildningskampanj i hela företaget om office365 om funktionerna och SharePoint för att vi
135 skulle gå över till att använda det som arkiv också. Så att vi brukar försöka vara lite proaktiva
136 i samband med innan vi implementerar system att även ge utbildning, det vi inte hade hunnit,
137 vi hade hunnit ha en två, eller en förmiddagsutbildning i teams för några stycken. Dem som
138 ville kunde anmäla sig.
- 139 **AL: Okej.**
- 140 IP3: Och det var väl kanske 1/3 som anmälde sig så den tredjedelen hade fått lite
141 teamsutbildning. Men alla de andra som inte anmälde sig, hade inte fått det.
- 142 **AL: Men var det innan pandemin då?**

- 143 IP3: Ja det var långt innan pandemin.
- 144 **AL: Det var långt innan, okej.**
- 145 IP3: Ja, så det var inte i samband med pandemin.
- 146 **AL: Jag förstår.**
- 147 IP3: Vi har inte haft någon utbildning i samband med pandemin.
- 148 **AL: Nä, okej.**
- 149 **AL: Kommer du ihåg hur lång den utbildningen var? En förmiddag sa du?**
- 150 IP3: Ja, en halvdag.
- 151 **AL: Okej.**
- 152 IP3: Office365 var nog en heldag har jag för mig. Men teamsutbildningen var en halvdag.
- 153 **AL: Så att ni använde de här verktygen redan innan pandemin, och medarbetarna hade**
154 **fått möjlighet till utbildning.**
- 155 IP3: De hade fått möjlighet till utbildning innan ja.
- 156 **AL: Okej. Använder du de här systemen dagligen i ditt arbete?**
- 157 IP3: Ja. Mer eller mindre.
- 158 **AL: Hur upplever du att distansarbetet har påverkar samarbete och kommunikation?**
- 159 IP3: Jag upplever att det som är det positiva med distansarbete är att den här tröskeln till att ha
160 digitala möten har försvunnit. Innan var det nästan lite svordom om någon skulle jobba
161 hemifrån och om någon skulle vara med på distans man bara ”jaha okej”. Just den tröskeln är
162 borta, och det fungerar väldigt väl. Så jag tycker att det har varit över förväntan att alla våra
163 medarbetare mer eller mindre lärt sig Teams. Sen om man är självlärd eller fått tips av någon
164 kollega eller så. Men det är väldigt användarvänligt och enkelt och det funkar. Alla... Det
165 liksom det är väl det positiva tycker jag.
- 166 IP3: Det som är också en lärdom är att man måste vara mycket mycket mer... det är rätt
167 jobbigt att sitta en hel dag framför datorn i Teams möten. Jag sitter mycket i teams möte jag
168 har suttit sen halv 9 imorse nu med en halvtimmes paus för lunch. Det tar rätt mycket energi
169 att sitta framför en skärm hela dagen. Man behöver ett annat fokus när man har teams möten.
170 Man tappar också lite känslan av hur de på andra sidan skärmen mår, jag kommer in på det
171 igen men det också för att det är ett av mina huvuduppdrag. Så det är väl nackdelen av att
172 pandemin och hemarbetet det är liksom att... och lite det här med att vi valde semiöppet
173 landskaps... kontorslandskapsmodell för att personalen skulle kunna ha nytta av att höra
174 ”vilket projekt jobbar de på? Men jag har input på det!” Eller nu ska vi göra stambytet där, ”
175 ja men du tänk då på att vi kan byta det samtidigt, fönsterna samtidigt i det projektet”. Så vi
176 skulle ha vinnningar av samarbeten, över avdelningsgränser. Och det har fungerat fantastiskt
177 bra, nackdelen med pandemin allt det snacket försvinner ju. Man träffar ju inte varandra. Och
178 när man har möten är det bara det man diskuterar som agendan har, så man tappar ju det här

179 snacket i fikarummet och över arbetes... skrivborden liksom. Så det är en hel del förluster,
180 kunskaper och informationsflödet skulle jag nog vilja säga. Man får lite gratis när man är på
181 kontoret.

182 **AL: Så där gick vi in lite på.. jag tänkte fråga vilka skillnader upplever du att det finns**
183 **när det är samarbete på fysisk kontra distans. Men då menar du att det är mkt det**
184 **sociala även där, och att det tar mer energi att sitta i digitala möten.**

185 IP3: Ja absolut och man tappar, en annan grej jag tycker är viktigt att nämna är att alla företag
186 har sin egen företagskultur och värderingar och det är skitsvärt att jobba med på en skärm. Det
187 är ett arbete som pågår från när man kommer på morgonen till man går hem på kvällen, varje
188 dag hela året. Och liksom just kultur, företagskultur och värderingar det är jättesvärt att
189 bibehålla och jobba vidare med det. Nu har vi ju väldigt starka kärnvärderingar och stabilt
190 företag, välmående företag. Men i ett företag som kanske inte gjort den resan vi har gjort så
191 kan hela det arbetet kollapsa i en sån här pandemi. Vi märker nu, nu har vi ju vårt motto är vi
192 är varandras arbetsmiljö. Du får tycka och tänka vad du vill men du får inte agera eller säga
193 vad du vill, utan du behandlar varandra med respekt och vi är här för att samarbeta och vi vill
194 samma sak. Vad skulle jag komma fram till där? Med pandemin så har vi märkt att man är lite
195 mer lättstingstlig, lite mer lättirriterad, det är lätt att missförstå ett mail. När man inte ser en
196 och kan prata med personen när man ser ansiktsuttryck och annat, kommunikationen blir ju,
197 det blir så oerhört mycket viktigare hur du formulerar dig nu mot innan, för innan kunde man
198 ändå stå och snacka och förklara, man skrev ett mail och så träffades man i fikarummet. ”Såg
199 du mitt mail också” men nu har man inte den möjligheten och då tappar man.... Eller det
200 släpper att man tolkar in något i mailet som inte finns. Och det märker vi, vi pratade om det,
201 vi hade ledningsmöte igår morse där vi bland annat pratade om att vi chefer måste prata med
202 medarbetarna om det här och liksom ringa upp de eller ha teams möten med de som är lite
203 tysta och inte tar försig så man inte sitter och missförstår massa. Det är väldigt lätt att det blir
204 galet när man inte har sociala stimuli och social interaktion.

205 **AL: bra svar. En grej du sa där med att företagskultur och grundvärderingar och**
206 **kärnprinciper, att det är svårt att jobba med det via en datorskärm. Skulle du säga att**
207 **det är aspekter som är viktiga när det kommer till att samarbeta inom er organisation?**

208 IP3: absolut. Det är en av de grejerna som kommer göra att vi inte kommer att... vi kommer
209 självklart att ha det nya normala vilket innebär att man kommer ha möjlighet till att jobba mer
210 hemifrån sen också. Man pratar ju också om vad är det nya normala efter pandemin? Jag tror,
211 om jag får gissa så tror jag att det blir 3-2-2 då pratar man om 3 dagar på kontoret i veckan, 2
212 dagar jobba hemifrån, 2 dagar ledig helg. Asså att det blir det nya liksom yrkesmodellen, och
213 de 3 dagarna på kontoret är ju väldigt viktigt tycker jag för att det är ju det är där vi bygger
214 kulturen, det är där vi bygger vad som är AF-bostäder. Vårt varumärke och kärnvärderingar
215 och allt vad det innebär.

216 **AL: Skitbra. Då mer specifikt till din roll och dina arbetsuppgifter, vilka utmaningar**
217 **har du stött på när det kommer till att samarbeta med dina närmsta kollegor?**

218 IP3: Det är mycket det här att säkerställa att mina medarbetare mår bra, att de har att göra. En
219 aspekt som har varit lite svår är att jag har två generellt nya anställda i min grupp och många
220 utav de projekten de ska driva är pausade pga pandemin. Och det gör att det blir... är man då
221 ny då tar man inte för sig, man har inte liggande på hög vad som behöver göras utan allt
222 skapas lite från scratch när man är ny. En av mina utmaningar har varit att säkerställa att de
223 har ett vettigt innehåll i sin vardag, sin arbetsdag och att jag Teamar med de extra mycket och

224 det kan vara en kvart varje morgon bara ”hej hur är läget idag, vad har du för planer idag?
225 Vad ligger på ditt skrivbord? Är det något du undrar, kan jag svara på några frågor du är
226 osäker på?” det kan vara frågor som är jätteenkla som de hade kunnat listat ut själva men man
227 är lite osäker för man är ny och så. Det har varit en utmaning. Att implementera nya
228 medarbetare i verksamheten när man jobbar hemifrån.

229 **AL: Yes, det kan man förstå.**

230 IP3: sen tycker jag detta som jag varit inne på flera gånger, säg att någon inte mår bra. Se till
231 så att de har rätt verktyg när de jobbar hemma, har de bra skrivbord, kan de ha ett sånt här höj
232 och sänkbart ställ, ett bord så man kan stå och jobba och byta arbetsställning. Jag tror att i
233 förlängningen så kommer vi se en himla massa arbetsskador för att vi kan, arbetsgivarna kan
234 inte köpa totalt fullständigt kontor till alla medarbetare då skulle vi köpt 60 av allting och
235 skicka hem till våra kollegor, och det är pengar, det går inte att försvara ekonomiskt att skicka
236 hem och göra det. Jag tror vi kommer se mycket tennisarmbågar, problem med axlar, nacke,
237 rygg och annat som kommer komma som en konsekvens för detta.

238 **AL: har företaget gjort något specifikt för att underlätta samarbetet för distans?**
239 **Exempelvis infört några extra möten, workshops eller på något sätt...**

240 IP3: Vi har ju en IT-avdelning som jobbar aktivt med att säkerställa att allting funkar, att man
241 har lättillgängligt med att få IT-stöd för att få allting att funka hemifrån. Vi har pratat om
242 mötesdisciplin, alla kan inte prata i mun på varandra när man pratar digitalt utan man får be
243 om ordet och lite sånt. Se till att de har skärm, tangentbord, såna här ställningar man kan höja
244 och sänka. Lite sådana grejer jobbar vi med. Se till att alla IT-lösningar och funktioner funkar.
245 Vi har ett samarbete med addpro i Malmö när det gäller IT-säkerhet och IT-utrustning och där
246 är installerat på alla våra datorer och telefoner, säkerhetsprogram så att det ska vara säkert. Vi
247 kopplar ju upp oss utanför våra kontorsmiljöer så ska det vara säkert även där, var jag än
248 kopplar upp mig från. Lite sådana grejer har man gjort.

249 **AL: hur många timmar på en dag använder du IT-systemet för att samarbeta med dina**
250 **kollegor, uppskattningsvis?**

251 IP3: Effektivt 3, 4 timmar.

252 **AL: så nästan halva arbetsdagen?**

253 IP3: Ja skulle jag nog säga. Vi har mycket kommunikation på kvällarna via Teams, är det
254 någon artikel eller så ”det kan vi använda där!”

255 **AL: så lite mer informellt?**

256 IP3: Ja absolut, jag kräver inte att mina medarbetare ska jobba eller svara mig på kvällen men
257 jag brukar bombardera de med grejer.

258 **AL: en vanlig dag på jobbet, hur många samarbetar du med regelbundet?**

259 IP3: jag skulle säga från, minst 3, 3 till 10 beroende på dag och ärenden och vad som dyker
260 upp. Men mellan 3 och 10.

261 **AL:då går vi in i vår teoretiska modell där vi har fem kategorier. Den första handlar om**
262 **förväntad prestation. Då tänkte vi ställa en fråga. På vilket sätt hjälper IT-systemen dig**
263 **att utföra dina arbetsuppgifter?**

264 IP3: De effektiviserar mitt arbete, de hjälper mig att arkivera, de underlättar delning av
265 dokument i projekt och så. Det är väl det på det stora hela.

266 **AL: hur påverkas tiden det tar för dig att genomföra dina arbetsuppgifter genom att**
267 **använda systemen? Går det snabbare eller långsammare? Du svara ju nästan på det.**

268 IP3: jättesvårt att uppskatta men nu är jag ju utan att skryta så får jag säga att jag är ganska
269 duktig IT-användare i systemen, jag kan rätt många funktioner, jag använder stora delar av
270 systemen. Så jag skulle säga att det effektiviserar.

271 **AL: På vilket sätt påverkas din produktivitet av att du använder systemen?**

272 IP3: När systemen inte funkar så märker man det, det blir fruktansvärt frustrerande och man
273 får ingenting gjort. Så jag skulle säga att det påverkar min effektivitet ganska mycket, allting
274 funkar smidigt när det väl funkar är det aldrig nåra problem och man tänker inte på det. Det
275 bara flyter på. Men när det är IT-strul får man fan inte hälften gjort.

276 *Skratt*

277 **AL: Har användandet av IT-systemen ökat möjligheterna för samarbete och**
278 **kommunikation mellan dig och dina kollegor?**

279 IP3: Ja det tycker jag. Jag har haft en medarbetare som kommer från Göteborg och det har
280 gjord att på fredagar brukar jag godkänna att hon jobbar från tåget så kan hon åka hem till sin
281 familj och vara med föräldrarna och syskon över helgen och då har vi kunnat haft våra vanliga
282 möten och jobbat på men hon jobbar från tåget. Så jag tycker att det... absolut. Det
283 underlättar såklart och det är ju så idag att förr var det alltid så att man var på jobbet 8 till 4
284 och gud bevara om du tog ett privat samtal eller ringde tandläkaren då tittade alla surt på dig
285 men idag är det ju inte så. Idag går jobb och privatliv mer in i varandra och man är
286 uppkopplad dygnet runt, hela vi i i ledningen vi är alltid tillgängliga, dygnet runt. Min chef
287 ska kunna nå mig 2 på natten om det händer någonting. Och då blir det så att jag kanske går
288 och klipper mig en onsdag kl. 14 för att jag är tillgänglig dygnet runt, det är lite så. Det går
289 mer in i varandra, det handlar om att ge och ta.

290 **AL: Tänkte precis säga det, ge och ta. Jättebra. Nästa del handlar om förväntad**
291 **ansträngning. Då tänkte vi fråga om du upplever att IT-systemen är lätta att lära sig och**
292 **enkla att använda?**

293 IP3: ja det gör jag faktiskt. Jag tycker att de som bygger systemen idag, det blir lättare och
294 lättare på något sätt. Förr jobbade jag som VD-sekreterare tidigare och då skrev jag mycket
295 dikterad text och man jobbar mycket i Word. Sen kom Office-paketet och 10 och 9 och allt va
296 det va och 365 och varje gång ändrar de något i menyerna i Word. I början blev jag
297 fruktansvärt frustrerad på detta, man hittade inte det man brukar och så för man är
298 vanemänniska. Sen efter hand så... nu är det bara "jaha de har ändrat något okej" så söker
299 man var hittar man det så kommer det upp och man hittar ett annat sätt att jobba på så nästan
300 alla system har ju att man kan söka det man kan söka, en hjälpruta eller sökruta och då söker
301 man efter det man söker och då brukar det komma upp en sökruta och då är problemet löst.

302 **AL: Anses IT-systemen vara lätta att använda även bland dina medarbetare eller**
303 **kollegor?**

304 IP3: jag skulle säga att det är en generationsfråga. Vi har en medelålder på 46–47 i vårt
305 företag och när det gäller bovärdarna är det nog mot 50. De jobbar ju med reparationer i
306 fastigheterna, de är inte... många är inte vana IT-användare så för de tror jag att tröskeln är
307 mycket större och man är mycket mer rädd att ”oj om man klickar där, försvinner det då?” Vi
308 har jobbat en hel del med specialutbildning till de och stöd, men det är ju mycket en
309 generationsfråga. Jag vet när vi skulle införa chatt på vårt servicecenter så var det lite äldre
310 medarbetare som närmade sig pensionen som fick panik. ”Nej jag kan inte!” de var så vana
311 vid mail att de tyckte att det var jätteläskigt att skriva direkt till kunden i chatten och liksom
312 ”hur ska jag skriva då”. Så skulle de skriva ett svar på tio meningar istället för att skriva
313 liksom ”ja det kan du göra, punkt.” det har varit en liten generationsfråga eller tröskel om man
314 har lärt sig eller inte. Jag upplever att med den allt yngre personalstyrkan, den mer it-vana
315 personalstyrkan blir det lättare och lättare. Man får inte glömma liksom jag är 51 och första
316 gången jag använde en dator var jag 14. Första gången jag hade en mobiltelefon var jag 26, så
317 även jag är av en generation som inte har vuxit upp som digital generation. Medans ni båda är
318 ju digitala från födseln i princip. Det är ju en generationsväxlingsfråga skulle jag nog vilja
319 säga.

320 IP3: Pratar jag för mycket?

321 **AL: haha nä, det är jättebra. Är det lätt för dig att hitta det du söker i IT-systemen i ditt**
322 **jobb?**

323 IP3: Ja, jag söker. Jag är jättebra på sökrutorna.

324 **AL: Ja. Så det är främst sökrutorna, om du letar efter något?**

325 IP3: Nä jag hittar jättebra i våra system. Men om det är något jag inte hittar, det kan vara ett
326 gammalt dokument eller en funktion. Då söker jag.

327 **AL: Ja, okej. Perfekt. Då går vi vidare till attityd till användningen av systemet. Och då**
328 **undrar vi på vilket sätt gör IT-systemen ditt jobb roligare? Om det nu gör det roligare,**
329 **och om de inte gör det, varför gör det inte det roligare?**

330 IP3: Jag skulle vilja svara lite som innan. När det inte funkar så är det skit och man blir
331 fruktansvärt irriterad. När det funkar så är det ju roligare, för man blir effektiv och man får
332 saker gjort, man tänker inte på att det funkar, utan det bara funkar.

333 **AL: Ja, precis.**

334 IP3: Då är det som bäst. Ja vill inte behöva tänka på programmering eller teknik eller så. Jag
335 vill bara att det ska funka, när jag klickar och gör saker, så ska det funka. Och då blir ju mitt
336 jobb roligt för då får jag saker och ting gjort.

337 **AL: Precis. Och på vilket sätt gör IT-systemen ditt jobb mer intressant?**

338 IP3: ehh, jag skulle vilja säga såhär, företaget, vi har alltid varit ganska tidiga med digitala
339 lösningar. Vi var till exempel först i Sverige på bostadsmarknaden, fastighetsbranschen att ha
340 digitala hyresavtal. Digital signatur på hyresavtal. Jag tror det är 15 år sedan eller någonting.
341 Vi har byggt vårt eget IT-system för att vi tycker inte fastighetssystemen som finns funkar för

342 oss, för vi har 50% omflyttning varje år på våra lägenheter. Mycket slitage, innebär mycket
343 underhåll och vi vill ha bättre koll på underhållet i bostäderna. Vi vill inte få någon
344 underhållsskuld i fastigheten för att kunna jobbar hållbart, jobba långsiktigt. Då vill det till att
345 man har ett bra IT-system för det och som funkar för olika, projektledarna, för teknisk service
346 för de som jobbar med energioptimering, hur driften av huset är och värmekurvor och sånt,
347 för avtal, för all vår servicecenter, vi har 7 personer som jobbar med hyresavtal och
348 avtalsfrågor, eftersom vi har 6000 bostäder och 3000 byter ägare varje år. Då kan ni tänka er
349 hur många det är per vecka liksom. Så allt det där måste funka, och då måste man ha moderna
350 IT-system, så att vi lägger faktiskt rätt så mycket pengar på att ha en vettig IT-miljö och bra
351 IT-stöd för våra medarbetare. Och det kommer önskemål inifrån organisationen med
352 kundnytta, hur kan du utveckla det här, kan vi ha den här tjänsten, kan vi ha
353 tvättstugebokningen såhär för kund och så vidare. Då faller allt det in i vårt eget system som
354 vi styr det ifrån och det går via vår webbplats.

355 **AL: Okej.**

356 IP3: Nu håller vi på att titta på webbplats och intranät för att byta, de är byggda på episerver
357 och nu kommer det ny teknik, det känner ni till. Och vi hade egentligen fattat beslut om att vi
358 skulle gå över till ny teknik och då kom det nu här förra veckan att det har kommit ytterligare
359 ny teknik, som gör att vi, nu känner vi att vi ska vi hoppa på det här, vad hette det nu... ehh
360 eller ska vi hoppa på den tekniken som har funnits nu i fem år eller ska vi hoppa på den som
361 kom nu för 1–2 månader sedan bara. Så nu fattade vi ledningsbeslut på att vi ska avvakta tills
362 vi får lite mer information här under sommaren och sen kanske vi börjar bygga om våra, både
363 hemsida och intranät i den nya tekniken till hösten. Och det förstår ni, att det kostar
364 miljonbelopp, det är dyrt. Och vår hemsida är inte mer än 7 år gammal kanske och tekniken är
365 redan gammal, det förstår ni, att det går så fort. Så att där försöker vi också tänka vad är
366 framtida lösningen, hur länge kan det här hålla och då gör vi så att vi analysera och vi gör
367 piloter och vi testar innan vi trycker på stora knappen för att vi vill att det ska vara långsiktigt
368 hållbart och bra. Vi vill inte göra någon Quick fix utan det måste vara kvalitet i det vi gör
369 eftersom vi är en stiftelse så pengarna ska ju användas på bästa sätt och återinvesteras till
370 kundernas bästa

371 **AL: Ja.**

372 IP3: Så vi är väldigt nogga med det där.

373 **AL: Men så då kan man väl formulera det som att IT-systemen gör ditt jobb mer**
374 **intressant för att ni ligger i framkant och har tillgång till all information som du**
375 **behöver och ja.**

376 IP3: Ja det underlättar ju, jag har tillgång till det jag behöver, jag kan jobba hemifrån och från
377 jobbet, jag kan jobba var jag vill i världen egentligen. Är jag på semester och vi har
378 ledningsmöte då kopplar jag upp mig om jag är på Hawaii eller på Island, det spelar ingen
379 roll. Jag kopplar upp mig och är med på mötet, så det är ju en superfördel.

380 **AL: Haha ja, jättebra. Vi går vidare till socialt inflytande. Och upplever du att personer**
381 **med inflytande över dig tycker det är viktigt att du använder systemen?**

382 IP3: Ja. Det tycker jag.

383 **AL: Hur visar det sig?**

384 IP3: Jag har bara en person över mig, haha det är vår VD:

385 **AL: Haha.**

386 **VM: Haha.**

387 IP3: Men jag kan berätta en rolig grej när han började 2014, hade jag fortfarande, jag är
388 väldigt duktig på att använda Outlook och så men jag hade två kalendrar. Jag hade
389 jobbkalendern i Outlook och min papperskalender i vanlig kalender och han störde sig så
390 sjukt mycket på detta, så han kom in på mitt kontor en dag och så sa han bara ”du, nu vill jag
391 inte se den där papperskalendern en enda gång till, så från och med måndag jobbar du i
392 Outlook”.

393 **AL: haha, okej. Så han gjorde det tydligt där ja.**

394 **VM: Haha.**

395 IP3: Ja så att, men det var ju som sagt många år sedan.

396 **AL: Men har det visat sig nu på senare, till exempel nu i pandemin då när ni har jobbat**
397 **hemifrån. Han vd:n då som är över dig, har han på något sätt berättat hur arbetet eller**
398 **företaget ska jobba på distans eller kommit med något styrdokument.**

399 IP3: Nej. Absolut inte. Han tar för givet att jag löser det. Det går liksom i mitt uppdrag att se
400 till att jag och mina medarbetare sköter vårt arbete även om vi jobbar på distans. Det förväntas
401 av oss.

402 **AL: Okej. Då kanske det blir svårt att svara på denna fråga, men i vilken omfattning**
403 **har du blivit uppmanad att använda IT-systemen?**

404 IP3: Det är ju så bara för att ta ett exempel. Så redan innan pandemin, vår primära
405 kommunikationskanal är vårt intranät. Du måste in på vårt intranät varje dag om du vill ajour
406 på vad som händer på vårt företag, du kan inte förvänta dig att din chef eller någon annan ska
407 komma och berätta för dig, utan där läggs nyheter upp varje dag, se till att gå in och läs. Så vi
408 förväntar oss att, och det är uttalat att man går in på vårt intranät och via vårt intranät så når
409 dem vårt eget IT-system, de når all möjlig, de når allt genom arbetsrätt och allt de behöver
410 finns där. Det kommer också upp små rutor där vi har lagt ut på alla, alla har ju inte Facebook
411 och Instagram och så hos oss eftersom vi har olika generationer, och då lägger vi upp, alla
412 nyheter vi lägger upp Instagram och facebook, ja sociala media egentligen då finns där en
413 liten ruta där så man kan följa vad skriver vi om oss själva nu och så vidare, så man bör gå in
414 på vårt intranät det är uttalat.

415 **AL: Ja, bra. Och nu fick vi ju veta att du sitter med i ledningsgruppen, så då kan vi ju**
416 **ställa frågan, hur har ni i ledningsgruppen varit stöttande i användning av IT-systemen**
417 **till era medarbetare?**

418 IP3: Vi har försökt fatta snabba beslut om insatser när det har behövts, om det har varit IT-
419 stöd eller köpa in saker ehh, det kan ha varit utveckling av några av systemen via våra IT-
420 samarbetspartners, eh. Vi har har, man kan säga såhär, efter att pandemin kom så har vi
421 aktiverat vår krisgrupp och krisgruppen består delvis av hela ledningen sen har vi en operativ
422 krisgrupp som är jag, vår uthyrningschef, vår förvaltningschef och vår kommunikatör. Och vi
423 träffas varje måndag klockan 9, och då går vi igenom vad har hänt sedan förra veckan, vad har

424 hänt under helgen. Har vi haft mycket festande i våra bostäder, för det är förbjudet med
425 sammankomster och det är mycket förstörelse och så. Vad har hänt liksom hos kund, vad har
426 hänt gällande pandemin, har det kommit nya restriktioner? Sen tar vi fram underlag för
427 ledningen att fatta beslut, ledningen är krisledningen och krisledningschef är ju vår chef
428 (nämner namn). Då tar vi fram ett beslutsunderlag utifrån vad vi anser att, nu tycker vi att vi
429 ska fatta beslut om hemarbete maj ut och sen ska vi prata om pandemibemanning under
430 sommaren och så vidare. Och där tycker jag att vi i ledningen har varit snabbt på bollen och
431 hela tiden försökt förutse vad, vilken situation kan hända, vad behöver vi hantera nu. Så det
432 tycker jag absolut.

433 **AL: Ja, bra svar!**

434 IP3: Inte alltid så enkelt men vi försöker, tänka på worst case scenario, vad kan hända nu och
435 hur kan vi tackla det här?

436 **AL: Ja. Bra. Känner du till då om det finns något motstånd i användningen av IT-**
437 **systemen inom företaget?**

438 IP3: Ehh jag skulle inte vilja säga motstånd men där finns alltid de som är lite osäkra och inte
439 kanske förstår riktigt hur det här funkar med bild och så, men samtidigt upplever jag att de
440 flesta blir väldigt glada när de ser varandra, nu är det så längesedan vi träffades, så man tycker
441 det är kul att se en kollega ”nä men har du det så” och så visar de runt hemma och så. Mer
442 kanske osäkerhet hur tekniken funkar än att använda den skulle jag nog vilja säga.

443 **AL: Ah okej, jag förstår.**

444 IP3: Och det är återigen, jag tror det är en generationsfråga.

445 **AL: Ja, så det du beskriver nu är kanske till de som är lite äldre?**

446 IP3: Ja.

447 **AL: Ja, okej.**

448 IP3: De yngre har inga problem och de tar ju teamsmöte på telefonen, det hade inte ens jag
449 varit bekväm med. Jag vet ju hur man gör men jag hade hellre tagit det på datorn, lite så.

450 **AL: Där är skillnader helt enkelt?**

451 IP3: Ja det är där.

452 **AL: Då är vi på sista kategorin här som är underlättande villkor. Upplever du att du**
453 **har nödvändiga resurser för att använda IT-systemen?**

454 IP3: Absolut.

455 **AL: Vilka resurser har du tillgång till?**

456 IP3: jag skulle säga, vad har jag inte tillgång till? Jag har nog allt jag behöver, och skulle jag
457 komma på något jag behöver och kontakta vår IT-chef så skulle jag nog fått det. Det är också
458 så att jag har en hel del system som jag inte nämnde innan för ni pratade om system som jag
459 använder för att samarbeta inom organisationen. Men jag har massa system som jag använder

460 bara jag, när jag genomför medarbetarundersökningar och rekryteringsbaser och så som jag är
461 inne i och skickar ut grejer i och så. Jag menar, jag köper in de system jag vill, alltså jag har
462 ju...

463 **AL: Du kan få de nödvändiga resurser som du vill?**

464 IP3: Absolut.

465 **AL: Okej, vad bra. Vi har rört på detta ämne innan, men upplever du att din kunskap**
466 **räcker till för användningen av IT-systemen?**

467 IP3: Ja. Sen finns där ju, jag skulle vilja lära mig lite mer om Acrobat, jag skulle vilja lära mig
468 lite mer och specialfunktioner där. Inte bara göra PDF: er utan lite mer, specialfunktioner men
469 då kan jag boka en utbildning och gå den. Jag behöver inte fråga någon, utan då bara gör jag
470 det.

471 **AL: Och om du skulle stöta på problem inom IT-systemen, vem vänder du dig till då?**

472 IP3: På vårt intranät som du ska gå in på varje dag, där finns en flik som heter IT och i den,
473 vill ni se vårt intranät förresten? Vill ni att jag delar skärmen?

474 **AL: Vi kan göra det efter intervjun.**

475 IP3: För då finns där en flik som heter IT och där finns nummer till Addpro som är support
476 och då loggar dem in sig, då ringer du dem och sen loggar de in sig via team Viewer och går
477 in på vår dator och så gör de vad som behövs för att hjälpa dig.

478 **AL: Ahh väldigt smidigt alltså?**

479 IP3: Ja, absolut. Vi får hjälp omgående.

480 **AL: Grymt. Det var vår sista fråga på intervjun. Då tänkte vi höra om du har några**
481 **övriga kommentarer som du har tänkt på nu under intervjun som kan bidra till vår**
482 **studie eller är där något annat som du har tänkt på?**

483 IP3: Ehh, nu har ni ju läst IT, jag kan ju säga att regelbundet gör vi tester av vår IT-säkerhet
484 där vi låter externa företag försöka hacka oss. Och sedan får vi en rapport om var svagheterna
485 finns och sen åtgärdar vi det, eh nä men jag tror att ni har fått med er det mesta. Jag tycker jag
486 har pratat och pratat och pratat

487 **AL: Vi är väldigt nöjda!**

488 IP3: Jag vet inte om ni har fått något matnyttigt men...

489 **AL: Det tror jag absolut**

490 VM: Ja, väldigt välutvecklade svar. Det behövdes knappt följdfrågor!

491 **AL: Haha nä, precis.**

492 IP3: Jag har förberett mig!

493 **AL: Ja det är väl fördelen när man skickar ut frågorna i förväg.**

494 IP3: Mhm.

495 **AL: Jag ska avsluta inspelningen här**

496 IP3: Kommer ni på någon följdfråga så är det bara att höra av sig, och jag svarar på teams och
497 snapchat och...haha

498 **AL: Haha**

499 **VM: Haha.**

500 **AL: Tack för medverkan!**

501 **VM: Ja tack så mycket!**

502 IP3: Inga problem. Hejdå!

503 **VM: Hejdå!**

504 **AL: Hejdå!**

505 ***Inspelning avslutas***

506

507

Bilaga 4 - Transskript intervju 4

- 1 VM: Viktor
- 2 IP4: Intervjuperson 4
- 3 **VM: Fråga, ett hur gammal är du?**
- 4 IP4: 28
- 5 **Skulle du vilja ge en beskrivning över din roll i företaget?**
- 6 IP4: Jag jobbar som utvecklare på vår R&D-avdelning.
- 7 **VM: Hur länge har du jobbat på företaget?**
- 8 IP4: I lite drygt 2 år
- 9 **VM: Kan du beskriva hur en vanlig arbetsdag ser ut?**
- 10 IP4: Vi brukar ha ett morgonmöte. En liten kort avstämning om det är någon som har i
- 11 gruppen som har Problem eller någonting man behöver ta upp så där. Och sen, så har vi. Ja
- 12 jobbar ju individuellt för det mesta, så om. Det har kommit in något case som man jobbar med
- 13 om det ska vara någon buggfix eller någon ny utveckling som är vårt standard,
- 14 standardutförande och sen så finns det ju då projekt som vi jobbar med som är. Då till till ny
- 15 funktionalitet inom mjukvaran. Så det är lite båda delarna.
- 16 **VM: Hur van är du vid arbete olika IT system även innan covid 19 pandemin?**
- 17 Men rätt så van skulle jag väl ändå säga, alltså. Är det till exempel teams eller vad kan det
- 18 vara för...
- 19 **VM: Ja.**
- 20 Men jo rätt så van även innan covid skulle jag säga.
- 21 **VM: Du går vi över till Lite generellt om distansarbete och mycket arbetar på distans**
- 22 **idag.**
- 23 IP4: 100 procent.
- 24 **VM: Från vilken plats arbetar du främst på distans?**
- 25 IP4: Här, i hemmet från ett eget rum, ett kontor.
- 26 **VM: Arbetade du något på distans innan pandemin?**
- 27 IP4: Nej, det gjorde jag inte.
- 28 **VM: Vilka för och nackdelar ser du med distansarbete?**
- 29 IP4: Fördel skulle väl vara att man? Det är ju svårare att bli störd alltså. I vanliga fall sitter vi i
- 30 ett öppet kontorslandskap och då kan det vara enklare att man blir distraherad av folk som
- 31 sitter bredvid en. Men här hemma så är det ju ingen annan, så då blir man inte lika störd.
- 32 Nackdelen skulle jag säga är ju lite andra sidan på samma mynt, att det är lite jobbigare att ta
- 33 kontakt med någon om man behöver hjälp. Vanligtvis så kan man bara vända sig om och du
- 34 kan du slå en snabb kik här och nu måste man, det går ju också bara ringa folk nu, men det är
- 35 en ett lite ytterligare barriär för att göra det. Ja, så det är väl mest att få hjälp av kollegor som
- 36 kan vara lite klurigare.
- 37 **VM: Då går vi över på kollaboration. Vilket eller vilka IT system använder ni för att**
- 38 **kunna samarbeta när ni jobbar på listans?**
- 39 IP4: Som är specifikt för att vi jobbar på distans eller som har använts innan också?
- 40 **VM: Ja, det som använts innan och så.**
- 41 IP4: Okej Teams använder vi ju, vi använder Outlook. Och sen använder vi jira för att hålla
- 42 koll på våra olika arbetsplatser, saker som vi jobbar med.
- 43 **VM: OK.**

44 **VM: Och nu när vi fortsätter intervjun så kommer IT system då innefatta dessa system**
45 **som du nyss sa. Blev ni erbjudna någon utbildning inom IT-systemen när distansarbetet**
46 **blev aktuellt.**

47 IP4: Nej, vi har ju använt samma system. Det har liksom inte förändrats på grund av covid så
48 att det har inte kommit någon extra utbildning på grund av covid. Men när vi väl när vi har
49 börjat använda systemen då ingick det ju en workshop eller utbildning för systemen innan det
50 har ingenting med pandemin att göra.

51 **VM: Okej**

52 IP4: Men det var innan.

53 **VM: Okej, men kommer du ihåg hur det gick till? Eller hur lång tid var det en**
54 **förmiddag eller en dag?**

55 IP4: Totalt sett kan väl röra sig om en dag ungefär i timmar knappt alltså om ens det, men
56 vanligtvis var ju att man de bjöd in till något möte och så sitter man då. De visar olika
57 funktionalitet och så där hur man ska arbeta med olika systemen och sen har vi workshops
58 också i mindre grupper där man kan få diskutera och testa lite och så där.
59 Och sen finns det ju fortlöpande support om man behöver det då efteråt.

60 **VM: Använder du it systemen dagligen i ditt arbete?**

61 IP4: Ja, varje dag.

62 **VM: Hur upplever du att det påtvingade distansarbetare har påverkat samarbete och**
63 **kommunikation inom företaget?**

64 IP4: Ja lite är ju det som jag var inne på innan att det är lite svårare att komma i kontakt med
65 människor kan vara. Men på ett sätt. Vi har ju kontor i inte bara i Sverige utan i andra länder
66 också och nu är ju alla lite på samma. Alla har ju lite samma regler, nu kan man säga eller
67 förutsättningar att det är lika svårt för mig att ta kontakt med någon som också jobbar i Lund.
68 Kontoret som det är för mig att ta kontakt med någon som sitter i Polen. Alltså för nu sitter ju
69 alla på distans och via team så det är ingen fördel att man är på kontoret längre. Så det tycker
70 jag vi gjort att man har lättare att ta kontakt med folk som jobbar utomlands för att det gör
71 man ändå.

72 **VM: Så du skulle säga att du samarbetar mer med medarbetare som du inte har gjort**
73 **innan på grund av distansarbetet?**

74 IP4: Ja, det skulle nog ändå säga lite grann, man är inte lika. Ja, det känns inte som ett lika
75 stort hinder att ta kontakt med folk eftersom man ändå gör det med alla.

76 **VM: Vilka skillnader upplever du finns på samarbete när det sker fysiskt kontra på**
77 **distans?**

78 IP4: Just att visa någonting, alltså om man vill förklara någonting och gärna vill visa något
79 visuellt liksom så här. Det är ju mycket svårare tycker jag på distans, alltså i om man skulle
80 göra det face-to-face, så det är att man går fram och rita på en tavla liksom så här tänker jag
81 och det finns liknande verktyg för det också, men det är lite mer omständigare att göra
82 de online så just den aspekten tycker jag är lite svårare. Men sen hur annars tycker jag inte att
83 det är så farligt.

84 **VM: Har du stött på några utmaningar när det kommer till att samarbeta med dina**
85 **kollegor? Förutom det du nyss sa då.**

86 IP4: Nja inte så mycket alltså det jag kommer att tänka på är att vissa kollegor är ju väldigt är
87 ju sådana här go-to personer och nu är det, kan det vara lite svårare att få tag i dem innan satt
88 man liksom precis bredvid dem och då var det ju enklare att få deras uppmärksamhet. Nu är
89 man bara en i mängden som försöker få tag på dem då så att de personerna kan vara lite
90 svårare att nå.

91 **VM: Okej.**

92 IP4: Skulle jag säga.

93 **VM: Ja. Då undrar jag, har företaget gjort något specifikt för att underlätta samarbete**
94 **på distans, till exempel infört några fler möten som kanske är lite mer informella eller**
95 **någon workshop eller liknande?**

96 IP4: Ja i vår grupp som är 6 personer, då har vi dagliga. Mindre möten och det var kom till nu
97 för att alla jobbar hemifrån. Så att det hade vi inte innan, men det har vi nu och det tror jag är
98 jätteuppskattat mest för att ja, men som du sa lite mindre formellt att man bara kan stämma
99 av och snacka lite för att vissa dagar kan det vara att man inte pratar med någon och den
100 psykiska. Ja, blir lite jobbigt påfrestning om man inte pratar med någon på flera dagar liksom.

101 **VM: Man får lite social mättnad?**

102 IP4: Precis det sociala får man där också.

103 **VM: Hur många timmar på en dag skulle uppskatta att du använder it system för att**
104 **samarbeta med dina kollegor?**

105 IP4: Ja, det är lite olika såklart, men, ja i snitt kanske 1-2 timmar om dagen eller något sånt.

106 **VM: Och du sa att det var 6 personer i ditt team? Är det då dessa personer som du**
107 **samarbeta med regelbundet eller hur många personer är det en vanlig dag på jobbet?**

108 IP4: Vi har vi har 6 i gruppen och det är inte alltid man arbetar med allihopa utan ofta kan det
109 bli att beroende på lite vad man springer på för problem. Att man vet att den här personen är
110 duktig på det. Den kan jag fråga och sen finns det även personer utanför den här gruppen som
111 man kan behöva kontakta ibland. Men vanligtvis så är det väl kanske.

112 Ja 3–4 personer på en dag som man behöver kontakta då för att lösa olika saker eller så.

113 **VM: Då går vi in på modellens olika områden. Det första är förväntad prestation. På**
114 **vilket sätt hjälper IT-systemen dig att utföra dina arbetsuppgifter?**

115 IP4: Om ja just. Den gör ju möjlig kommunikationen liksom som är a och o att kunna prata
116 med varandra, så det är ju väldigt grundläggande. Men sen jirar som vi använder är ju en,
117 ganska, ja, vi har ganska nyligen hoppat på den, men det är en väldigt bra plattform för
118 samarbete och hålla koll på sina uppgifter och sin backlog och planera olika sprintar. Det blir
119 lite så här scrum-mässigt så man arbetar. Ja vet inte riktigt vad jag ska säga.

120 **VM: Nej. Hur påverkas tiden det tar att genomföra dina arbetsuppgifter genom**
121 **användning av it systemen går det snabbare och långsammare skulle du säga?**

122 IP4: Men det är lite blandat för att det blir ju ju fler system man håller på med desto mer
123 administrativt arbete blir det att man måste. Ja som till exempel med jira då att håller du på
124 med en uppgift, då måste du inte bara göra uppgiften utan du ska även fylla i vad du har gjort
125 och så vidare i jira så att det blir lite. Det är inte bara att göra det, utan du ska även
126 dokumentera och hålla på. Så det tar ju lite längre tid, men i slutändan när man väl tänker
127 långsiktigt perspektiv och man väl behöver gå tillbaka till sin ändring ett halvår senare och
128 titta, vad var det nu jag gjorde? Då har du det där så att du slipper sätta dig in i allting en gång
129 till så i det långa loppet skulle jag säga att det sparar tid men kortsiktigt så blir det ju lite mer
130 jobb.

131 **VM: Och på vilket sätt påverkas din produktivitet av att du använder IT-systemen?**

132 Jag skulle nog ändå säga positivt för att det hjälper en att strukturera sitt arbete. Att du kan
133 veta att idag ska jag syssla med det här och det här och det är dessa uppgifterna som jag ska
134 jobba med, så det är lättare att fokusera och få en klar bild på just detta ska jag lägga min
135 fokus på och då tycker jag att man blir mer produktiv än att man har försökt att hålla i huvudet
136 att jag nu ska hålla på med de här 5 grejerna och då liksom svårare att fokusera tycker jag.

137 **VM: Har användandet av it systemen ökar möjligheterna för samarbete och**
138 **kommunikation mellan dig och dina kollegor?**

139 Ja, det måste man ju säga alltså rätt och slätt.

140 **VM: Skulle du kunna utveckla hur på något sätt?**

141 IP4: Alltså just Teams till exempel är ju, det är ju kommunikation a och o liksom. Sen finns
142 det ju olika möjligheter att kommunicera i ja om man tar då konkreta exempel som jira att

143 man kan, om jag jobbar med en uppgift så kan jag göra en kommentar och vad heter
144 det, tagga människor i princip så att de får ett mejl om att nu har Jakob skrivit någonting
145 här som du behöver titta på direkt som har med detta och göra så det blir väldigt direkt att din
146 uppmärksamhet behövs på just denna grejen.

147 **VM: Ja. Gå över på nästa kategori om förväntad ansträngning. Upplever du att IT-**
148 **systemen är lätta att lära sig och enkla att använda?**

149 IP4: Svår fråga. Där har ju väldigt mycket gör med vem man är som person och hur enkelt
150 man har fått lära sig saker och tror jag lite hur gammal och ung man är.

151 **VM: Ja.**

152 Personligen. Tycker jag de vi använder är ganska lätta att lära sig, och. Anledningen till att
153 alltså det är stora etablerade system och hade de inte varit enkla att lära sig så har de inte
154 funnits och inte varit så etablerade. Så att jag tycker ändå att det är hyfsat lätt att lära sig, men
155 sen så är det ju väldigt individuellt.

156 **VM: Då går vi in på det spåret anses IT-systemen vara lätta att använda bland dina**
157 **medarbetare?**

158 IP4: Jämfört med?

159 **VM: dig.**

160 IP4: att det är lättare för mig eller mina medarbetare eller jag fattar inte riktigt frågan?

161 **VM: Ja alltså, har du märkt någon? Har du märkt någon medarbetare som klagar på**
162 **att de är krångliga eller så, att de inte hittar någon funktion?**

163 IP4: Ja absolut, det har jag hört och det. Är ju de, ja, om man nu ska försöka hitta ett mönster
164 då så är det väl de som har varit där längre än vad jag har varit där och kanske blivit mer vana
165 vid gamla system och så när vi nu byter till ett nyare då är det svårare att lära sig för att man
166 är liksom så fast i gamla processer.

167 **VM: Är det lätt för dig att hitta det du söker i IT-systemen?**

168 IP4: Ja, oftast som sagt, det är liksom etablerade system och det finns. Det är inte mycket som
169 man inte kan lösa genom att bara googla sitt problem så att det tycker jag är ganska straight
170 forward.

171 **VM: Nästa kategori attityd till användning av systemen. På vilket sätt gör IT systemen**
172 **ditt jobb roligare? Eller om inte varför gör de inte ditt jobb roligare?**

173 IP4: Alltså, jag tycker ändå att det blir lite roligare för att jag gillar struktur och att ha
174 saker organiserade och systemen hjälper ju en att organisera sitt arbete. Att man har koll på
175 detta ska du göra när man väl är färdig med någonting, då ändrar du status att nu är denna
176 saken gjord. Det är liksom som att checka av någonting nu har jag gjort det. Det är
177 liksom tillfredsställande på något sätt. Att nu har jag faktiskt åstadkommit någonting och när
178 man då kan titta tillbaka på under dessa denna sprinten gjorde jag de här 20 grejerna, det
179 tycker jag är ganska roligt att kunna se att jag har faktiskt gjort allt detta. Det blir mer konkret
180 än man gör.

181 **VM: Tycker du att IT-systemen gör ditt jobb mer intressant?**

182 IP4: Nja, det kanske att överdriva lite om någon frågar liksom vad är det roliga med ditt jobb?
183 Då skulle jag kanske inte säga att det är att göra administrativt arbete utan det roliga för mig
184 är ju att koda att ja.

185 **VM: Ja.**

186 IP4: Utveckla ny programvara. Det är det som jag tycker är roligt och då intressant.

187 **VM: Näst sista kategorin socialt inflytande. Upplever du att personer med inflytande**
188 **över dig tycker att det är viktigt att du använder systemen?**

189 IP4: Ja, det tycker jag ju de använder ju. Det administrativa som vi fyller i används just för att
190 ta ut olika rapporter och sådana här metadata att de kan se under de här veckorna så har detta
191 teamet lagt så här många timmar på denna typen av uppgifter, till exempel på att göra
192 utveckling till detta projektet. Då kan de säga ”jaha, vi lägger nog alldeles för mycket tid där.

193 Det är viktigare att vi styr om vår verksamhet så att vi lägger mer tid på det här istället.” Och
194 för att de ska kunna göra det, så är det ju, är det ju viktigt att vi använder systemet på ett
195 korrekt sätt så att de har möjligheten till att ta ut de rapporterna som de behöver. Så de tycker
196 nog att det är viktigt att vi att vi gör det.

197 **VM: I vilken omfattning har du blivit uppmanad att använda IT-systemen?**

198 IP4: Men alltså, det är ju. Det är inte så mycket till val egentligen, utan det är ju de går
199 igenom att så här ska vi jobba och vi har genomgångar med vår lilla grupp kontinuerligt och
200 vi får dessutom vara med och påverka och tycka till om att vi tycker att processen ska gå till
201 så här och då blir man ju mer motiverad till att använda det själv för att man själv har fått vara
202 med och bestämma. Så det är inte bara att ni ska jobba så här, utan, hur ska vi, hur ska vi
203 jobba för att det ska vara på bästa sätt? Så att jag tycker att vi får påverka ganska mycket om
204 hur vi använder det.

205 **VM: Hur har ledningen inom företaget varit stöttande i användningen av IT-systemen?**

206 Men dom har ju utsett en hel del projekt bara för att implementera våra nya IT system.
207 Så att på det sättet kan man ju säga att de har lagt medvetet, lagt ganska mycket resurser på att
208 det ska bli en så bra övergång som möjligt till ett nytt IT-system då.

209 **VM: Okej.**

210 IP4: Jag kan tänka mig att det hade kunnat vara såhär ja...att de var ja. Vi köper in det här
211 systemet och så får alla lära sig det själva. Men här är det mer hos oss känns det mer
212 genomtänkt och ja, men liksom generöst tilltaget att man faktiskt säger att de här personerna
213 ska jobba heltid under en viss period för att detta ska bli så bra som möjligt.

214 **VM: Känner du till om det har funnits något motstånd till användningarna av IT-
215 systemen bland dina kollegor eller andra?**

216 IP4: Ja var inne på det lite innan att de som har varit lite gamla i gamet är ju mer ja kan ju
217 tycka att det är jobbigt att behöva lära sig något nytt för att man är så van vid det gamla man
218 har jobbat i 15–20 år med någonting och så ska man plötsligt göra på ett annat sätt så tänker
219 man vafan ska jag behöva göra det för liksom.

220 **VM: Ja.**

221 IP4: Så det kan ju mest vara sådana grejer, men. Den stora massan är ju väldigt positiv och det
222 är så jag tror inte att det är jättestort motstånd utan mer än en bekvämlighetsbarriär man ska
223 överkomma.

224 **VM: Sista kategorin. Underlättande villkor. Upplever du att du har nödvändiga
225 resurser för att du ska kunna använda IT-systemen?**

226 IP4: Ja det har jag. Vi har vi har en dator vi har inlogg till det vi behöver.

227 **VM: Är där några andra resurser du har tillgång till, som du har fått av jobbet? Typ
228 dataskärmar eller skrivbord eller nåt sånt här?**

229 IP4: Ja alltså. Det hade man fått låna tror jag. Jag vet att man får låna hem skärmar. Man får
230 låna hem tangentbord mus. Alltså alla sådana tillbehör och jag tror till och med du får ta en
231 kontorsstol och bord om man vill sen av rent personliga skäl så har jag valt att köpa eget. Men
232 möjligheten finns om man vill.

233 **VM: Upplever du att din kunskap räcker till för användningen av IT-systemen?**

234 IP4: Ja och det man inte kan, men. Får man ju googla och sen så lär vi oss alltså. Vi har ju lite
235 utbildningar och workshops som jag nämnde innan så att kunskap får man ju därifrån och sen
236 så kontinuerlig feedback och hjälpa varandra som alla använder ju samma så att det är oftast
237 någon som har stött på samma problem tidigare.

238 **VM: Så att sista frågan är, vem vänder du dig till om du stöter på problem inom IT-
239 systemen?**

240 IP4: Det var lite inne på där. U precis, jag brukar ju försöka googla först och främst och sen så
241 märker jag att, nej, jag löser inte det. Då har jag ju mitt närmsta team som jag kollar med. De

242 här, vi 6 då och funkar inte det? Ja, men då får man ju vända sig till den projektansvarige som
243 var ansvarig för hela implementeringen och IT-systemet då, så det finns lite olika lager.
244 **VM: Det var egentligen alla frågor.** Annars undrar jag bara om du har med övriga
245 kommentarer som du. Tänkt på som du känner kanske kan komma till hjälp i boende och så.
246 IP4: Nej inte som jag kommer på direkt, så.
247 **VM: Så tackar så mycket för medverkandet.**
248

Bilaga 5 - Transskript intervju 5

- 1 **AL: Alexander**
2 **VM: Viktor**
3 IP5: Intervjuperson 5
4 **AL: Då undrar vi, hur gammal är du?**
5 IP5: 29 är jag?
6 **AL: Ja, och skulle du vilja ge en beskrivning över din roll i företaget?**
7 IP5: Ja, jag jobbar med revision ock som Revisions medarbetare min roll i företaget handlar
8 väldigt mycket om att granska våra kunder i revisionen och även till viss del På mindre
9 kunder, vara som en teamledare eller ansvara för revisioner.
10 **AL: OK. Och hur länge har du jobbat på företaget?**
11 I snart 2 år.
12 **AL: Och skulle du kunna beskriva hur en vanlig arbetsdag ser ut för dig just nu?**
13 IP5: Ja, det är det, det varierar lite. Från säsong till säsong just nu har vi en högsäsong där vi
14 jobbar väldigt mycket med bokslutgranskning där vi faktiskt sitter med i samtal med kunder
15 och inhämta material och granskar underlag för att kunna skriva på en revisionsberättelse till
16 kunden under andra delar av året så jobbar vi mycket mer internt där vi exempelvis planerar
17 revisionen vi jobbar med interna verktyg och, och mer planerar inför alla stora är
18 granskningsåtgärder som görs nu i bokslutet Liksom. Så en vanlig arbetsdag just nu är ofta
19 samtal med kunder och interna möten på morgonen, Granskar under hela dagen och sen
20 avstämningar på eftermiddagarna.
21 **AL: Okej.**
22 IP5: Ungefär.
23 **AL: Och hur van är du att arbeta i olika it system och då även innan covid 19**
24 **pandemin?**
25 IP5: Vi jobbar hela tiden med IT system även innan pandemin. Vi jobbade ju med, Det IT-
26 systemet som vi använder i vår revision använde vi även innan pandemin och
27 vi använder, Nu använder vi Teams och tidigare använde vi Skype, vilket är lite samma sak
28 liksom men absolut använde vi det även innan och är ganska van vid att göra det.
29 **AL: Ja okej, då går vi över till avsnittet om distansarbete och då undrar vi, hur mycket**
30 **arbetar du på distans?**
31 IP5: 100%.
32 **AL: 100%, och vilken från vilken plats arbetar du främst på distans?**
33 IP5: Hemmet.
34 **AL: Arbetade du någonting på distans innan pandemin?**
35 IP5: Ja, det är ju en intressant fråga för att vi jobbade ju på distans på ett sätt vi satt ute hos
36 våra kunder istället för att sitta hemma. Så vi jobbade egentligen även på distans innan bara
37 det att vi gjorde. Vi satt på kontoret och vi satt ute hos våra kunder. Nu sitter vi hemma istället
38 och sköter mycket av dialogen via mejl och telefoner och såhär. Så jo, vi jobbade ju rätt
39 mycket på distans även innan.
40 **AL: Så du satt mycket på företaget, eller? Har du en kontorsplats där?**
41 IP5: Vi har inte ju inte kontorsplats vi har ju såhär öppet eller såhär free seating som man,
42 men där finns ju kontorsplatser och normalt innan satt vi ju, vad man inte hos kund så satt
43 man på kontoret nu har ju det skiftat till att man bara sitter på distans. Men, om vi säger så här
44 att under högsäsongen förra året fram till pandemin började. Så var normala arbetsdag att man
45 åkte ut till kund klockan 8, åkte ifrån kunden klockan 5 tillbaka till kontoret och satt
46 och jobba därifrån. Så det är egentligen så jobbade vi under hela högsäsongen på distans. Fast
47 från kunden på samma sätt som vi gör nu.

48 **AL: Okej.**

49 IP5: Ja.

50 **AL: Och då vilka för och nackdelar ser du med distansarbete nu när du känt på det?**

51 IP5: Distansarbetet i som det är nu där man sitter hemma, ger ju fördelar i att man får lite mer
52 tid åt familj och det är lättare att man slipper transportera sig till ett kontor. Och
53 nackdelarna är egentligen att så här du tappar väldigt mycket kunskapsdelning internt i
54 företaget. Du blir distanserad. Du skapar inte lika starka relationer med dina kollegor eller
55 med kunder för den delen så jag menar det, privat så är det ju effektivt eftersom du slipper
56 transportera dig till kontoret. Men jobbmässigt så kanske det är lite sämre, en
57 mix kanske hade varit det bästa.

58 **AL: Ja.**

59 **AL: Bra, då är vi inne på avsnittet om kollaboration, alltså samarbete och då undrar vi
60 vilket eller vilka IT-system använder ni för att samarbeta när ni jobbar på distans?**

61 IP5: Ja då är det ju främst två IT-system som vi använder då är det ju Canvas som är
62 vårt verktyg för revisionen och sen är det Teams för mer interna möten och löpande kontakt
63 med kollegor och med möten för externa möten också liksom.

64 **AL: Ja.**

65 IP5: Det är väl de verktygen vi använder systemen.

66 **AL: Blev ni erbjudna någon utbildning inom de här it systemen när distansarbete blev
67 aktuellt? Nu förstår jag att det är ju lite annat perspektiv från ditt håll i och med att ni
68 jobbar ute hos kund.**

69 IP5: Ja vi jobbade i det här revisionssystemet även innan så, det liksom ingår i arbetet
70 generellt liksom, men jag kommer ihåg för det när vi rullade in Teams istället för Skype var
71 precis innan pandemin egentligen och då blev vi erbjudna. Alla blir erbjudna teams-kurser
72 och lära sig det verktyget. Men även om inte jag tog de kurserna så vet jag att det erbjöds.

73 **AL: Nu var du inte med på dem, men vet du hur, hur de genomfördes eller hur lång tid
74 det tog?**

75 IP5: Men det uppskattningsvis 45 nån timme kanske.

76 **AL: Ja OK.**

77 **AL: Och du använder du IT-systemen dagligen i ditt arbete?**

78 IP5: Ja. Både Teams och Canvas.

79 **AL: Hur upplever du att det påtvingade distansarbetet har påverkat samarbete och
80 kommunikation?**

81 IP5: Det har, det har ändrat lite hur vi hur vi jobbar vi satt tillsammans, vi jobbar
82 alltid i team. Innan satt vi tillsammans ute hos kunder, kanske i ett konferensrum eller ett hyrt
83 kontor eller liknande ut hos kunderna. Nu blir all den interna kommunikation online och i
84 interna möten. Och så här, jag vet att det var en i början att det var en så här övergångsperiod
85 där många satt med kameran stängde exempelvis såna saker har vi ju blivit bättre och bättre
86 på och ger väldigt mycket i den interna kommunikationen, även ut mot kunder liksom.

87 **AL: Så du menar att när kameran är på då ger det mer?**

88 IP5: Min upplevelse är att du får ju ett ansikte för personer prata med vilket underlättar.

89 **AL: OK, vilka skillnader upplever du att det finns på samarbete som sker på fysiskt
90 kontor Kontra på distans?**

91 IP5: Ja, men det är väl lite som jag sa innan att man skapar ju inte lika starka band, Känns det
92 som man får inte, man får inte samma känsla för personen man jobbar med som man gör om
93 man sitter tillsammans en hel dag och i samma rum om man har löpande kontakt hela tiden.
94 Det blir mycket mer. Det blir lättare när man sitter på en armlängds avstånd istället för
95 att behöva kontakta en person via Teams eller ringa upp en person, där blir en barriär där som
96 inte finns om man jobbar i samma rum.

97 **AL: Rätt lik fråga igen då, men vilken utmaning eller vilka utmaningar har du själv**
98 **stött på när det kommer till att samarbeta med dina kollegor?**

99 IP5: De största utmaningarna tror jag vi, vi får ju rätt mycket nya kollegor regelbundet. Vi har
100 rätt stor personalomsättning på revision och jag tror är en av de största utmaningarna är att
101 öppna upp eller ta bort barriären mot de nya medarbetarna för att de ska våga och kunna ställa
102 frågor till en precis som att man sitter i samma rum. Försöka ta sig tid till att svara på frågor
103 även om man själv sitter fullt upp med någonting. Att ta sig tid för personer man liksom. Det
104 är väl en av de större utmaningarna som jag upplevde.

105 **AL: Så bra. Och vet du om företaget har gjort något specifikt för att underlätta**
106 **samarbetet på distans? Och då tänker jag exempelvis infört fler möten haft workshops**
107 **eller andra sådana insatser.**

108 IP5: Jo, men det har vi. Vi har ju löpande gruppmöten. Vi har mindre möten också för de som
109 är i samma rank som dig själv och vi har såna här möten som är lite mer informella där man
110 kan prata och skapa kunskapsutbyte mellan rankor och så här, även om det är svårt och jag vet
111 att våra gruppchefer jobbar med det extremt mycket för att försöka hitta en lösning på det här
112 problemet. Men det är väldigt, väldigt svårt, men det är mer möten absolut.

113 **AL: Hur många timmar på en dag använder du it systemen för att samarbeta med dina**
114 **kollegor.**

115 IP5: Alla timmar jag jobbar.

116 **AL: Ja hela dagen?**

117 IP5: 100% av tiden. Sen är det svårt att uppskatta timmar, för vi jobbar väl inte bara 8h.

118 **AL: En vanlig dag på jobbet hur många personer samarbetar du med regelbundet?**

119 IP5: Det är ju som jag sa innan, så jobbar vi i team och vi har ju olika stora revisions kunder.
120 Så vissa veckor är jag i team som är uppemot 15 personer. Vissa veckor är det bara jag och en
121 till men som snitt kanske 5–6 personer om dagen.

122 **AL: Ja. Okej.**

123 **AL: Då går vi in i nästa avsnitt och det är vårt teoretiska modell som är det**
124 **är unified theory of acceptance and use of technology. Som ja på ett sätt ska mäta**
125 **vilken användareacceptans ja, du du har.**

126 **AL: På vilket sätt hjälper it systemen dig att utföra dina arbetsuppgifter?**

127 IP5: För mig så är det ju helt essentiell för att jag ska kunna utföra mitt arbete. Vi jobbar i
128 man skulle kunna kalla en akt en revisionsakt där alla revisionsbevis som måste finnas för att
129 vi ska kunna skriva på en revisionsberättelse och det här är då vårt, det var grundbult i hela
130 revisionen att vi måste gå igenom alla steg som finns i den här akten som är ett hjälpmedel för
131 oss att kunna göra en effektiv revision. Utan den så hade det varit extremt svårt. Det hade vi
132 fått sitta och jobba med pärmar liksom vilket man gjorde förr i revisionsbranschen. Men vi
133 slipper nu. Så det hjälper mig, det hjälper mig med allt egentligen, liksom på samarbeten.

134 **AL: Ja, hur påverkas tiden det tar att genomföra dina arbetsuppgifter genom att**
135 **använda de här systemen, går det snabbare eller långsammare?**

136 IP5: Mycket snabbare.

137 **AL: På vilket sätt påverkas din produktivitet av att använda systemet systemen?**

138 IP5: Men jag blev ju effektivare såklart genom att använda systemen istället för att sitta och
139 räkna på papper eller sitta och slå upp saker i böcker exempelvis. Sen finns det ju även
140 problem med IT-system som kan strula och krångla, vilket sätter käppar i hjulet totalt. Att
141 dessa funkar det inte så är det totalt stopp. Då händer det ingenting liksom och men med
142 produktivitet att ökas ju såklart av att jag använder systemen.

143 **AL:Ja.**

144 **AL: Har det hänt ofta att det har blivit totalstopp i IT-systemen?**

- 145 IP5: Jag kommer ihåg när vi precis, när vi gick in i pandemin och började jobba hemifrån
146 allihopa så så hade vi lite problem i början med att det var lite för många som var
147 uppkopplade, så här vi kör ju VPN liksom.
- 148 **AL: Jaha.**
- 149 IP5: Och det blev totalt kaos där i några dagar, men alltså så här det är löst nu också det. Nu är
150 det väldigt sällan. Det är det kanske stöter på lite problem en gång i månaden i 10
151 minuter liksom.
- 152 **AL: Ja.**
- 153 **AL: Har användandet av IT-systemen ökat möjligheterna för samarbete och**
154 **kommunikation mellan dig och dina kollegor?**
- 155 IP5: Ja, men det tycker jag ju framförallt Teams då om vi går ifrån Canvas lite,
156 Teams har ju hjälpt oss jättemycket för att, där vi använde Skype innan skapar Teams nya
157 möjligheter att exempelvis starta grupper vi jobbar i team så vi kan starta en grupp
158 för varje team man jobbar i, och få lite mer som ett socialt nätverk istället för Skype som
159 kanske mer var en chattfunktion a la Messenger liksom.
- 160 **VM: Ja.**
- 161 IP5: Eller MSN kanske till och med
- 162 **AL: Ja, haha**
- 163 IP5: Men så här jo, alltså så Teams har hjälpte oss att det ger mer möjligheter, liksom att
164 mötas digitalt. Och samarbeta då.
- 165 **AL: Ja.**
- 166 **AL: Nästa avsnitt i modellen är förväntad ansträngning. Då undrar vi om upplever du**
167 **att IT-systemen är lätta att lära sig och enkla att använda?**
- 168 Ja, det gör jag. Det är egentligen en ja och nej fråga. Jo, men det är klart att jag. Ja, jag
169 upplever det väldigt lätt att. Teams är extremt användarvänligt och vårt interna
170 verktyg i revisionen är också ganska tacksamt användargränssnitt i att det är ganska
171 intuitivt, typ liksom att man lär sig ganska enkelt när man har gjort några revisioner.
- 172 **AL: Anses IT-systemen vara lätta att använda bland dina medarbetare eller dina**
173 **kollegor?**
- 174 IP5: Det är nog lite mer blandat eftersom. Jag sitter i systemen varje idag medans, exempelvis
175 personer som är partners och längre upp i vår företagsstruktur bara är inne i verktygen ibland
176 de jobbar mer kanske med kundmöten och så här. De kan nu ha större problem med att
177 hantera IT-systemen än vad vi som jobbar i dem varje dag har.
- 178 **AL: Okej, och är det lätt för dig att hitta det du söker i IT-systemen?**
- 179 IP5: Ja. Det skulle jag säga.
- 180 **AL: På vilket sätt om du om du letar efter något IT-systemen, är där någon sökfunktion**
181 **eller?**
- 182 IP5: Ja, där är en sökfunktion, men vi kan exempelvis så här. Vi har gjort den här, en revision
183 förra året och vi har då en massa revisionsbevis. Då finns det en sökfunktion som vi kan se
184 söka alla dokument som fanns i canvas förra året och det finns där och så kan vi klicka på en
185 knapp så kommer det in även i år, eller exempelvis om vi inte riktigt vet hur vi hanterade ett
186 problem med en fråga förra året så ser vi vilka, vilka dokument vi använder för att lösa det
187 problemet. Och det är en sökfunktion som funkar både till årets revision och föregående års
188 revision, så det är väldigt lätt att hitta saker.
- 189 **AL: Ja.**
- 190 **AL: Nästa kategori är attityd till användning av systemen och då undrar vi på vilket sätt**
191 **gör IT-systemn ditt jobb roligare om det nu gör det roligare?**
- 192 IP5: Nu har inte jag jobbat på ett annorlunda sätt än i IT-system. Jag har aldrig jobbat med
193 revision utan IT-system. Jag tror att IT-systemen gör det roligare eftersom att det blir mycket,

- 194 mycket smidigare att det blir mycket enklare. Men i övrig så skapar det inte speciellt
195 mycket "fun-factor"
- 196 **AL: Men jag tänker på det här nu vill inte lägga orden i din mun, men om du jämför**
197 **teams med Skype då har det blivit roligare där?**
- 198 IP5: Jo, det är klart det är klart att Skype, Skype var ju begränsat och Teams har ju blivit
199 väldigt mycket bättre. Det är det finns mer så här smileys och gifs och såna grejer du kan
200 skicka, jo men det blir ju roligare eftersom du kan kommunicera med dina kollegor på ett
201 annat sätt liksom.
- 202 **AL: Ja.**
- 203 IP5: Och visst jo, det är klart att det är det, det har ju givit något.
- 204 **AL: Okej.**
- 205 **AL: På vilket sätt gör IT-systemen ditt jobb mer intressant? Om det nu gör det mer**
206 **intressant om inte, varför gör dem det inte mer intressant?**
- 207 IP5: Jo, men vi. Det är klart att vårt canvas gör ju det intressant i den bemärkelsen att det är
208 väldigt lätt att hitta information. Du kan lära dig väldigt mycket. Det är väldigt
209 lättillgängligt. Och Teams gör nog inte mitt jobb så mycket mer intressant.
- 210 **AL: Nej, men det var ett bra svar. Näst sista delen då, socialt inflytande och upplever du**
211 **att personer med inflytande över dig tycker det är viktigt att du använder systemen?**
- 212 IP5: Det är klart att det är viktigt att vi använder systemen eftersom vi jobbar i det varje dag.
213 Det är lite en förutsättning för att det ska fungera.
- 214 **AL: Ja.**
- 215 IP5: Och vi har ju egentligen inget annat tillvägagångssätt för att ta oss igenom revision just
216 nu.
- 217 **AL: Det är ditt jobb, liksom att göra det via de här systemen?**
- 218 IP5: Ja.
- 219 **AL: Men i vilken omfattning har det blivit uppmanad att använda IT-systemen? Alltså**
220 **har du haft någon Chef eller liknande som sagt, nu måste du. Nu måste vi använda**
221 **teams här eller canvas mer?**
- 222 IP5: Det blir ju svårt eftersom vi använder det hela tiden. Det är det enda tillvägagångssätt att
223 vi har. Vi har inget annat, så det är ingen som har behövt uppmana någon till att använda
224 dem.
- 225 **AL: Ja. Det är bara så där?**
- 226 IP5: Ja, det är så det funkar.
- 227 **AL: Och hur har ledningen inom företaget varit stöttande i användningen av it**
228 **systemen?**
- 229 IP5: Det är ju, det är ju ett levande system så att säga. Det är uppdateras hela tiden och på ett
230 sätt så är det väl en stöttning från ledningen att göra vårt jobb lättare. Det kommer
231 uppdateringar hela tiden och de försöker göra det mer användarvänligt och lättare för oss.
232 Dels för att vi ska kunna vara effektiva och för att vi ska kunna göra en bra revision.
- 233 **AL: Ja.**
- 234 **AL: Känner du till om det finns något motstånd till användningen av IT-systemen?**
- 235 IP5: Nej, det tror jag inte.
- 236 **AL: Inget du har hört?**
- 237 IP5: Nej, nej, det tror jag inte.
- 238 **AL: Sista kategorin då, underlättande villkor upplever du att du har nödvändiga**
239 **resurser för att använda IT-systemen?**
- 240 IP5: Ja, men det har jag absolut. Jag har definitivt alla nödvändiga resurser.
- 241 **AL: Vilka resurser har du tillgång till?**

242 Jag har en dator, extraskärm, iPad, jag har, Jag har en så här portabel skrivare, printer eller
243 vad jag ska kalla det för att kunna scanna in dokument och lägga in i vårt verktyg. Så jag har
244 egentligen. Nu när vi jobbar på distans har jag egentligen ett kontor, fast hemma liksom.
245 **AL: Ja, har du fått tillgång till liksom kontorsmaterial, stolar, skrivbord?**
246 IP5: Ja. Det är här vi fått.
247 **AL: Så där finns nästan inga begränsningar liksom?**
248 IP5: Nej inte som det ser ut idag.
249 **AL: Och upplever du att din kunskap räcker till för användningen av it systemen?**
250 Ja definitivt.
251 **AL: På vilket sätt?**
252 **AL: Du har inga problem?**
253 IP5: En nä, jag tycker det är väldigt användvänligt. Och det är kanske en grundbult i att jag
254 känner att det inte finns något kunskapsgap där.
255 **AL: Ja.**
256 IP5: Det är det är lätt att lära sig och sen har ju man jobbat eller jag har jobbat i hela mitt
257 yrkesliv i datorsystem i olika organisationer liksom så jag upplever det som ganska lätt att lära
258 sig och har det jag behöver.
259 **AL: Ja.**
260 **AL: Sista frågan då, vem vänder du dig till om du stöter på problem inom IT-**
261 **systemen?**
262 IP5: Vår IT-avdelning.
263 **AL: Ja, du bara ringer upp dem?**
264 IP5: Ja vi har ett sånt här Ticket-system som man skickar in en Ticket och så kontaktar
265 dem en.
266 **AL: Är det via teams?**
267 IP5: Nä det är någon egenkomponerad grej, tror jag.
268 **AL: Men du har ett tydligt tillvägagångssätt när du stöter på problem?**
269 IP5: Ja, jag har ett frågetecken på skrivbordet som jag kan klicka på, så kommer jag rätt till
270 den.
271 **AL: Det är som World of Warcraft.**
272 IP5: Ja, jag vet. Det är helt fantastiskt.
273 AL: Det var sista frågan, tack för medverkandet!
274 IP5: Tack själv!
275 *Inspelning avslutas*

1

Bilaga 6 – Intervjukontrakt

Information till deltagare

Intervjun kommer löpa under cirka 30–60 minuter, vi har inte identifierat några risker kopplat till ditt deltagande i intervjun. Du har rättigheten att när som helst avsluta eller pausa intervjun, och därmed avsluta deltagandet i vår forskningsundersökning helt. För att säkerställa att du har förstått syftet med studien samt vilka rättigheter du har skulle vi vilja att du tar del av följande information samt lämnar samtycke efter du tagit del av informationen:

- Intervjun kommer bli inspelad och sedermera transkriberad om vi har din tillåtelse
- Om du vill får du ta del av och granska transkriberingen
- Transkriberingen kommer behandlas inom forskningsgruppen, samt handledare och examinator.
- Vi kommer anonymisera materialet i den publicerade versionen
- Den inspelade intervjun kommer att raderas efter att projektet examinerats med godkänt resultat.

Bilaga 7 – Intervjuguide

Etik och förutsättningar (Introduktion)

1. Presentation av författare samt uppsatsämne
2. Beskriva syfte med intervju
3. Gå igenom intervjukontrakt och få medgivande för inspelning.

Bakgrund & Formalia

1. Hur gammal är du?
2. Skulle du vilja ge en beskrivning över din roll i företaget?
3. Hur länge har du arbetat på företaget?
4. Kan du beskriva hur en vanlig arbetsdag ser ut?
5. Hur van är du vid att arbeta i olika IT-system, även innan Covid-19 pandemin?

Distansarbete

1. Hur mycket arbetar du på distans idag?
 - a. Hur många dagar i veckan?
 - b. Från vilken plats arbetar du främst på distans?
2. Arbetade du på distans innan pandemin?
3. Vilka för- och nackdelar ser du med distansarbete?

Kollaboration & E-kollaboration

1. Vilket/vilka IT-system använder ni för att samarbeta när ni jobbar på distans?
 - a. (Svaret på denna fråga kommer att vara det system som hänvisas till under resten av intervjun.)
 - b. Blev ni erbjudna någon utbildning inom IT-systemet när distansarbete blev aktuellt?
 - i. Hur gick det till när utbildningen genomfördes? Hur lång tid tog det?
 - c. Använder du IT-systemet dagligen i ditt arbete?
2. Hur upplever du att det påtvingade distansarbetet påverkat samarbete och kommunikation?
 - a. Vilka skillnader upplever du finns på samarbete som sker på ett fysiskt kontor kontra på distans?
 - b. Vilka utmaningar har du stött på när det kommer till att samarbeta med dina kollegor?
3. Har företaget gjort något specifikt för att underlätta samarbete på distans? Exempelvis infört fler möten, workshops eller liknande.
4. Hur många timmar på en dag använder du IT-systemen för att samarbeta med dina kollegor? (uppskattningsvis).
5. En vanlig dag på jobbet, hur många personer samarbetar du med regelbundet? Exempelvis ditt närmsta team?

Förväntad prestation

1. På vilket sätt hjälper IT-systemen dig att utföra dina arbetsuppgifter?

2. Hur påverkas tiden det tar att genomföra dina arbetsuppgifter genom att använda IT-systemen? Går det snabbare eller långsammare?
3. På vilket sätt påverkas din produktivitet av att du använder systemet?
4. Har användandet av IT-systemet ökat möjligheterna för samarbete och kommunikation mellan dig och dina kollegor?

Förväntad ansträngning

1. Upplever du att IT-systemen är lätta att lära sig och enkla att använda?
2. Anses IT-systemen vara lätta att använda bland dina medarbetare?
3. Är det lätt för dig att hitta det du söker i IT-systemet?

Attityd till användning av systemen

1. På vilket sätt gör IT-systemen ditt jobb roligare?
 - a. Om inte, varför gör de inte ditt jobb roligare?
2. På vilket sätt gör IT-systemen ditt jobb mer intressant?
 - a. Om inte, varför gör de inte ditt jobb mer intressant?

Socialt inflytande

1. Upplever du att personer med inflytande över dig tycker det är viktigt att du använder systemen?
 - a. Om ja, hur visar det sig?
2. I vilken omfattning har du blivit uppmanad att använda IT-systemen?
3. Hur har ledningen inom företaget varit stöttande i användningen av IT-systemen?
4. Känner du till om det finns något motstånd till användningen av IT-systemen?

Underlättande villkor

1. Upplever du att du har nödvändiga resurser för att använda IT-systemen?
 - a. Om nej, vilka resurser saknar du?
 - b. Om ja, vilka resurser har du tillgång till?
2. Upplever du att din kunskap räcker till för användningen av IT-systemen?
3. Vem vänder du dig till om du stöter på problem inom IT-systemen?

Avslutning

- Tacka för medverkandet.

Referenser

- Agarwal, R. (2000). Framing the Domains of IT Management : Projecting the Future ... Through the Past, Cincinnati, Oh: Pinnaflex Education Resources, Inc.
- Ahmed, H. I., Al-Sabaawe, Y. M. Kh. & Al-Shammri, E. F. Yu. (2018). Achieving an E-Collaboration Integration between the Outputs of Higher Institutions and the Requirements of the Labor Market, 2018 1st Annual International Conference on Information and Sciences (AiCIS)
- Alvehus, J. (2013). Skriva Uppsats Med Kvalitativ Metod : En Handbok, Stockholm: Liber.pp. 80-85
- Anderson, A. J., Kaplan, S. A. & Vega, R. P. (2014). The Impact of Telework on Emotional Experience: When, and for Whom, Does Telework Improve Daily Affective Well-Being?, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 24, no. 6, pp.882–897
- Babulak, E. (2009). Teleworking and Next Generation Cyberspace, 2009 International Conference on Computational Intelligence, Modelling and Simulation
- Bernövall, J. (2021). Getinge Erbjuder Anställda Distansarbete, Fastighetsvärlden, Available Online: <https://www.fastighetsvarlden.se/notiser/getinge-erbjuder-anstallda-distansarbete/> [Accessed April 6, 2021]
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J. & Ying, Z. J. (2014). Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment, *The Quarterly Journal of Economics*, [e-journal] vol. 130, no. 1, pp.165–218, Available Online: <https://nbloom.people.stanford.edu/sites/g/files/sbiybj4746/f/wfh.pdf>
- Bouras, C., Giannaka, E. & Tsiatsos, T. (2009). E-Collaboration Concepts, Systems, and Applications, *E-Collaboration*, pp.8–16
- Callahan, M. (2021). COVID-19 May Have Changed the Way We Work, Permanently, *News.northeastern.edu*, Available Online: <https://news.northeastern.edu/2021/03/16/covid-19-has-changed-the-way-we-work-permanently/> [Accessed 30 March 2021]
- Chiru, C. (2017). Teleworking: Evolution and Trends in USA, EU and Romania, *Economics, Management, and Financial Markets*, [e-journal] vol. 12, no. 2, pp.222–230, Available Online: <https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA500197496&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18423191&p=AONE&sw=w> [Accessed April 5, 2021].
- Clark, P. (2021). Distansarbetet Blottar Bortglömda Arbetsmiljöbrister – Ekuriren, Available Online: <https://ekuriren.se/artikel/lz9p9kpj> [Accessed 30 March 2021]

- Dasgupta, S., Granger, M. & McGarry, N. (2002). User Acceptance of E-Collaboration Technology: An Extension of the Technology Acceptance Model, Group Decision and Negotiation, vol. 11, no. 2, pp.87–100.
- Davis, F. D. (1993). User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts, International Journal of Man-Machine Studies, vol. 38, no. 3, pp.475–487.
- Derks, D., Bakker, A. B., Peters, P. & van Wingerden, P. (2016). Work-Related Smartphone Use, Work–Family Conflict and Family Role Performance: The Role of Segmentation Preference, Human Relations, vol. 69, no. 5, pp.1045–1068.
- Eddleston, K. A. & Mulki, J. (2015). Toward Understanding Remote Workers' Management of Work–Family Boundaries: The Complexity of Workplace Embeddedness, Group & Organization Management, vol. 42, no. 3, pp.346–387
- European Union. Re-Open EU, Re-Open EU, Available Online: <https://reopen.europa.eu/en>.
- Fahlevi, M., Purwanto, A., Asbari, M., Mufid, A., Agistiawati, E., Cahyono, Y. & Suryani, P. (2020). Impact of Work from Home (WFH) on Indonesian Teachers Performance during the Covid-19 Pandemic : An Exploratory Study Impact of Work from Home (WFH) on Indonesian Teachers Performance during the Covid-19 Pandemic : An Exploratory Study, International Journal of Advanced Science and Technology, vol. 29, no. 5, pp.6235–6244.
- Filip, F. G., Zamfirescu, C.-B. & Ciurea, C. (2016). Collaborative Activities and Methods, Automation, Collaboration, & E-Services, pp.71–120.
- Folkhälsomyndigheten. (2021). Nationella Allmänna Råd Och Rekommendationer För Att Minska Spridningen Av Covid-19 — Folkhälsomyndigheten, Available Online: <https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/skydda-dig-och-andra/rekommendationer-for-att-minska-spridningen-av-covid-19> [Accessed 8 March 2021]
- Google News. (2021). Coronavirus (COVID-19), Available online: <https://news.google.com/covid19/map?hl=en-US&gl=US&ceid=US%3Aen> [Accessed 8 March 2021]
- Göteborgs universitet. (2020). En Utmaning Att Ställa Om till Distansarbete | Göteborgs Universitet, Available Online: <https://www.gu.se/nyheter/en-utmaning-att-stalla-om-till-distansarbete> [Accessed 30 March 2021]
- Jacobsen & Sandin. (2002). Vad, Hur Och Varför: Om Metodval I Företagsekonomi Och Andra Samhällsvetenskapliga Ämnen, Lund: Studentlitteratur.
- Kim, V. & Coghlan, A. (2020). Measuring the Factors of Teleworking Productivity and Engagement in a New Reality of COVID-19: The Case of Austria, Germany and Russia, Repositum.tuwien.at, Available Online: <https://repositum.tuwien.at/handle/20.500.12708/15211>

- Kock, N. (2005). What Is E-Collaboration?, *International Journal of e-Collaboration*, [e-journal], Available Online: https://www.researchgate.net/publication/252571084_What_is_E-Collaboration.
- Kock, N. & Nosek, J. (2005). Expanding the Boundaries of E-Collaboration, *IEEE Transactions on Professional Communication*, vol. 48, no. 1, pp.1–9.
- Kättström, D. (2016). Digitaliseringen Förändrar Hela Vår Värld, *Forskning.se*, Available Online: <https://www.forskning.se/2016/04/12/digitaliseringen-forandrar-hela-var-varld/#> [Accessed May 10, 2021].
- Lundmark, F. (2020). Ny Rapport Om Distansarbete under Pandemin: ”Man Var Dåligt Förberedd”, *SVT Nyheter*, 6 November, Available Online: <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/jamtland/distansarbete-under-pandemin-man-var-daligt-forberedda> [Accessed 8 March 2021]
- Lundström, A. & Westerdahl, A. (2021). Introducing Working from Anywhere, *HR Blog*, Available Online: <https://hrblog.spotify.com/2021/02/12/introducing-working-from-anywhere/> [Accessed 8 March 2021]
- Malmqvist, M. (2020a). Många Brottas Med Tekniska Problem I Hemmajobbandets Era, *Computer Sweden*, Available Online: <https://computersweden.idg.se/2.2683/1.742282/tekniska-problem-distansarbete> [Accessed 8 March 2021]
- Malmqvist, M. (2020b). Så Fixar Du – Och Chefen – Att Jobba På Distans, *Computer Sweden*, Available Online: <https://computersweden.idg.se/2.2683/1.691087/distansarbete> [Accessed April 8, 2021].
- Nationalencyklopedin. (2020). digitalisering - Uppslagsverk - NE.se, Available online: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/digitalisering>. [Accessed 23 March 2021]
- Nordlund, F. (2020). Undersökning: Många Mår Bättre Av Distansarbete, *SVT Nyheter*, 14 May, Available Online: <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/distansarbete> [Accessed March 22, 2021].
- Oates, B. J. (2006). *Researching Information Systems and Computing*, Los Angeles: Sage. pp. 54-187.
- Office Management. (2020). *En Undersökning Om Distansarbete under Pandemin Ur Både Anställda Och Chefers Perspektiv*.
- Patel, H., Pettitt, M. & Wilson, J. R. (2012). Factors of Collaborative Working: A Framework for a Collaboration Model, *Applied Ergonomics*, vol. 43, no. 1, pp.1–26.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods : Integrating Theory and Practice*, 4th edn, Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.

- Pleasant, B. (2019). Därför Är Användaracceptans Viktigt För Enhetlig Kommunikation, [Www.microsoft.com](https://www.microsoft.com/sv-se/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/user-adoption-is-critical-for-any-unified-communication-deployment), Available Online: <https://www.microsoft.com/sv-se/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/user-adoption-is-critical-for-any-unified-communication-deployment> [Accessed April 9, 2021].
- Razif, M., Miraja, B. A., Persada, S. F., Nadlifatin, R., Belgiawan, P. F., Redi, A. A. N. P. & Lin, S.-C. (2020). Investigating the Role of Environmental Concern and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology on Working from Home Technologies Adoption during COVID-19, *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, vol. 8, no. 1, pp.795–808.
- Rodič, B. (2020). ISSUES of E-COLLABORATION and TELECOMMUTING, 4th EMAN Conference Proceedings (part of EMAN conference collection).
- Sahni, Dr. J. (2020). Impact of COVID-19 on Employee Behavior: Stress and Coping Mechanism during WFH (Work from Home) among Service Industry Employees, *International Journal of Operations Management*, vol. 1, no. 1, pp.35–48.
- Savić, D. (2020). (PDF) COVID-19 and Work from Home: Digital Transformation of the Workforce, ResearchGate, Available Online: https://www.researchgate.net/publication/341493908_COVID-19_and_Work_from_Home_Digital_Transformation_of_the_Workforce.
- Silva, R., Aguiar, A. & Pinto, C. (2014). E-Collaboration Tools as a Support to Businesses Internationalization – a Case Study Analysis, *Procedia Technology*, vol. 16, pp.332–341.
- Tele2 Sverige. (2020). Distansarbetet har ökat med 400% under coronakrisen visar undersökning från Tele2, Available online: <https://om.tele2.se/distansarbetet-har-okat-med-400-under-coronakrisen-visar-undersokning-fran-tele2/> [Accessed 24 March 2021]
- Vasel, K. (2021). The Pandemic Forced a Massive Remote-Work Experiment. Now Comes the Hard Part, CNN, Available Online: <https://edition.cnn.com/2021/03/09/success/remote-work-covid-pandemic-one-year-later/index.html>.
- Venkatesh, V. & Speier, C. (2000). Creating an Effective Training Environment for Enhancing Telework, *International Journal of Human-Computer Studies*, vol. 52, no. 6, pp.991–1005 Available Online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581999903671>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, *MIS Quarterly*, [e-journal] vol. 27, no. 3, pp.425–478
- Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W. & Bendz, T. (2020). An Affordance Perspective of Team Collaboration and Enforced Working from Home during Covid-19, *European Journal of Information Systems*, vol. 29, no. 4, pp.1–14.

Wang, B., Liu, Y., Qian, J. & Parker, S. K. (2020). Achieving Effective Remote Working during the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective, *Applied Psychology*, vol. 70, no. 1.

Wiederhold, B. K. (2020). Connecting through Technology during the Coronavirus Disease 2019 Pandemic: Avoiding “Zoom Fatigue,” *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, [e-journal] vol. 23, no. 7, Available Online: <https://www.liebertpub.com/doi/pdfplus/10.1089/cyber.2020.29188.bkw>.