

Økte forventinger om å være tilgjengelig på epost etter arbeidstid

-en litteraturstudie

Universitet I Stavanger

Norsk hotellhøyskole

Hotelledelse

20 studiepoeng

Mai 2023

Innhold

Innledning.....	1
1.0 Problemstilling	2
1.1 Formål	3
2.0 Teori.....	4
2.1 Begrepsavklaring	4
2.1.1 E-post.....	4
2.1.2 Motivasjon	5
2.1.3 Merarbeid (mertid) og overtid	6
2.1.4 Helse og trivsel.....	6
2.1.5 Belønning/belønnings system.....	7
2.2 Herzbergs to-faktor teori	7
2.2.1 Motivasjonsfaktorer vs. hygiene faktorer.....	8
2.2.2 Motivasjonsfaktorene.....	9
2.2.3 Hygiene faktorer	9
2.2.4 Svakheter ved teorien.....	10
2.3 Vrooms forventnings motivasjonsteori.....	10
2.3.1 Forventning	11
2.3.2 Instrumentalitet.....	11
2.3.3 Valens	12
2.3.5 Svakheter ved teorien.....	13
3.0 Metode	14
3.1 Valg av metode	14
3.1.2 Kvalitativ og kvantitativ metode.....	14
3.1.3 Litteraturoversikt som metode.....	16
3.2 Søk og innsamling av data	17
3.2.2 Flytskjema over de ulike søkene.....	20
3.2.3 Eksklusjon/inkludasjon	20
3.3 Valg av empiri	21
4.0 Analyse	27
4.1 Teknologi	27
4.2 Hvem jobber utenom arbeidstid?	28
4.3 Forventinger.....	29
4.4 Hvordan kan forventning påvirke helsen?	33
5.0 Analysediskusjon.....	34
6.0 Resultat	35
7.0 Konklusjon.....	36

8.0 Implikasjoner	37
9.0 Forslag til videre forskning.....	37
9.0 Avslutning.....	38
Bibliografi	39

Figurliste

Fig 1.	-Hygienefaktorer vs. Motivasjonsfaktorer (Herzberg).....	8
Fig 2.	-VIE-modellen (Victor Vroom).....	12
Fig 3.	-Flytskjema over arbeidsprosess.....	20

Forord

Det er 25 år siden jeg startet på utdannelsen som den gang het 2-årig hotelladministrasjon ved norsk hotellhøyskole. Den gang ble det med de to årene, og etter hvert skifte av yrkesretning. Etter snart 30 års arbeid i norsk grunnskole var det kanskje på tide å fullføre det jeg en gang startet på. Da jeg tok kontakt med norsk hotellhøyskole igjen, ble jeg møtt med stor velvilje og ønske om å legge til rette for at jeg kunne fullfør min bachelor samtidig som jeg hadde full jobb ved siden av. Det har vært 2 fantastisk kjekke år, med mange hyggelige medstudenter og kunnskapsrike, engasjerte og hyggelige forelesere.

Tusen takk til veileder Jon Benjaminsen for god hjelp og støtte underveis

Stavanger, 10.mai 2023

Sammendrag

Bruk av digitale kommunikasjonskanaler har hatt en voldsom utvikling de seneste årene, og med allmenn tilgang på pc, nettbrett og smarttelefoner er vi blitt tilgjengelig hvor som helst og når som helst. Dette har ført til at vi sakte, men sikkert har visket ut skille linjene mellom arbeid og fritid. De fleste som har jobb i dag, har følt på forventning om å være tilgjengelig i form av å lese/svare på e-post etter arbeidstid. Forventningen fra arbeidsgiver, kolleger og kunder om å være tilgjengelig, kan føles som et ytre press som griper inn i privatlivet på en uheldig måte. Forventingene kan også oppleves som noe positivt, og noe som kommer innenfra den enkelte selv. Enkelte føler stor frihet, kontroll og fleksibilitet ved å kunne ta med deler av arbeidet hjem, noe som øker den indre motivasjonen. Uavhengig av årsak kan merarbeid allikevel føre til at en på sikt utvikler stress og utbrenthet.

Abstract

The use of digital communication channels has developed tremendously in recent years, and with public access to PCs, tablets and smartphones, we have become available anywhere and anytime. This has led us to slowly but surely blur the lines between work and leisure. Most people who have jobs today have felt the expectation of being available in the form of reading/answering e-mails after working hours. The expectation from employers, colleagues and customers to be available can feel like external pressure that interferes with their private lives in an unfortunate way. Expectations can also be experienced as something positive, and something that comes from within the individual himself.

Some people feel great freedom, control and flexibility by being able to bring parts of their work home, which increases their intrinsic motivation. Regardless of the cause, additional work can still lead to the development of stress and burnout in the long term.

Innledning

Jeg ble først oppmerksom på temaet for denne oppgaven under en forelesning på universitetet. Det var i faget kommunikasjon i organisasjon og temaet sosiale medier, at en student nevnte e-post utenom arbeidstid som en stor sak i enkelte land. Personlig hadde jeg aldri hørt om dette før, men jeg fikk umiddelbart assosiasjoner til egen praksis. Som leder gjennom mange år fikk det meg til å reflektere over hvor lettvindt og ubevisst jeg stadig sender e-poster på slutten av arbeidsdagen. Min intensjon er ikke at den skal leses av mine kolleger når de kommer hjem fra jobb, men jeg har ofte opplevd at det kommer svar ut på ettermiddag/kveld, eller jeg ser at de er lest. Aldri har det falt meg inn at dette kunne betraktes som arbeid, eller rettere sagt overtidarbeid. Det har aldri vært forventet fra min side at disse skulle leses eller besvares så raskt, men jeg kan ikke nekte for at jeg synes det er bittelitt imponerende og at det blir delt ut litt plusspoeng.

Flere land i Europa har diskutert og forsket på spørsmål rundt det å sende/lese e-post utenom arbeidstid. Det har vært bekymring rundt følgene av denne formen for utvidet/ «snikinnført» merarbeid. Forskning har bl.a. sett på sammenheng mellom merarbeid og økt arbeidspress og stress blant arbeidstaker. Det å lese/sendte arbeidsrelatert e-post utenom arbeidstid kan i denne sammenheng betraktes som en form for overtid, uavhengig av om den er planlagt og kompensert for. Frykten er allikevel at denne formen for overtid, mer tar form som ubetalt merarbeid hos enkelte arbeidstakere. Dette har også vært løftet frem som en trussel mot arbeidstakeres rett til å verne om egen fritid. Diskusjonen har bl.a. ført til at en ny lov ble innført i Frankrike. Loven trådte i kraft i 2017, og handler om «retten til å logge av». Bedrifter med mer enn 50 ansatte må nå lage egne retningslinje som tydelige beskriver når ansatte ikke skal eller trenger å svare på e-poster utenom arbeidstid. (Istad, 2020)

I Norge har vi også diskutert utfordringer dette kan føre til i arbeidslivet, men det er foretatt lite forskning og kartlegging på området. Mange mener at norsk arbeidsmiljølov dekker vernet av fritid tilstrekkelig, og at arbeidstakere selv må ta ansvar for å beskytte seg.

I en artikkel fra Finansforbundet ble det stilt spørsmål om hvem som har rett på fritiden din. Videre kommer det frem hva arbeidsmiljøloven sier om bruk av overtid. Arbeid som utføres utenom kontraktfestet arbeidstid er å betrakte som overtid, og skal føres i eget system for dette. Dersom dette ikke blir gjort er det gratis arbeid. Hver og en er ansvarlig for selv å føre overtid, og være bevisst egne rettigheter. (Istad, 2020)

Det finnes derimot en del forskning på merarbeid og overtid, som en faktor til å øke stress og mistriivsel i jobben. Det å sende e-poste med arbeidsrelaterte beskjeder, informasjon eller artikler kan i denne sammenheng betraktes som merarbeid og «skjult overtid»

I lys av dette reiser det seg flere interessante spørsmål det kunne være spennende å finne svar på.

1.0 Problemstilling

Hvordan kan vi være sikre på at arbeidstakere er bevisste nok, har nok formell beskyttelse via lover og regler, og at overordnede har kunnskap nok til å kunne beskytte sine ansatte, når det kommer til det å sende/svare på e-poster utenom arbeidstid?

For å kunne besvare slike viktige spørsmål i fremtiden, bør vi først og fremst undersøke om det finnes et avvik/gap mellom arbeidsgivers forventning og arbeidstakers adferd i denne sammenhengen. Problemstillingen blir da slik:

Finnes det et gap mellom arbeidsgivers forventninger og arbeidstakers adferd når det gjelder å sende/lese arbeidsrelatert e-post utenom arbeidstid?

1.1 Formål

Hvorfor er dette et viktig spørsmål å stille, og viktig å finne svar på?

Det er i enhver bedriftseier og arbeidsgivers interesse å kartlegge om det finnes sammenhenger mellom merarbeid og arbeidstakers helse og trivsel på jobb. Sykefravær er kostbart både for bedriften og samfunnsøkonomisk, og er selvsagt også en stor belastning for arbeidstakeren selv. I en artikkel fra SALG24, refereres det til en undersøkelse blant europeiske arbeidstakere i forhold til hvordan de forvalter tiden sin. Litt av det som kom frem var at en god balanse mellom jobb og fritid er avgjørende for at ansatte skal holde seg motiverte. Det viser seg at balansen mellom arbeid og fritid kan ha direkte påvirkning på grad av produktivitet, og at der hvor balansen er god er forekomsten av utbrenthet redusert. (Gulbrandsen, 2022)

Uavhengig av hvilken type jobb du har, eller grad av utdanning, er det viktig å kunne opprettholde produktivitet og kvalitet, enten det er varer eller tjenester som leveres. Viktigst av alt er å sørge for at ikke arbeidsbelastning over tid fører til at arbeidstakere får helseplager som følger av dette.

Dersom arbeidsgiver forventer en viss adferd som avviker fra arbeidsmiljølovens bestemmelser (som er til for bl.a. å beskytte den ansatte for helseskadelig arbeidsmiljø fysisk og psykisk) kan det i ytterste konsekvens bidra til mistrivsel og dårlig helse hos den ansatte.

Dersom den ansatte ikke er klar over sine rettigheter, eller leser og besvarer e-poster uten å tenke seg om (ubevisst) kan dette muligens også føre til helseplager på lang sikt (selv om en tenker det er fordi en har lyst og ønsker å bidra).

Vi vet ikke den fulle konsekvensen av dette i dag, men vi kan starte med å se om litteratur, teori og forskning på området, kan hjelpe oss å finne svar på om det eksistere ulike forventinger til det å besvare e-poster utenom arbeidstid.

2.0 Teori

Det finnes en mengde ulike teorier innenfor arbeids og -organisasjonspsykologi, både fra arbeidstakers perspektiv og egen ledelsesteori. For å kunne besvare spørsmålet om gap mellom arbeidstakers forventning og arbeidstakers adferd har jeg i denne oppgaven er valgt å bruke Herzbergs «to-faktor teori» for å forklare hva som motiverer mennesker i jobbsammenheng, og hva som ikke gjør det.

I tillegg kommer Vrooms forventnings motivasjonsteori for å supplere Herzbergs motivasjonsteori. Vroom mente bl.a. at enkelte individuelle faktorer spiller en viktig rolle i forhold til motivasjon, og at innsats, ytelse og motivasjon henger sammen med de individuelle faktorer. (*Vroom forventnings motivasjonsteori / Teorier om motivasjon for ansatte / YourCoach Gent / Creative Saplings, 2020*)

Jeg mener at disse teoriene vil være nyttige for å belyse og underbygge resultatet i de studiene som utgjør det empiriske materialet i denne oppgaven.

2.1 Begrepsavklaring

For bedre å forstå det som blir beskrevet videre, er det nødvendig å forklare ulike begreper. Dette er også nødvendig for å avklare deres betydning i denne oppgaven.

2.1.1 E-post

Ordet E-post kommer fra det engelske ordet «Electronic mail» som er en måte å sende dokumenter og meldinger fra datamaskin til datamaskin over et datanettverk. Her kan en både lese, skrive og sende e-poster.(Egesund, 2023)

Utvikling av teknologi har helt siden den industrielle revolusjon vært viktig for å øke og effektivisere produksjon. Med økt effektivitet og produktivitet har nye organisasjonsformer kommet til. Som følge av disse nye organisasjonsformene, med flere ledd enn tidligere (leder, mellomleder, avd.leder, produksjonspersonell) har det vært viktig å sikre gode kommunikasjon kanaler mellom de ulike avdelinger og nivåer i bedriften. Det har vært et poeng at disse kanalene må være både korte og direkte.(Pettersen, 2019). Her har bruk av e-post vært en viktig kanal for kommunikasjonen både eksternt og internt i bedriftene siden den ble innført.

Den første nettbaserte e-post tjenesten ble tatt i bruk i 1970, i 1981 kom standarden som dagens e-post er bygget på og siden har den utviklet seg flere ganger. («E-post», 2023)

2.1.2 Motivasjon

Begrepet motivasjon kan ha ulike definisjoner basert på i hvilken sammenheng en bruker det, men noe er felles helt uavhengig av område begrepet blir brukt.

I følge Store Norske Leksikon er motivasjon en samlebetegnelse for de faktorer som setter i gang og som styrer adferden i mennesker og dyr. (Teigen, 2023)

«Motivasjon defineres gjerne som «de biologiske, psykologiske og sosiale faktorene som aktiverer, gir retning til og opprettholder atferd i ulike grader av intensitet for å oppnå et mål» (“Motivasjon – Wikipedia”).

Grunnlaget for utvikling av teorier innen motivasjon, finner vi bl.a. hos Maslow. Han var en kjent amerikansk psykolog innen området personlighet, og er av mange regnet som grunnleggeren av den humanistiske retningen i moderne psykologi.

For Maslow handlet den personlige utvikling om å finne den rette balansen mellom det å være trygg i forhold til grunnleggende materielle behov, og på den annen side kunne utvikle seg rent personlig gjennom selvutfoldelse og økt kunnskap. En av hans mest kjente motivasjonsteorier blir gjerne omtalt som «Maslows behovspyramide». Den utgaven av behovspyramiden vi kjenner i dag har fem ulike nivå av behov som menneskene søker å dekke fra bunn til topp i en pyramide. Nederst har vi de kroppslige behovene som mat, drikke, sex, på det neste, behovet for trygghet. Over der igjen det sosiale behovet for tilhørighet til venner, familie. Deretter behovet for selvaktelse som anerkjennelse, respekt og selvtillit. Til sist, når alle de øvrige behovene er dekket, er det behovet for selvrealisering og vekst som kan dekkes. (Mørch, 2023)

2.1.3 Merarbeid (mertid) og overtid

Videre er begrepene merarbeid og overtid brukt enten sammen eller hver for seg. Overtid betyr ifølge arbeidstilsynet «Overtid er arbeid ut over arbeidsmiljølova sine grenser for alminnelig arbeidstid» (Overtid, u.å.).

Forskjellen på de to begrepene er at; grensen for overtid er nedfelt i arbeidsmiljøloven, mens merarbeid er det arbeidet som blir utført mellom det som er avtalt og det loven sier er grensen for overtid. (Hva er forskjellen på overtid og mertid?, 2023)

2.1.4 Helse og trivsel

Trivsel kan vi definere som; «det å like seg, finne seg til rette (på et bestemt sted, under bestemte forhold)» (trivsel - Det Norske Akademis ordbok, u.å.). Helse kan vi ifølge Verdens Helseorganisasjon (WHO) definere som; «ein tilstand av fullstendig fysisk, mentalt og sosialt velvære og ikkje berre fråvær av sjukdom og lyte» (Braut, 2022).

Disse to begrepene vil bli brukt sammen, fordi det i mange ulike studier viser seg at trivsel og helse er tett knyttet til hverandre.

2.1.5 Belønning/belønnings system

Begrepet belønning vil i denne oppgaven være knyttet til arbeid og arbeidsutførelse. Et belønningssystem kan defineres slik:

“Hvordan vi motiverer medarbeidere til å jobbe mot et definert mål gjennom å skape forventninger om en bestemt indre og/eller ytre belønning hvis de når målet til avtalt tid, kvantitet, kvalitet og ressursbruk”(Sander, 2021).

2.2 Herzbergs to-faktor teori

Frederick Herzberg (1923–2000) var en kjent amerikansk psykolog og forsker, som bidro til ny kunnskap innen arbeids og -organisasjonspsykologi, samt innen ledelsesteori. Hans mest kjente bidrag var to-faktors motivasjonsteorien. Grunnlaget for teorien var et forskningsarbeid utført av Herzberg og kolleger. Denne forskningen gikk ut på å identifisere faktorer ved arbeidsforholdet som kunne skape tilfredshet og hvilke som kunne skape misnøye blant arbeidere. Forskningsmetoden blir kalt «critical incidents technique».(Sagberg, 2023)

Herzberg og kolleger tok altså sikte på å identifisere hva som kunne bidra til økt motivasjon og hva som ikke gjorde det.

Hans to-faktorteori bygger på en intervjuundersøkelse han gjennomførte i 1959 blant 200 ingeniører og regnskapsfolk. Funnene som ble gjort viste at «de faktorene som skapte trivsel ikke var de samme som skapte mistrivsel»(Sander, 2019)

Resultatet av deres forskning førte til ny viten, som skulle bety mye for senere studier og forståelse av motivasjon i arbeids sammenheng.

2.2.1 Motivasjonsfaktorer vs. hygiene faktorer

Forskjellen på de ulike faktorene og hvordan de påvirket den enkelte arbeider i retning tilfreds eller misfornøyd, var noen av hovedfunnene i studien. Faktorene ble delt inn i to ulike kategorier i forhold til hvilken påvirkning de hadde. De som skapte trivsel og motivasjon kalles motivasjonsfaktorer, og er tett knyttet opp til arbeidet og arbeidsutførelsen. De andre kalles hygiene faktorer, og er faktorer som motvirker mistrivsel. (Sander, 2019)

Det betyr at motivasjonsfaktorene fører til trivsel om de er til stede, men ikke mistrivsel om de ikke er til stede. Hygiene faktorene derimot fører til mistrivsel om de ikke er til stede, men ikke trivsel om de er til stede. Vi kan oppsummere de ulike faktorene som vist i skjema under:

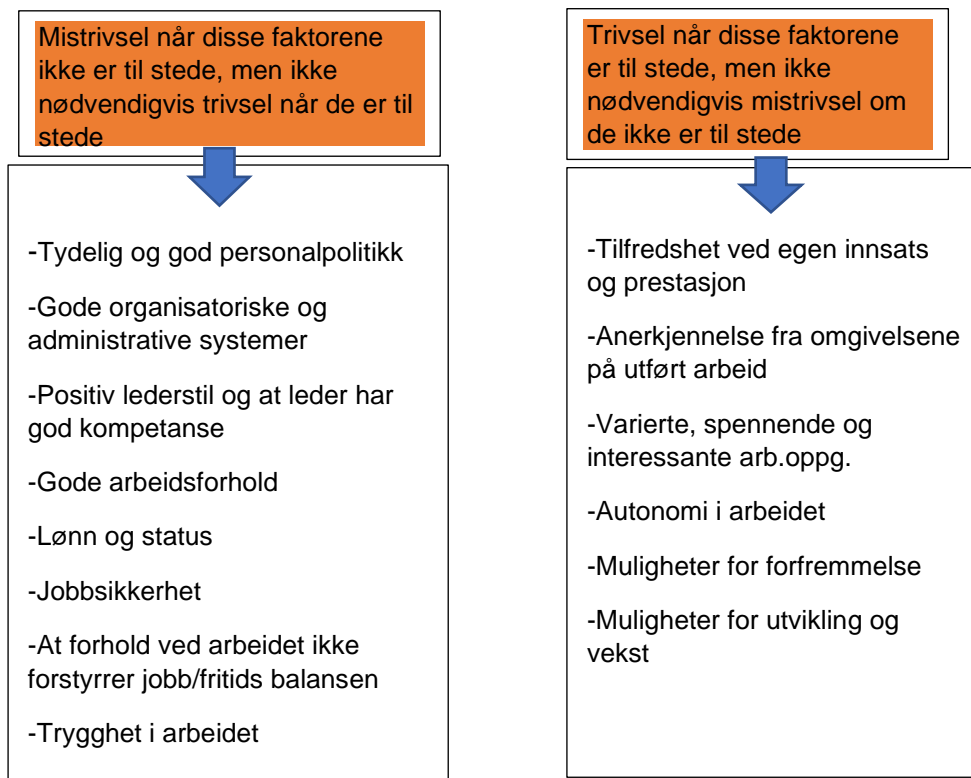


fig. 1 Hygiene faktorer vs. Motivasjonsfaktorer (Sander, 2019)

2.2.2 Motivasjonsfaktorene

Motivasjonsfaktorene er som tidligere nevnt knyttet til selve arbeidet og hver enkelt sin utførelse av arbeidet. Som Herzberg selv sier i sin bok «Motivasjon til å jobbe»; «The factors that lead to positive job attitude do so because they satisfy the individual's need for self-actualization in his work»(Herzberg et al., 1993, s. 113).

Dersom en opplever høy grad av autonomi (ansvar for eget arbeid og medbestemmelse), følelse av å utføre en god jobb og anerkjennelse for det en utretter, øker det trivselen og motivasjonen for videre arbeid. Det samme om en opplever arbeid og oppgaver som givende og interessante. Muligheter for profesjonell og personlig vekst, samt at en kan «stige i gradene» (forfremmes) er også faktorer som øker trivsel og motivasjon. Studien viser også at fravær av disse faktorene ikke fører til det motsatte, altså mistrivsel.

Eks.:

Det kan være at en ansatt er fornøyd med lønnen og har gode kolleger, som gjør at en ikke mistrives selv om en f.eks. ikke har mulighet til å bestemme arbeidsoppgavene eller har forfremmelse i sikte.

2.2.3 Hygienefaktorer

Herzberg sier dette om hygienefaktorene: «Improvement in these factors of hygiene will serve to remove the impediments to positive job attitudes» (Herzberg et al., 1993, s. 113).

I medisinsk forstand så vil god hygiene bety å verne mennesker mot helsefare. Det har ifølge Herzberg samme betydning i jobbsammenheng. Dersom det finnes skadelige hygienefaktorer på jobb, kan det føre til dårlig stemning og hindre mennesker i å utvikle gode holdninger og i siste instans utføre en god jobb. Det vil derfor være av betydning for arbeidsplassen å hele tiden forbedre disse.

Disse faktorene spiller dermed en viktig rolle når det gjelder å skape mistriivsel hos de ansatte om de ikke er til stede. Dårlig ledelse med mangel på styring og målrettet arbeid, og mangel på god personalpolitikk med tydelig kommunikasjon, regler og utviklingsmuligheter er ikke særlig motiverende og skaper ingen god stemning, men fører ikke nødvendigvis til mistriivsel i den grad de er fraværende.

Eks:

Dersom en har god lønn, trygghet i jobben og bedriften har en god ledelse betyr ikke det at en trives. Spesielt ikke dersom en f.eks. heller ønsker seg større grad av autonomi i jobben og anerkjennelse for jobben en gjør.

2.2.4 Svakheter ved teorien

I ettertid har teorien blitt utsatt for kritikk og det har vært flere teoretikere som har bidratt til å nyansere Herzberg sin motivasjonsteori. Noe av kritikken handler om at selve forskningsmetoden kan ha ført til resultatene av studie, noe som er poengtert av Richard Hackman og Greg Oldham (kjent for jobbkarakteristika modellen). Det har også blitt påpekt at faktorer som lønn og status kan ha motiverende virkning på noen i langt større grad enn forskningen til Herzberg viser. Til slutt er det rettet kritikk mot at det ikke har vært tatt nok høyde for individuelle forskjeller når det kommer til ønske og behov for komplekse og utfordrende oppgaver.(Sagberg, 2023)

2.3 Vrooms forventnings motivasjonsteori

Victor Harold Vroom (1932) er en Canadisk professor og motivasjonsteoretiker. Han har gitt ut flere bøker, og noe av det han er mest kjent for, er å ha utviklet forventnings motivasjonsteorien.(«Victor Vroom», 2023)

Der hvor Herzbergs teori får kritikk for ikke å ta høyde for individuelle forskjeller og ønske om mer lønn og status, har Vroom sin forventnings motivasjonsteori tatt utgangspunkt i nettopp dette.

Grunnlaget for hans teori er at alle mennesker, med utgangspunkt i sine individuelle egenskaper (som erfaring, evner, kunnskap og ferdigheter) foretar bevisste valg i en bestemt situasjon for å oppnå noe som er fordelaktig eller gunstig for seg selv.

Teorien bygger på at innsats, motivasjon og ytelse henger sammen, og for å vise dette bruker han variablene forventning, instrumentalitet og valens. (*Vroom forventnings motivasjonsteori / Teorier om motivasjon for ansatte / YourCoach Gent / Creative Saplings, 2020*)

2.3.1 Forventning

Handler i denne sammenheng om troen på at den innsatsen vi legger ned i å utføre en oppgave vil føre til bedre ytelse. For å oppnå dette er det viktig å ha de rette ressursene tilgjengelig (eks. nødvendig utstyr, teknologi mm.), en må ha de rette ferdigheter og kompetanse og så må en oppleve nødvendig støtte i arbeidet (eks. støtte fra leder)

2.3.2 Instrumentalitet

Er troen den enkelte har på at økt ytelse skal føre til et resultat som mottaker (eller den som vurderer det) oppfatter som bra og vil belønne deretter.

Dette fordrer at utfører av arbeidet har tillit til den som skal vurdere arbeidet og at det er åpenhet og klar gjensidig forståelse for arbeidets innhold og ønsket resultat.

2.3.3 Valens

Er hvilken verdi vi vurderer at belønningen vil ha sett i forhold til innsatsen/ytelsen som er lagt ned i arbeidet. Dersom belønningen ikke står i forhold til det utføreren anser som riktig eller rettferdig vil ikke ekstra innsats og ytelse «lønne seg». Dette vil bli vurdert ut ifra den subjektive opplevelsen den enkelte har av innsatsens verdi.

(Vroom forventnings motivasjonsteori / Teorier om motivasjon for ansatte / YourCoach Gent / Creative Saplings, 2020)

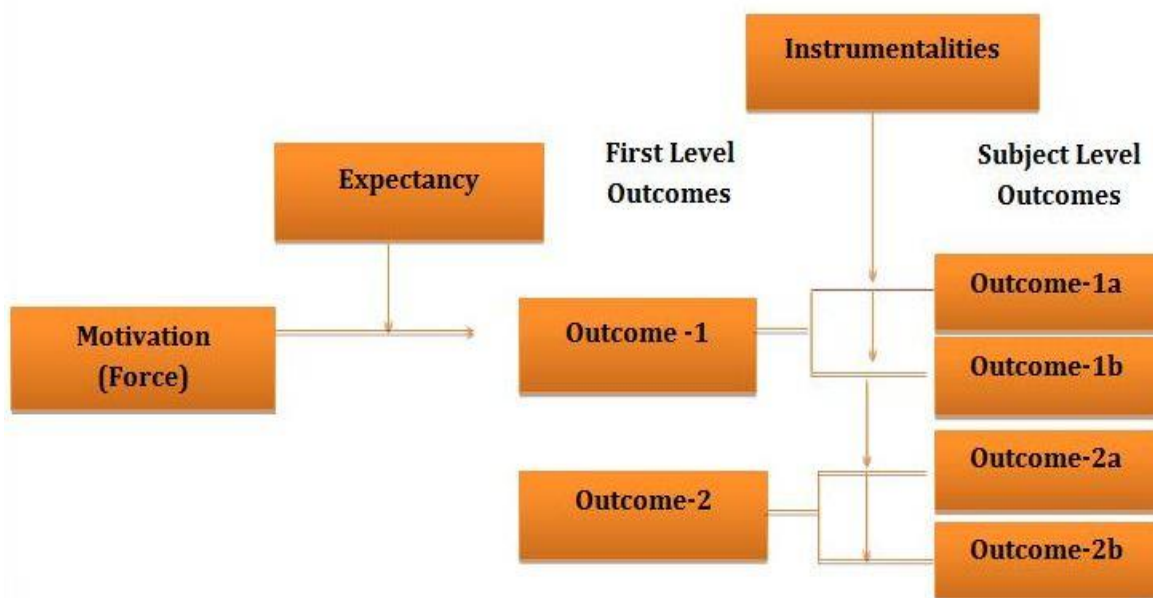


Fig 2 (Victor Vroom er Forventet Teori (VIE-modellen) – StudiosGuy / Yakaranda, 2020)

Denne modellen viser at motivasjon= forventning(expectancy) kan føre til en av to utfall på nivå 1. «Outcome 1»-Høy økt innsats vil føre til betydelig økt ytelsen. «Outcome -2» -Ingen eller moderat ekstra innsats vil føre til ingen eller litt økt ytelse. Hvert av utfallene på nivå 1 vil føre til nye utfall på neste nivå (subjekt Level Outcomes). På dette nivået vil en ha tro på at ytelsen vil føre til en belønning eller ikke. «Outcome -1a» kan f.eks. være betydelig høyere lønn, mens «Outcom -1b» kan være ekstra fridager.

For «outcome 2» kan hvert av utfallene på «subject level» være; 2a -ingen eller litt økning på lønn, 2b -at du får sparken fra jobben din.

Eks.

Hotell «Høyfjell» har etter en periode med nedgang måttet se seg nødt til å si opp en av mellomlederne på hotellet. I den forbindelse har du som leder for en annen avd., i samråd med hotell direktøren, blitt enige om å ta på deg noen ekstra oppgaver, som du vil bli kompensert for.

Oppgavene du skal utføre fordrer at du er tilgjengelig hvor som helst når som helst. Du vil da ha en forventning om at flere oppgaver og økt tilgjengelighet, vil føre til bedre resultat for hotellet (outcome first Level -1) Du har en tro og et ønske om at dette skal føre til en belønning i andre enden, som vil være en stor fordel for deg. Når hotelldirektøren foreslår at den ekstra kompensasjonen skal være ekstra fridager, kan det være du vurderer om det er nok for å kompensere for den ekstra innsatsen du legger ned. Kanskje hadde du håpet på mer lønn? Ekstra fridager vil i så fall ikke motivere til økt tilgjengelighet og innsats.

2.3.5 Svakheter ved teorien

Det er fra ulike hold trukket frem noen svakheter ved praktisk bruk av teorien. For at denne teorien kan anvendes i det virkelige liv, må leder ha visse egenskaper som gjør at de ansatte har tiltro til ham/henne og kan støtte og legge til rette for at arbeidsoppgaver eller oppdrag kan gjennomføres. Lederen må også kunne vekke tillit og være til å stole på. Det er også av stor betydning at lederen har god oversikt over ansattes evner, og hva som motiverer. Det vil si at det tilbys rett belønning til rett ytelse. (*Styrker og svakheter i forventningsteorien - 2023, 2023*)

3.0 Metode

I følge Store Norske Leksikon kan vi definere metode som «en planmessig fremgangsmåte, især i vitenskap og filosofi, gjerne grunnet på regler og prinsipper»(Tranøy, 2023).

3.1 Valg av metode

For å finne ut hvordan en skal løse en problemstilling eller hypotese, må en først finne ut hvilken metode som egner seg, og hvilken som er det beste verktøyet å bruke.

Vi bruker en bestemt metode for å finne data som trengs for å underbygge det faglige aspektet ved oppgaven vår.

(Dalland, 2012, s.112)

3.1.2 Kvalitativ og kvantitativ metode

Når vi snakker om bruk av metode i forskningssammenheng bruker vi gjerne begrepene kvalitativ og kvantitativ metode. Dette er to ulike innfallsvinkler for å skaffe seg data som passer til ulike type problemstilling en skal løse/finne svar på. Det å finne svar på små og store spørsmål som angår livene vi lever og verden vi bor i, har stor nytteverdi for samfunnet i sin helhet. Det betyr at forskning er viktig for de fleste sider og aspekter ved livet.

Kvalitativ metode brukes der hvor en har behov for å ha tallfestet data, eller sagt med andre ord, data som kan måles ved hjelp av tallmateriale. De tallbaserte dataene bruker vi i sin tur til å måle noe spesifikt en ønsker å finne svar på.

Eks.

Det kan være at en vil finne ut hvor mange menn som sender e-post utenom arbeidstid vs. kvinner. Dette er et spesifikt spørsmål som krever eksakt svar, og undersøkelsen må derfor være strukturert og systematisk.

En slik undersøkelse kan foregå ved et spørreskjema, hvor spørsmålene er begrenset og i form av svaralternativer. For at svarene en får skal være valide krever det ofte en viss mengde svar. Her har den som forsker ingen direkte kontakt eller relasjon til de som blir spurt, men observerer utenfra. Svarene en får er tall, og tallene viser kanskje at det ene kjønnnet sender e-post utenom arbeidstid oftere enn det andre.

(Dalland, 2012, s. 112–113)

På den andre siden har vi den kvalitative metoden. Ved bruk av denne metoden ønsker forskeren å undersøke de sider ved en problemstilling som ikke lar seg tallfeste.

Resultatene av den kvalitative undersøkelsen er å forstå hvordan ting henger sammen. En kvalitativ undersøkelse kan f.eks. foregå som dybdeintervju blant et utvalg personer med kunnskap om temaet/emnet en ønsker å undersøke nærmere.

Eks.

Hvorfor er det flere av det ene kjønnnet som ofte sender e-post utenom arbeidstid? Her må en gå grundigere og mer i dybden for å finne svar. En måte å gjøre dette på er ved intervjuer ansikt til ansikt. I denne sammenheng må en finne de spørsmål som gir svar på det som er unikt og egenartet ved problemstillingen. Spørsmålene trenger ikke nødvendigvis være helt låst, men bør være preget av en viss fleksibilitet for å kunne fange opp og undersøkes videre de ulike sider som kommer frem i et intervju eller samtale situasjon. I en slik situasjon vil det nødvendigvis være tett kontakt mellom partene. Den som forsker må kunne gjengi det som blir sagt på en mest mulig korrekt måte, men svarene vil alltid være preget av den som undersøker sin forståelse. Svarene en får vil forhåpentligvis øke forståelsen for hvorfor det ene kjønnnet sender mer e-poster.

(Dalland, 2012, s. 112–113)

Ved enkelte undersøkelser vil det være behov for å bruke begge disse metodene i kombinasjon. Mange mener at dette vil gi en dypere og bredere forståelse og et mer korrekt og valid svar i mange tilfeller. I eksempelet over ville det kanskje være lurt å kombinere kvalitativ og kvantitativ metode for å kunne se et mer helhetlig bilde og prøve å forstå sammenhengen mellom de ulike delene. (Johansen Meyer & Sundbye Toft, 2019)

3.1.3 Litteraturoversikt som metode

Litteraturoversikt er et annet godt verktøy som en kan bruke som analysemetode. Denne metoden bruker kunnskap som andre har funnet gjennom forskning. Ved bruk av kvalitativ og kvantitativ metode har det blitt foretatt undersøkelser som andre har analysert og skrevet om. Resultatet av disse kan vi «låne» til bruk i en litteraturstudie. Det er viktig at den som bruker en slik metode har en viss kunnskap om fagområdet som skal undersøkes. Det kan være at en har en spesiell interesse for eller praktisk erfaring i eget arbeid om det aktuelle området, eller at en har tilegnet seg kunnskap gjennom å lese/studere faget. De samme reglene for systematisk og metodisk innsamling av data gjelder like mye ved litteraturoversikt som anvendt metode som ved bruk av andre.

(Dalland, 2012, s. 223)

- Klar og tydelig problemstilling med avklart formål
- Godt teorigrunnlag (med tydelig sammenheng med problemet som skal løses)
- Gode prosesser for innsamling av data (finne det som er relevant, aktuelt og gode pålitelige kilder)
- Gode prosesser ved inklusjon og eksklusjon av data (hva skal være med og hva skal vi forkaste)
- Kunne bruke teori og empiri som grunnlag for analyse og drøfting
- Resultat (dette må kunne etterprøves). (Dalland, 2012, s. 224–227)

3.2 Søk og innsamling av data

Temaet for problemstillingen inngår i et relativt nytt fagområdet, og det har vært utfordrende å finne studier som omhandler tematikken. Det har blitt foretatt en mengde forskning på bruk av sosiale medier i ekstern kommunikasjon, spesielt i forhold til markedsføring, sosiale forhold utenom jobb og samfunns relaterte områder, men det er få studier knyttet til bruk av sosiale medier som e-post, eksternt i en virksomhet. (Pettersen, 2019, s. 367) Jeg har måttet lete grundig for å finne det som kunne være aktuelt for å belyse problemstillingen. Det har blitt tatt i bruk flere ulike databaser i søkene. Med god assistanse fra biblioteket på UIS fikk jeg hjelp til å ta i bruk Oria for mine første søk etter forskningsbasert materiell. Jeg gjorde flere forsøk med ulike varianter av søkeord og kriterier i avansert søk, men det gav enten 0 eller svært mange treff. Målet for søkene var å finne studier hvor det å lese og svare på e-post utenom arbeidstid var med. Gjerne med utgangspunkt i ulike sider og perspektiver (arbeidsgiver-arbeidstaker). Første resultat på søk ble slik:

Søkefelt	søkeord	Resultat treff
Alle felt 10 år, norsk og engelsk	e-post og arbeidstid	0
	e-post og merarbeid	0
	e-post og overtid	0
	e-post	3924

Det ble klart at jeg måtte prøve andre innfallsvinkler og kriterier. Tidligere i oppgaven har jeg også snakket om hvordan det å lese/svare på arbeidsrelatert e-post etter arbeidstid kan betraktes som merarbeid. Påvirkningen som merarbeid/overtid har på arbeidsmiljø og helse er vel dokumentert. Det førte meg på sporet av å bruke helse som en ny vei inn til rett data.

Ved å se på det å lese/svare på e-post utenom arbeidstid som overtid/merarbeid, kunne jeg kanskje utvidet søket. Helseaspektet ved økt arbeidsmengde ble ved dette en overbyggende innfallsvinkel for å finne den dataen som var nødvendig for videre arbeid med oppgaven. Det ble også nødvendig å utvide alder på aktuell data til 20 år, selv om dette ikke er ideelt i forhold til relevans i dag.

Søkefelt	søkeord	Resultat treff
Alle felt 20 år, norsk og engelsk	e-post og helse	44
	Arbeid og e-post	45
	Helse og arbeidstid	60

Selv om det ble brukt ulike søkeord i forskjellige kombinasjoner var det ofte de samme artiklene som dukket opp.

Etter hvert tok jeg også i bruk ulike andre databaser for å se om det kunne gi et annet utfall å spisse søkene via databaser for spesielle områder. Databaser som Econlit og SocINDEX (humanetiske, ledelse og samfunnsfag) ble forsøkt med kombinasjoner av søkeord som; E-post, arbeidstid og merarbeid, i kombinasjon med åpen kriteriefelt og på språkene norsk og engelsk, men dette gav 0 treff. Jeg forsøkte også via Academic Search Premier, 0 treff.

Søkefelt	Databaser	søkeord	Resultat treff
Åpne felt Norsk og engelsk	Econlit, SocINDEX, Academic search Premier	e-post og arbeidstid e-post og merarbeid e-post og overtid	0

Deretter forsøkte jeg å finne materiell via databasen Google scholar. Ved bruk av søkesetning på grunnleggende kriterier fikk jeg svært mange treff. Gikk deretter over til mer avansert søk og prøvde ulike kombinasjoner av søkeordene fra tidligere søk, og fikk følgende treff:

Søkefelt	søkeord	Resultat treff
Mellom år 2010-2023	e-post og arbeidstid	4920
	e-post og merarbeid	906
	e-post og overtid	853
	e-post	38 500

Det var også denne gang mer eller mindre de samme artiklene som dukket opp blant de 20 første treffene ved de ulike søkene, og disse artiklene var også de samme som ved Oria søk, med noen få unntak.

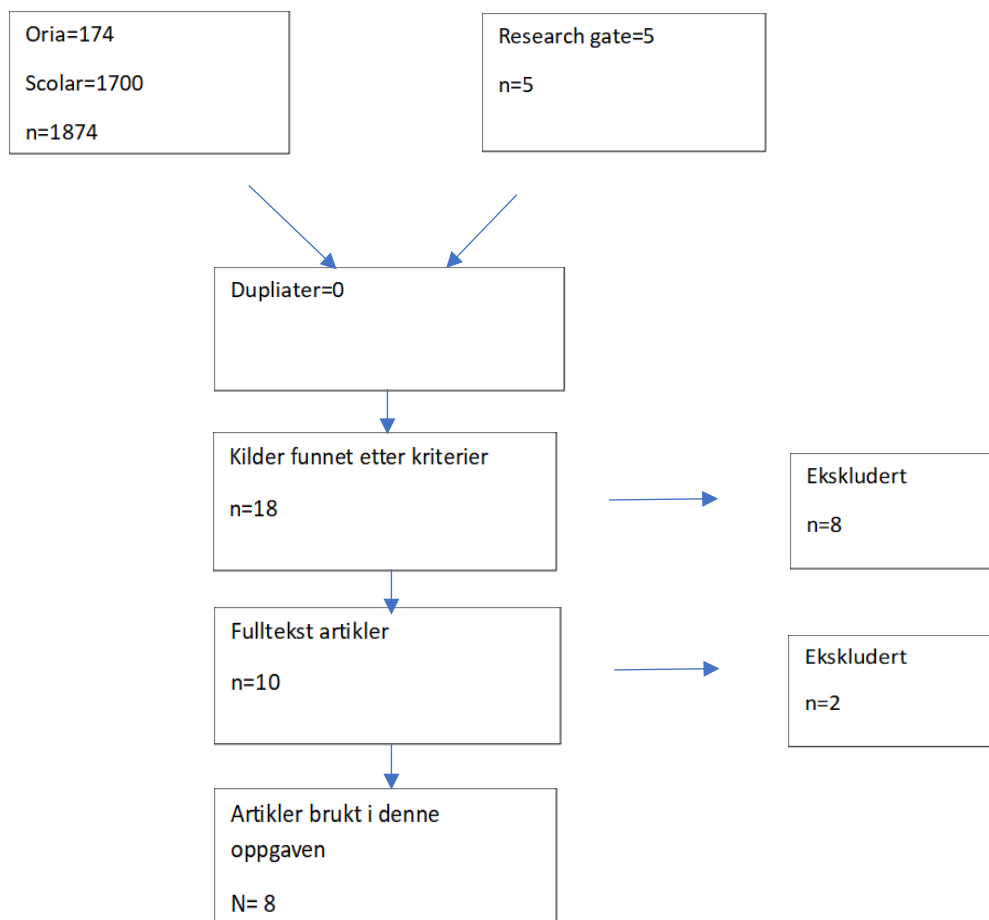
I en av de mest interessante artiklene jeg fant, var det en henvisning til en annen artikkel jeg tenkte kunne være nyttig for det videre arbeidet med oppgaven. Denne artikkelen fant jeg via Research Gate. For å få tak på ønsket artikkel måtte jeg søke forfatterne om fulltekst dokument. Når jeg fikk denne, fant søkebasen automatisk artikler med lignende innhold til meg. Dette viste seg å være det beste valget for å finne det materialet jeg trengte og hele 3 av artiklene herifra ble tatt i bruk.

For å foreta videre valg av hvilke artikler som kunne brukes leste jeg artiklenes abstrakt og vurderte relevans ut fra det. Denne metoden gjør at det finnes muligheter for at jeg gikk glipp av aktuelle artikler, da jeg ikke kunne rekke å se på alle der søket gav mange treff.

3.2.2 Flytskjema over de ulike søkene

Flytskjema er en enkel og visuelt oversikt «steg for steg». Ved hjelp av bokser/figurer koblet sammen med streker og piler kan vi få en skjematisk fremstilling av hvordan en prosess har foregått. (Å lage flytskjema - Verktøykassa – for elever - NDLA, u.å.)

Fig.3 flytskjema



3.2.3 Eksklusjon/inkludering

Ved utvelgelse av empiri, er det viktig å tenke på at kildene skal oppfylle noen krav for å kunne brukes.

Dataene må være både relevante og ha tydelig retning mot det som er problemstillingen.

Forskning må ligge til grunn for at kilden skal ha validitet og kunne brukes i videre analyse og drøfting. (Dalland, 2012, s. 228)

Noen kilder vil bli inkludert (tatt med) og noen ekskludert (valgt bort). De som er valgt bort viste seg etter nærmere undersøkelse, ikke å omhandle i tilstrekkelig grad det som denne undersøkelsen handler om.

3.3 Valg av empiri

Til denne oppgaven har jeg tatt i bruk ulike kilder som forskningsbaserte artikler, rapporter og masteroppgave. Det har også vært behov for å samle data over en tidsperiode fra 2012 og frem til i dag. Artikkene er rangert fra eldst til nyeste.

Denne dataen ble valgt:

Artikkel 1

Navn på dokument	«The impact of e-mail on work-life balance»
Forfatter	A.D. Waller og G. Ragsdell
År	2012
Informasjon om dokumentet	Artikkelen er utarbeidet som resultat av et prosjekt mellom Waller og Ragsdell. Den bygger på Waller sitt sluttprosjekt ved Loughborough University (Information Management and Business Studies) Ragsdell var Senior Lecture og Director of Research Degree Programme. Publisert
	Fulltekst, fagfelleurdert

Artikkelen handler om hvordan ansatte påvirkes av å være tilgjengelig hele døgnet, og hvordan den enkelte balanserer denne situasjonen mellom jobb og fritid. Studien ser bl.a. på hvor mye tid den enkelte bruker på å lese/svare på e-post utenom arbeidstid på daglig basis. Det ble foretatt en «casestudie» i en multinasjonal service bedrift. Undersøkelsen ble gjennomført ved «online questionnaire» og 7 dagers «dagbok nedtegnelser». Artikkelen bygger på både kvalitativ og kvantitativ data.

Artikkel 2

Navn på dokument	«Akademikere logger ikke av»
Forfatter	Signe Vrålstad, sosiolog og statestikkrådgiver ved SSB
År	2014
Informasjon om dokumentet	Artikkelen bygger på levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø SSB (2013) og publisert i tidsskriftet Samfunnsspeilet (SSB analyse)
	Fulltekst

Denne artikkelen ser på datateknologi, som bruk av e-post, sin mulighet for å nå arbeidstakere utenfor arbeidstid. Selve undersøkelsen tar utgangspunkt i hvem som sender/leser e-post (kjønn, alder, yrke og utdanning) og hvor ofte dette forekommer. Forfatteren stiller en rekke spørsmål rundt dette. Artikkelen bygger på en levekårsundersøkelse foretatt av Statistisk Sentralbyrå og er hentet fra delen som omhandler arbeidsmiljø.

Artikkel 3

Navn på dokument	Bruk av smarttelefon og forstyrrelser mellom arbeid og hjem: Den modererende rollen til sosiale normer og ansattes arbeidsengasjement
Forfatter	Daantje Derks, Desiree Van Duin, Maria Tims, Arnold B. Bakker
År	2014
Informasjon om dokumentet	Publisert i tidsskrift for arbeids og organisasjonspsykologi
	Fulltekst, fagfellevurdert

Denne artikkelen bygger på en 4 dagers kvantitativ dagbokundersøkelse, som ble gjennomført for å belyse sammenhengen mellom daglig bruk av smarttelefon og daglig forstyrrelse av privatlivet til arbeidstakere. Undersøkelsen tar utgangspunkt i to moderatorer. Den ene moderatoren handler om sosiale normer og forventinger fra kolleger eller andre med påvirkning, og den andre om arbeids engasjement.

Artikkel 4

Navn på dokument	Teknologiutbredelse og stress i norsk arbeidsliv
Forfatter	Hans Yngvar Torvatn, Thale K. Andersen, Birgit Kløve
År	2016
Informasjon om dokumentet	Analyse og rapport er bygget på undersøkelse foretatt av SINTEF, avd. for Teknologi og Samfunn, for Landsorganisasjonen LO.
	Fulltekst, fagfellevurdert

Rapporten er et resultat av et pilotprosjekt som ser på sammenhengen mellom teknologi og stress. Rapporten var bestilt av LO (landsorganisasjonen) og ble gjennomført høst 2016 som en web-undersøkelse blant 1000 respondenter og med 10 spørsmål.

Artikkel 5

Navn på dokument	Ansattes syn på digitalisering
Forfatter	Hans Yngvar Torvatn, Andreas D. Landmark, Birgit Kløve
År	2017
Informasjon om dokumentet	Analyse og rapport er bygget på undersøkelse foretatt av SINTEF, avd. for Teknologi og Samfunn, og denne er en videreføring av forrige undersøkelse fra 2016
	Fulltekst, fagfelleurdert

Denne rapporten bygger på en nasjonal kartlegging av digitale forhold som skaper stress og opplevd produktivitet. Undersøkelsen ble gjennomført som et telefonintervju blant 2393 ledere, tillitsvalgte og verneombud. Undersøkelsen er bransjerepresentativ, det vil si at den ble utført blant et representativt utvalg ulike bransjer. Det blir bl.a. sett på hvilke forventninger om tilgjengelighet som finnes, hvem forventningene er rettet mot, og av hvem.

Artikkel 6

Navn på dokument	«Electronic communication in the workplace: Boon og bane?»
Forfatter	Stich J.F. Tarafdar og M. Cooper C.L.
År	2018
Informasjon om dokumentet	PMO organisasjons psykologi Artikkel publisert i tidsskrift Journal of Organizationl Effectiveness: People and Performance
	Publisert fulltekstversjon, fagfelleurdert

Hensikten med denne artikkelen er å se på hvordan «teknologistress» kan utvikle seg og øke ved bruk av ny teknologi for kommunikasjon på arbeidsplassen. Overbelastning som følger av for mye teknologi og ukritisk bruk, kan føre til en ubalanse mellom arbeid og hjem. Det er arbeidsgivers ansvar å gi den ansatte nødvendig teknologi for å kunne gjøre jobben sin, men det er også nødvendig å beskytte/verne den ansatte mot for mye eller feil bruk. Arbeidet som er lagt ned i dette dokumentet skal kunne hjelpe en bedrift til å ta kloke valg basert på forskning. Dokumentet er resultat av en litteraturstudie hvor forfatterne har tatt i bruk forskning utført av andre.

Artikkel 7

Navn på dokument	«Omfanget av skjult arbeid øker» Hvilke konsekvenser medfører dette, og hvordan kan de reduseres?
Forfatter	Tonje Aanerød
År	2019
Informasjon om dokumentet	Masteroppgave. Økonomi og administrasjon -siviløkonom OsloMet
	Fulltekst, sensorvurdert

Problemstilling/forskningsspørsmål i hennes masteroppgave forsøker å finne en sammenheng mellom «skjult arbeid» og ansattes turoverintensjon på bakgrunn av jobbfrihet og indre motivasjon. I denne sammenheng blir «skjult arbeid» bl.a. definert som det å respondere på e-poster utenom betalt arbeidstid. Metodevalg for denne oppgaven er i all hovedsak en litteraturstudie hvor hun har anvendt forskning utført av andre.

Artikkel 8

Navn på dokument	“The invisible leash: The impact of organizational expectations for email monitoring after-hours on employee resources, well-being and turnover intentions”,
Forfatter	Belkin, L. Y., Becker, W., & Conroy, S.A. (in press).
År	2020
Informasjon om dokumentet	Denne artikkelen er publisert i tidsskriftet Group & Organization Management.
	Fulltekst, fagfelleurdert

Ved hjelp av eksisterende litteratur og en undersøkelse gjort blant 570 arbeidstakere, tar dette arbeidet sikte på å undersøke organisatoriske forventninger til at e-posten skal sjekkes etter arbeidstid (OEEM- organizational expectations for email monitoring), sett i sammenheng med at den ansatte har liten grad av evne til å løsrive seg fra jobb, er emosjonelt utslitt, har redusert arbeids og fritids balanse og en økt turnover intensjon.

4.0 Analyse

For å kunne besvare problemstillingen, må vi se hva litteraturen sier om bruk av e-post i jobbsammenheng, utenom arbeidstid. For å kunne danne et helhetlig bilde, er det flere aspekter og faktorer som må belyses. Vi må forstå hvordan ny teknologi påvirker vår kommunikasjon på arbeidsplassen og hvordan den påvirker vår fritid. Det er viktig å forstå hvem det er som benytter tilgjengelig teknologi utenom betalt arbeidstid og hvor ofte. Deretter er det nødvendig å se på hvilke mulige konsekvenser slik bruk kan ha. Viktigst av alt for denne oppgaven er å kartlegge hvordan forventinger oppstår. Hvem kommer forventningene fra, og hvem er de rettet mot?

4.1 Teknologi

Helt siden starten på den elektronisk teknologiske tidsalder, har det å kunne sende dokumenter via e-post vært en viktig form for kommunikasjon både internt og eksternt i de fleste bedrifter.

Den teknologiske utviklingen har gått raskt, og fra 1990 tallet har e-post vært den viktigste kommunikasjonskanalen mellom mennesker på tvers av ulike tider og mellom ulike steder geografisk. Gjennom 1990 tallet økte også bruken massivt. (Waller & Ragsdell, 2012, s. 1)

Bruken av e-post har ført til at informasjon som er viktig å distribuere for de ulike bedriftene, når raskt frem dit den skal, men øker også muligheten for å sende informasjon som ikke er kritisk viktig. Det å benytte e-post til kommunikasjon har vært med på å forlenge/utvide den enkeltes arbeidsdag, og det hevdes at dette kan føre til økt fare for å bli utbrent og utvikle søvnproblemer (Tarafdar & Cooper, 2018, s. 1)

Bruk av smarttelefon, har i enda større grad, ført til at vi er tilgjengelige hvor som helst når som helst, og bidrar ytterligere til å fjerne grensene mellom jobb og fritid.(Derks & Bakker, 2014)

4.2 Hvem jobber utenom arbeidstid?

Forskningen viser at alle typer yrker og utdanningsnivå er representert når det gjelder bruk av e-post utenom arbeidstid. Det er likevel forskjell på hvor ofte og hvor mange som leser/sender e-post på fritiden knyttet opp til yrke og utdanning.

Så langt tilbake som i 2013 stiller Statistisk Sentralbyrå spørsmål omkring hvem som leser og svarer på e-post utenom arbeidstid og hvor ofte. Undersøkelsen ble foretatt i forbindelse med den årlige levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø.

Det viste seg da at 25% av arbeidstakere på tvers av ulike yrker og utdanning, daglig tok med jobben hjem etter arbeidstid, i form av å lese/sende e-post. Det viste seg også at det var ledere og de med høyere akademisk utdanning som jobbet mest utenom arbeidstid.(Vrålstad, 2014, s. 31)

En tilsvarende undersøkelse utført av NITO (fagorganisasjon for ingeniører og teknologer) utført i 2015 svarer 45% av lederne at de forventer å nå arbeidstakere utenom arbeidstid, og 47% av kollegene forventer det samme. (Aanerød, 2019, s. 1)

SINTEF (Norsk forskningsinstitutt innen teknologi, natur og -samfunnsvitenskap) utførte i 2016 en undersøkelse blant 1000 respondenter for å kartlegge hvilken påvirkning teknologiutbredelsen hadde på stress i norsk arbeidsliv.

Dette var et pilotprosjekt som siden skulle bli utvidet og videreutviklet. Resultatet i denne undersøkelsen viste bl.a. at hele 56% av de spurte leste/svarte på e-post utenom betalt arbeidstid. Det var også 56% som hadde en opplevd forventning om å utføre denne formen for arbeid. (Torvatn et al., 2016, s. 17–19)

I 2017 utførte SINTEF en ny og utvidet undersøkelse blant 2393 leder, tillitsvalgte og verneombud. Denne rapporten viser at hele 63% opplevde krav om å være tilgjengelig etter arbeidstid. (Torvatn et al., 2017, s. 28)

Denne rapporten sier videre at det finnes bransjeforskjeller. Det er langt flere i bransjer som «informasjon, kommunikasjon og media» og «teknisk forretningsmessig tjenesteytelse» som kjenner på forventinger om å være tilgjengelig utenom betalt arbeidstid, enn blant de som jobber i «transport og lagring» samt «helse og sosial virksomhet». (Torvatn et al., 2017, s. 28)

4.3 Forventinger

SINTEF sin rapport har kartlagt hvem det er den enkelte opplever at kravene kommer fra. Det er 45% som opplever krav om tilgjengelighet fra ledelsen, 48% fra kunder og hele 44% fra kolleger. Disse kravene fra ulike hold kan virke forsterkende på hverandre og utgjøre en uheldig arbeidssituasjon for de som rammes. Rapporten viser at det største presset kommer fra den enkelte selv. De fleste oppgir at det er egen yrkesstolthet og ambisjoner som er den største drivkraften. Det pekes allikevel på at det er mulig den enkelte internaliserer presset fra andre til å tro det kommer fra en selv. Det er altså ønsket om å være til nytte for arbeidsplassen og ønsket om å utføre en tilfredsstillende jobb som er den største driveren. (Torvatn et al., 2017, s. 29)

18.mai 2020 er Belkin, Becker og Conroy ferdige med sin endelige utgave av arbeidet med forsknings artikkelen «The invisibil Leash: The impact of Organizational Expectations for E-mail monitoring After-hours Employee Resources, Well-Being an Turnover intention».

I denne artikkelen vises det blant annet til at årsaken til ansattes tilgjengelighet utenom arbeidstid kan være press fra organisasjonen. Der hvor organisasjonen har utviklet og innlemmet sterke normer for å ta med deler av jobben hjem på fritiden, kan det påvirke den enkeltes adferd og holdning i forhold til dette. Følelsen av å være presset til å jobbe etter arbeidstid kan ha sitt utspring i redsel for å skade eller miste viktige sosiale forhold på jobb, dersom normen er at «alle gjør det».

En annen viktig faktor er at ved å følge normen kan en muligens bli belønnet med f.eks forfremmelse eller unngå å bli straffet på noen måte (f.eks. oppsagt fra jobb).(Belkin et al., 2020, s. 10)

Studiet ble gjennomført ved å stille spørsmål som; «hvor mye tid bruker du på e-post utenom arbeidstid»? For å måle organisasjonens forventning til å svare på e-post utenom arbeidstid ble det brukt en skala (med 4 punkts rangering) til å svare på følgende påstand: «i dette firmaet er det forventet at de ansatte leser og responderer på e-post etter arbeidstid.

I tillegg ble det spurt om «mennesker som påvirker min adferd på jobb synes jeg burde sjekke epost etter arbeidstid» og «mennesker som er viktige for meg på jobb, forventer at jeg svarer på epost etter arbeidstid». Mulige sammenhenger ble undersøkt mellom de ulike delene.(Belkin et al., 2020, s. 18)

Resultatet av studien viser to ulike retninger hvor det kan oppstå uheldige og negative virkninger av det å lese e-post utenom arbeidstid. Den ene viser at det kan føre til emosjonell umettethet og den andre lav grad av løsrivelse fra jobb.

Den emosjonelle belastningen påvirker arbeid og fritidsbalansen og medvirker til høyere turnoverintensjon, mens lav grad av løsrivelse fra jobb var viktig for arbeid og fritidsbalansen, men bare til turnoverintensjon der hvor det var økt emosjonell utmattelse. Et annet interessant funn var det faktum at tiden som den enkelte brukte til å lese e-post ikke var av så stor betydning for å skape negative individuelle resultater, som det at organisasjonen forventet at du leste eposter. Selve forventningen var like utslagsgivende for å skape en følelse av press som den faktiske tiden brukt.

Tiden brukt berørte bare delvis et negativt forhold mellom organisasjonens forventninger og løsrivelse fra jobb, og hadde ingen innvirkning på den enkeltes arbeid og fritidsbalanse eller turnoverintensjon.

Dette betyr at organisasjoner som utvikler normer hvor det forventes at du er «logget på» gjør at de ansatte utsettes for uheldige press som i sin tur kan få et negativt utfall for den enkelte. Dette kan skje helt uavhengig av hvor mye tid den enkelte bruker på å håndtere eposter etter arbeidstid. (Belkin et al., 2020, s. 24–25)

Arbeidet til Derks, Van Duin, Tims og B. Bakker som handler om sammenheng mellom bruken av smarttelefon, arbeidsengasjement, sosiale normer og forstyrrelse av jobb-fritidsbalansen, viser noe av det samme som hos Belkin & co. Resultatet av deres 4 dagers dagbokundersøkelse viser at det er en sammenheng mellom organisasjonens forventninger, bruk av smarttelefon og forstyrrelse av privatlivet. Høyere forventninger hos arbeidsgiver fører til høyere press om å være tilgjengelig. Undersøkelsen viser tydelig at følelsen av å bli forstyrret hjemme følger svingningene i bruken av smarttelefonen om ettermiddag/kveld. Det viser seg også at de som er mest engasjert i arbeidet sitt på dagtid ikke føler like mye på presset om å være tilgjengelig som de med lite engasjement. Det var fra selve virksomheten en følte størst press, men det var også en følt forventning fra kolleger, dog ikke i samme grad.

Studien styrket mistanken om at der hvor grensene mellom jobb og fritid var uklare og ikke uttalte fra ledelsen, var forventningene størst. Skillene må være fundert i organisasjonen for at presset skal reduseres.(Derks et al., 2015, s. 69–70)

I Stich, Tarafdar og Cooper sin forskning vises det til en undersøkelse hvor hele 73% uttrykker engstelse for å ikke være tilgjengelig for arbeidsplassen. De peker på at det for mange kan oppleves som et vanskelig valg å være frakoblet jobb.

De spurte sier at det er redselen for at det kan være uheldig eller en ulempe for dem i jobbsammenheng, å ikke være tilgjengelige.(Tarafdar & Cooper, 2018)s. 3 kap. 2.3

På den annen side finner vi i samme artikkel også at mange er glade for, og ønsker å være konstant tilgjengelige. Disse føler en sterk tilknytning til arbeidet og det å ha kontroll, de liker jobben sin, føler sterk grad av profesjonalitet og autonomi i arbeidet. Dette fremstår som fritt valg for den enkelte.(Tarafdar & Cooper, 2018, s. 4)

På bakgrunn av data fra studie basert på et forsknings og -kartleggingsprosjekt mellom Finansforbundet og Handelshøyskolen, har T. Aanerød skrevet en masteroppgave som tar sikte på å finne sammenhengen mellom «skjult arbeid» og turnoverintensjon.

Ved blant annet å måle effekten av medierende moderasjoner mellom størrelsene «skjult arbeid» og «jobbfrihet», «skjult arbeid» og «indre motivasjon» ønsket hun å kartlegge om det fantes sammenhenger.(Aanerød, 2019, s. 11)

Resultatet av kartleggingen viste at der hvor ansatte hadde mye frihet i arbeidet var turnover lavere enn der hvor det var begrenset frihet, uavhengig av «skjult arbeid», men sammenhengen mellom «skjult arbeid» og turnoverintensjon var sterkere ved lav grad av «jobbfrihet».

Samtidig viser resultatet at «jobbfrihet» er relatert til «indre motivasjon» på en positiv måte. Det betyr at følelsen av økt frihet i jobben også øker den enkeltes indre motivasjon. (Aanerød, 2019, s. 21–22)

4.4 Hvordan kan forventning påvirke helsen?

Flere av studiene har vist til hvordan økt press om tilgjengelighet etter arbeidstid kan føre til stress og utbrenthet. Dette er en av de viktigste årsakene til at kartlegging og studie av forhold rundt arbeid utenom arbeidstid er viktig.

I sin artikkel «Electronic communication in the workplace: Boon or Bane?» introduseres vi for uttrykket teknologistress, som kan knytte til både for mye teknologi (technology-overload) og til forstyrrelse av hjemmesfæren (work-overload).

Begge deler blir ansett for å være medvirkende til stress og utbrenthet blant arbeidstakere. (Tarafdar & Cooper, 2018, s. 2–3)

Mye av forskningen som her er brukt, har hatt som mål å øke bevisstheten blant de ulike virksomhetene. Ved å peke på de uheldige konsekvensene som bruk av e-post etter arbeidstid kan føre med seg, og ved å formidle gode råd om hvordan forebygge og hvilke regler som bør gjelde.

Tarafdar og & kommer med flere ulike tiltak som; det å utvikle tydelige retningslinjer i den enkelte virksomhet, og sørge for at alle er innforstått med reglene. En annen er å være klar over at det finnes unntak fra reglene, og ta høyde for det. Det er noen som faktisk vil være mer stresset av ikke å være tilgjengelig. Sist, men ikke minst er det viktig å hjelpe den enkelte med å bli mer bevisst egen bruk og holdning, og få alle til å forstå at holdninger smitter.

(Tarafdar & Cooper, 2018, s. 5–6)

5.0 Analysediskusjon

Forskningen viser at forventningen og opplevd press om å være tilgjengelig utenom arbeidstid øker år for år, og mulighetene for tilgjengelighet blir stadig større i takt med økende allmenn tilgang via pc og smarttelefoner. Særlig tilgang på smarttelefoner har økt muligheten for å bli offer for «sjekke syken». For mange er det vanskelig å se på at innboksen fylles opp med e-poster uten å falle for fristelsen til å åpne dem. Dette er et tveegget sverd, for på den ene siden kan det være bra med lettere tilgjengelighet for dem som ønsker det og har behov for det, men en ulempe for dem som kunne ønske å logge av eller som burde være mindre tilgjengelig. Selv om det å behandle e-post utenom arbeidstid forekommer i de fleste yrker, er det noen yrkesgrupper hvor dette er mer vanlig enn i andre.

Prosentandel som forventer tilgjengelighet er ganske lik på tvers av landegrensene, men det kan se ut til at andelen som kjenner på forventninger til å utføre arbeid utenom arbeidstid er økende. Det er også samsvar i forhold til hvem som forventer mest tilgjengelighet.

Selv om det er ledere eller organisasjonen i seg selv som i størst grad forventer at en jobber utenom arbeidstid, finnes det også en slik forventning blant kolleger og kunder. Den største forventningen viser seg å komme fra den enkelte arbeidstaker selv.

Det er ledere som både forventer størst tilgjengelighet, men det er også ledere og de med høyere utdanning som leser/sender mest e-post utenom arbeidstid.

Forskningen viser også at følelsen av press og stress ikke utelukkende er knyttet til tiden en bruker på å lese/sende e-post eller årsaken til at en gjør det, men tvert imot kommer fra selve forventningen en føler fra organisasjonen. Tanken på at andre forventer noe av deg er altså like utslagsgivende for at en føler seg forstyrret på fritiden, som at en faktisk bruker tid på å respondere på e-poster etter arbeidstid. Det er den emosjonelle påvirkningen som er utslagsgivende når den ansatte føler at presset blir for mye, og at det eksempelvis fører til at en sier opp jobben sin, eller blir syk.

Dermed er det spesielt to ulike retninger eller tendenser som trer frem når en gjennomgår forskningen rundt det å lese/sende e-post på fritiden. Den ene peker på hvilke ytre påvirkninger eller forventninger den enkelte møter, og den andre er hvilke indre motivasjoner som driver en i retning av å bruke eller benytte denne måten å jobbe på. Det kan se ut som at der hvor en føler på ytre press vil den enkelte i stor grad imøtekomme forventningene om å lese/svare på epost.

Uavhengig av indre eller ytre forventning er det ingenting som tyder på at det ene eller det andre har større eller mindre påvirkning på mulige helseplager.

Stress og utbrenthet kan forekomme helt uavhengig av hvor forventningen kommer fra, og hvor mye tid som faktisk blir brukt. Måten en møter forventningene på, viser seg allikevel å være ulik. På den ene siden oppleves muligheten for å ta med deler av arbeid hjem som en fordel og som en følelse av jobbfrihet og fleksibilitet. For mange er denne måten å jobbe på noe en selv velger, og som virker motiverende og givende med tanke på å løse sine arbeidsoppgaver. På den annen side oppleves den som et press som fører til at fritiden blir invadert på en uheldig måte. For noen er dette ikke positivt og fører til at en blir emosjonelt utmattet og utbrent.

6.0 Resultat

Både det faktum at det er ledere og akademikere som føler størst forventning, og at de er indre motivert, henger sammen med i hvilken grad en føler autonomi og frihet i hvordan løse sine arbeidsoppgaver. Frihet, selvstendighet og kontroll er steke drivere for utvikling av indre motivasjon knyttet til utførelsen av arbeidet. Det fører til at en del arbeidstakere føler at det å lese e-post etter jobb ikke er et press utenfra, men er indre motivert, og ønsket. Det kan virke som at der hvor motivasjonen er lav, er følelsen av press og forventning størst.

Disse er drevet av frykten for å miste sin sosiale tilhørighet og posisjon på jobb, er redd represalier og oppsigelse, samt at de føler liten grad av klare og uttalte skiller mellom jobb og fritid, fra ledelsens side. Når en først har åpnet en e-post vil det føre til en handling fra mottakerens side. Enten i form av at en svare, eller at det en leser setter i gang en tankevirksomhet. Før en vet ordet av det har en kanskje brukt tid en ikke hadde tenkt i utgangspunktet. Uavhengig av om handlingen er bevisst eller ubevisst, ønsker eller ikke, kan det føre til at en blir rammet av utbrenthet i jobbsammenheng. Det å aldri helt ha fri, eller føle seg frakoblet arbeidet kan på sikt være svært kostbart både for den enkelte, arbeidsplassen og for de samfunnsøkonomiske forhold.

7.0 Konklusjon

Problemstillingen i starten av dette arbeidet var; **finnes det et gap mellom arbeidsgivers forventning og arbeidstakers adferd i forhold til det å lese/svare på e-poster etter arbeidstid?**

Svaret er todelt, og er avhengig av samsvar mellom hvor forventningen kommer fra og hvordan den blir møtt av den enkelte.

Forskningen viser at det i all hovedsak **ikke finnes et slikt gap**, der hvor den enkelte oppfatter ytre forventning som blir tatt til etterretning og fulgt opp. Dette helt uavhengig av om den er drevet av kun ytre press, eller i kombinasjon med indre motivasjon, og heller ikke avhengig av hvilken konsekvens arbeidet vil medføre for den enkelte.

Forskningen viser også at **det er et gap** der hvor forventningen kun kommer fra den enkelte selv som resultat av indre motivasjon, og ikke fra noen form for ytre forventning fra en leder eller organisasjon. Dermed kan vi si at adferden ikke imøtekommer en arbeidsgivers forventning.

8.0 Implikasjoner

Flere av disse studiene, med unntak av de undersøkelsene som er utført blant norske arbeidstakere, er gjort i andre Europeiske land. Det er mulig at annen arbeids og - ledelseskultur kan påvirke resultatene annerledes enn det ville gjort under norske forhold.

Norsk arbeidsliv er preget av stor individuell frihet, stor grad av autonomi, flate strukturer og mer relasjonell enn autoritær lederstil. Flere land har en lavere terskel for å kunne si opp ansatte, og de ansatte har kanskje lavere vern mot uheldige arbeidssituasjoner.

Det påpekes også i flere av studiene at forskningsområdet er ungt og lite utviklet. Mengden og omfanget av forskning er mangelfull, og det er flere områder som burde belyses bedre.

Det meste av forskningen har vært rettet mot å undersøke tidsbruk og hyppighet, og har f.eks. i liten grad vært rettet mot strukturelle og normative årsaker til arbeid utført utenom arbeidstid, i selve organisasjonen. (Belkin et al., 2020, s. 3)

9.0 Forslag til videre forskning

Som tidligere nevnt er dette et fagfelt med relativt lite forskning, selv om det de siste 10 årene har vært et økt søkelys på problemstillingen. Her i Norge har det blitt foretatt noen undersøkelser omkring omfang og hyppighet, men ingen forskning på hvilke følger dette kan ha for arbeidslivet i fremtiden. Selv om det for mange oppleves som en fleksibel ordning, som ønskes velkommen, er det også dem som helt ubevisst sjekker mobil og pc for nye innkomne eposter og som på sikt muligens kan bli skadelidende. Vi lever i dag i en så sterk symbiose med vår smarttelefon, at det kan være vanskelig for den enkelte å bedømme virkningen dette vil ha på sikt. Derfor trenger vi mer forskning som kan si noe om følgene og hvordan vi kan beskytte oss selv, og hverandre.

9.0 Avslutning

Stadig flere land har fått øynene opp for hvordan ny teknologi har gjort det mulig å utvide vår arbeidsdag, uten at vi er bevisste nok på å lage «kjøreregler» eller å sørge for riktig kompensasjon. Arbeidsdagen har bare fått lov til å sakte, men sikkert innta fritiden vår på en nesten umerkelig måte, slik at vi tror vi selv har bestemt det og dermed ønsket det velkommen. Det har ført til at det nå blir stadig større bevissthet rundt dette, og at de ulike foretakene i større grad er sitt ansvar bevisst. Det betyr at flere virksomheter nå forsøker å legge til rette for at bruken av e-post etter arbeidstid reduseres.

Dette skjer både via lovgivning (som i Frankrike) og som påminnelser i e-post tjenesten slik som f.eks. Stavanger kommune har innført.

Øverst i e-post bildet kommer det opp denne setningen; Send this email during most resipien`work hours: mai. 3 at 9:48 a.m. [Schedule send I Avvis.](#)

Mer forskning, kunnskap og økt kompetanse må til for å forstå hvordan dette fenomenet kan påvirke fremtidig arbeidsliv. Det vil være viktig for å kunne forebygge og sette inn rette tiltak, slik at dette ikke til slutt blir en integrert del av hvordan vi løser økt arbeidsmengde og forventinger i fremtiden.

Bibliografi

- Belkin, L. Y., Becker, W. J., & Conroy, S. A. (2020). The Invisible Leash: The Impact of Organizational Expectations for Email Monitoring After-Hours on Employee Resources, Well-Being, and Turnover Intentions. *Group & Organization Management, 45*(5), 709–740. <https://doi.org/10.1177/1059601120933143>
- Braut, G. S. (2022). Helse. I *Store medisinske leksikon*. <https://sml.snl.no/helse>
- Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving* (5. utg.). Gyldendal.
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone Use, Work-Home Interference, and Burnout: A Diary Study on the Role of Recovery: Smartphone Use and Daily Recovery. *Applied Psychology, 63*(3), 411–440. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x>
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. (2015). Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88*(1), 155–177. <https://doi.org/10.1111/joop.12083>
- Egesund, P. (2023). E-post. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/e-post>
- E-post. (2023). I *Wikipedia*. <https://no.wikipedia.org/w/index.php?title=E-post&oldid=23269246>
- Gulbrandsen, E. (2022, april 28). *Undersøkelse: Seks av ti nordmenn sjekker e-post etter arbeidstid*. <https://www.salg24.no/protime-sd-worx-norge-vivienne-karlsen/undersokelse-seks-av-ti-nordmenn-sjekker-e-post-etter-arbeidstid/481240>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1993). Motivasjon versus hygiene. I *Motivasjon til å jobbe* (s. 113–114).

Hva er forskjellen på overtid og mertid? (2023). NHO.

<https://arbinn.nho.no/arbeidsrett/arbeidstid-ferie-og-permisjon/overtid-og-merarbeid/sporsmal-og-svar/mertid/>

Istad, G. (2020, mars 11). Hvem har egentlig rett på fritiden din?

[<https://www.finansforbundet.no/folk-og-fag/trygt-arbeidsliv/rettigheter/hvem-har-egentlig-rett-pa-fritiden-din/>]. *Finansforbundet*. <https://www.finansforbundet.no/folk-og-fag/trygt-arbeidsliv/rettigheter/hvem-har-egentlig-rett-pa-fritiden-din/>

Johansen Meyer, C., & Sundbye Toft, L. (2019, november 19). *Kvantitative og kvalitative metoder—Markedsføring og innovasjon (SR-SSR vg1)—NDLA*. ndla.no.

<https://ndla.no/subject:1:f18ad41e-d9c3-4428-8cb6-5eb852e45082/topic:1:7df2950d-3af9-462e-b27f-cf3df147eaa3/topic:1:f189e9b6-222c-4d31-adc4-d7bc74149e03/resource:f2a118d4-d382-4476-ac4a-8906bba2f736>

Mørch, W. T. (2023). Abraham Maslow. I *Store norske leksikon*.

https://snl.no/Abraham_Maslow

Overtid. (u.å.). Hentet 22. mars 2023, fra

<https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/arbeidstid/overtid/>

Pettersen, L. (2019). *Kommunikasjon for ledere og organisasjoner* (P. S. Brønn & J. K. Arnulf, Red.; 2. utg.). Fagbokforlaget.

Sagberg, I. (2023). Herzbergs motivasjonsteori. I *Store norske leksikon*.

https://snl.no/Herzbergs_motivasjonsteori

Sander, K. (2019, november 17). *Herzbergs to-faktorteori*. eStudie.no. <https://estudie.no/jobb-berikelse/>

Sander, K. (2021, september 19). *Belønning og belønningssystemet*. eStudie.no.

<https://estudie.no/belonniger-belonningsystemer/>

Styrker og svakheter i forventningsteorien—2023. (2023). Ebrd businesslens.

<https://no.ebrdbusinesslens.com/54-info-8672752-strengths-weaknesses-expectancy-theoryl-18676>

Tarafdar, M., & Cooper, C. L. (2018). ELECTRONIC COMMUNICATION IN THE WORKPLACE: BOON OR BANE? *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 5(1), 98–106. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-05-2017-0046>

Teigen, K. H. (2023). Motivasjon. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/motivasjon>

Torvatn, H., Kløve, B., & Andresen, T. (2016). *Sintef-rapport-teknologiutbredelse-og-stress-i-norsk-arbeidsliv.pdf* (teknisk rapport fra en pilotstudie SINTEF A28108; s. 35).

Sintef. <https://www.sintef.no/globalassets/sintef-teknologi-og-samfunn/rapporter-sintef-ts/sintef-rapport-teknologiutbredelse-og-stress-i-norsk-arbeidsliv.pdf>

Torvatn, H., Kløve, B., & Landmark, A. (2017). *Sintef rapport -Ansattes syn på digitalisering* (En nasjonal kartlegging 2017:00681; s. 53). Sintef. <https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/bitstream/handle/11250/2490540/Rapportnr%2b2017%2b00681%2bprint%2bversjon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tranøy, K. E. (2023). Metode. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/metode>

trivsel—Det Norske Akademis ordbok. (u.å.). Hentet 22. mars 2023, fra

<https://naob.no/ordbok/trivsel>

Victor Vroom. (2023). I *Wikipedia*.

https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Victor_Vroom&oldid=1142688926

Victor Vroom er Forventet Teori (VIE-modellen) – StudiosGuy | Yakaranda. (2020, oktober 21). <https://yakarandamag.com/nb/victor-vroom-er-forventet-teori-vie-modell/>

Vroom forventnings motivasjonsteori | Teorier om motivasjon for ansatte | YourCoach Gent | Creative Saplings. (2020, desember 18). <https://creativesaplings.com/nb/vroom-forventnings-motivasjonsteori-teorier-om-motivasjon-for-ansatte-yourcoach-gent/>

Vrålstad, S. (2014, desember 9). *Akademikere logger ikke av*. ssb.no.

<https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/akademikere-logger-ikke-av>

Waller, A. D., & Ragsdell, G. (2012). The impact of e-mail on work-life balance. *Aslib Proceedings*, 64(2), 154–177. <https://doi.org/10.1108/00012531211215178>

Å lage flytskjema—Verktøykassa – for elever—NDLA. (u.å.). ndla.no. Hentet 5. april 2023, fra <https://ndla.no/subject:1:54b1727c-2d91-4512-901c-8434e13339b4/topic:1:20029783-33c8-4364-a195-513071450017/resource:ad82021e-15f3-48f4-bf87-ebcc8677a6ba>

Aanerød, T. (2019). *Omfanget av skjult arbeid øker; Hvilke konsekvenser medfører dette, og hvordan kan de reduseres?* [Master thesis, OsloMet - Storbyuniversitetet]. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/10642/7650>

