

Forside

Bacheloroppgave

Studieprogram: BSSBAC Sosiologi - bachelorstudium

Opptaksår: Høst 2018

Er oppgaven konfidensiell? (skriv X) NEI: JA:

Kan oppgaven benyttes til undervisningsformål (anonymt)? JA: NEI:

Forfatter(e)

Studentnr (6 siffer)	Kandidatnr (4 siffer)	Navn:
243022	4154	Helen Holter Strömberg

Oppgavens tittel:

Korona og Hjemmekontor – Hvordan opplever ansatte i en kommune på vestlandet situasjonen med hjemmekontor og digital kommunikasjon i koronatider?

Veileder: Ingrid Rusnes



12.05.2021

Korona og Hjemmekontor

Hvordan opplever ansatte i en kommune på
vestlandet situasjonen med hjemmekontor og
digital kommunikasjon i koronatider



Helen Holter Strömberg

Sammendrag

Hverdagen har endret seg for de aller fleste personer i Norge etter at landet stengte ned 12 mars 2020. Denne endringen har ført til at veldig mange utfører arbeidsoppgavene fra hjemmekontor. Jeg har i denne oppgaven ønsket å undersøke hvordan ansatte i en kommune på vestlandet opplever situasjonen med hjemmekontor og digital kommunikasjon under koronatiden. Jeg har valgt å foreta kvalitative intervju med et utvalg på 6 personer innenfor den aktuelle kommunen.

Jeg har tatt utgangspunkt i symbolsk interaksjonisme og Erving Goffman når jeg har undersøkt hvordan vi opplever å kun benytte oss av digitale plattformer når vi kommuniserer med kollegaer.

Erving Goffman mener at vi er sosiale vesener som kommuniserer ved hjelp av symboler, både verbale og ikke verbale. Goffman mener også at vi opptrer som på et teaterstykke hvor vi ønsker å presentere oss best mulig overfor andre mennesker. Han benytter begrepene *Backstage* og *Frontstage* hvor backstage vil være der hvor vi klargjør oss uten publikum til stede og frontstage vil være der hvor fremførelsen finner sted. I denne oppgaven er backstage definert som når vi sitter hjemme uten kamera på. Frontstage vil være når vi samhandler digitalt med kamera.

De ansatte i den utvalgte kommunen var pålagt å benytte kamera i digitale møter og oppgaven redegjør for hvordan de ansatte bevisst eller ubevisst tenker over hvordan de ser ut og hvor de har kamerautsnittet. Oppgaven redegjør også for hvordan de ansatte, selv om elementene i samhandlingsordenen er til stede, får et bedre helhetlig bilde av situasjonen når de sitter i et fysisk møte. Det er lettere å forstå situasjonen når du har mulighet til å se hele personen, både kroppsspråket og mimikken, noe som er viktig både for de som *opptrer* og de som er det som er *publikum*.

Selv om hjemmekontor gir en større frihet og fleksibilitet var det ingen av de ansatte i kommunen som ønsket å fortsette med dette fast, men det var et par personer som ønsket større fleksibilitet rundt dette i fremtiden. Informantene savnet det sosiale ved å være til stede på jobb og gledet seg til å se kollegaer, samt feire sosiale sammenkomster og milepæler sammen med kollegaer igjen.

Arbeidsgivere må nok i fremtiden ta høyde for at det kan komme nye pandemier, og mindre reisevirksomhet kan være en konsekvens av dette. Digitale møter fungerer bra i de fleste tilfeller, men det beste er nok en kombinasjon hvor vi kan benytte oss av begge deler.

Forord

Det har vært en veldig spesiell situasjon å skrive oppgave under en pandemi hvor store deler av samfunnet har vært stengt ned.

Jeg vil derfor rette en stor takk til min egen arbeidsgiver som har vært fleksibel med å tilrettelegge for meg under denne perioden. Jeg vil også takke alle informantene som tok seg tid til å stille til intervju.

Til slutt vil jeg takke veileder for godt samarbeid og gode tilbakemeldinger gjennom hele prosessen.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag.....	2
Forord.....	3
1. Innledning.....	5
2. Teoridel	7
2.1. Erving Goffman.....	7
2.1.1 Backstage og Frontstage.....	7
2.1.2 Samhandlingsordenen	9
2.1.3 Ansiktsarbeid.....	11
2.1.4 Språklig samhandling	12
2.2 Teknologi og digitale plattformer.....	12
2.2.1 Teknologisk determinisme og sosial determinisme.....	13
2.3 Relevant forskning på tema.....	13
2.3.1 Randall Collins	14
2.3.2 Åpne kontorlandskap.....	14
2.3.3 Hjemmekontor og digitale løsninger	15
3. Metode og forskningstilnærming	16
3.1 Valg av metode.....	16
3.2 Problemstilling og forskningsspørsmål	16
3.3 Intervjuguide	16
3.4 Intervjuet	17
3.5 Personvern og samtykkeerklæring	17
3.6 Informanter.....	17
3.7 Validitet og Reliabilitet	18
3.8 Koding.....	19
3.9 Metodiske og etiske refleksjoner.....	19
4. Analyse.....	20
4.1 Kontorlandskap og teknologi	20
4.2 Bruk av kamera	21
4.3 Planlegging av møter.....	22
4.4 Ansikt til ansikt i digitale møter	23
4.5 Intervju på Teams.....	25
4.6 Effektivitet.....	26
4.7 Avrunding.....	27
5. Drøfting og konklusjon	28
Litteraturliste:	29

1. Innledning

Etter at Norge stengte ned 12 mars 2020 har arbeidshverdagen endret seg for de aller fleste, både barn og voksne. De voksne ble sendt hjem på hjemmekontor og barna fikk hjemmeskole. All kommunikasjon med kollegaer eller medelever/lærere ble nå digitalt. Mens elevene fikk komme tilbake igjen på skolen igjen etter nesten 2 måneder var det fremdeles anbefalt hjemmekontor for de som hadde mulighet til det i arbeidet. Noen arbeidsplasser åpnet opp for at de ansatte gradvis kunne komme tilbake til jobb igjen, mens andre har hatt hjemmekontor helt siden 12.mars 2020. All kommunikasjon med kollegaer, ledere, kurs og annen møtevirksomhet er nå blitt digital gjennom bl.a Teams. Selv om vi også tidligere benyttet oss av digitale møter og samtaler, så er forskjellen fra tidligere at det nå er eneste måten vi kan kommunisere på i løpet av arbeidsdagen. Veien fra hjemmet til arbeidet er kort og det er lite som skiller arbeidsplassen fra hverdagen ellers.

Dette er et interessant og spennende tema. Jeg har selv hatt hjemmekontor i to ulike perioder. Den første perioden var etter 12 mars 2020, hvor jeg satt hjemme sammen med mann og tre barn. Jeg var heldig å fikk komme tilbake igjen til arbeidsplassen så fort ungene fikk komme tilbake igjen på skolen. Men i november 2020 ble vi på nytt sendt hjem på hjemmekontor. Denne gangen var situasjonen allerledes. Mannen fikk gå på jobb og ungene var på skolen. I og med at jeg hadde testet det ut tidligere, så visste jeg hva jeg gikk til og jeg fikk mulighet til å rigge meg til på en annen måte. Alt var mye lettere og mindre skremmende.

Sett opp mot teorien til Erving Goffman og symbolsk interaksjonisme ønsket jeg å undersøke hvordan dette har påvirket oss under denne tiden og hvordan vi opplever digital kommunikasjon når dette er den eneste muligheten til å kommunisere med andre kollegaer.

Målet med oppgaven var å undersøke hvordan arbeidstakere opplever situasjonen med hjemmekontor hvor de ikke kan være fysisk i nærheten av kollegaer og all kommunikasjon foregår på digitale plattformer. Jeg ønsket å finne ut hva som gjør at noen trives bedre enn andre på hjemmekontor og om det er noen typer møter som egner seg bedre enn andre møter.

Min problemstilling for oppgaven vil være:

Hvordan opplever arbeidstakere i en kommune på vestlandet situasjonen med hjemmekontor og bruk av digital kommunikasjon under koronatiden?

Jeg har foretatt kvalitative intervju med et utvalg på 6 personer i en vestlandskommune. Intervjuene ble foretatt digitalt på Teams. Alle intervju ble tatt opp på bånd og de ble deretter transkribert ved at jeg gjorde om hele intervjuet til tekst. Teksten ble deretter kodet og analysert.

Jeg synes Erving Goffman sin teori om symbolsk interaksjonisme er veldig interessant opp mot min problemstilling. Samhandlingsordenen dannes hver gang det forekommer en ansikt til ansikt samhandling. Jeg ville undersøke om elementene i samhandlingsordenen er tilstede når all kommunikasjon er blitt digital. Det er ikke alle som av ulike årsaker kan eller vil ha på kamera. Vil da elementene i samhandlingsordenen fremdeles være tilstede selv når vi ikke kan se hverandre? Dette er et aktuelt tema nå som vi er midt oppi en pandemi og har blitt tvunget til være mer hjemme og være mindre i kontakt med andre.

Jeg ville også se hvordan teorien om *backstage* og *frontstage* kan benyttes i forskningen. Jeg ville se på hvilken måte vi prøver å fremføre den beste siden av oss selv når vi kun kommuniserer med kollegaer via digitale plattformer.

Jeg har benyttet meg av andre teorier som jeg har funnet relevante etter at intervjuene ble gjennomført.

2. Teoridel

Jeg ønsket å belyse min problemstilling opp mot symbolsk interaksjonisme med hovedvekt på Erving Goffman sin teori. For å forstå teknologiens konsekvenser benyttet jeg perspektiv fra organisasjonsteori og mediefag.

2.1. Erving Goffman

Erving Goffman kalles for en symbolsk interaksjonist og mener at menneskene er sosiale vesener og som kommuniserer med hverandre ved hjelp av symboler som tillegges en spesiell mening. Når vi samhandler med andre vil vi avkode disse symbolene som vi benytter når vi kommuniserer med hverandre. På denne måten vil de sosiale handlingene være basert på den meningen vi tillegger den. (Jacobsen og Kristiansen, 2002, s. 47)

Goffman sitt univers er der hvor menneskene møtes og samhandler med hverandre. (Jacobsen og Kristiansen, 2002, s. 26). Goffman studerte de sosiale situasjonene på mikronivå. Han beskriver hvordan en samhandling åpnes, gjennomføres og lukkes og han benytter teatermetafor for å forklare hvordan vi opptrer for å gjøre et spesielt inntrykk på andre.

Når vi samhandler med andre vil vi som regel være i nærheten av hverandre. Når vi samhandler med kollegaer så foregår det som regel alltid på arbeidsplassen, enten vi sitter i et landskap, spiser lunsj i sammen eller er på et felles møte. Jeg vil benytte Goffman sin teori for å finne ut hvordan vi opplever å samhandle med andre fra hjemmekontoret når vi kun kan kommunisere gjennom digitale plattformer som Teams, epost og telefon.

2.1.1 Backstage og Frontstage

I boken *vårt rollespill til daglig* benytter Goffman seg av teatermetafor for å beskrive hvordan vi opptrer og fremfører vårt teaterstykke til det beste for andre. Vi opptrer som på et teaterstykke hvor kulissene er møblene, utsmykningen og innredningen danner scenen, mens fasaden er uttrykksmidler som vi bevisst eller ubevisst tar i bruk under vår opptreden. (Goffman, 2014, s. 27) Den personlige fasaden kan defineres som klær, ansikts og kroppsbevegelse og dette vil selvsagt påvirkes av kjønn alder og etnisitet.

Han bruker betegnelsen *backstage* og *frontstage*. *Backstage* er alt som skjer bak scenen, det vil si der hvor vi klargjør oss uten at publikum har tilgang. *Frontstage* vil være når du står på scenen og hvor fremførelsen finner sted. Hjemme vil vi kunne definere badet eller soverommet som *backstage*. Det er her vi pynter oss og kler på oss før vi tar imot gjester. Når gjestene er kommet, vil selve selskapet foregå i stuen hvor vi har ryddet, dekket bordet og pyntet slik at det skal se fint ut for besøket. (Aakvaag, 2008, s. 75)

I denne oppgaven definerer jeg *backstage* som hjemmekontoret hvor vi sitter alene uten at vi har kollegaer i nærheten. Når vi kommuniserer med andre via Teams har vi ofte kamera på. Det definerer jeg som *frontstage*. I en normal situasjon, hvor vi ikke jobber fra et hjemmekontor ville jeg kanskje ha definert *frontstage* som kontorplassen, hvor vi er fysisk til stede foran andre. Det kan være for eksempel være kontorlandskapet eller kantinen.

Goffman har et eksempel fra radio og fjernsyn som kan sammenlignes med når vi kommuniserer med andre via Teams. Goffman sier at innenfor det utsnittet som kameraet er rettet mot vil vi finne kulissene. Og bak kulissene finner vi alle de stedene som ikke vil vise på kameraet. Kulissene vil endre seg om vi dreier litt på kameraet og derfor får et nytt utsnitt. (Goffman, 2014 s. 101.)

Jeg synes dette er et godt eksempel som kan sammenlignes med hvordan vi kommuniserer på Teams. Her er kulissene det vi ser i bakgrunnen når vi har kamera på, mens fasaden mer er rettet til hvordan vi ser ut, sminke, klær og ansiktsuttrykk.

Dersom aktiviteten vi utfører skal få betydning for andre må vi fremføre denne aktiviteten slik at den under interaksjon eller samhandling med andre uttrykker det vi ønsker å formidle. Goffman har mange ulike eksempler på hvordan leger, sykepleiere og begravellesagenter utfører og fremfører deres arbeid foran andre. Det er ikke alltid vi kan se hvor mye arbeid som ligger bak fremførelsen av arbeidet vårt. Han benytter igjen et eksempel fra radio, hvor den som skal holde en radiotale må i utformingen av manuskriptet prøve å følge dagliglivets språk, innhold, rytme og tempo slik han vil virke uformell og avslappet. (Goffman, 2014, s. 34-35). Det kan sammenlignes med når vi skal holde et møte på Teams. For at vi skal få en god flyt i møtene må vi ha en agenda og struktur for at møtene skal få en fin flyt og ikke alle snakker i munnen på hverandre.

Det hender innimellom at det inntreffer noen uforutsette opptrinn som gir et feil bilde av den opptreden vi ønsker å fremføre. Goffman beskriver tre ulike grupper av slike episoder. Den første er at du snubler, gjesper eller ved et uhell dulter borti en annen. Den andre er at du kan gi feil inntrykk av interaksjonen ved at du virker nervøs eller viser tegn til å være usikker. Den siste er at kulissene er i uorden eller innredet for en annen opptreden. Slike uforutsette episoder kan forårsake pinlige situasjoner. (Goffman, 2014, s. 80). Når vi sitter hjemme og all samhandling foregår digitalt gjennom Teams kan vi fort gi avslørende bilde av situasjonen dersom vi ikke er flinke til å passe på hvor vi har kamera og at vi hele tiden muter

mikrofonen. Dersom vi glemmer oss ut og ikke har mutet mikrofonen kan det det hende vi sier og gjør ting som ikke er ment å si for resten av deltakerne i møtet.

Goffman nevner også at en opptreden kan være misvisende, falsk eller løgnaktig. Mange opptredener har evnen til å skape et uriktig bilde av situasjonen og det er bare skamfølelsen eller angsten som hindrer dem i å gjøre det. (Goffman, 2014 s. 55) En falsk fasade er en motsetning mellom det ytre og virkeligheten. Det kan når som helst i opptredenen inntreffe noe som avslører dem. Når du kommuniserer på Teams kan det være vanskelig å fange det riktige bilde av situasjonen og personen du kommuniserer med. En person kan gjennom samhandlingen prøve å fremstå som en helt annen person eller gi inntrykk av at han trives mye bedre med hjemmekontor enn hva som er virkeligheten.

2.1.2 Samhandlingsordenen

Samhandlingsordenen kan defineres som den orden og struktur som finner sted i sosiale situasjoner hvor menneskene møtes ansikt til ansikt (Goffman, 2004, s. 18). Goffman sier at det utvikler seg en orden som følger sine egne regler og strukturer. Når mennesker møtes ansikt til ansikt på offentlige steder kaller han det for en offentlig orden. Det er denne ordenen som regulerer hvordan en person vurderer seg selv og andre i kraft av sin tilstedeværelse. (Goffman, 2004, s. 18).

Ansikt til ansikt samhandling er ifølge Goffman en forutsetning for sosialt liv. (Goffman, 2004, s. 286)

Goffman avgrensar sosial samhandling til sosiale situasjoner hvor to eller flere mennesker fysisk befinner seg i hverandres nærvær. Han tar med et eksempel hvor telefonen og posten kan omtales som en erstatning og kopi av den opprinnelige ansikt til ansikt samhandlingen. (Goffman, 2004, s. 283). Her kan vi sammenligne telefonen med et møte på Teams hvor vi kan si at vi får en erstatning av den opprinnelige og ekte samhandlingen hvor vi befinner oss i nærheten av hverandre, ansikt til ansikt.

I nærvær med andre hvor vi har et felles fokus for oppmerksomhet, vil vi kunne bemerke at de andre har samme fokus, samtidig som vi vil kunne tilkjenne overfor de andre at vi har bemerket dette. Det blir på en måte at jeg ser deg og jeg ser at du har sett meg. Denne evnen til å kunne fange opp disse små signalene som viser at vi forstår hverandre er en forutsetning for å kunne utføre oppgaver som krever et samarbeid eller at de skal utføres i nærheten av hverandre. Språk vil kunne forsterke dette ved å tilføre forhold som befinner seg utenfor situasjonen. (Goffman, 2004, s. 286-287)

Når vi jobber hjemmefra og kommuniserer med hverandre på Teams og kun ser hverandre gjennom små bilder på en skjerm, vil vi ikke kunne fange opp disse signalene som viser at vi forstår hverandre. Vi har ikke mulighet til å lese de andres kroppsspråk da vi kun ser et lite ansikt. Er det flere i møte, er det begrenset hvor mange ansikt vi kan se. Vi klarer ikke å se hele kroppen og vi sitter med en mutet mikrofon.

Goffman beskriver fem grunnleggende samhandlingsenheter.

1. *Bevegelsesenheter*, som omhandler menneskelige enheter. Han kaller selskaper som består av en person for alene-enheter og selskap med flere personer kaller han for sammen-enheter.
2. *Kontakt*. Alle situasjoner hvor en person er i en annen sitt nærvær, enten de er fysisk til stede, gjennom telefon eller brevveksling.
3. *Et arrangement* er hvor folk samles i en liten gruppe som aksepterte deltakere og har en bevisst og gjensidig avhengig aktivitet hvor tidsrommet er avgrenset til det han kaller for ritualer.
4. *Sceneformatet* er der hvor aktiviteten blir utført overfor et publikum.
5. Til slutt er det selve *feiringen* eller *den sosiale begivenheten* hvor personer samles under regulerte former i en omstendighet som alle er klar over. (Goffman, 2004, s. 294-295)

Et digitalt møte på Teams inneholder alle disse fem grunnleggende samhandlingsenhetene. Vi kan være både alene-enheter og sammen-enheter i digitale møter. Dersom vi kobler oss opp på et kurs eller seminar hvor vi ikke nødvendigvis kjenner de andre deltakerne og samhandler med dem gjennom kurset har jeg definert dette som alene enheter. Dersom vi logger oss på et møte med egen avdeling eller seksjon hvor vi diskuterer og snakker i sammen vil vi være sammen-enheter selv om vi sitter alene hjemme.

Vi oppretter en kontakt digitalt gjennom Teams. Selve møte eller kurset er et arrangement hvor vi har en felles aktivitet. Ritualene varierer alt etter hvilken type arrangement vi deltar i. Sceneformatet vil som nevnt tidligere være det utsnittet som er synlig innenfor kameravinkelen. Til slutt er det selve møtet hvor vi deltar aktivt sammen.

Selv om Goffman definerer ansikt til ansikt samhandling som en forutsetning for sosialt liv, vil et digitalt møte likevel inneholde alle de grunnleggende elementene i samhandlingsordenen, men kanskje i det han kaller en begrenset utgave.

2.1.3 Ansiktsarbeid

Ansikt kan defineres som vårt eget selvbilde. Det er den positive og sosiale verdien vi tillegger oss selv og som andre også tillegger oss. Goffman benytter begrepet *linje* om et mønster av verbale og ikke verbale handlinger som uttrykker vår opplevelse av situasjonen. (Goffman, 2004, s. 39)

En person vil få en umiddelbar følelsesmessig reaksjon på det ansiktet han møter i kontakt med andre. Han vil da benytte egne følelser og erfaringer for å forstå betydningen av en annen persons ansikt. (Goffman, 2004, s. 40)

Når vi samhandler på Teams vil vi kun se et bilde av en person og ikke hele kroppsspråket. Dersom vi i tillegg har mikrofonen mutet vil ikke mønsteret av verbale og ikke verbale handlinger være synlig for de andre deltakerne. Det kan derfor være vanskelig å få en slik følelsesmessig reaksjon på det ansiktet vi møter i digitale møter og vi vil derfor få det Goffman kaller en begrenset eller svekket utgave av den ekte varen.

Vi kan si at vi opprettholder ansiktet når den linjen vi anlegger gir et bilde av oss som blir forstått og bekreftet hos de andre deltakerne. (Goffman, 2004, s. 40)

Den linjen som blir opprettholdt av en person i kontakt med andre er ofte av en institusjonalisert art. Vi forventer at en person i en gitt situasjon vil opprettholde et bestemt ansikt med kjente trekk som vi igjen vil oppfatte som moralsk riktig ut ifra situasjonen. (Goffman, 2004, s. 41)

Vi oppfører oss normalt mer profesjonelt på arbeidsplassen enn det vi gjør når vi er hjemme med familien. Vi prøver å gjøre de riktige tingene som kollegaer oppfatter som moralsk riktig å gjøre.

Goffman kaller det å opprettholde *feil ansikt* når det fremkommer opplysninger som ikke er forenelig med den linjen vi prøver å opprettholde. (Goffman, 2004, s. 41) Når vi i kontakt med andre ikke klarer å opprettholde den linje som er forventet å opprettholde kaller Goffman det for å være *uten ansikt*. En person vil utvise selvsikkerhet når han føler at han opprettholder et ansikt. (Goffman, 2004, s. 41-42)

Når vi opprettholder et feil ansikt kan det være at vi sier eller gjør noe som ikke er forenelig med det inntrykket vi ønsker å gi andre. Goffman har eksempler på at menn har gylfen åpen, eller at kvinnene sitter med spredte ben. (Jacobsen og Kristiansen, 2002, 66-67).

I fysiske møter har vi muligheten til å rette opp slike hendelser og vise at vi normalt ikke går med gylfen åpen. I et digitalt møte vil det Goffman kaller å opprettholde feil ansikt kanskje være at vi glemmer å skru av kamera og at vi da retter kameravinkelen feil eller gjør noe som vi ikke ønsker at andre skal se. Det kan i tillegg være vanskelig å rette opp slike feil i digitale møter da du som oftest sitter alene med mutet mikrofon og ikke har muligheten til å si unnskyld eller forsvare deg.

Med *ansiktsarbeid* er ifølge Goffman de handlinger vi gjør i overensstemmelse med ansiktet. (Goffman, 2004, s. 45)

2.1.4 Språklig samhandling

Goffman sier at i direkte kontakt så vil ansiktets betydning være svært tydelig. Menneskers evne til å benytte seg av tegn og symboler viser at opplevelsen av den sosiale verden og våre gjensidige vurderinger blir formidlet gjennom små ting. (Goffman, 2004, s. 64) Gjennom en samtale så kan en liten endring av tonefallet eller et øyeblikk uoppmerksomhet hvor en retter blikket mot noe annet bli bemerket av den andre som igjen vil bemerke at han har bemerket det. I en språklig samhandling vil det være tydelig hvor og når det er riktig å innlede en samtale, av hvem og med hvilket samtaleemne. (Goffman, 2004, s. 64-65). Men samhandlingen foregår også i andre typer møter hvor vi ikke er i direkte kontakt med andre, men det vil da finne sted i en noe svekket utgave.

Teams vil være en slik svekket utgave. Det kan være vanskelig å vite når det er riktig å innlede en samtale, siden vi ikke ser alle ansiktene til de andre deltakerne. Vi ser ikke mimikken og ansiktsbevegelsene og det er derfor vanskelig å vite når det er vår tur til å ta ordet. Vi har ikke den samme øyekontakten når vi stirrer på hverandre gjennom en skjerm og vi vet heller ikke om de andre ser vårt bilde på skjermen.

2.2 Teknologi og digitale plattformer

Ny teknologi kan skape nye muligheter for bedrifter samtidig som konsekvensene kan bli store dersom bedriftene ikke velger å følge med på teknologiutviklingen.

Teknologien gir oss muligheten til en helt annen samhandling, både innad i en organisasjon, men også mellom organisasjoner. Den digitale kommunikasjonen gjør at den fysiske avstanden blir mindre viktig. Vi kaller dette for digitale plattformer, og slike plattformer er kanskje den viktigste faktoren i dagens teknologiutvikling som gjør at organisasjoner endrer strategi. En digital plattform er en infrastruktur for kommunikasjon og handel hvor kjøpere og

selgere kan finne hverandre på nettet, og utveksle informasjon og gjennomføre transaksjoner. (Jacobsen og Thorsvik, 2019, s.48)

Microsoft Teams, hetter kalt Teams, er en samlet kommunikasjonsplattform hvor vi kan ringe, delta på videomøter og sende direktemeldinger. Avdelinger eller prosjekt kan opprette egne grupper eller team. Her er det mulighet for å lagre filer og dele filene med andre som er medlem av samme gruppe eller team.

Alle mine informanter benyttet Teams som kommunikasjonsplattform.

2.2.1 Teknologisk determinisme og sosial determinisme

Det finnes mange ulike måter innenfor sosiologi til å forklare sosial endring. Innenfor mediefaget skiller vi mellom Teknologisk determinisme og sosial determinisme. Jeg finner dette relevant fordi jeg ser på hvordan teknologien påvirker interaksjon og samhandling.

Teknologisk determinisme er en tilnærming som identifiserer teknologisk utvikling som den sentrale årsaken til sosial endring. Effekten av teknologien er ikke til å unngå, og den har effekt både på organisasjoner og samfunnet. (Croteau og Hoynes, 2019, s. 28) Internett som en digital plattform gir oss mulighet til å kommunisere med hverandre på Teams, hvor vi har både bilde, video og lyd og kan se hverandre når vi snakker sammen.

Sosial determinisme legger vekt på at menneskene utvikler og bruker teknologien og at det er dette som er årsaken til endring. Teknologien betyr noe, men teknologi og sosiale krefter er gjensidig avhengige av hverandre. (Croteau og Hoynes, 2019, s. 35)

Når vi ser disse begrepene opp mot situasjonen med hjemmekontor så kan vi si at vi er et sted midt mellom disse begrepene. Det er den teknologiske utviklingen som gjør at vi i en slik situasjon har muligheten til å kunne jobbe hjemmefra med de samme verktøyene som vi har tilgjengelig på arbeidsplassen. Vi kan kommunisere med hverandre både med lyd og bilde gjennom Teams. Her kan vi holde presentasjoner hvor vi har mulighet til å dele vårt eget skjermbilde med de andre deltakerne slik som vi ville ha gjort i et fysisk møte. Samtidig så er det menneskenes behov og bruk av teknologien som fører til at den videreutvikles.

2.3 Relevant forskning på tema

Her har jeg undersøkt om det er annen forskning som kan være relevant for oppgaven.

2.3.1 Randall Collins

Randall Collins, 2020, sin artikkel “Social distancing as a critical test of the micro-sociology of solidarity”, handler ikke bare om hjemmekontor under koronatiden, han skriver også om hvordan en verdensomspennende pandemi har fått mennesker til å unngå andre mennesker.

Studien til Collins sier at elektroniske medier ikke erstatter ansikt til ansikt samhandling, men supplerer den. Følelsen av sosial solidaritet eller personlig tilhørighet er svakere ved bruk av mobiltelefon enn ved ansikt til ansikt samhandling. Covid-19 pandemien har begrenset den vanlige ansikt til ansikt samhandlingen ved sosial distansering og bruk av ansiktsmasker og den svekker tegn og symboler som normalt benyttes i en interaksjon med andre.

Collins sin artikkel har flere likheter med min egen forskning og jeg har derfor tatt med Collins sin forskning i analysen for å vurdere om det er likheter mellom resultatene.

Collins bruker begrepet «zoom fatigue» som er hentet fra en artikkel i Wall Street Journal, 28 mai og 17 juni 2020. Han sier det er vanskelig å oppnå en synkronisering med andre når du ser en skjerm full av ansikt, manglende kroppsspråk og forsinkelse i lyd og bilde. Noen ganger er det begrensinger som gjør at du bare kan se noen av ansiktene som er i møtet. En av ingrediensene i interaksjonsritualene er øyebevegelser og ansiktsbevegelser. Normalt når du kommuniserer med noen ansikt til ansikt, så vil du ikke sitte og stirre kontinuerlig på den andre personens øyne slik som du gjør i en videokonferanse. Han sier at det å se sitt eget ansikt på skjermen er utmattende og en kilde til belastning, derav begrepet «zoom fatigue». Han henviser til Goffman og at alle er opptatt av presentasjonen av deres selv. Det klarer man ikke ved å hele tiden ha et speilbilde hvor man mister selvbevisstheten og hele tiden fokuserer mer på andres reaksjoner enn seg selv. Han sier det gjør sosial interaksjon pinlig og smertefull. (Collins, 2020)

2.3.2 Åpne kontorlandskap

Arbeidslivet er kontinuerlig i endring og det samme er diskusjonen rundt cellekontor og åpne kontorlandskap. I denne oppgaven har jeg valgt å ta med forskning på åpne kontorløsninger da flere av informantene nevnte fordeler og ulemper ved dette i intervjuene.

Dyr husleie er ofte årsaken til at mange organisasjoner velger åpne kontorløsninger fremfor cellekontor. (Feiring, 2014)

I en artikkel fra 2014 (Feiring), vises det til forskning gjort av Stig Rusti i Fourstep, som sier at samtidig som du sparer penger ved arealbesparelse risikerer å miste opp mot 30 prosent effektivitet. Selv om åpne kontorlandskap helt tydelig gir tap av effektivitet så har det samtidig positiv effekt på det sosiale arbeidsmiljøet og det er lettere å samarbeide med kolleger. Ulempene er at støy og avbrytelser fører til at en lettere kan miste konsentrasjonen slik at det går ut over effektiviteten på arbeidet. (Feiring, 2014)

2.3.3 Hjemmekontor og digitale løsninger

En undersøkelse om hjemmekontor og bruk av digitale løsninger utført av Norstat skriver at rundt 80 prosent av befolkningen har fått endret sin arbeidssituasjon på grunn av koronasituasjonen. Pålegg om hjemmekontor er den vanligste formen for endring. (Nergaard, 2020)

Økt bruk av hjemmekontor gjør at virksomhetene må finne nye løsninger for at arbeidstakere skal ha tilgang til virksomhetens servere eller mulighet til å arbeide i samme dokument. Flertallet av den norske arbeidstakere benytter digitale verktøy når de jobber hjemmefra og hvor digitale plattformer for videomøter er det vanligste. (Nergaard, 2020)

Undersøkelsen viser til at selv om de fleste sitter på et eget rom hvor de kan jobbe i ro, så er det ikke nødvendigvis tilrettelagt for kontorarbeid. Undersøkelsen viser også til at det kun er et mindretall som mener at de er mer produktive på hjemmekontoret, mens de øvrige fordeler seg ganske likt mellom at de er noenlunde like produktive eller mindre produktive. (Nergaard, 2020)

Jeg har tatt med Nergaard sin forskning i analysen da det er flere likheter med min egen undersøkelse.

3. Metode og forskningstilnærming

3.1 Valg av metode

Jeg har valgt å benytte meg av en kvalitativ undersøkelse. En kvalitativ forskningsmetode legger mer vekt på forståelse og nærhet til dem man forsker på i form av en mer åpen interaksjon mellom forskeren og informanten. En kvalitativ undersøkelse har ofte en induktiv tilnærming, hvor man ut ifra observasjon av enkelttilfeller utvikler noen generelle sammenhenger. Når vi gjennomfører forskning innen sosiologi er vi ofte opptatt av menneskene og hvordan de definerer ulike virkeligheter. Samtidig tar vi med oss vår egen forståelse på grunnlag av teorier og interesser når vi gjør forskningen vår. Innenfor sosiologien ønsker vi å forstå samfunnet med utgangspunkt i strukturelle eller kulturelle forhold samt på bakgrunn av konflikter og muligheter for kommunikasjon. (Aksel Tjora, 2019, s. 12-15)

Ved å velge en kvalitativ undersøkelse kunne jeg innhente fyldige data om personer og situasjonen de er i, slik at jeg økte muligheten til å forstå situasjonen på samme måte som intervjuobjektet. Kvalitative intervju gir også et mer personlig forhold mellom den som intervjuer og intervjuobjektet. (Knut Halvorsen, 2018, s 128-130)

3.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Min problemstilling vil være hvordan opplever ansatte i en kommune på vestlandet situasjonen med hjemmekontor og digital kommunikasjon i koronatider.

Forskningsspørsmål:

1. Hvordan opplever de ansatte å kun kommunisere gjennom digitale møteplattformer?
2. Hvilke typer møter egner seg bra til å ha digitalt og hvilke møter egner mindre bra digitalt?
3. Hva opplever arbeidstakere som fordelene ved å sitte på hjemmekontor og hva opplever de som ulempene ved å ha hjemmekontor?
4. Benytter de ansatte kamera i digitale møter?

3.3 Intervjuguide

Før jeg startet med intervjuene utarbeidet jeg en intervjuguide. Spørsmålene i intervjuguiden er utarbeidet med bakgrunn i teorien symbolsk interaksjonisme og Erving Goffman, som er nevnt i oppgavens teoridel. Spørsmålene i intervjuguiden er åpne og ikke ledende slik at intervjuobjektene kunne fortelle fritt med egne ord. I de tilfellene hvor intervjuobjektet ikke ga utfyllende svar, supplerte jeg med noen tilleggsspørsmål innenfor samme tema. I de

tilfellene hvor jeg ikke var sikker på om jeg oppfattet svaret riktig, stilte jeg oppfølgings spørsmål.

3.4 Intervjuet

Informantene hadde satt seg godt inn i forskningsspørsmålene på forhånd og virket godt forberedt til intervjuene. De fleste av informantene hadde fremdeles hjemmekontor og med bakgrunn av dette ble de fleste intervjuene gjennomført på Teams. Det var kun ett av intervjuene som ble gjennomført ansikt til ansikt.

Jeg hadde satt av 45-60 minutter til hvert intervju. De fleste intervjuene var ferdige mellom 25-35 minutter. Det var kun ett av intervjuene som varte en hel time. Ved å gjennomføre intervjuene digitalt mistet vi noe av den uformelle praten i forkant og etterkant av intervjuet. Etter at jeg hadde presentert meg selv og oppgaven gikk vi rett på selve intervjuet. Det ble heller ikke noen uformell prat i etterkant av intervjuene slik som det kanskje ville ha vært om det hadde vært et fysisk møte. Jeg merket nok noe av det samme som informantene sa, at det var ikke den stemningen i rommet som ellers ville vært til stede om vi hadde møttes fysisk. Jeg merket også at jeg aldri fikk den gode flyten under intervjuene og jeg fikk på denne måten mulighet til å gjøre mine egne tanker rundt digital kommunikasjon i lys av symbolsk interaksjonisme og Erving Goffman.

3.5 Personvern og samtykkeerklæring

Før jeg startet intervjuene fikk alle informantene tilsendt et informasjonsskriv og en samtykkeerklæring som de måtte underskrive. En av informantene ga samtykke muntlig.

Informantene ble informert om at alle intervjuene ble tatt opp på bånd og deretter lastet opp i et cryptringsprogram, Vera Crypt, og behandlet videre i dette programmet.

Jeg har benyttet meg av felles meldeskjema til NSD. Jeg har ikke tatt med informasjon som jeg oppfatter som personlig eller sensitiv.

3.6 Informanter

Jeg har valgt å gjøre et klyngeutvalg på 6 personer i en utvalgt kommune. Innenfor kommunen var det et mer tilfeldig utvalg. Utvalget består av 4 damer og 2 menn.

På grunn av situasjonen vi er i med hjemmekontor var det vanskelig å komme i kontakt med personer i den aktuelle bedriften. Jeg benyttet derfor vennskap og kjennskap for å komme i kontakt med aktuelle kandidater. Det var ønskelig med variasjon i kjønn og alder for å se om de opplevde situasjonen med hjemmekontor og digital kommunikasjon annerledes ut ifra

livssituasjonen. Mitt utvalg besto tilfeldig av fire damer og to menn i alderen 39-58 år. Flertallet av informantene var over 50 år.

Informantene jobbet innenfor ulike seksjoner under byutvikling og teknisk. To av informantene var ansatt i lederstillinger med personalansvar.

Jeg fant i løpet av intervjuene fort ut at alder og kjønn egentlig ikke hadde noen betydning for hvordan de opplevde situasjonen med hjemmekontor og digital kommunikasjon. To av informantene hadde barn i barnehage eller skolealder, uten at det gjorde utslag i svarene på forskningsspørsmålene.

Ved kvalitative undersøkelser hvor det er få undersøkelsesenheter vil det alltid være en fare for at utvalget ikke er representativt for hele organisasjonen.

3.7 Validitet og Reliabilitet

Validitet kan gjengis som gyldighet eller relevans og refererer til hvor gyldige våre målinger er og refererer til hvor godt benyttede indikatorer måler hva de er ment til å måle. Med reliabilitet menes hvor pålitelige målingene er. En høy reliabilitet vil si at uavhengige målinger vil gi tilnærmet identiske resultat. (Halvorsen, 2018, s. 67-68)

Begrepene er utviklet innenfor kvantitativ forskning og passer ikke like godt til kvalitativ forskning. I kvalitativ forskning har du en mer åpen tilnærming og en benytter ofte tekstdata i stedet for talldata. Målet i kvalitativ forskning er som for kvantitativ forskning å unngå feilkilder. Men i kvalitativ forskning legger en mer vekt på troverdighet i resultatene. Troverdighet kan knyttes til innsamling, analyse, tolkning og forståelse. (Halvorsen, 2018, s. 72)

I en kvalitativ undersøkelse hvor vi ikke har store tilfeldige utvalg kan ikke resultatene generaliseres med statistisk sikkerhet, generaliseringen må i stedet være substansiell, det vil si at vi må argumentere teoretisk og logisk for at det vi har kommet frem til også vil gjelde for tilsvarende undersøkelser. (Schieffloe, 2017, s. 98)

Det var små forskjeller i svarene fra mine informanter. Jeg vil derfor tror at jeg ville fått tilnærmet like svar i en tilsvarende undersøkelse. Svarene fra mine informanter samstemte også med en del av resultatene i artikkelen til Collins (2020).

3.8 Koding

Ved at intervjuene i ble omgjort til tekst kodet, var det lettere å trekke ut essensen av innholdet. Kodegruppene vil som en hovedregel danne utgangspunktet for hva som blir tema i analysen. (Tjora, 2019, s. 50)

Temaene som gikk igjen i samtlige intervju var at i et digitalt møte så forsvinner dynamikken i møtet. Samtlige kunne informere om at de stort sett alltid hadde kamera på i møtene fordi arbeidsgiver ønsket det slik. Andre tema var mimikk, effektivitet, mer ro og større fleksibilitet.

3.9 Metodiske og etiske refleksjoner

Jeg fikk gode svar på forskningsspørsmålene mine, men det dukket opp noen tema og problemstillinger under intervjuene som jeg ikke hadde tenkt over på forhånd. De fleste av informantene, med unntak av en, satt normalt i åpent landskap. Alle informantene som satt i åpent kontorlandskap nevnte at de fikk mye bedre ro og konsentrasjon når de jobbet på hjemmekontor. Et annet tema som gikk igjen var teknologi. Det var flere av informantene som hadde hatt problemer med teknologien i starten av perioden med hjemme kontor. De hadde til tider også problemer med kvaliteten på møtene dersom det var store møter med mange deltakere.

Selv om et intervju på teams er et godt alternativ til et fysisk intervju, så er jeg av den oppfatning at det ikke kan erstatte ansikt til ansikt samhandling. Dersom jeg skulle gjennomført undersøkelsen på nytt ville jeg foretrukket fysiske intervju.

For at ikke informantene skal kunne gjenkjennes har jeg gitt dem fiktive navn.

4. Analyse

I denne delen av oppgaven vil jeg redegjøre for resultatet av de intervjuene jeg har gjort. Jeg har tatt utgangspunkt i temaene som har gått igjen i intervjuene og drøfte dette opp mot teorien til Erving Goffman. Ettersom det i løpet av intervjuene kom frem tema som jeg ikke hadde tenkt over på forhånd og som jeg anså som viktig for oppgaven har jeg tatt dette med inn i analysen og drøftet dette opp mot relevante teorier.

4.1 Kontorlandskap og teknologi

Når jeg bestemte meg for å skrive om hjemmekontor i koronatider, så hadde jeg fokus på kommunikasjon og hvordan dette har påvirket oss i denne spesielle perioden. Tema som cellekontor, kontorlandskap og teknologiske utfordringer hadde jeg ikke tenkt skulle være relevant opp mot mitt tema, men dette var tema som gikk igjen i samtlige intervju. Jeg har derfor tatt det med i analysen.

Selv om informantene savnet det sosiale når de satt hjemme, så nevnte alle at de jobbet bedre og mer effektivt fra hjemmekontoret. Alle informantene hadde jobber som krevde en del ro og konsentrasjon og de så det som en klar fordel å kunne jobbe effektivt uten å bli avbrutt. Dette var et tema jeg fant interessant da det er flere arbeidsplasser som går over til kontorlandskap i stedet for cellekontor fordi de hevder at dette er arealbesparende og billigere for bedriften. En artikkel skrevet av Feiring (2014) viser til forskning gjort av Stig Rusti i Fourstep. Han sier at selv om kontorlandskap er arealbesparende så er det en minst like kostbar produktivitetstreper. Det kan gi opptil 30 prosent tap av effektivitet, så selv om du sparer penger på husleien, så vil vinningen gå opp i spinningen. Han sier at samtidig så kan det sosiale arbeidsmiljøet bli bedre og du samarbeider bedre. (Feiring 2014)

Dette stemmer godt overens med min undersøkelse. En av informantene som jeg har valgt å kalle for Siv sa: *«jeg savner jo det sosiale og uformelle. At du slår av en prat med kollegaene dine. Selvfølgelig kan det være misbruk av tiden din, men samtidig så får du en del informasjon også. Det er det som gjør at du får relasjoner som gjør at du samarbeider bedre».*

I en annen undersøkelse utført av Norstat skriver Nergaard (2020) at det er kun et mindretall som oppgir at de er mer produktive på hjemmekontoret, mens flertallet er like produktive eller mindre produktive. Nergaard skriver ikke noe om de som har svart på undersøkelsen sitter i åpent kontorlandskap eller om de har eget kontor, noe som kan være en mulig årsak til at vi har

fått ulike svar. En annen årsak kan være type arbeidsoppgaver som de ansatte i organisasjonen har.

Collins (2020) nevner at det er uenighet om det er effektivt å jobbe hjemmefra. Noen foretrekker det fordi det er mindre avbrytelser og de slipper reisetid, noe som samsvarer bedre med mine resultat.

Teknologi var et annet tema som kom frem under intervjuene, både utviklingen av teknologien og bruken av den. Da informantene ble sendt hjem på hjemmekontor, var det ikke alle systemene som fungerte like bra hjemmefra i starten. Det var heller ikke alle som hadde like god kunnskap om bruken av alle «nye» systemene som de skulle ta i bruk.

Organisasjonen var på en måte ikke skodd for at alle skulle koble seg opp via eksternt nettverk. Her måtte organisasjonen finne nye løsninger for å få det til å fungere. Samtidig så hadde ikke alle ansatte like god kjennskap til blant annet Teams som verktøy. De var usikre på hvordan de delte innhold med andre og hvordan det egentlig fungerte med å mute mikrofon, rekke opp hånden og lignende. I stedet for å lære alt ved å gå på kurs, fikk de en bratt læringskurve hvor de ble kastet ut i det. Collins (2020) nevner også at det i starten av pandemien ble brukt unødvendig mye tid på å få teknologien til å fungere.

Dette viser hvor viktig det er at bedriftene holder seg oppdatert på ny teknologi slik at de ansatte ved hjelp av digitale plattformer kan utføre jobben hjemmefra. Som nevnt i teoridelen så er teknologisk determinisme årsaken til sosial endring, i dette tilfellet noe som muliggjorde at de ansatte kunne jobbe hjemmefra. Sosial determinisme som legger vekt på at det er menneskene som utvikler og benytter teknologien som er årsaken til endring vil her være bedriften som måtte snu seg rundt å løse problemene som oppsto når ikke alle klarte å logge seg på eksternt nettverk hjemmefra.

4.2 Bruk av kamera

Alle informantene ble spurt om de hadde på kamera i møtene. Dette er et viktig element opp imot teorien til Erving Goffman. Arbeidsgiver hadde egentlig pålagt alle arbeidstakere å ha på kamera i møtene da dette er eneste måte å se hverandre på. Siden arbeidsgiver påla arbeidstakerne å ha på kamera på så følte de også at de måtte stelle seg om morgenen. De hadde kanskje ikke like fine klær på seg som om de hadde vært fysisk på jobb, men de mente alle at det var viktig å stelle seg. Per fortalte at han noen ganger hadde hatt pysj på underkroppen og skjorte på overkroppen, mens Siv fortalte at hun hadde kontoret i et kleskott, så hun benyttet et bakgrunns filter på kamera slik at ikke bakgrunnen viste.

Dette er samsvarer med Goffman sin teori om backstage og frontstage. Du er bevisst på at du blir observert og du vil derfor prøve å gi et godt inntrykk. Du passer på hvor kameraet filmer og du er bevisst på hvordan du ser ut. Siv benyttet et filter på kameraet slik at ikke de andre fikk muligheten til å se hvordan det egentlig så ut backstage. Hun sitter jo normalt ikke i klesskapet heller, så da ønsket hun ikke å vise dette frontstage. For Per som fortalte at han noen ganger hadde pysj på underkroppen og skjorte på overkroppen, så vil bare overkroppen vise på kamera og det er ingen som vil kunne se underkroppen som da vil være utenfor kameravinkelen. Per sa også at: *«Jeg tenker de kommer inn i hjemmet mitt, men det er et veldig begrenset snitt likevel. Jeg har jo reagert på andre, det har jeg. Jeg tenker jo på hvordan andre på en måte har sitt kamera utsnitt og tenker at det ville ikke jeg ha gjort».*

I eksempelet fra både Siv og Per, så viser det at vi er bevisst på hvor vi har kamerautsnittet, slik at vi ser presentable ut når vi går på scenen, eller frontstage som Goffman kaller det. Vi tenker på hvordan kulissene ser ut, og når vi selv mener at kulissene ikke er presentable nok for andre så legger vi på et filter slik at andre ikke har mulighet til å se hvordan vi egentlig har det backstage. Dette er også et godt eksempel på hvordan vi til daglig oppfører oss og fremtrer til det beste for andre.

4.3 Planlegging av møter

Flere av informantene kunne fortelle at digitale møter krever en helt annen forberedelse for å bli bra. Det blir i tillegg satt opp flere møter. Når de har behov for å samles for å diskutere, blir det satt opp møter som de kanskje ikke ville hatt dersom de var fysisk til stede. Alle informantene var enige om at det krever mye mer planlegging og struktur for at digitale møter skal være effektive. For at ikke alle skal snakke i munnen på hverandre må alle være mutet og de må sitte og følge med på «hånden», som er en håndsopprekkings funksjon på Teams. Dersom de samtidig deler skjerm, så har de ikke mulighet til å se denne hånden. Da er de avhengig av hjelp fra en annen person som kan følge med på «hånden» når noen vil ta ordet. Det krever god planlegging og struktur for at det skal bli bra.

Siv sa at *«dersom du har en tydelig og klar agenda så går det fint. Men dersom du har oppgaver hvor du skal finne ut av ting, uten å ha en klar agenda, så er det bedre å sitte sammen å diskutere».* Liv sa at helt nye prosjekt og oppstart av ting er vanskelig når det er

nytt for veldig mange. Men som hun sa, de gjør jo det også, de har jo ikke hatt noen annen mulighet, det tar bare lengre tid.

Goffman har flere eksempler på hvordan ulike yrker fremfører arbeidet overfor andre. I noen yrker er det veldig tydelig at det ligger mye arbeid bak fremførelsen, mens det i andre yrker ikke er synlig hvor mye arbeid som kreves for å utøve jobben vår. Planlegging av digitale møter kan sammenlignes med Goffman sitt eksempel på planlegging av en radiosending. For at det skal være en fin flyt i møtene så kreves det at du har tenkt gjennom innholdet og at du er bevisst på språket når du formidler. Med tanke på at de ikke verbale handlingene, slik som mimikk og kroppsspråk, ikke er like synlige i digitale møter så vil de verbale handlingene ha en større betydning. Det er derfor viktig å være bevisst på hvordan vi ordlegger oss og at vi i tillegg prøver å være oppmerksomme på at de andre får med seg innholdet.

4.4 Ansikt til ansikt i digitale møter

Pål mente at det var vanskelig med møter hvor det var mange folk han aldri hadde møtt tidligere. Det var vanskelig å gripe situasjonen og tolke personers svar fullt ut. Han mente at når du møter folk ansikt til ansikt så får du lettere en totalvurdering av spørsmål og svar. Han sa videre at du får flere nyanser når du møtes ansikt til ansikt enn det du får gjennom en dataskjerm. Det er spesielt viktig ved førstegangsmøte, slik at du kan danne deg et rett bilde av personen og hvordan denne personen kommuniserer, hele hans mimikk og uttrykkssett. Når du har et digitalt møte med en person du aldri har truffet tidligere så får du ikke svar på samme måte.

Du får heller ikke den samme blikk kontakten. Som siv sier: *«Du får ikke blikk kontakt. Det er liksom alltid en stemning i rommet, hvis du forstår. Du kan jo ikke sense noen ting i forhold til det. Det er noe som er greit å få med seg. Det er den fysiske kontakten, det å møte blikk»*. Per formulerer det som at *«noen ganger så har du lyst til å fange den stemningen for å se hvordan responsen er. Det du sier hadde du sagt uansett, men så ser du ikke responsen»*.

Som nevnt i teorikapitlet så benytter Goffman begrepet linje om et mønster av verbale og ikke verbale handlinger som uttrykker vår opplevelse av situasjonen. (Goffman, 2004, s. 39) Han sier også at vi vil få en umiddelbar følelsesmessig reaksjon på det ansiktet som vi møter i kontakt med andre. Her forteller Per at han ikke klarer å fange stemningen i digitale møter. Han får ingen respons etter at han har hatt en presentasjon på Teams, det kan sammenlignes med at han ikke får den umiddelbare følelsesmessige reaksjonen på det ansiktet vi møter i

kontakt med andre. I dette tilfellet hvor vi bare ser flere små ansikt på en skjerm, så klarer vi ikke å se noen reaksjon i det hele tatt.

Pål forteller at han ikke bare snakker med ord. Han snakker med hele seg. Og i digitale møter mister han litt av evnen til å kommunisere. Han snakker et annet nordisk språk og sier at det hender at noen ikke får med seg det han sier. I et fysisk møte er det lettere for ham å se når noen faller av eller mister kommunikasjonen. Da kan han ta pauser og se til at de følger med i kommunikasjonen. Han forteller videre at han ikke er like delaktig i digitale møter som han ville vært i et fysisk møte. Det har også med språket å gjøre. Det blir tungvint hvis han må benytte seg av å «rekke opp hånden» funksjonen for og fortelle at det er noen få ord han ikke har fått med seg og at han derfor ikke får med seg hele poenget. I et fysisk møte har han lettere for å være en mer aktiv deltaker.

Som nevnt i teorikapitlet så sier Goffman at ansiktet betydning vil være svært viktig. (Goffman, 2004. s. 64) Vi benytter oss av tegn og symboler slik at opplevelsen av den sosiale verden blir formidlet gjennom små ting. Pål sitt eksempel viser hvor viktige de ikke verbale handlingene våre er slik som ansiktsuttrykk, øyebevegelser ikke minst kroppsspråket vårt.

Ved å delta på et fysisk møte har vi mulighet til å ta opp igjen diskusjonen i pausen dersom det er noe vi ikke har fått med oss. Da kan den personen som presenterte få mulighet til å uttrykke seg på en annen måte slik at alle får med seg innholdet. Vi vil også ha mulighet for å knytte relasjoner i pausen ved at vi for eksempel slår av en prat ved kaffemaskinen. Digitale møter vil derfor ikke bidra til relasjonsbygging på samme måte.

Liv hadde en annen kommentar:

Du får ikke noe av de lavterskelspørsmålene over bordet eller mimikken med at her var det noen som ikke skjønnte det, men ikke turte å si det. Det er en vesentlig ting av det å være menneske som forsvinner i kommunikasjon» (...) «når du snakker med et annet menneske og du ikke får en tilbakemelding, du ser det i øynene eller i et smil eller de rister på hodet. Du står der og javel, nådde jeg inn? Da kan du ha et oppfølgingspørsmål, skjønnte du hva jeg sa eller?

Liv sin kommentar om at det er en vesentlig ting av det å være menneske som forsvinner i kommunikasjon kan sammenlignes med når Goffman sier at ansikt til ansikt samhandling er en forutsetning for sosialt liv.

Collins (2020) nevner også at det er vanskelig å oppnå en synkronisering med andre når du ser en skjerm full av ansikt, manglende kroppsspråk og forsinkelse i lyd og bilde. Collins bruker begrepet «zoom fatigue» om hvor utmattende det er å kontinuerlig stirre på en annen persons ansikt. Dette er noe både jeg selv og mine kollegaer har kommentert, men det var imidlertid ingen av mine informanter som nevnte dette. Det er mulig de kan ha tenkt det samme uten at det kom frem i løpet av intervjuene. Det kan også skyldes møtets form og varighet.

4.5 Intervju på Teams

To av informantene, Kari og Pål, hadde stillinger med personalansvar. Begge to sa at intervju egner seg veldig dårlig til å ha digitalt. Kari sa at hun hadde gjennomført et førstegangsintervju på Teams like etter at Norge stengte ned i mars i fjor. Hun turte ikke ansette noen bare på bakgrunn av dette, så personen ble kalt inn på nytt til etter noen uker. Denne gangen ansikt til ansikt. Hun sa videre at hun fikk et mye mer helhetlig bilde av personen når hun møtte vedkommende ansikt til ansikt. Kari synes du ser dårlig på skjermen og det er ofte dårlig lyd slik at en del spørsmål kan bli misoppfattet. Det var derfor vanskelig å sammenligne denne personen med de andre som var på intervju.

Pål mente også at intervju ikke egnet seg til å ha digitalt. Han definerte det som at:

Det er et stort handikapp å ha intervju på Teams. Du er ikke i nærheten av å få den samme oppfatningen av et helt nytt menneske på et digitalt møte. Du får kanskje bare med halvparten eller to tredjedeler, men en stor tredjedel er borte fra møtet og oppfattelsen av den personen du sitter og intervjuer.

Som Goffman sier så vil vi alltid forsøke å fremstille oss på en positiv måte når vi møter en person for første gang, samtidig som vi håper at de vil akseptere dette og handle på bakgrunn av det. Men ettersom vi er klar over at en person som regel alltid vil forsøke å fremstille seg på best mulig måte kaller Goffman det et spill. Spillet har to deler. Den første er de verbale utsagnene som personen kan kontrollere og styre selv. Den andre delen er det du uttrykker indirekte av ikke verbale uttrykk. (Goffman, 2002, s. 94) Goffman sier at vi som regel alltid bare er oppmerksom på den første delen, det vil si det vi sier, mens de som er publikum vil legge merke til begge deler. (Goffman, 2002, s. 94)

Når vi stiller til et intervju har vi som regel alltid forberedt oss veldig godt slik at vi skal klare å gi gode svar. Vi vil derfor ha god kontroll på de verbale utsagnene.

I et fysisk intervju hvor vi ser hele personen vil vi kunne lese kroppsspråket samtidig som personen forteller om seg selv. I et intervju på teams vil det være mye vanskeligere å lese kroppsspråket, eller det Goffman kaller ikke verbale uttrykk, samtidig som personen snakker og vi får derfor ikke et helhetlig bilde.

Når vi stiller til et fysisk intervju vil vi ofte starte med en litt mer uformell «smalltalk» i forkant av selve intervjuet. Dette hjelper med å løse opp stemningen i rommet og det er ikke like lett å få til ved et digitalt intervju. Som nevnt i teorikapitlet så definerer Goffman samhandlingsordenen som den orden og struktur som finner sted i sosiale situasjoner hvor mennesker møtes ansikt til ansikt. Det vil dannes en orden som følger sine egne regler og strukturer og det er denne ordenen som regulerer hvordan vi vurderer oss selv og andre i kraft av vår tilstedeværelse. (Goffman, 2004, s. 18)

Her vil jeg si at «smalltalk» og uformell prat i et intervju vil være et eksempel på hvordan denne ordenen vil dannes i et intervju som følge av rammen rundt intervjuet. Vi vil gjennom dette vurdere oss selv i kraft av vår tilstedeværelse i intervjuet. Dette vil være borte i et digitalt intervju. Det er ikke bare de som intervjuer som vil føle at de ikke klarer å få et riktig bilde av den som er på intervju. Jeg mener at det er like vanskelig for den som er på intervju å gjøre et like godt inntrykk digitalt sammenlignet med et fysisk intervju.

4.6 Effektivitet

Et annet funn som jeg oppdaget i løpet av intervjuene var at ikke alle var like opptatt av det sosiale. Lise hadde et større fokus på effektivitet. Hun nevnte kort i løpet av intervjuet at det sosiale ikke var til stede på samme måte, men samtidig så var de digitale møtene mer effektive. Det er lettere å avtale møter, spesielt med eksterne kunder da de er lettere tilgjengelige når møtene kan avtales på kort varsel uten å planlegge reisetid eller finne ledig møterom. Hun syntes også møtestrukturen var bedre på digitale møter. Dette begrunnet hun med at det ikke var like lett å snakke om andre ting i løpet av de digitale møtene.

Hun var generelt svært positiv til hjemmekontor, og informerte om at hun hadde søkt om å få fortsette med hjemmekontor to dager i uken.

Undersøkelsen til Nergaard (2020) viser at det er kun et mindretall på 10 prosent som mener at videomøter fungerer bedre enn vanlige møter. Om lag halvparten mente at det fungerte like godt. En av årsakene til at Lise mente at digitale møter fungerte bedre enn fysiske møter kan være møtets karakter og at hun var mer opptatt av fakta.

Som nevnt i teoridelen så sier Goffman at ansikt til ansikt samhandling er en forutsetning for sosialt liv. For Lise så er det mindre viktig med ansikt til ansikt samhandling, og effektiviteten synes å ha større betydning enn ansikt til ansikt samhandlingen.

4.7 Avrundning

Det kommer nok til å bli mer vanlig med hjemmekontor, eller delvis hjemmekontor i fremtiden. Det er derfor også et større fokus på fasilitetene rundt hjemmekontoret, ikke bare det estetiske som er synlig gjennom kameravinkelen, men også blant annet arbeidsforholdene og de psykososiale forholdene ved hjemmekontor. Regjeringen har derfor sendt til høring et forslag til ny forskrift om arbeid i arbeidsgivers hjem og hushold. (Regjeringen.no)

Jeg fikk gode svar på forskningsspørsmålene, og sett opp mot Erving Goffman så er grunnelementene i samhandlingsordenen til stede selv om vi samhandler på digitale plattformer. Vi er fremdeles opptatt av å gjøre et godt inntrykk overfor andre og vi tenker over hvordan vi presenterer både oss selv og hjemmet vårt slik som Goffman beskriver i teorien om *backstage* og *fronstage*.

5. Drøfting og konklusjon

Min studie belyser Goffman sin teori på en veldig god måte. Studien viser hvor viktig ansikt til ansikt samhandling er i kommunikasjon med andre. Selv om teknologien gjør det mulig for ansatte i en bedrift å utføre jobben hjemmefra ved hjelp av digitale plattformer, så viser studien at vi har behov for å bli anerkjent å sett av kollegaer. Vi savner å se ansiktsuttrykk og mimikk.

Jeg synes derfor at Goffman sin teori var et fruktbart valg for min studie. Selv om Goffman sine bøker er skrevet lenge før vi fikk både internett og digitale plattformer, så kan den likevel benyttes opp mot min problemstilling. Selv om vi, både privat og i arbeidslivet, kommuniserer mer og mer gjennom digitale plattformer så viser Goffman sin teori sammen med min studie at digitale plattformer er et godt alternativ til ansikt til ansikt samhandling, men det vil aldri kunne erstatte ansikt til ansikt samhandling fullt ut.

Alle informantene mente at hjemmekontor ga større frihet og fleksibilitet ved at de slapp reisevei til og fra jobb. Men selv om de fleste hadde en mindre stressende hverdag med hjemmekontor, så var det ingen av informantene som ønsket å fortsette med dette fast. Et par av informantene ga uttrykk for at de ønsket større fleksibilitet rundt hjemmekontor i fremtiden og en av informantene hadde søkt om å få fortsette med hjemmekontor to dager i uken. Felles for alle informantene var at de savnet det sosiale og gledet seg til å se kollegaene igjen.

Det er vanskelig å forutsi hvordan arbeidssituasjonen vil være når koronapandemien er over. Jeg tror likevel min studie vil være viktig når organisasjoner skal utforme arbeidsplasser i fremtiden. Arbeidsgivere må nok ta større høyde for at det kan komme en ny pandemi og tilrettelegging av hjemmekontor og mindre reisevirksomhet kan være en konsekvens av dette. Min studie viser hvor viktig interaksjon med andre mennesker er, ikke bare for det sosiale, men også når det kommer til møtevirksomhet. Digitale møter fungerer bra, men en kombinasjon av digitale og fysiske møter er nok det beste. Da har vi mulighet til å treffe kollegaer og utveksle erfaringer.

Dersom jeg skulle ha forsket videre på dette temaet ville det vært interessant kunne å forske videre på hvordan familielivet har blitt preget av at foreldrene har hatt hjemmekontor i denne perioden. Jeg ville ha undersøkt hvordan barna opplever at foreldrene er mer hjemme og om de føler at foreldrene samtidig har vært mer til stede for dem og ikke bare til stede hjemme.

Litteraturliste:

Aakvaag, G. C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*, Abstrakt forlag As

Andersen, K & Kaspersen, L. B (2013). *Klassisk og moderne samfundsteori*, (5. utg.). Hans Reitzels Forlag.

Collins, R. (2020). *Social distancing as a critical test of the micro-sociology of solidarity*, Springer Nature Limited 2020, American Journal of Cultural Sociology
<https://doi.org/10.1057/s41290-020-00120-z>

Croteau, D & Hoynes, W. (2019). *Media/Society, Technology, Industries, Content, and Users*. Sage Publications, Inc

Feiring, Eline. (2014). *Åpne kontorlandskap stresser hjernen*. Tidsskriftet Norske Legeforening, 134:1174, doi: 10.4045/tidsskr.14.0642

Goffman, E. (2004/1964). *Social samhandling og mikrosociologi*. København: Hans Reitzels Forlag

Goffman, E. (2014/1959). *Vårt rollespill til daglig*. Pax forlag

Halvorsen, K. (2018) *Å forske på samfunnet, en innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Oslo: Cappelen Akademisk Forlag

Jacobsen, M. H & Kristiansen, S i samarbejde med Mortensen, N. (2002) *Erving Goffman, Sociologien om det elementære livs sociale former*. København: Hans Reitzels Forlag as

Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2019) *Hvordan organisasjoner fungerer* (5.utg.). Fagbokforlaget

Nergaard, K. (2020, april). *Hjemmekontor og digitale løsninger*. (Faktaflak april 2020). Fafo.

Schiefloe, P. M. (2017). *Mennesker og samfunn, en innføring i sosiologisk forståelse* (2.utg.). Fagbokforlaget

Tjora, A. (2019). *Viten skapt, kvalitiv analyse og teoriutvikling* (1 utg.). Cappelen Damm Akademisk

Arbeids og sosialdepartementet. (2021). *Forslag til endringer i forskrift om arbeid som utføres i arbeidstakers hjem*. Hentet fra: [horingsnotat-forslag-til-endringer-i-forskrift-om-arbeid-som-utfores-i-arbeidstakers-hjem.pdf \(regjeringen.no\)](https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/forslag-til-endringer-i-forskrift-om-arbeid-som-utfores-i-arbeidstakers-hjem/id2834867)