



Småprat i organisationer

Vad händer med småpratet då man samarbetar virtuellt?

Pro gradu-avhandling

Max Öhman, 41689

Handledare: Anette Hallin

Ledarskap, strategi och organisation

Fakulteten för samhällsvetenskaper

och ekonomi, Åbo Akademi

Åbo 2023

| | |
|--|----------------------|
| Ämne: Ledarskap, strategi och organisation | |
| Författare: Max Öhman | |
| Titel: Småprat i organisationer: Vad händer med småpratet då man samarbetar virtuellt? | |
| Handledare: Professor Anette Hallin | |
| <p>Abstrakt: I dagens läge implementerar många organisationer en hybridmodell. Användningen av digitala kommunikationsverktyg har också därmed också ökat drastiskt, det handlar om verktyg som används varje dag för att kunna utföra arbete på såväl distans som fysiskt på plats, i denna studie handlar det om Microsoft Teams. Man vet en hel del om hur småprat sker i fysiskt social interaktion men man vet inte hur småpratet sker i ett virtuellt kontext. Småprat utgör en tredjedel av kommunikationen och är en viktig del av organisationslivet och därför är det viktigt att förstå hur det påverkas i en virtuell kontext.</p> <p>Syftet med studien är att få en förståelse hur småpratet påverkas då man använder sig av virtuella kommunikationsverktyg och vilka faktorer som ligger bakom detta. I enlighet med detta har jag format en forskningsfråga: Vad händer med småpratet då man samarbetar virtuellt?</p> <p>Som metod används semistrukturerade intervjuer för att få så djupgående diskussioner som möjligt, på detta sätt leder man inte diskussionen för mycket utan svaren återspeglar verkligheten. Respondenterna består av fem män och två kvinnor som arbetar i diverse organisationer och studerar ekonomi eller är utexaminerade ekonomer.</p> <p>I analysen används Leonardis (2011) affordance teori. Teorin är viktig för att förstå vilka egenskaper Microsoft Teams har och vad man kan göra med verktyget samt hur den rent i praktiken används till.</p> <p>Studiens resultat visar tydlig sammankoppling mellan teknologi och mänskliga aktörer. Teknologins materiella egenskaper ger möjlighet för användaren att göra sitt arbete medan det också har begränsande faktorer som påverkar småpratet negativt. Studien visar också att teknologin ger möjlighet till saker som är jämförbara med småprat och kan äga rum endast i en virtuell miljö. Studiens viktigaste resultat är ändå hur användare av Microsoft Teams i organisationer anser att det finns problematik angående småprat i en virtuell miljö. I studien presenteras också tre olika affordanser av Microsoft Teams.</p> <p>I min studie diskuteras tidigare forskning kring småprat och dessa fenomen i en virtuell kontext. Min studie riktar sig att lära sig hur teknologin fungerar och vilka möjligheter och begränsningar den har. I och med detta kan organisationer lära sig att ordna arbetsmodellen och dra nytta av de möjligheter teknologin har att ge men också förstå begränsningarna med teknologin och kringgå dessa på bästa möjliga sätt. Varför inte också ett verktyg för utvecklare för att utveckla teknologin för att minska begränsningarna och effekterna av dessa för att gynna småprat och social interaktion.</p> | |
| Nyckelord: <i>Småprat, virtuella kommunikationsverktyg, Microsoft Teams, affordance, materiella egenskaper, mänskliga aktörer</i> | |
| Datum: 10.5.2023 | Sidoantal: 65 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Inledning | 3 |
| 1.1 Vad är småprat? | 3 |
| 1.2 Småprat i en hybrid arbetsmiljö | 4 |
| 1.3 Syfte | 7 |
| 2. Forskning om småprat i organisationer | 8 |
| 2.1 Småprat i social interaktion | 8 |
| 2.2 Vilken roll har småprat i organisationen? | 9 |
| 2.3 Småprat i digitala kommunikationskanaler | 12 |
| 3. Teori | 14 |
| 3.1 Affordance | 15 |
| 3.1.1 Överlappning av materiella och mänskliga aktörer | 16 |
| 3.1.2 Anpassning av affordance i praktiken | 20 |
| 3.1.3 Affordance och videokonferens verktyg | 21 |
| 4. Metod | 22 |
| 4.1 Semistrukturerade intervjuer | 22 |
| 4.2 Utbildning och karriär | 26 |
| 4.3 Val av analysmetoden | 28 |
| 5. Presentation av respondenterna | 29 |
| 5.1 Respondent 1 | 29 |
| 5.2 Respondent 2 | 29 |
| 5.3 Respondent 3 | 30 |
| 5.4 Respondent 4 | 30 |
| 5.5 Respondent 5 | 31 |
| 5.6 Respondent 6 | 31 |
| 5.7 Respondent 7 | 31 |
| 6. Analys | 32 |
| 6.1 Materiella egenskaperna | 32 |
| 6.2 Chatt | 33 |
| 6.3 Möten | 40 |
| 6.4 E-post | 47 |
| 6.5 Kanaler | 48 |
| 7. Vilka affordanser har Microsoft Teams? | 49 |
| 7.1 Formalisering av kommunikationen | 49 |
| 7.2 Individualisering av samarbete | 50 |
| 7.3 Fragmentisering och censurering | 51 |
| 8. Diskussion | 51 |
| 8.1 Vad innebär affordanserna för arbetet och organiseringen? | 58 |
| 9. Slutsatser | 59 |
| 10. Studiens bidrag och fortsatta studier | 61 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| 11. Källförteckning | 61 |
| 12. Bilagor | 64 |
| 12.1 Intervjuguide | 64 |

1. Inledning

1.1 Vad är småprat?

Vi spenderar en stor del av vårt liv i olika typer av organisationer. Med organisationer menar jag till exempel företag, idrottsklubbar och andra föreningar. Inom alla organisationer är småprat närvarande. Man småpratar med kollegor, chefer, kunder och andra intressenter. Man talar ofta om organisationer och produktivitet och effektivitet. Man ska vara produktiv för att få mycket gjort på kort tid och så vidare. Måste man egentligen vara ibland också oproduktiva för att vara produktiva? Eller gör småpratet oss produktiva? På kaffeпаuser småpratar man med en kollega humoristiskt, mellan samtal med kunder, man kanske skämtar med en kollega och glömmar arbetet för en stund. Dessa funktioner kallas för småprat. Hur skall man förstå vilken funktion egentligen småpratet har i en organisation? Alvesson och Jonsson (2022) menar att det har uppkommit kritik av organisationsteoretiker som har misslyckats att studera hur organisationsteorin i vardagligt liv fungerar. Organisationens makronivå anses vara bakgrunden medan mikronivån anses som det som händer inne i organisationen, till exempel småprat. Det är de saker som händer på mikronivå som påverkar hela organisationen och därför är det viktigt att studera dessa fenomen.

Methot, Rosado, Solomon, Downes och Gabriel (2021) definierar småprat som kort, ytligt eller insignifikant kommunikation som inte är kärnan för att slutföra uppgifter. Småprat är i praktiken lätt prat som förs med kollegor till exempel i hissen eller kafferummet, det vill säga diskussioner som händer spontant i olika typer av situationer. Småprat utgör enligt Methot et al. (2021) en tredjedel av en vuxen människas kommunikation, vilket är relativt mycket. Därför är också småprat en viktig del av organisationslivet.

Småprat är en väsentlig del av social interaktion och hur jag har kommit in på att studera småprat är egentligen via fenomenet “business bullshit”, närmaste översättningen till svenska är organisatoriskt skitsnack. Spicer (2017) förser läsaren med ett terminologiskt verktyg som försöker beskriva det organisatoriska skitsnacket, kan också kallas “ingemansspråk”. Skitsnacket är användning av ord, fraser och språk som inte har någon sammankoppling med sanningen, utan snarare att avsiktligt skymma organisatoriska funktioner och verklighet. Detta menar Spicer (2017) att skitsnacket i sin korthet handlar om. Spicer (2017) menar att i alla situationer i organisationer där man får en uppfattning om att man blåser upp funktioner till ett mått där snacket om funktionen inte längre återspeglar hur det verkligen fungerar kan man säga att är skitsnack. Småpratet är en funktion som har enligt många forskare positiva effekter medan skitsnacket anses vara mera av en negativ sak i olika sammanhang.

Småprat har många funktioner i en organisation. Några funktioner som småprat har i en organisation: Luks (2017) och Coupland (2003) menar att småprat kan påverka kreativiteten positivt, Östergren (1994) menar att småprat gör atmosfären avslappnad och Coupland (2003) påpekar att småprat också är ett sätt att söka respons av den man diskuterar med. I alla dessa studier har man studerat småpratet som ett fenomen i en fysisk miljö. Mer om dessa i kapitel 2.

I dagens läge använder man mycket digitala verktyg för social interaktion och småpratet lever kvar fastän man arbetar annorlunda. En digital miljö ger andra förutsättningar än en fysisk miljö och det är intressant att studera social interaktion i en virtuell miljö. En fysisk miljö präglas till exempel av spontanitet medan spontanitet inte fungerar likadant i en digital miljö. I följande kapitel diskuteras småprat i social interaktion i dagens organisationer.

1.2 Småprat i en hybrid arbetsmiljö

Hybrid är då man är tvungen att balansera två olika system. I detta fall balanserar man distans arbete och närarbete. Hybridsystem uppstår ofta då olika parter har olika

behov av systemet. Digitalisation och Covid-19-pandemin har resulterat till ökat behov av distansarbete. En hybridmodell kombinerar arbete på plats på kontoret och distansarbete. En person kan till exempel jobba några dagar i veckan på kontoret och jobba några dagar i veckan hemma. En hybridmodell har positiva effekter både av distansarbete och närarbete. Distansarbetet reducerar företagets kostnader, ökar flexibilitet och ökar tillfredsställelse bland anställda. Närarbetet möjliggör i sin tur bättre interaktion med organisationskulturen, informell networking och kreativitet. Med andra ord kan man säga att de positiva effekterna av distansarbete och närarbete samexisterar då man implementerar en hybridmodell. (Iqbal, Khalid & Barykin, 2021)

Social interaktion har förändrats i och med olika digitala verktyg och i dagens läge kan man kommunicera både virtuellt och fysiskt eller genom en kombination av dessa. Då Covid-19-pandemin började blev distansarbetet det nya normala och allt färre människor arbetade i kontoren. Då måste man också implementera verktyg för kommunikation som till exempel Microsoft Teams, Zoom eller Google Meet. Dessa hade uppfunnits långt före pandemin men användes i mycket mindre utsträckning. Hacker, vomBrocke, Handali, Otto och Schneider (2020) säger att användningen av videokonferensverktyg fördubblades mellan 27 mars och 31 maj 2020. Företag var tvungna att skifta från fysiskt arbete till distansarbete, vilket också påverkar kommunikationen i företag.

Det är en skillnad på kommunikation fysiskt och virtuellt. I virtuell kommunikation tappar man i många fall till exempel kroppsspråk som är en väsentlig del av social interaktion. Däremot ger också virtuell kommunikation möjligheter. Efter pandemin har inte företag heller övergått tillbaka till fysiskt arbete vilket beror på att anställda i företag har märkt hur bekvämt det är att arbeta distans. Distansarbete ger friheten att arbeta varifrån som helst så länge man har en fungerande uppkoppling till internet. Distansarbete möjliggör mera fritid för anställda eftersom de inte behöver sätta tid på arbetsresor varje dag och kan till exempel göra nyttiga saker hemma på pauser, som till exempel städa eller tvätta byk.

Eftersom organisationer inte ser ut att vara på väg tillbaka till närarbete, är det viktigt att studera och förstå vad som händer med småprat när man samarbetar virtuellt. Den

virtuella kontexten har annorlunda materialitet än en fysisk kontext, till exempel har den teknologi man använder för kommunikation vissa materiella egenskaper. Hur man sedan använder teknologin och hur dess egenskaper realiserar beror på användaren och till vilket ändamål man använder den. Teknologin möjliggör till exempel distansarbete men begränsar möjligheten att småprata likadant som i en fysisk kontext. Det är viktigt att förstå vad som begränsas och vad som möjliggörs för att förstå hur man kan förbättra och få så mycket ut av teknologin som möjligt och hur man kan arbeta tillsammans virtuellt, bättre och effektivare. För att förstå vilka möjligheter man har med teknologin och hur man använder den till olika ändamål kommer jag i analysen att använda mig av Leonardis (2011) affordance teori. Mer om teorin diskuteras kapitel 3.

Enligt de Jong, Schalk och Curşeu (2008) bestämmer graden av synkronisering vilken potential kommunikationen har att ske i realtid. Fysisk kommunikation har den högsta synkroniseringen av all kommunikation eftersom det inte finns någon fördröjning i kommunikationen. Den virtuella kommunikationens synkronisering beror på om den är skriftlig eller om den är verbal. Skriftlig kommunikation kan anses ha den längsta dröjningen. Dröjningen i virtuell kommunikation kan vara ett problem i stora möten då endast en kan prata åt gången. I virtuella möten kan man inte heller se någons kroppsspråk eftersom det är vanligt att ha kameran avstängd. Kroppsspråket indikerar ofta om någon vill ha taltur medan i virtuella möten kan man inte se om någon vill ha muntur utan man måste be om den och endast en kan prata i gången för att uppfatta talet. de Jong et al. (2008) påpekar att virtuell kommunikation har låg kapacitet att leverera icke-verbal kommunikation. Icke-verbal kommunikation är viktig för att skapa tillit och minska konflikter.

Småprat äger rum till exempel på kaffepauser eller stunder där man inte konkret gör sitt arbete, men också till exempel då man gör sitt arbete och diskuterar med kollegor till lika i virtuella kommunikationskanaler. Dessa diskussioner påverkar samhörigheten positivt på arbetsplatsen. Kan det dock bero på vem man pratar med? Till exempel kan man tolka att småprat mellan kollegor vara ett sätt att fly verkligheten på arbetsplatsen, kanske detta skapar också indirekt produktivitet på arbetsplatsen. Med detta menar jag att man orkar arbeta bättre då man inte hela tiden

presterar. Då man snackar med en chef kan diskussionen ha mera sanning och formalitet och mindre småprat.

I sig är småprat väldigt oeffektivt eftersom det blir mindre tid för konkret arbete. Småprat är däremot effektivt i debatter och diskussioner. Det ger diskussioner en viss avslappnad stämning och överflöd och skapar på så sätt kreativitet i sociala processer. Man kan tänka sig här en metafor: småprat funkar i en diskussion lite som gödsel på en åker. (Luks, 2017)

1.3 Syfte

Som jag har nämt i föregående kapitel har en virtuell miljö annorlunda förutsättningar än en fysisk miljö. I en fysisk miljö stöter man på kollegor spontant på kontoret och då är det naturligt att diskussioner uppstår. I en fysisk kontext kan diskussioner uppstå fastän man inte just i en utsatt situation har en fråga eller ärende åt någon. I en virtuell miljö träffar man helt enkelt inte på kollegor spontant om man inte har en fråga eller ärende åt någon och då handlar de ju inte om spontana diskussioner. Forskningen inom småprat i en virtuell kontext är bristfällig. Man vet en hel del om vilka funktioner småprat har i social interaktion. I en fysisk miljö kan man använda sig av både verbal och icke-verbal kommunikation som båda anses viktiga för social interaktion. Det intressanta är att mycket av den icke-verbala kommunikationen faller bort i en virtuell miljö, hur påverkar detta småpratet i en virtuell kontext? Vad jag därmed vill studera i denna avhandling är vad som händer med småpratet då man samarbetar virtuellt.

Det som är viktigt att vid detta skede ta upp är hur mycket kommunikationen i organisationer har ändrat under de senaste åren på grund av ökad användning av digitala kommunikationsverktyg. Man har i större utsträckning börjat använda digitala kommunikationskanaler som man ännu idag använder fastän man har förflyttat sig gradvis tillbaka till kontorsarbete. Min forskningsfråga är därmed: *Vad händer med småpratet då man samarbetar virtuellt?*

2. Forskning om småprat i organisationer

I detta kapitel introduceras tidigare studier kring småprat. Man vet en hel del om småprat i social interaktion. Man vet också lite om småprat i organisationer. För det mesta är dock tidigare forskning om småprat fokuserat på sociala vetenskaper och rollen av småprat överlag. Först diskuteras översiktligt om småprat varefter diskuteras småpratet i en organisatorisk kontext.

2.1 Småprat i social interaktion

Scollon (1998) menar att sociologer, antropologer och lingvister har studerat småprat och kommit fram till att småprat äger rum i all social interaktion. Scollon (1998) tillägger att i social interaktion siktar småprat på att kunna placera personer man diskuterar med i relation till varandra. Man gör antaganden om sig själv och andra och skapar en relation utifrån dessa antaganden. Man skapar slutsatser om den man diskuterar med och en relation som finns i bakhuvudet också då man i fortsättningen diskuterar med personen i fråga. Med andra ord är enligt Jhan, Wong, Ebrahimi, Lai, Huang och Babu (2022) småpratets funktion att skapa och upprätthålla sociala relationer. Jhan et al. (2022) menar också att andra funktioner som småprat har är att hjälpa personer in i en diskussion, skapa en gemensam grund och skapa tillit.

Småprat är enligt Jhan et al. (2022) är social interaktion som inte behandlar arbetet utan snarare en form av ledig diskussion eller som man säger på engelska "chit-chat". Småpratets funktion är inte att lösa problem utan har snarare sociala funktioner som till exempel skapa social sammanhållning och förstärka strukturerad social interaktion och skapa identitet. Jhan et al. (2022) påpekar att småprat kan distrahera anställda men däremot kan småprat öka trivseln på arbetsplatsen. Vidare tar Jhan et al. (2022) fasta på icke-verbal kommunikation som en viktig del av småprat. Icke-verbal kommunikation är ansiktsuttryck, kroppsspråk, beröring och blickar. Människor använder sig av både verbal och icke-verbal kommunikation för att kommunicera med varandra och är båda viktiga faktorer för att skapa en uppfattning om diskussioner.

Östergren (1994) identifierar småprat som något som äger rum till exempel i väntrum eller gymmet. Likaså kan man tänka att småprat äger rum i liknande situationer på arbetsplatsen, till exempel under kaffeпаuser i kafferummet eller i hissen på väg till ens egen våning på kontoret. Småpratets funktion är att göra atmosfären avslappnad samt lära känna personen man pratar med. Det kan också handla om att få ett intryck om personens värden och åsikter om saker och ting. Responsen man alltså får av den man talar med indikerar hurdana åsikter hen har. Då man småpratar med en okänd person skiljer det sig också mycket från då man pratar med en kollega. Då man småpratar med en kollega som man känner bra kan småpratet bli mycket djupare medan småprat med en okänd person förblir ganska ytligt.

Människan försöker till sin natur passa in bland andra människor. Man försöker kategorisera andra personer i fack och om man inte kan kategorisera känner man osäkerhet och känner oss håglösa. Då man inte kan kategorisera en människa i ett fack kan man småprata med personen för att kunna kategorisera hen i ett fack. Man försöker alltså göra situationen med den andra människan avslappnad för att kunna lättare kategorisera personen på basis av hens åsikter och värden. (Östergren, 1994)

Enligt Spicer (2020) småpratar människor i det dagliga livet i organisationer eftersom de vill platsa i gemenskapen. De vill heller inte bara platsa i gemenskapen, utan också skapa sin identitet i organisationen. Då en persons identitet skapas är språket i stor roll. Spicer (2020) insisterar att språket skapar den bild andra i organisationen ser oss som, men också hur vi ser oss själva. Om man lyckas med att småprata på ett sätt där man kan imponera på andra i organisationen kan man anse att detta är positivt för den image man ger åt andra.

2.2 Vilken roll har småprat i organisationen?

Social interaktion på arbetsplatsen är en viktig aspekt av hur en anställd anpassar sig till organisationen. Till exempel är småprat på arbetsplatsen viktigt och enligt Holmes (2005) är det ändå ofta försummat. Holmes (2005) menar att småpratets roll i en organisation är att skapa bra relationer med kollegor, vilket i sin tur är viktigt för hur man anpassar sig till organisationen. Holmes tillägger att fungerande småprat kan

korrelera med effektivitet i organisationen. Småprat gör situationer där effektiviteten inte uppnås bättre, eftersom småprat i dessa situationer minskar irritationen bland anställda och därmed kan man anse att småpratet är en positiv sak då det går sämre för organisationen. Man skapar med hjälp av småpratet sin egen image och identitet hur man vill att andra anställda ska uppfatta sig själv bland arbetskamraterna. Holmes (2005) påpekar att småprat utser en ny anställd vilken position hen har i organisationen och därmed har småprat en stor betydelse hur man platsar bland andra anställda. Coupland (2003) föreslår att då man delar utrymme med andra är det naturligt att det också finns uppmaning att involvera sig i diskussioner med andra. Det finns många typer av småprat. Till exempel då man pratar om vädret med en främling är på sätt o vis att tydliggöra saker. Man vet ju hurdant vädret är men man behöver något att prata om och därför har detta småprat inte desto större betydelse. Småprat på en workshop på jobbet kan vara helt annorlunda. Coupland (2003) menar att social interaktion lever med situationen. Den som har ordet på en workshop på jobbet, har ofta kompetens inom småprat och därmed blir också diskussionen mera kompetens inriktad.

Det finns positiva effekter av småprat i organisationer. Ofta då man skämtar är småpratet rentav en positiv sak. Detta beror på att småpratet i denna situation skapar kreativitet och en mer avslappnad miljö. Till exempel på arbetsplatsen då arbetet är väldigt komplext och utmanande kan det bli lättare att göra arbetsuppgifterna om man kommunicerar med humor. Småprat kan inte heller vara helt onödigt i organisationer, eftersom det finns närvarande i varje organisation. Enligt Luks (2017) bidrar småprat till vilken kreativ situation som helst. Han påpekar att småprat ger en kreativ situation vad den behöver, alltså överflöd till till exempel en debatt. Om man håller på att få slut på ämnen att diskutera om i en debatt kan småprat ge debatten mera innehåll och flera saker att argumentera om. Man kan alltså tolka småprat som ett verktyg, speciellt i sociala interaktioner, som gör att interaktionen fungerar bättre, lite som olja i en motor.

Småprat är också enligt Christensen, Kärreman och Rasche (2019) en positiv faktor vad kommer till sociala interaktioner. Mellan kollegor är det vanligt att man skämtar och småprat äger rum. I dessa situationer är småprat ofta en positiv sak eftersom det skapar en känsla av tillit och kan också skapa en känsla av respekt. Småprat äger rum

också mellan personer i organisationen som är mera okända till varandra. Då kan småprat fungera lite som ett smörjmedel i diskussionen och att situationen inte blir pinsam.

Småprat är väldigt svårt att mäta och därför kan man inte mäta detta genom empiriskt studie. Ferreira, Hannah, McCarthy, Pitt och Lord Ferguson (2022) påstår att det inte finns mått eller instrument för att mäta småprat i organisationen. Det är också en utmaning att hitta personer som känner till graden av småprat i organisationen, som inte jobbar själv i organisationen.

Småprat är något som tas allt för givet. Coupland (2003) presenterar småprat som något som behövs i alla organisationer. Småprat är något som Tracy och Naughton (2000) anser vara en kunskap med högt värde på varje nivå i organisationen. Organisationens framgång kan påverkas starkt av hurdan småprat utövas i organisationen, småprat kan enligt Coupland (2003) göra diskussioner mindre pinsamma och också på det sättet väcka frågor som annars inte skulle komma fram. Man kan då anse att småprat kan väcka ny konversation och därmed också nya idéer. Coupland (2003) påpekar att till och med i professionell konversation förekommer småprat. Det är vanligt att man också i professionella sammanhang och diskussioner på jobbet småpratar eftersom man söker respons av den man diskuterar med. Coupland (2003) menar att småpratet i professionella interaktioner fungerar som verktyg för att kommunicera kreativitet.

Michelson, van Iterson och Waddington (2010) menar att en viktig funktion för småprat i organisationer är att förse anställda i organisationen med viktig information. Småprat kan också anses vara ett ypperligt bra verktyg för anställda att minska stress och ångest. Situationer som till exempel förändring kan skapa stress och ångest. Michelson et al. (2010) menar därmed att småprat har helt tydligt positiva effekter. Småprat skapar mening för anställda och skapar också organisationskulturen samt möjliggör bättre organisationslärande.

Michelson et al. (2010) pratar om informella nätverk inom organisationen. Ett informellt nätverk kan vara till exempel Microsoft Teams som används på många arbetsplatser för kommunikation mellan kollegor och ledning. Till exempel på min

arbetsplats används Microsoft Teams för att fråga frågor av kollegor och fråga hjälp, men också för att diskutera icke arbetsrelaterade saker. Michelson et al. (2010) menar att informella nätverk stöds av småprat och chefer kan med hjälp av informella nätverk till exempel kartlägga resistens för förändring, kartlägga vilka typer av koalitioner det finns i organisationen. Chefer som inte är med i dessa informella nätverk har betydligt mindre makt och kontroll, vilket kan ha negativa effekter för chefen.

2.3 Småprat i digitala kommunikationskanaler

Det är ännu värt att säga att digitala kommunikationsverktyg är här för att stanna. Som Seidl och Wittington (2020) diskuterar har många organisationer tagit i bruk digitala konferensverktyg som har varit ett måste på grund av distansarbete. I Microsoft Teams kan man hålla möten och chatta med kollegor och det är behändigt. Seidl och Wittington (2020) menar att övergången tillbaka till närarbete inte kommer att hända och därmed kommer de flesta organisationer där distansarbete är möjligt att implementera en hybridmodell. Med detta sagt är då också interna digitala kommunikationsmedel här för att stanna. Därför är det viktigt att förstå deras funktion och hur man får det mesta ut av dem.

Man vet en del om småpratets roll i organisationer. Vad man inte vet så mycket om är småpratets roll i interna digitala kommunikationskanaler, som till exempel Microsoft Teams. Kollegor kan hålla kontakt via till exempel Microsoft Teams och kan skapa grupper där man kan diskutera diverse arbetsrelaterade ärenden men också personliga ärenden. Detta fenomen är intressant eftersom det skiljer sig en del från kommunikation ansikte mot ansikte. Jag kan ge ett exempel på hur det skiljer sig: man är på ett fysiskt möte, har man något att säga är man tvungen att säga det så att alla på mötet hör det. Då man är på ett möte via Microsoft Teams kan man chatta med vem som helst privat medan mötet pågår. Överlag kan man också hålla diskussionen mera privat eftersom man kan välja vem man skickar meddelande åt och vem man ringer. Till exempel under ett möte där det diskuteras någon form av förändring i organisationen kan kollegor samtidigt tala virtuellt om denna förändring med varandra utan att någon annan hör.

Michelson et al. (2010) föreslår att en av de allra viktigaste uppgifterna som småprat har är informationsflödet. Småprat ger kontextbaserad information och fungerar också som en bra process där personer får visa sin åsikt och uttrycka sig själva. Detta i sin tur kan leda till positiva sociala bindningar och förbättrad kommunikation. Småprat kan alltså i slutändan hjälpa organisationen att skapa mening och omforma processer som inte fungerar. Organisationskulturen kan bli bättre och också påverka lärande i organisationen överlag.

Lipiäinen, Karjaluoto och Nevalainen (2014) listar några positiva och negativa aspekter med digitala kommunikationsmetoder. Författarna menar med digitala kommunikationsmetoder i deras studie: e-post, intranet och bloggar. Studien nämner också "virtuella sociala världar", man kan anse att Microsoft Teams är en sådan. Lipiäinen et al. (2014) påpekar att i interna digitala kommunikationskanaler kan flera kollegor till lika skapa innehåll och man kan hålla kontakt med kollegor oavsett plats och tid. En viktig sak som Lipiäinen et al. (2014) också tar fasta på är att det som skrivs i kommunikationskanalerna stannar där. Då kan man gå tillbaka till diskussionsämnen och detta gör det effektivt eftersom då kan till exempel någon som har missat diskussionen gå tillbaka till meddelandet och tillägga något. Då informationen sparas i de digitala kanalerna kan man blicka tillbaka mycket effektivare än i kommunikation ansikte mot ansikte. Det är svårare att komma ihåg vad som har sagts i fysiska kontakter där något diskuterats. Lipiäinen et al. (2014) lyfter fram en av nyckelfaktorerna varför interna kommunikationsmedel är en bra sak. De är effektiva och man kan få svar på frågor snabbt och man har chansen att korrekturläsa vad man tänker säga åt en kollega innan man skickar iväg meddelande, denna möjlighet har man inte i kommunikation ansikte mot ansikte.

En nackdel som interna kommunikationskanaler kan ha är att lätt kan bli informationsöverflöd. Dock kan man själv välja hur mycket information man tar in på en gång eftersom man alltid kan gå tillbaka till meddelanden för att läsa dem på nytt. Lipiäinen et al. (2014) menar också att digitala kommunikationskanaler gör anställda mera distanta från kollegor och själva organisationen. Lipiäinen et al. (2014) påpekar dock att plattformar där man använder snabbmeddelanden är mycket effektivare att skapa sociala miljöer. Det finns också en risk att anställda chattar för mycket istället

för att vara produktiva. Vad som också är problematiskt är att meddelanden kan lätt bli missförstådda. Det kan till exempel bero på att man använder "emojis" som kan uppfattas olika av olika personer. Likaså kan meddelanden utan emojis missuppfattas för att emojin fungerar som en reaktion eller motsvarighet för kroppsspråk.

Samarbete behöver inte hända i real tid och ansikte mot ansikte. Simon (2021) menar att två kollegor kan samarbeta medan den ena inte är på plats eller på jobb överhuvudtaget. Man kan skicka meddelande på en intern kommunikationskanal och till exempel dela en Excel-fil som båda jobbar på men olika tid. Detta kallas för asynkron kommunikation. Detta är på interna digitala kommunikationskanaler väldigt lätt eftersom man kan spara dokument. I Microsoft Teams kan man till exempel ha olika kanaler där man kan spara dokument så att vem som helst som är med i kanalen kan ta del av dem när som helst.

Lipiäinen et al. (2014) kommer fram till att e-post är ett bra sätt att kommunicera relativt snabbt och spara information, som man sedan kan blicka tillbaka till. Problemet med e-post är att postlådan fylls ganska snabbt av insignifikanta e-poster och det är svårt att hitta de relevanta. Det kommer till exempel e-post både från kollegor som är relevanta just för dig, medan det också kommer mycket olika typer av övrigt informativa e-poster från ledning och samarbetspartners, vilka kanske inte är lika relevanta för just dig. Lipiäinen et al. (2014) kommer också fram till att det är lättare att skicka en e-post än att ringa kollegan eller prata med denna ansikte mot ansikte. Man kan anta att detta också gäller kommunikation via Microsoft Teams, där det är ännu snabbare och smidigare att skicka meddelanden.

3. Teori

I detta kapitel diskuteras den teoretiska referensram som jag kommer att använda mig av i analysen. Kapitlet inleds med information om hur affordance teorin har uppkommit och sedan diskuteras materiella aktörer samt mänskliga aktörer och deras samspel, jag kommer också att beskriva de olika fenomenen genom diverse exempel. Kapitlet är viktigt för att förstå hur de materiella egenskaperna påverkar hur man kan använda teknologi. Det är också viktigt för att förstå hur teknologi möjliggör vissa

saker medan den också har en begränsande effekt. Då vi förstår dessa kan vi förstå hur människan kan använda teknologin för att göra sitt jobb.

3.1 Affordance

Affordance teorin introducerades av Gibson (1997). Gibson (1997) menar att varelser uppfattar materiella objekt i sin omgivning genom att förstå vad man kan göra med den, snarare än objektets materiella egenskaper. Affordance är alltså möjligheten att göra något med objektet så att de når sina mål. Ett bra exempel är att en skruvmejsel inte är ett hårt metallobjekt med ett handtag utan en affordance för att föra in en skruv i ett trästycke. Strong, Volkoff, Johnson, Pelletier, Tulu, Bar-On, Trudel och Garber (2014) definierar affordance som potentialer för beteenden som associeras med att uppnå en omedelbar utkomma som är konkret och skapas genom relationen mellan en artefakt och en mänsklig aktör som har en målsättning. Då man pratar om affordance, brukar man prata om möjliggörande, men till exempel Leonardi (2011) och Strong et al. (2014) anser att affordance också är begränsande. Mobiltelefoner möjliggör till exempel att man kan jobba var som helst när som helst men begränsar fritiden för att man inte kan koppla av då jobbrelaterade e-post och samtal kan komma när som helst.

I dagens läge är det väldigt få människor som inte använder sig av teknologiska verktyg för att göra sitt jobb. Organisationer utvecklar och implementerar teknologiska lösningar för att göra arbetet mera effektivt och enklare. Leonardi (2011) menar att det är viktigt att också förstå hur personer använder dessa hjälpmedel. Ett teknologiskt verktyg, till exempel Microsoft Excel är ett väldigt komplicerat verktyg och har otaliga funktioner, det är dock endast en bråkdel av människor som kan använda alla dess funktioner. Den uppfattning om hur man klarar av sitt arbete med hjälp av teknologiska verktyg är viktigt att förstå, människor kan antingen känna att teknologi möjliggör för dem att nå deras mål eller begränsar deras möjlighet att nå sina mål. Detta kallas i engelskan för "affordance". Leonardi (2011) påpekar att människor och teknologi samarbetar, människor som har mål och kunskap att nå dessa mål använder sig av teknologi som gör saker som inte människan själv ens kan påverka. I dessa situationer måste människor lära sig att manövrera det som man inte kan påverka. Detta händer oftast genom att man inte använder teknologin eller att man

använder teknologi på ett sätt den inte är från första början menad till. Med andra ord menar Leonardi (2011) att man måste ändra något i miljön man agerar i för att nå sitt mål. Teknologiska verktyg är i dagens läge flexibla och kan anpassas till användaren och dess behov. Fastän teknologin skulle kunna anpassas till användaren, har inte nödvändigtvis användaren kunnande att göra de ändringar för att anpassa verktyget åt sig själva.

3.1.1 Överlappning av materiella och mänskliga aktörer

Enligt Leonardi (2011) finns det materiella aktörer och mänskliga aktörer. Leonardi menar att mänskliga aktörer identifieras som att man har kunnande att forma och förstå målsättningar och människans arbete är inte definierat genom materiella aktörer. Det har ändå visat sig att människor agerar på ett visst sätt som respons till teknologin. Då mänskliga aktörer och materiella aktörer arbetar tillsammans, betyder det att människan måste komma på sätt att arbeta runt delar av teknologin som de inte kan påverka.

Det finns vissa skillnader mellan materiella och mänskliga aktörer. Människor använder sig av vissa typer av kommunikation och normer för att kunna skapa och forma interaktion med teknologi. Olika typer av människor använder teknologi på olika sätt på grund av att de ser på teknologin från olika perspektiv beroende på vilka målsättningar de har. Allt agerande handlar för människor om motivation, rationalisering samt reflekterande. Alla dessa kognitiva processer har starkt samband med mänskligt agerande. Människans målsättningar motiverar dem att göra arbetet medan de rationaliserar deras mål genom att reflektera på miljön och bakgrunden och genom detta granska om målsättningarna uppfylls. Med detta sagt, har forskare börjat undersöka hur teknologi och mänskligt agerande överlappar varandra. Överlappning i denna kontext betyder att teknologi och mänskligt agerande blir beroende av varandra. Argumentet är enligt Leonardi (2011) att materiella aktörer och mänskliga aktörer skapar en integrerad helhet och teknologin är den infrastruktur som skapas av denna helhet.

Gibson (1986) menar att artefakter har en viss färg, form, vikt med mera. Då man kollar på ett objekt är det vilka möjligheter man har genom att använda objektet det som man fokuserar på. Man alltså kollar på objektets affordance snarare än vad objektet har för fysiska egenskaper. Det är viktigt också att förstå att ett objekt kan ge flera olika utkomman beroende på hur man använder den. Norman (1990) menar också att designare som designar produkter sätter tyngd på hur ett objekt borde användas och hans åsikt är att affordance är designat in i produkten. Det betyder att det finns ett klart mål med vad produkten skall användas till och då måste också denna affordance vara lätt att förstå. Hutchby (2001) i sin tur menar att affordance inte är egenskaper av människor eller objekt utan något som skapas av relationen mellan människor och objekt. Hutchby (2001) menar alltså att objektet är skillt från människor men objektet inte har en affordance utan mänskligt agerande. Detta förklaras genom att då människan kommer i kontakt med objektet, uppfattas objekt på ett visst sätt beroende på vilket mål människan har och enligt det skapas också affordance, alltså vad människan kan eller inte kan göra med hjälp av objektet. Objektets materiella egenskaper hålls lika fastän affordance av ett objekt ändrar.

Latour (1993) pratar om relationen mellan ett vapen och en människa. Man kan höra två typer av slagord: "vapen dödar människor" och "människor dödar människor, inte vapen". Det första är en materialistisk syn på saken medan den senare är den rätta, enligt Latour (1993). Vapnet i sig själv gör ingenting, utan fungerar endast som ett verktyg för en människa att göra något. Vapnet i sig själv är neutralt. Helt som teknologi, har vapnet sin egen affordance. Varje artefakt har möjlighet till att möjliggöra vissa typer av beteende. Likadant kan man tänka att teknologi möjliggör vissa typer av beteende för människan som vill uppnå sina mål.

Varför det är viktigt att se på teknologi och människan som en helhet är att de skapar effektivt olika typer av utkomman. Den överlappning jag beskrev tidigare är ändå viktigt för att på detta sättet kan man ändå hålla människan och teknologi separat för att kunna se skillnaderna på dessa. Latour (1993) anser att materiella aktörer och mänskliga aktörer är hybrider, detta argumenterar Leonardi (2011) emot. Han anser att påståendet att de skulle vara omöjliga att skilja på inte har någon grund eftersom människor kan välja hur de reagerar på teknologi och teknologi inte kan ha en åsikt. Teknologi finns inte utan mänskligt agerande medan människor finns utan teknologi.

Om man tänker att materia kan möjliggöra saker, kan den inte ensam göra det utan behöver alltid en människa till det.

Då materiella och mänskliga aktörer överlappar, skapar det ofta rutiner som har en tendens att bli permanenta. Då människor använder rutiner och teknologi dagligen, skapar de organisationens infrastruktur. Leonardi (2011) menar att då rutiner skapas, slutar man ifrågasätta teknologier som man använder i rutinerna. Man slutar alltså tänka på hur man skall utveckla dem och varför de används. Överlappningar av materiella och mänskliga aktörer påverkar också framtida överlappningar. Framtidens överlappning mellan teknologi och människan kommer inte att se likadan ut. Ciborra (2006) påpekar att överlappningar mellan teknologi och mänskligt agerande vid en tidpunkt skapar möjligheten till framtida överlappningar. Man kan med hjälp av att kolla bakåt i tiden och kolla på hur människan och teknologi samspelade för att förstå varför människan och teknologi samspelar på ett visst sätt i dagens läge. Människan arbetar inom de ramarna som överlappningen av teknologi och människan har skapat hittills, för att nå sina framtida mål med hjälp av vad teknologi kan eller inte kan göra.

Överlappningen identifierar materiella och mänskliga aktörer som ett distinkt fenomen men också att teknologi och människan är beroende av varandra. Mänskliga och materiella aktörer är grundpelare för rutiner och teknologi. Leonardi (2011) menar att både rutiner och teknologi är flexibla eftersom man kan ändra på dem då man utvecklar eller använder dem. Då man förändrar teknologi och utvecklar ny teknologi behövs ny överlappning mellan människan och materia. För att veta vilken teknologi man skall ändra på behöver man veta hur mänskliga och materiella aktörer överlappar varandra. Hur skall man då veta hur de överlappar varandra? Man kan förklara hur överlappningar formas med hjälp av affordance teorin. Teknologi har materiella egenskaper och dessa egenskaper möjliggör olika typer av möjligheter beroende på kontexten de används i. Affordance av en teknologi är unik för vem som använder den, eftersom alla uppfattar materialitet annorlunda.

Leonardi (2011) presenterar hur affordance och begränsningar uppstår. Människor sätter upp sina mål genom den uppfattning de har av vad en teknologi kan göra eller inte göra. Detta leder till att människan är den som väljer vare sig det är värt att överlappa mänskligt agerande och teknologi. Då användaren av en teknologi agerar

enligt dens uppfattning om vad teknologin kan göra, kan användaren märka nya egenskaper i teknologin som kan användas för nya saker. Leonardi (2011) ger ett väldigt bra och lättförstått exempel på detta fenomen: Tänk dig ett företag som har kordinatorer som skickar ut nyhetsbrev för att informera vad som är aktuellt i företaget. Rutinen att producera detta brev hänger på en teknologi som skapar ett modelldokument för redigering. Teknologin är programmerad att fungera på ett visst sätt (materiell aktör) och nyhetsbrevet är möjligt att göra på grund av denna teknologi. Kordinatorerna kan med hjälp av denna teknologi göra vad deras mål är, det vill säga ge information om aktuellt i företaget (mänsklig aktör). Då kordinatorerna använder teknologin och reflekterar över vilken utkomma den ger, vill de att dokumentet skulle också vara visuellt fin men teknologin vid detta läge kan inte forma dokumentet som de vill. Teknologin ger alltså inte möjligheten att nå deras ultimata mål och därmed begränsar deras förmåga att nå deras mål. Vad de då kan göra är att ändra deras rutiner och till exempel kommunicera informationen verbalt till medlemmarna i företaget, med andra ord kring gå teknologin för att nå sina mål. Alternativt kan de ge teknologin ny materiell förmåga, det vill säga de kan programmera om teknologin så att den kan producera också visuellt fina dokument, vilket är deras mål.

I exemplet ovan kan man förstå hur överlappningen av mänskliga aktörer och materiella aktörer skapar nya rutiner och exemplet visar också att överlappningen skapar uppfattningen om en begränsning som teknologin gör för människans möjligheter. Det är just på detta vis som överlappningar kan skapa utveckling av ny teknologi som fungerar bättre för de mål som användaren har. För att skapa nya materiella egenskaper i teknologin behöver i sin tur människan ändra på sina rutiner och specialisera sig. Man måste ha någon som kan programmera och någon som kan grafisk design. Man måste helt enkelt också ändra på den mänskliga aktören och inte enbart på den materiella aktören. Förändringar i rutiner är viktiga för förändringar i teknologi eftersom de innehåller båda samma byggstenar och också delar på vissa byggstenar. Utvecklingen är enligt Leonardi (2011) till en viss del slumpmässig men genom att granska hur teknologi har utvecklats kan man förstå hurdan framtiden kan se ut.

3.1.2 Anpassning av affordance i praktiken

Anställda i organisationer arbetar med flexibla rutiner och teknologi. I dagens läge finns det många möjligheter att omforma teknologi så att den passar till de egna arbetssätten och till de målsättningar man har. Leonardi (2011) påpekar att i dagens läge designas teknologi och rutiner flexibla. Det möjliggör mera autonomi i arbetet och det möjliggör också att man kan ändra på den sociala interaktionens mönster, medan rutinen behåller sin prestanda. Teknologi är också flexibelt på det sättet att människor har vad som behövs för att kunna omforma teknologin så att den kan göra nya saker. Faktan att människan arbetar både med flexibla teknologier och flexibla rutiner, kan de välja vilken dera de ändrar på för att nå sina mål bättre. Vilken skall man då ändra på beror mycket på hur mänskliga aktörer och materiella aktörer överlappar. Enligt Leonardi (2011) är det mera sannolikt att människan ändrar sina rutiner om en existerande teknologi överlappas med en ny mänsklig aktör och vice versa. Vad är det sedan som håller teknologi och människor i konstant överlappning? Leonardi (2011) menar att människor drar på infrastruktur som har skapats av föregående överlappningar för att skapa en perception om affordance och begränsningar. Denna perception skapar utrymme för möjligheter men också frustration vilket motiverar dem att agera. Perceptionen av affordance och begränsningar beror på kunnande att ändra på deras målsättningar och kunnande att ändra på teknologins egenskaper, med hjälp av dessa kan man skapa nya överlappningar mellan människan och teknologi som förändrar rutiner och teknologi.

Mänskliga aktörer har till skillnad till materiella aktörer en förmåga att konstruera sina egna målsättningar och förstå dessa mål. Forskare säger också att teknologi kan agera ensam men inte utan mänskligt agerande. För att materiella och mänskliga aktörer skall överlappa, måste en människa göra detta möjligt. Utvecklare överlappar hela tiden sitt eget mänskligt agerande med den teknologi som de utvecklar och därmed också upplever teknologins materiella egenskaper i nutid. Vad man kan lära oss med hjälp av teorin om överlappning och förstå oss på materiella egenskaper kan man lära sig att specificera varför människor gör förändringar i rutiner eller teknologier och varför de gör de beslut de gör. Vad en teknologi gör beror starkt på vilka egenskaper den har. Som Leonardi (2011) säger, kan inte en brödrost användas som en mobiltelefon fastän hur man skulle vilja. Teknologi kan endast göra vissa

saker men människor uppfattar vad en teknologi kan göra olika och därför kan också vissa människor uppfatta en teknologi som en begränsande faktor, det behöver inte ens bero på teknologins egenskaper utan att användaren inte har kunskapen att använda alla materiella egenskaper av teknologin. Om en människa vet alla materiella egenskaper av en teknologi kan den fungera som en möjliggörande faktor för att nå målen.

Leonardi (2011) påpekar att utan en perception om begränsningar eller affordance en teknologi har, skulle människor använda teknologi på liknande sätt hela tiden och den skulle inte utvecklas. Orlikowski (2000) menar att det är väldigt viktigt att förstå vilken roll materiella aktörer har och hur man kan förändra dem, eftersom materiella aktörer spelar en stor roll inom organisationer och hur man organiserar. Överlappningsteorin anser materiella aktörer ganska neutrala eftersom deras inflytande som antingen affordance eller begränsare beror på människors perception.

Leonardi (2011) antyder att i dagens läge börjar teknologi och rutiner vara omöjliga att skilja på eftersom teknologi är lika sociala som de är materiella. Det beror på att materiella egenskaper väljs och behålls genom social interaktion. Rutiner är också lika mycket materiella som de är sociala, eftersom det sociala kan begränsas av det materiella egenskaperna. Ett bra exempel skulle kunna vara social interaktion via textmeddelanden, teknologin möjliggör social interaktion fastän man är fysiskt på olika platser men också begränsar interaktionen eftersom det finns egenskaper som skulle finnas i en fysisk situation som inte finns i virtuell interaktion, till exempel kroppsspråk och miner. Empiriskt kan man skilja på teknologi och rutiner. Om man frågar i en organisation vilka teknologier de använder, kan de helt garanterat utnämna namnet på några och ge exempel på vad de gör.

3.1.3 Affordance och videokonferens verktyg

Hacker et al. (2020) identifierar med hjälp av affordance teorin affordancer och begränsningar med videokonferens verktyg under Covid-19-pandemin. Hacker menar att videokonferens verktyg skapar en virtuell sammanhörighet fastän man inte är på samma fysiska plats. Denna sammanhörighet skulle inte vara möjlig utan teknologin. Hacker et al. (2020) identifierar också videokonferens verktygens förmåga att

transmittera både verbal och icke verbal kommunikation, förutsatt att man har kameran på vid samtalet. Hacker et al. (2020) menar också att videokonferens är bästa och närmaste sättet att mimikera fysisk social interaktion. Chattrfunktionen i Microsoft Teams är inte lika synkront och därmed inte lika nära fysisk social interaktion. Video konferensverktyg kan ha en begränsande faktor eftersom någon kan känna att de blir övervakade och därför inte vill använda videokonferensverktyget. Fastän Hacker et al. (2020) menar att videokonferens verktyg har många egenskaper som uppfattas som möjliggörande finns det också begränsande faktorer. Digitala verktygen skapar samhörighet virtuellt men kan till lika anses som ett hinder för effektiv kommunikation, samarbete och skapande av förtroende. Man tenderar enligt Hacker et al. (2020) att ha starkare förbindelse till dem som man umgås med fysiskt. Det handlar om att man inte lika effektivt kan skapa förtroende för någon virtuellt.

Då Zooms användarantal enligt Patnaik (2020, 2 april) per dag steg från 10 miljoner till 200 miljoner behövdes också mera arbete för att utveckla verktyget till användares behov. Microsoft Teams till exempel utvecklade nya egenskaper så att användaren kunde virtuellt sträcka upp handen för att få taltur med mera. Detta visar hur teknologi utvecklas i efterhand då extrema saker händer, i detta fall Covid-19-pandemin och den kris som följde den.

4. Metod

I detta kapitel diskuteras val av forskningsmetoden. Först kommer en genomgång om semistrukturerade intervjuer som följs av ett motiverande kapitel om varför jag valt att intervjua just ekonomistuderande och ekonomer. Kapitlet avslutas med en diskussion om val av analysmetoden.

4.1 Semistrukturerade intervjuer

Som metod har jag använt mig av semistrukturerade intervjuer. Som respondenter har jag använt mig av personer som studerar i magister skedet i en handelshögskola eller är nyutexaminerad ekonom och också jobbar heltid i en organisation. Jag kommer att välja ut personer till mina intervjuer som är i 20-26 års ålder, det vill säga personer i

generation Z . Jag anser att personer i denna ålder har ungefär samma erfarenhet vad gäller digitalt kunnande och hur man förhåller sig till digitala kommunikationsmedel. Enligt Dolot (2018) är en digital miljö en naturlig miljö för generation Z. Då kan man anta att personer som är generation Z är kunniga att använda mycket olika digitala kommunikationsmedel och använder dem dagligen. På detta sätt kan jag säkerställa att personerna jag intervjuade använder gärna till exempel Microsoft Teams för kommunikation på jobbet.

Jag har valt att göra semistrukturerade intervjuer eftersom jag vill få fram en subjektiv uppfattning om hur småprat sker virtuellt och hur respondenterna upplever det personligen. Jag har intervjuat 7 personer. Jag har valt personer jag känner som studerar i handelshögskolor eller är utexaminerade och också jobbar heltid i en organisation. På detta sätt kan jag säkerställa lätt att personerna i fråga är lämpliga för min studie. Alla intervjuer har tagit plats i en virtuell miljö, det vill säga på Microsoft Teams eller Zoom. Många jag har intervjuat befinner sig i huvudstadsregionen och därför är det lättare att göra intervjuerna på distans. Det var också lättare att hitta en lämplig tidpunkt för intervjuerna distans. Nackdelen med detta är att jag inte kommer att få en full uppfattning om den intervjuades kroppsspråk. Det finns både för- och nackdelar med semistrukturerade intervjuer.

Jag hade ganska klart för mig vem jag skulle intervju. Direkt vid årsskiftet kontaktade jag personerna antingen via linkedin eller via whatsapp och alla var villiga att delta i min intervju. Jag hade först tänkt mig att jag intervjuar lika många kvinnor och män för att utesluta att det finns skillnader mellan könen. För att jag var lite sent ute med intervjuerna valde jag att göra abekvämlighetsval och kontakta de första bästa, så att säga. Då råkade sig bli fem män och två kvinnor som jag intervjuade. Tre av personerna intervjuade jag via Zoom och resten via Microsoft Teams. Jag valde att använda Microsoft Teams för det mesta eftersom teams har automatiskt transkription. Jag märkte efter första intervjun redan att transkriptionen inte var vidare bra och jag hamnade att skriva om ganska mycket. Jag transkriberade inte intervjuerna ord för ord utan gjorde en grov transkription så att det var förståeligt. Ofta var den automatiska transkriptionen tillräckligt förståelig för att märka at “okej, detta är viktigt för min analys”, transkriptionen var ändå inte så förståelig att jag kunde exakt veta vad respondenten säger och då gick jag helt enkelt och lyssnade den delen från

inspelningen. Jag har använt mig av citat ur respondenternas intervjuer i början av varje kapitel i analysen som beskriver småpratet i funktionen i fråga. För att få dessa citat har jag lyssnat på intervjuerna om och om igen och skrivit vad respondenten har sagt ord för ord, därmed är dessa citat inte nödvändigtvis med i transkriptionen.

Academicwork (2022) menar att fördelarna med en semistrukturerad intervju är att den intervjuade personen får en känsla av trygghet då intervjun är mer av en diskussion än en intervju, till lika som diskussionen ändå hålls professionell och seriös. Nackdelarna är att man måste ha koll på att man inte fokuserar för mycket på något som den intervjuade säger. Då finns risken att man fokuserar på något som man inte senare har så mycket nytta av i studien. Eftersom jag intresserar mig om hur de intervjuade upplever småprat i en virtuell miljö vill jag hålla diskussionen ganska öppen för att få så många synpunkter som möjligt. Jag kan egentligen inte gissa vad de intervjuade kommer att ha för åsikt och därför skulle inte en manusstyrd dialog fungera lika bra. Med en manusstyrd intervju skulle jag styra diskussionen för mycket, då kommer inte heller subjektiviteten fram lika fritt. En semistrukturerad intervju lämpar sig också bra för att få fram vad som händer på riktigt i organisationer istället för att gå igenom hypotetiska situationer, hur det skulle kunna vara i organisationerna.

I början hade jag svårt att hitta fokus i min studie. Vid detta skede ansåg jag som en bra idé att göra en testintervju där jag valde en slumpmässig person som jag intervjuade. Jag ansåg att detta kunde göra avhandlingsprocessen lättare. Med en testintervju kunde jag få material att analysera och få en riktning i min studie. I detta skede av studien hade jag som fokus skitsnack i organisationer. Jag fick också veta lite hurdana svar jag kommer få och vad egentligen människor i arbetslivet uppfattar som skitsnack. Innan intervjun sammanställde jag ett antal frågor som jag frågade den intervjuade. Idén var att fråga frågor som skulle ge mig berättelser från arbetsplatsen istället för att få kortare ja eller nej svar. Varför jag ville ha berättelser är att de är mera subjektiva och har mera innehåll att analysera. Vidare vill jag slippa in på djupet vilken funktion skitsnacket har på diverse arbetsplatser. Följdfrågorna är viktiga för att slippa in på djupet och få den intervjuade att tänka på djupet varför skit har snackats i situationer och varför. Frågorna jag frågade i test intervjun var:

1. Berätta vilken utbildning du har eller vad du studerar, hur gammal du är och vad du jobbar med
2. Tycker du att din utbildning har skapat den identitet du har idag? Följdfråga: tycker du att din arbetsplats har på någotvis påverka din identitet eller är det mera utbildning?
3. Före du sökte till handelshögskolan, började du på någotvis bete dig annorlunda eller skapa en identitet som passar in?
4. Nämn en situation då en kollega eller chef pratade om något och du tyckte att var helt skitsnack och onödigt
5. Tror du att din utbildning påverkade hur du uppfattade skitsnacket eller att du märkte att det är skitsnack?
6. Finns det någon situation på jobbet som du har måsta ha en åsikt om, som du egentligen inte kan tillräckligt om eller till exempel göra något på jobbet som du inte har tillräckligt med kunskap om?
7. Kan du berätta en situation på jobbet så du själv pratade skit till en kollega eller en chef?

Efter intervjun kom jag fram till att jag skall hålla mig till få antal frågor och fokusera ännu mer på följdfrågor. De frågor som jag presenterade ovanför kan man anse som riktgivande för diskussionen. Följdfrågorna är de viktigare i mina intervjuer eftersom som jag märkte av testintervjun var att respondenten frågade relativt ofta vad jag söker efter. Många svar var också sådana som jag skulle ha behövt spinna vidare på. Till exempel då jag frågade frågan: *“Tycker du att din utbildning har skapat den identitet du har idag?”*

Fick jag som svar:

- *“Nää, till en del jo. Till den del som har att göra med kanske just arbetsliv och hur man tänker på själva företaget och annors också hur allt funkar”*

Här frågade respondenten vad jag menar med identitet, jag svarade *“till exempel hur du pratar, hurdant språk du pratar, tycker du liksom att din utbildning har lärt dig att bete dig på ett visst sätt, eller prata på ett visst sätt?”*

Som svar får jag:

- *“Utbildningen jo mycket mera, man har lärt sig massor nya ord och begrepp osv. och utbildning har också mer att göra med beteende medan sen arbetsplatsen så jaa man har ju lärt sig nya begrepp”*

Här borde jag till exempel ha frågat vilka begrepp respondenten menar och vad på Hanken har han läst som han har haft nytta av i arbetslivet och vad har han lärt sig på jobbet som han inte lärde sig i sin utbildning? Jag skulle också ha kunnat fråga: Behöver du bete dig på din arbetsplats annorlunda än i hanken, pratar man på ett annat sätt. Är du typiskt, har ni alla samma bakgrund på jobbet?

Efter testintervjun var det klart att jag skiftar fokus till småprat. Orsaken till detta var att jag märkte att det som diskuterades i testintervjun handlade snarare om osignifikanta diskussioner med kollegor i en virtuell miljö än skitsnack.

4.2 Utbildning och karriär

I detta kapitel förklarar jag varför just ekonomer och ekonomistuderande lämpar sig bra till min studie. Jag går också igenom varför det är intressant att studera just ekonomer och ekonomistuderande i min studie.

Utbildning är en stor del av oss själva. Vad man kommer att arbeta med och vilken väg i livet man vill gå börjar med att välja vilken utbildning man väljer. Universitet har ett stort inflytande i vårt samhälle och enligt Carr-Saunders (1954) påverkar universitet samhället via studenterna. Relationen mellan universitet och yttre världen skapas genom studenterna, med detta menar jag att studenterna för ut kunskapen och identiteten som universiteten har gett dem. Vissa ämnen i universitet är mer praktiska än andra och baserar sig på hård kunskap. I handelshögskolor kan man anse att redovisning och finansiering är ämnen som baserar sig till en stor del till hård kunskap medan ledarskap och marknadsföring baserar sig långt på mjuk kunskap. Inom ledarskap och marknadsföring finns inga definitiva svar som är rätt eller fel medan i finansiering och redovisning måste man göra saker på ett visst sätt. Till exempel företags bokföring baserar sig på bokföringslagen, då är det klart att man måste bokföra på ett visst sätt men ingen kan säga hur man skall leda ett företag på rätt sätt.

Så enligt Carr-Saunders (1954) har vissa professioner ett krav på utbildning eller certifikat.

Alla yrkesgrupper har en egen identitet. Då man väljer studieinriktning vill man skapa sin identitet och granska sig själv vem man är och vad man vill. Enligt Lindell (2016) är företagsekonomi en av de största utbildningarna i Sverige, för Finland hittade jag inte statistik. Därför är det också intressant att studera vad en ekonom är gjord av. Varför det också är intressant att studera just ekonomer, är att ekonomer arbetar i diverse organisationer, varje organisation behöver ekonomer eftersom varje organisation har med företagsekonomi att göra. Lindell (2016) argumenterar för att eftersom så många väljer att studera företagsekonomi kan man anse att det signalerar att människor tycker att yrket som en ekonom är något som förknippas med hög status. Då man studerar företagsekonomi vet man att man kommer att vara beroende av organisationer hela sitt arbetsliv, därför vill man också lära sig att förstå sig på hur organisationer som man kommer att arbeta i fungerar. Därför tycker jag också det är intressant att studera just ekonomistuderande och hur de uppfattar småprat i organisationer, en ekonom antagligen har en åsikt om detta och hur det fungerar i en virtuell miljö. Lindell (2016) menar att utbildningen fungerar som en identitetsmarkör, det vill säga den säger mycket om bakgrunden man kommer ifrån, potentiell lön och vilken typ av inflytande man har i samhället. Lindell (2016) har också en bra poäng med att hur man bygger upp vårt språk beror mycket på hur man ser verkligheten. Detta hör mycket också ihop med min studie om hur man uppfattar småprat.

Hur man positionerar sig i en diskussion beror på vilka tillgängliga positioner det finns tillgängliga för oss i diskussionen. Positioneringen sker språkligt samt på basis av vilken identitet man får i diskussionen. Redan innan man börjar studera söker man den identitet som passar in i det framtida yrke. Då man väl börjar studera kommer man enligt Lindell (2016) att anpassa sig vidare till den identitet som präglas inom det valda studieområdet. Detta betyder att man redan före man börjar studera börjar anpassa sig till språket som används inom sin egen studieinriktning, i detta fall företagsekonomi.

Ibarra (1999) menar att man redan då man söker i ett universitet börjar forma sitt språk och identitet, som man senare kommer att implementera i det organisatoriska livet. Studenter försöker därmed passa in i den kommande yrkesidentiteten. Med tanke på den företagsekonomiska utbildningens popularitet är det intressant att studera hur sociala strukturer formas i handelshögskolor. Lindells (2016) doktorsavhandling handlar just om detta, hur studieval till företagsekonomiska utbildningar konstrueras språkligt.

4.3 Val av analysmetoden

Efter att jag hade utfört intervjuerna kunde jag börja fundera hur jag skall göra analysen. Det var ganska klart efter intervjuerna att olika funktioner i Microsoft Teams används på olika sätt. Därför väljer jag att analysera materialet genom att analysera varje egenskap skilt för sig. Enligt Leonardis (2011) affordance teori har teknologi vissa egenskaper och Microsoft Teams kan enligt detta spjälkas upp i olika funktioner som har vissa egenskaper. De olika funktionerna som används av respondenterna dagligen är chatt, möten, e-post och kanaler. Av dessa funktioner är endast e-post en funktion som inte hör till Microsoft Teams men är ändå en del av Office 365 paketet. Avhandlingens forskningsfråga är:

Vad händer med småpratet då man samarbetar virtuellt?

Jag vill därmed kolla på hur småprat förverkligas i de olika funktionerna och vilka som lämpar sig för småprat och varför. Jag vill också kolla på vilka affordancer de olika funktionerna har. Det vill säga vad funktionerna möjliggör och vad funktionerna begränsar. Jag identifierade enligt respondenternas svar tre olika affordanser som man kan anse att Microsoft Teams har: formalisering av kommunikation, individualisering av samarbete samt fragmentisering/censurering.

Då jag började analysera materialet valde jag att helt enkelt bara börja skriva vad respondenterna använder de olika funktionerna och hur småprat sker virtuellt. Jag tog också fasta på orsakerna till varför det kan vara att småprat sker virtuellt och varför det inte sker. I intervjuerna lägger jag märke till hur fysisk kommunikation och virtuell kommunikation skiljer sig och varför. I början då jag började skriva analysen

var texten råddig men jag ville bara få allt skrivet ner för att få allt viktigt med. Jag började sedan i efterhand sortera analysen i olika teman. Jag valde att använda de olika funktionerna som underrubriker. Efter analysen av funktionerna funderade jag på vilka affordanser Microsoft Teams har och vad de beror på. I nästa kapitel presenteras respondenterna kort.

5. Presentation av respondenterna

5.1 Respondent 1

Respondent 1 arbetar som projektledare på ett IT konsultbolag och studerar femte året på en handlehögskola, som huvudämne har han organisation och ledning. Han använder sig av Microsoft Teams för intern kommunikation. Han nämner också att de använde förut Skype för intern kommunikation på arbetsplatsen. På Skype finns endast snabbmeddelanden och ring funktionen medan på Microsoft Teams kan man också spara filer och dela dessa filer med varandra. Den interna kommunikationen säger han att används för det mesta till olika typer av småprat, som exempel ger han att de frågar varandra vart man skall fara på lunch. Han säger att där diskuteras mycket också arbetsrelaterade saker, i form av snabba och enkla frågor. Han anser att fördelen med de digitala kommunikationsverktygen är att man vet var kollegorna är och vad de håller på med och det är behändigt att fråga just vart man ska gå på lunch.

5.2 Respondent 2

Som kandidat är respondent 2 restonom och hon studerar som bäst till ekonomie magister med huvudämnet organisation och ledning. Hon beskriver sin roll som "account manager på ett software företag". Företagets kunder består av advokatbyråer i Finland, Sverige och Baltien. Som intern kommunikation används på hennes arbetsplats Office 365, det vill säga Microsoft Teams och Outlook. Hon nämner också om hur behändigt det är att filer sparas i kanalerna i Microsoft Teams. Hon säger att Microsoft Teams fungerar som ett verktyg för informationsflöde. Hon tillägger att: "Om man jobbar distans, så då där får man den info vad som händer hela tiden och såklart har vi de här kanalerna som är mer officiella och sen har man såna som man

har med sina kollegor. Dom som man har med sina kollegor, så där kan man ju då fråga hjälp när man har något problem med nån kund”. Utöver detta används också Microsoft Teams till att fråga kollegor vart de skall och äta och man kan också öppna upp sig om man tycker något är orättvist inom företaget.

5.3 Respondent 3

Respondent 3 är ekonomie kandidat och studerar till ekonomie magister med huvudämnet organisation och ledning. Han jobbar med service ledning i ett IT konsultbolag. Han använder Microsoft office paketet på sin arbetsplats som kommunikationsmedel men främst Microsoft Teams för intern kommunikation. Han använder Microsoft Teams till att fråga frågor av kollegor samt kommentera saker och ting. Han säger: “ofta börjar ju en konversation med en fråga eller kommentar, man behöver hjälp eller man behöver ett svar så sen skickar man i teams ett meddelande”. Till olika kundprojekt används kanalerna för att kunna spara filer och uppdatera Excel och Powerpoint filer som hör till projektet. Teams används också till att hålla möten. Han tycker också man lär sig känna människor som man aldrig har sett tidigare, det vill säga kollegor som inte jobbar på samma ort.

5.4 Respondent 4

Respondent 4 är för tillfället ekonomie kandidat och studerar som bäst till ekonomie magister. Han har läst redovisning i kandidatexamen och läser nu finansiering. Han jobbar med revision. Han använder huvudsakligen Microsoft Teams och e-post för intern kommunikation. Det finns också andra digitala kommunikationsverktyg men de används för kommunikation med kunder. E-posten fungerar som en mer formell kommunikationskanal där man kan fråga till exempel efter mera material, e-posten används också för kommunikation med kunder. Microsoft Teams berättar han att fungerar mer som en informell virtuell kommunikationskanal där man kan antingen fråga kollegor eller diskutera vad som helst annat. Han säger att det finns en kanal för hela kontoret och alla kundrelaterade projekt har egna kanaler medan grupperna är till för intern kommunikation mellan mindre mängd människor. Han säger att i Microsoft Teams grupperna kan diskutera jobbrelaterat eller annat som till exempel fotboll eller ordna lunchpauser.

5.5 Respondent 5

Respondent 5 studerar sista året magisterstudier i redovisning och finansiell ekonomi och jobbar med revision. Han jobbar för tillfället för det mesta distans eftersom hans team är i Helsingfors och han bor i Åbo. Han använder Google meets och chatt samt Gmail. Gmail används till kommunikation med kunder eller om man behöver något material. Google meets används för möten och chattfunktionen används för frågor och daglig diskussion. Det finns gruppchattar för olika team och olika projekt. I de större grupperna var många är med i är det som diskuteras mera informativt medan i de mindre grupperna med färre kollegor är diskussionsämnena mera specifika.

5.6 Respondent 6

Respondent 6 jobbar i ett försäkringsbolag med "cash management". Han studerar femte året på en handelshögskola med huvudämnet redovisning. Microsoft Teams används som det huvudsakliga interna kommunikationsverktyget. Outlook används också till mera formella ärenden internt. I Microsoft Teams chatten diskuteras allt från jobbrelaterat till personliga saker men huvudsakligen frågor som är snabba och enkla. Han är den enda respondenten som inte tycker han märker någon skillnad på hur människor i olika åldrar använder teams men han säger också att hans kollegor är väldigt mycket äldre än honom och därför har han och sina kollegor inte så mycket gemensamt i livet så att det skulle bli något småprat på det viset. Han säger att utan Microsoft Teams skulle det vara så mycket klumpigare att det är så lätt att skicka länkar och kundnummer och andra jobbrelaterade saker. Han tycker att fastän man skulle vara fysiskt på plats är det lätt att skicka kundnummer till kollegan och sedan gå till hans plats och kolla. Med andra ord är Microsoft Teams mycket viktigt verktyg i det dagliga arbetet och gör det betydligt smidigare.

5.7 Respondent 7

Respondent 7 är ekonom till sin utbildning med huvudämnet redovisning. Hon jobbar som revisor. Som internt kommunikationsmedel använder hon huvudsakligen Microsoft Teams och Outlook. Microsoft Teams används inte alls till kundmaterial på

grund av att teams inte har tillräckligt bra cybersäkerhet. Via e-posten skickas allt kundmaterial medan på Microsoft Teams diskuteras alla frågor kring arbetet men också en viss del personliga saker. Hon jobbar med en hybridmodell men föredrar att gå till kontoret och arbeta där.

6. Analys

I detta kapitel introduceras först vilka funktioner Microsoft Teams har, varefter jag går igenom de olika funktionernas egenskaper. Där efter kommer analysen om småprat i varje funktion skillt för sig.

6.1 Materiella egenskaperna

Sex ut av sju respondenter använder Microsoft Teams som internt kommunikationsverktyg, en använder sig av Google meets. Funktionerna i Microsoft Teams och i Google meets är nästan identiska så vi antar att de har samma funktioner. För att förstå affordance måste man först förklara vilka materiella egenskaper Microsoft Teams har. Microsoft Teams har en chattfunktion där man kan sätta privat meddelande åt kollegor men man kan också skapa grupper där man kan inkludera människor så att alla som är med i gruppen kan se meddelanden som skickas till gruppchatten. Man kan också skapa kanaler där det är lätt att spara dokument så att alla som är med i kanalen kan ta del av dem. Kanaler skapas ofta runt ett team, projekt eller ämne. Till exempel respondent 1 och 3 har kanaler för alla som är involverade i ett kundprojekt. I kanalen kan man spara filer och dokument som alla inom projektet kan ta del av. Förutom chattfunktionen kan man också ringa varandra med kamera eller utan. Ringfunktionen används till möten samt privata diskussioner mellan kollegor. Chattfunktionen, kanalerna, grupperna och ringfunktionen är de huvudsakliga funktioner som respondenterna använder dagligen i sitt arbete. Varje funktion har mindre funktioner inbyggda i sig som jag kommer att berätta mera om i följande stycken.

Hur de materiella funktionerna används beror på vilket mål användaren har och i vilken kontext de används. De används också olika, beroende på vem användaren är.

Som jag beskrev i teorikapitlet om affordance, har teknologi och artefakter vissa materiella egenskaper som kan möjliggöra eller begränsa vad de kan göra. De materiella egenskaperna av en teknologi eller artefakt är viktiga att förstå för att förstå i sin tur hur man kan använda dem och till vad. En skruvmejsel är en teorin en metallbit med ett handtag, det är dock inte den intressanta aspekten i denna kontext, utan snarare vad man kan göra med en skruvmejsel och vad man inte kan göra med en skruvmejsel. En skruvmejsel har en affordance att skruva en skruv in i en träbit, det är vad den är avsedd att göra. Det är dock inte ända affordance den har. En skruvmejsel kan också användas till att hugga någon eller till att slå någon. Via detta exempel realiserar hur stor betydelse användaren har. En skruvmejsel har också begränsande egenskaper, det vill säga man kan inte till exempel använda skruvmejseln med en flat ända till att skruva en insex skruv. Användaren kan dock i detta skede forma om ändan för att kunna skruva en insex skruv. Målet med artefakten ändras och då kan man ändra på artefaktens egenskaper. Vad man inte kan göra med en skruvmejsel, är att använda den till exempel som en mobiltelefon. Det är helt enkelt omöjligt eftersom egenskaperna skruvmejseln har ger inte möjlighet till det.

Utgående från intervjuerna har jag identifierat att virtuella kommunikationsverktyg både möjliggör vissa saker och begränsar kommunikationen en viss del. Till exempel Microsoft Teams ger möjlighet till virtuell kommunikation oberoende av geografiska platsen användaren befinner sig på. De begränsande aspekterna med virtuella kommunikationsverktyg är att till exempel kommunikationen blir mindre social och kroppsspråket elimineras. För att analysera möjligheterna och begränsningarna med virtuella kommunikationsverktyg så som till exempel Microsoft Teams, måste man förstå respondenternas målsättningar i arbetet samt vad Microsoft Teams materialitet och respondentens förmåga att använda verktyget. respondenterna använder sig av Microsoft Teams på arbetsplatsen för intern kommunikation.

6.2 Chatt

“Jag sku fixa allt annars fysiskt om jag skulle ha allt runt mig sådär att jag kan nå allt med mina händer och om alla personer som jag skulle behöva tala med och fråga

hjälp sku sitta där, sku ja iställe vet du sådär fysiskt fråga dom. Men för att det int går så därför använder jag sen teams” Respondent 4

“Jag brukar personligen göra nu så att om jag har frågor, så samlar jag upp många frågor och sen kan jag ha ett möte med den här personen och diskutera dom i stället för att hela tiden skriva i chatten just därför för att man ska hellre ha mötet med webbkamera och sen kan man dela skärm så de också lättare från jobbperspektivet att man kan visa jobbsaker och sen är det lättare att diskutera helt såhär liksom med ord istället för att skriva i chatten” Respondent 5

Respondent 3 nämner varför han tycker att småprat fungerar bättre ansikte mot ansikte än virtuellt via en chatt. Han menar att “man lär sig bättre och networkar bättre och det kommer ganska naturligt fysiskt fast man inte håller på med det just då, man träffar nya människor”. Med detta menar han att fast ändamålet i stunden inte skulle vara att småprata med någon så händer dessa situationer naturligt eftersom man stöter på en kollega och det naturligt blir småprat då. På Microsoft Teams stöter man inte bara på någon av misstag. Citatet är väldigt träffande gällande småprat virtuellt, vilket man kommer att märka efter detta kapitel.

Jag börjar med chattfunktionen som används betydligt mest. Chattfunktionen fungerar som ett verktyg för snabbmeddelanden. De materiella egenskaperna ger möjlighet till saker som inte fysisk kommunikation ger möjlighet till. I chattfunktionen kan man till exempel reagera på meddelanden med emojis och man kan skicka GIF eller memes som man helt enkelt inte kan göra i fysisk kommunikation. E-post kan jämföras med chattfunktionen i Microsoft Teams. I teorin är det lika snabbt att skicka ett meddelande via Microsoft Teams och e-post, skillnaden är dock hur man använder verktygen. Detta handlar om affordance som jag kommer att diskutera senare.

På Microsoft Teams kan man se när personen man skickar meddelandet till har läst det, det kan man inte på e-post. E-post ger inte heller möjlighet till reaktioner. Skillnaden mellan en gruppchatt och en kanal på Microsoft Teams är att en kanal skapas med en rubrik för ett specifikt tema eller ämne, medan en gruppchatt skapas för ett team med diskussionsämnen som varierar. I kanaler kan man också kategorisera olika diskussionsämnen under en viss rubrik medan man inte kan göra

det i en gruppchatt. I en kanal kan man spara dokument som hör till en viss kategori alltså till exempel ett visst ämne, i en gruppchatt sparas alla dit skickade dokument i den chatten, detta leder till att alla dokument som skickas dit blandas och man inte kan kategorisera dem. I en kanal kan man svara på ett specifikt meddelande, så att alla svar till meddelandet syns som svar till detta specifika meddelande. I en kanal är det därmed lättare att kategorisera svar till en viss sak medan i en gruppchatt kan man inte kategorisera utan fungerar mera som en spontan diskussion där allt blandas ihop.

Virtuella kommunikationsmedlens en av de viktigaste egenskaper som skiljer sig från kommunikation ansikte mot ansikte är att meddelanden sparas i chatten. Detta är en egenskap som möjliggör att man kan gå tillbaka till diskussioner och man kan också skicka dokument som sparas i chatten. I Microsoft Teams kanaler kan man spara dokument och till exempel Excelfiler som många kan jobba på till lika. Detta är en viktig affordance Microsoft Teams har men respondenterna tycker att det också har en dålig sida. Respondent 7 säger att för att chattar sparas i Microsoft Teams är man rädd för att någon som inte borde se chatten, ser den. Det kan hända eftersom man ser alla chattars senaste meddelande på startsidan. Detta gör enligt respondent 7 att man väljer lite vad man skriver i teams till kollegor eftersom man aldrig vet vem ser de meddelanden man har skrivit dit.

Respondent 1 säger "Jag hoppas inte företaget kollar nånsin på meddelandena man har skickat i teams", vilket indikerar på att småprat händer, också virtuellt. Citatet indikerar också att det kan handla om någon form av småprat där man pratar illa om någon eller något inom företaget. Respondent 7 säger dock ändå att det är lättare att bara berätta något personligen åt någon än att skriva åt någon. Detta beror enligt respondent 7 på att man inte får en reaktion på meddelandet direkt och man måste vänta på ett svar, vilket inte är idealt. Respondent 7 säger också att det är mycket trevligare att diskutera ansikte mot ansikte också för att då man skriver kan meddelanden misstolkas för att man inte ser ens ansikte och kroppsspråk.

Respondent 4 är på samma spår och tycker att diskussioner inte är så smidiga i Microsoft Teams chatten. Han säger också att man inte kan observera den man diskuterar med vilket är en viktig del av en diskussion. Respondent 4 säger att han också diskuterar mycket annat än arbetsrelaterade saker i Microsoft Teams chatten.

Han säger att man lär sig känna kollegor som inte jobbar på samma ort. Då kan man också diskutera andra saker än arbetsrelaterade saker via chatten. Man kan säga att Microsoft Teams möjliggör att man kan hålla kontakt med människor som inte är på samma fysiska plats men att diskussionen ansikte mot ansikte ändå är det som respondenterna tycker bättre om men det är inte alltid möjligt. Alla respondenter tycker att Microsoft Teams är på sätt och vis effektivare till vissa saker än kommunikation ansikte mot ansikte.

Till exempel respondent 7 säger att det att man diskuterar med någon ansikte mot ansikte på kontoret tar mycket bort av arbetstiden medan om man skickar på Microsoft Teams kan man låta meddelandet vara och man behöver inte svara direkt, versus om någon frågar något på kontoret måste man reagera ganska direkt. Vid kommunikation ansikte mot ansikte måste man också ofta avlägsna sig från sin plats medan om man chattar kan man till lika göra något annat. Respondent 4 pratar också om att det är väldigt effektivt att skicka snabba frågor i chatten istället för att fråga dem ansikte mot ansikte. Respondent 4 påpekar att det är smidigt att fråga något via chatten också om personen man frågar är på en annan våning så behöver man inte stiga upp från sin plats, vilket också tar bort tid från arbetet. För snabba frågor är chatten smidiga men oftast händer småpratet ansikte mot ansikte.

Småprat händer till en viss del också virtuellt i chatten. Respondent 3 nämner att han nog pratar också privata saker med kollegor på Microsoft Teams men det beror på kollegan. Han säger att med kollegor som också är vänner kan han prata privata saker som händer i livet. Han säger ändå att detta småprat ändå är lättare och smidigare ansikte mot ansikte. Det småprat som går virtuellt är på ganska ytlig nivå. Respondent 2 säger att för det mesta diskuterar man arbetsrelaterade saker via chatten och den används till problemlösning och snabba arbetsrelaterade frågor. Respondent 2 säger att förutom arbetsrelaterade diskussionsämnen diskuteras också enkla andra saker som till exempel vart man skall gå på lunch med kollegorna och respondent 3 säger också att de har olika former av idrottsgrupper på Microsoft Teams var man kan komma överens om till exempel innebandy träningar eller fråga om någon kommer till gymmet med mera. Detta är effektivt i Microsoft Teams eftersom man kan samla alla intresserade i en och samma grupp så att man inte behöver fråga alla enskilt. Detta säger också respondent 3 att det påverkar välbefinnande på arbetsplatsen

eftersom man hittar personer som har likadana intressen. Det skulle inte vara möjligt på samma sätt fysiskt eftersom det skulle vara betydligt mycket svårare att enskilt fråga alla intresserade ansikte mot ansikte, därför är Microsoft Teams grupper till dessa ändamål effektiva och sparar mycket tid.

Alla respondenter menar att Microsoft Teams funkar för dem som ett sätt att få information snabbt och lätt. Till exempel säger respondent 2 att man kan skicka väldigt spontant meddelande på teams medan man ännu kommer ihåg vad man vill fråga. Frågan man frågar stannar också kvar i virtuella världen vilket det inte gör fysiskt på samma sätt. Med andra ord blir diskussionerna mycket kortare än fysiskt eftersom man får exaktare svar medan man mera bollar idéer fysiskt. På detta sätt är teams effektiv kommunikation, då man frågar en fråga får man ofta ett kort och koncist svar. Respondent 4 säger att Microsoft Teams funkar som ett stöd för den fysiska kommunikationen. Diskussionen för honom kan börja på teams med en fråga eller en kort diskussion om något men att den övergår ändå oftast till fysisk kommunikation. Detta handlar också om lathet, eftersom respondent 4 också påpekar att det kan va så ibland att man sitter på andra sidan kontoret och då sätter man meddelande på teams istället för att gå till sin kollegas plats och fråga. Detta antyder också på att kommunikation på teams, då det handlar om snabba frågor och svar, är effektivt. Respondent 4 säger att småprat på teams är ett sätt att börja en virtuell arbetsrelaterad diskussion. Med detta menar han att han kan till exempel, då han behöver hjälp, skicka först till exempel att "hur var ditt veckoslut" och sedan diskuterar man med ett par meddelanden veckoslutet och sedan dyker man rakt in i det arbetsrelaterade. Detta indikerar hur onaturligt småprat är virtuellt.

Det finns enligt respondent 6 en viss problematik med gruppchattar i Microsoft Teams. För att man kan skapa grupper när som helst och vem som helst kan göra det, kan det finnas för många av dem. Det kan i sin tur leda till att det finns för många likartade grupper och man blir osäker till vilken gruppchatt man skall skicka meddelande. Respondent 6 säger att han är med i "allt för många" gruppchattar. Det finns till exempel en chatt med egna teamet, en för frågor om datasystem, en för hela avdelningen, en för frågor om man har några problem med system med mera. Han säger att det blir helt enkelt svårt att veta till vilken chatt hör hurdana typ av frågor.

Han säger också att det är svårt att hitta bland de meddelande som kommer till varje chatt för att det finns många chattar som används varje dag.

Respondenterna reagerade på om olika typer av personer beter sig annorlunda virtuellt. Respondent 2 säger att personer använder emojis varierande. Vissa använder inte emojis alls när de skickar meddelanden i chatten medan andra använder mycket emojis. Respondent 2 påpekar också att det finns en skillnad på språket man använder i Microsoft Teams chatten. Hon säger att enligt hennes erfarenhet använder yngre kollegor mera slang och språket är annars också mer avslappnat och informellt. Hon säger att det är svårt att veta på hurdant humör till exempel någon är om de inte använder emojis alls och bara skriver korta svar på frågor i chatten.

Respondent 1 säger att det finns dagar som hans emojis inte fungerar och han känner då att han tappar halva sin kommunikationsförmåga. Detta berättar mycket om emojis och deras funktion. Då respondent 1 inte har möjlighet att använda emojis resulterar de i att han inte kan förmedla hur han känner just då eftersom han bara kan skicka text. Den som han skickar meddelanden utan emojis till kan inte tolka hurdant humör han är på och det i sin tur resulterar till att han blir missuppfattad. I sin tur kan han också missuppfatta personer som inte använder emojis och han beskriver emojis som att de har ett emotionellt värde, alltså att emojis beskriver personens emotioner och reaktioner till det som diskuteras i chatten. Respondent 2 är på samma spår eftersom hon också tycker att man missuppfattar personens emotioner om hen inte använder emojin. Hon säger att man lätt kan tänka att har personen en dålig dag och då resulterar det lätt till att man inte diskuterar desto mera för att hon tänker att personen inte är på humör att diskutera desto mera.

Personer i generation Z har växt upp med teknologi och är vana att använda teknologiska verktyg. Respondent 3 menar att diskussionen mellan personer i samma ålder är mera avslappnad och använder mera slangord, respondent 2 menar också att yngre personer använder slangord och därmed blir diskussionen mera avslappnad. Respondent 2 tycker att yngre är bättre på att använda teams som verktyg, respondent 2 säger "Men sen att de äldre kanske inte är lika snabba på att svara", vilket också indikerar att äldre personer inte är vana att använda virtuella verktyg. Respondent 1 säger till exempel "då inte emojin fungerar känner jag att jag tappat halva min

kommunikationsförmåga”. Emojin motsvarar kroppsspråk och utan dem är det en del av kommunikationen som faller bort. Respondent 2 pratar också om hur hon brukar skicka memes på teams till sina kollegor. Detta kan anses som en affordance för Microsoft Teams eftersom man inte kan skicka memes i fysiskt form.

Respondent 6 nämner saker varför han tror att småprat inte fungerar så bra virtuellt via en chatt. Han säger att responstiden på meddelanden är mycket längre än ansikte mot ansikte och det är klumpigt att skriva långa meddelanden till varandra. Han tycker dock att kommunikationen är effektivare virtuellt via chatten än ansikte mot ansikte. Detta motiverar han med att det är delar av den fysiska kommunikationen som faller bort då man kommunicerar virtuellt. Han säger att man går rakt på sak snabbare i virtuell kommunikation och man diskuterar inte något onödigt som tar bort av arbetstiden som man kanske skulle göra ansikte mot ansikte. Med andra ord är kommunikation enligt respondent 6 effektivt till snabba frågor och arbetsrelaterade saker för att det faller bort en väsentlig del av kommunikation. Han säger att man vill inte skriva “romaner” till varandra i chatten för att han anser att det är väldigt klumpigt och det är mera naturligt att diskutera mera ansikte mot ansikte istället.

Respondent 6 påpekar också att man inte vet heller var kollegan man skriver till är eller vad hen gör. Kanske kollegan inte alls har tid och svara och då blir responstiden lång. Han säger att man inte vet kontexten och därför vill man inte heller störa kollegan med långa meddelanden. Bland annat av denna orsak vill han få rakt på sak och få snabba svar på sina meddelanden. Detta skiljer sig från fysiska interaktioner eftersom man kan se var kollegan man behöver fråga något av eller diskutera något är och då är det lättare att förstå att har hen tid eller inte, därför blir det också längre och mer djupgående diskussioner ansikte mot ansikte.

Respondent 7 anser att att kommunikation via Microsoft Teams chatten är i vissa fall effektivare. Om någon behöver till exempel hjälp med något arbetsrelaterat säger hon att det är trevligare att frågorna är i samma meddelande istället för att frågorna kommer en och en eller alternativt att den som behöver hjälp kommer och river i ärmen hela tiden. Hon säger att det också är lättare att få frågorna som en chatt eftersom man då kan fundera på svar till frågorna en längre tid och man behöver inte svara direkt. Om någon frågar en fråga ansikte mot ansikte måste man reagera direkt

och man måste ofta lämna sin plats för att hjälpa. Om det sedan handlar om något som är svårare kan det vara lättare att förklara saken ansikte mot ansikte. Vissa ärenden är lättare att förklara om man också visar vad problemet är och då är det enligt respondent 7 lättare att diskutera ärendet ansikte mot ansikte.

Microsoft Teams har på basis av respondenternas tankar en exkluderande funktion. Alla respondenter småpratar hellre fysiskt eftersom det blir mer personligt. Detta beror på att man får bättre koppling med människor i fysisk social interaktion. Respondent 1 säger att “jag hoppas att företaget aldrig kollar på meddelanden man har skickat i teams”, detta är ett bra exempel på vad Hacker et al. (2020) menar att människor är oroliga för att bli övervakade. Detta kan man också anta att är en orsak varför respondenterna tycker mera om fysisk social interaktion. I fysisk kommunikation sparas inte det man säger, i teams sparas meddelanden. Respondent 1 och 3 pratar om att det också är lätt att snacka skit via teams i smyg eftersom man sitter vid datorn och det ser ut att man skulle jobba. Detta antyder på att småprat ändå händer på teams också fastän respondenterna föredrar fysisk kommunikation. Microsoft Teams har en egenskap att man kan skicka privat meddelande åt bara en person. Det skiljer sig från fysisk kommunikation för att ingen annan ser meddelandet. Enligt respondent 1 och 2 händer det sig att man pratar om någon viss person privat på teams, man pratar alltså bakom ryggen. Respondent 2 tillägger att man inte borde göra det men att det ändå händer.

6.3 Möten

“Det är mycket svårare att ha smalltalk, att en åt gången måst prata och det känns jätte trögt så jag tycker dom int är alls lika kiva och jag är int själv engagerad i virtuella kaffepauser. Och nu i det här fallet när vi har hybridmodell, så det ofta brukar va så att dom som är på kontoret så dom håller på och snacka och så måst man lite kolla sådär att hej hur går de där att vill ni kommentera där från linjen”

Respondent 3

“Jag tycker det är jätte svårt och problematiskt att försöka ha nån slags smalltalk där. Jag har själv också facilitera möten med kanske tio till femton personer, så ja måst driva mötet så det är jävla svårt i början av möte att fråga att “jaa hur går det för

alla” och sen ingen säger något fast högst antagligen i fysisk möte sku man få kommentarer eller svar. Det är alltså jätte trögt” Respondent 3

“Helt bara det att när du ser en människa så det är ju konstigt om du int reagerar på vad människan, liksom om nån pratar med dig så diskussionen blir ju mycket mera att du reagerar till den du pratar med än att du sen skulle vända dig till en skärm och va sådär att “hello, hur är det med er?” liksom att det är därför jag tror att den där diskussionen, om man är fysiskt blir bättre” Respondent 7

Som jag nämnde tidigare har Microsoft Teams en funktion som möjliggör att man kan ringa samtal med video eller utan. Man kan alltså välja om man har kameran på eller avstängd. För att ha kameran på förutsätter det dock att man har en web kamera, vilket den största delen av bärbara datorer har i dagens läge. Då man har kameran på betyder det också att bakgrunden bakom användaren syns, för detta har Microsoft Teams en lösning, det finns en funktion så att man kan sudda ut bakgrunden eller lägga till en virtuell bakgrund så att endast användarens ansikte syns. I samtal finns det en funktion som möjliggör att man kan dela sin skärm med de som är med på mötet.

Möten är också ofta i hybrid form, det vill säga en del av kollegorna är på plats på kontoret medan en del är på plats virtuellt. I praktiken fungerar det så att de som är fysiskt på plats samlas i ett rum och har ett gemensamt teams möte via Microsoft Teams. En respondent påpekade att detta är problematiskt för småprat, eftersom det oftast går så att de som är fysiskt på plats diskuterar sinsemellan medan de på Microsoft Teams är tysta och inte slipper med i diskussionen på samma sätt. Detta är ett bra exempel på vad Hacker et al. (2020) menar att man tenderar att ha bättre kontakt med människor man umgås fysiskt med. Detta är också ett bra exempel på hur teknologin möjliggör att de som inte är fysiskt närvarande att delta på mötet. Fastän teknologin möjliggör deltagande är det svårt för den som är distans att vara närvarande likadant som de som är fysiskt på plats.

Respondent 3 som själv brukar hålla möten säger att det är väldigt problematiskt att småprata med människor som sitter tysta med kameran avstängd, han säger att man inte får likadan kontakt som om de skulle vara fysiskt på plats. Respondent 2 säger

också: “såklart kanske så där mer interaktivt när man är på plats då alla liksom ser varandra än att alla är via teams men vi tycker ändå att det sköts via Teams liksom efter corona, vi har ju lärt oss att man kan sköta saker via teams.”. Respondent 2 fortsätter att diskutera hur det också är problematiskt rent tekniskt då man samlas fysiskt i ett rum och en del är distans. Det är svårt att höra om man är lång ifrån mikrofonen och det är också svårt att höra den som är på distans. Problemet är också att kroppsspråket utesluts i virtuella interaktioner, vilket vidare påverkar hur man uppfattar reaktioner och man kan lätt bli fel tolkad. De är nästan omöjligt att tolka hurdan humör en person är på, på basis av deras Teams meddelanden. Respondent 3 nämner att personer använder Teams på annorlunda sätt och vissa använder till exempel emojis, medan andra inte gör det. Respondent 3 säger att “till exempel då någon inte använder emojin, så kan det verka ibland så där att hurdan humör är han nu på?”. Det är alltså omöjligt att läsa en persons humör på basis av meddelandena de skickar eftersom kroppsspråket utesluts.

Respondent 6 berättar att han var på ett distansmöte där alla andra förutom han var på plats på kontoret. Respondent 6 tillägger “ja alltså, inte ett ord sade jag i det mötet”. Han säger också att naturen av mötet var mera ett infotillfälle och genomgång av saker. Respondenten säger att han antagligen skulle ha sagt något under mötet om han skulle ha varit fysiskt på plats på kontoret. Han anser att det är lättare att kommentera spontant då man är fysiskt på plats. Hacker et al. (2020) menar att det helt enkelt är lättare att få kontakt med en människa som man ser fysiskt än virtuellt. På möten kan det vara flera som vill säga något och det blir enligt respondent 6 hackigt när man skall säga något virtuellt till de andra som är på plats.

Respondent 6 menar också att det är så att de som är på plats diskuterar med varandra och det är svårt att slippa med i diskussionen. Detta kan man också se som en exkluderande faktor med Microsoft Teams. Teknologin ger möjligheten att vara med på mötet men begränsar möjligheten att interagera med de andra på mötet. Man kan säga att diskussion virtuellt blir klumpigt och onaturligt jämfört med fysisk kommunikation. Respondent 6 säger också hur det rent tekniskt är problematiskt med distansmöten. Han säger att om man vill fråga en fråga måste man vänta på en paus i pratet och sedan flika in en fråga och sen börjar tre personer till lika svara på frågan och sedan hör man ingenting. Respondent 6 säger också att “raise hand” funktionen

inte fungerar och därför inte används på virtuella möten, man flikar in med sin kommentar när det finns möjlighet till det. Respondent 4 menar också att man diskuterar på varandra på distansmöten, vilket är problematiskt. Respondent 3 menar också att det inte går att prata på varandra på distansmöten eftersom man inte hör vad någon säger medan man fysiskt kan prata på varandra lättare, fastän man inte skall göra det heller.

Respondent 4 pratar om hur de brukar använda en hybridmodell vid möten. I praktiken är de som är fysiskt på kontoret samlade i ett rum och de som inte är på kontoret deltar via Microsoft Teams. Han säger att det blir lite problematiskt med kommunikation mellan de som är på kontoret och de som deltar distans. Respondent 4 säger "och sen skriker man däremellan alla genom samma mikrofon, så det blir lite rubbat". Han fortsätter berätta att det blir problematiskt då många vill säga något på ett distansmöte, alla lägger på mikrofonen och pratar till lika. Detta kan också leda enligt honom till att den som skulle ha vilja säga något inte kommer att säga något eftersom det är så många i kö för att få muntur att man tänker att man låter bli att säga något. Detta kan leda till att viktiga synpunkter går misste om. Respondent 4 säger att diskussionen på virtuella möten inte blir så naturliga och smidiga och det leder ofta till att mötet blir en monolog. Detta beror på tekniska begränsningar och det att den som håller möte inte heller ser deltagarna och har svårt att få uppfattningen om någon vill säga något med mera. Respondent 4 menar att man skulle få bättre diskussioner på kontoret fysiskt och då man kan observera andra och han säger att det definitivt är så att man förlorar kontakten med människor på virtuella möten versus om de skulle vara fysiskt på plats.

Respondent 3 säger att han gärna är fysiskt på kontoret eftersom småprat är trögt online. Han säger att småpratet kommer naturligt före och efter fysiska möten men han tycker att möten online känns effektivare eftersom allt onödigt faller bort och man går snabbare igenom agendan. Respondent 3 förklarar att han brukar själv hålla möten där han är ansvarspersonen. Han pratar om att man behöver ordna småpratet annorlunda än fysiskt. Vid fysiska möten går det mycket lättare att slänga in kommentarer här och där medan på virtuella möten måste man mera turas om. Småpratet blir då väldigt krångligt då man måste ta en och en i gången. Detta beror

också på ögonkontakten, säger han. Det är lättare att uppfatta när man kan slänga in en kommentar då man ser personerna fysiskt på plats.

Respondent 3 säger “på fysiska möten så ser du ju konversationen” vilket förklarar bra hur ögonkontakten spelar en stor roll för flödet av en diskussion och hur naturligt den skapas fysiskt. På virtuella möten är det väldigt svårt att läsa ögonkontakten fastän man ser personen via en kamera. Detta kan bero på att teknologin inte ger möjlighet att se allas ansikten till lika och deltagarnas ansikten blir väldigt små om man vill se alla till lika. Det är med andra ord omöjligt att få en likadan situation som på fysiska möten. Detta kan anses som en begränsande faktor för teknologin. Detta är ett bra exempel på vad Leonardi (2011) menar att teknologin kan möjliggöra en sak men ändå begränsa användaren att nå sitt mål. I detta fall möjliggör teknologin ett möte där alla kan vara på olika geografiska ställen men ändå delta på samma möte. Teknologin begränsar dock småpratet och flödet av diskussionen. Ett citat av respondent 4 värt att dela om virtuella möten: “diskussionen dör ganska snabbt om vi säger så”. Respondent 4 säger också att oftast brukar möten vara hybrid men större möten som är info tillfällen är helt distansmöten. På dessa möten säger respondent 4 att han inte ens brukar ha hörlurar på och därmed inte mikrofonen i bruk. Han kan också hämta kaffe till lika han är på mötet distans. Med andra ord är han på mötet bara för att man måste vara där. För andra i mötet ser det ut att han lyssnar fastän han inte gör det i praktiken eftersom han inte är vid datorn, utan han hämtar kaffe. Microsoft Teams möjliggör närvarande under möten fastän man inte är fysiskt på samma plats.

Microsoft Teams möjliggör också att man kan göra andra saker till lika man är på möte. Begränsande faktorn teknologin i denna kontext har är att koncentrationen på distansmötet är dålig eftersom det möjliggör att man kan göra andra saker till lika man är på möte. Respondent 3 förklarar hur man kan göra flera saker till lika med hjälp av teknologin. Han säger till exempel att det händer sig ofta att han till lika som han är på ett fysiskt möte, svarar han på meddelanden som kommer av kollegor i Microsoft Teams chatten. Det kan handla om frågor han får i chatten. Han säger att det är lätt att snabbt svara på dessa meddelanden till lika man är på ett möte och han säger att det är effektivt. Till lika som det är effektivt att man kan göra dessa två saker till lika är det också problematiskt eftersom det skiftar fokuset från mötet till chatten. Det finns

också andra saker som Microsoft Teams är väldigt effektivt till. Till exempel respondent 3 menar att det är en betydlig utmaning att verkställa ett stort möte som omfattar många människor. Dessa möten har ofta ett informativt innehåll och deltagarna är på mötet egentligen bara för att lyssna och få viktig information. Dessa möten är effektiva att ordna på Microsoft Teams istället för att ha någon form av informationstavla på väggen i kontoret.

Respondent 4 pratar också om att man ofta inte har kameran på på distansmöten. Detta är en egenskap Microsoft Teams har, att man kan välja om man har kameran på eller avstängd. Man kan se detta som en affordance, det är möjligt att vara på ett möte utan att man ser deltagarnas ansikte, detta är inte möjligt på ett fysiskt möte. Affordance i denna kontext är att Microsoft Teams ger möjlighet till detta men begränsar interaktionen mellan deltagarna på mötet. Så i praktiken ger Microsoft Teams möjligheten att delta utan att man interagerar med någon på mötet. Man kan tänka att om man skulle vara tvungen att ha kameran på alltid skulle man interagera mera, eller i alla fall visa att man på riktigt sitter vid datorn. Det blir då också problematiskt att ha möten där man behöver gå omfattande diskussion och vara kreativ.

Man kan konstatera att teknologin ger mycket möjligheter som inte skulle vara möjligt utan den. O andra sidan begränsar teknologin också, vilket beror ofta på användarens kunskaper och perception av teknologin. Något som kom upp i intervjuerna är hur ålderssklinnaden påverkar användningen av teknologin. Personer från äldre generationer använder till exempel Microsoft Teams annorlunda än yngre. Respondent 3 har märkt att äldre människor har gärna på kameran då de är på virtuella möten, de försöker mimikera ett fysiskt möte så bra det går.

Respondent 4 menar att distansmöten utesluter kroppsspråk och därmed brukar de ha fysiska möten i fall man vill vara kreativ och komma fram till lösningar genom diskussion. Respondent 7 säger att diskussion virtuellt blir väldigt onaturligt och hon säger också att det är mycket lättare att reagera i fysiskt interaktion medan det är svårt att få likadan kontakt virtuellt. Detta kan man igen koppla till vad Hacker et al. (2020) menar att man får bättre kontakt med med människor fysiskt. Det beror igen på att man kan inte reagera virtuellt om man inte har kameran på för att kroppsspråket

utesluts. Fastän man har kameran på kan man inte se lika bra reaktioner som fysiskt så det att man kan se någon på en skärm ger inte samma möjligheter som fysisk interaktion. Ett bra citat av respondent 7 som beskriver distansmöten bra då man inte använder kamera funktionen: "ditt face är inte med så att säga". Respondent 7 säger också att kontakten är viktig man får på fysiska möten, till exempel hur människor tar åt sig saker och detta har med kroppsspråk att göra då de får höra något som diskuteras.

En viktig affordance som Microsoft Teams har är att man kan vara på ett virtuellt möte och till lika skicka privat meddelande till vem som helst. Alla respondenter gör dett under virtuella möten. Alla respondenter säger att detta händer i situationer när det diskuteras på mötet om något som händer inom företaget, till exempel en förändring. Respondent 4 säger att istället för att diskutera saken på mötet så diskuterar man sinsemellan via privata meddelanden. Han säger att det kan handla om något som man inte tycker är så bra eller att man ifrågasätter till en kollega varför förändringen görs. Respondent 2 säger också att det händer för att man vill klaga på något. Respondent 2 säger också att det kan också hända att man klagar på någon kollega och vill inte säga det rakt till kollegan i fråga. Respondent 7 säger att det ofta händer på möten som man inte har planerat att säga något på. Hon säger också att det kan handla om något roligt som händer eller om man hör något som verkar konstigt.

Microsoft Teams exkluderande effekt märks vid hybridkaffepauser där vissa av kollegorna är närvarande på kontoret medan andra är på distans. Respondent 3 säger att det oftast går så att de som är närvarande på kontoret diskuterar med varandra medan de som är distans sitter tysta.

Microsoft Teams möjliggör effektiv kommunikation virtuellt. Respondent 3 säger att då han sitter fysiskt på ett möte är det lätt att till lika skriva meddelande på temas åt någon som inte är på mötet. Teknologin alltså möjliggör detta men han säger också att det är svårare att koncentrera sig på det möte man är på. Det att koncentrationen för mötet rubbas kan anses som en begränsande faktor av teknologin.

6.4 E-post

“Det är något som man har i bakhuvudet och tänker liksom att när man pratar på e-posten så vill man alltid va liksom sådär artigare och försöka få en såndän artig ton igenom men sen när teams är mera liksom, börjar närma sig nån form av whatsapp typ att man pratar också annat än bara liksom strictly business på teams. Man vill int skicka ns. onödiga e-poster” Respondent 6

Liksom skruvmejseln har också teknologi en affordance och begränsande faktorer. Dessa affordances beror på vilka materiella egenskaper och hur användaren uppfattar dessa och i vilken kontext de materiella egenskaper används. E-post har använts länge före videokonferens verktyg och används ännu idag till en bred utsträckning i organisationer. Alla respondenterna förutom en använder Outlook som e-post eftersom de använder Microsoft 365 paketet på jobbet. Respondent 4 och 6 säger att e-post används för mer formella ärenden. Detta är ett bra exempel på hur människor uppfattar teknologi och varför man använder vissa verktyg till vissa ändamål. E-post har vissa samma egenskaper som chattfunktionen i Microsoft Teams. Man kan i teorin skicka lika snabbt en e-post som ett meddelande i teams. Fördelen med teams är att man kan skapa grupper och namnge dem enligt ändamål. I e-posten kan man inte skapa grupper utan alla meddelanden kommer till samma inkorg. Problemet med detta är att inkorgen blir lätt väldigt rörig. Detta kan man anse att är en orsak varför man håller e-post som den mera formella kanalen för information. Många respondenter säger också att e-post används för att hålla kontakt med kunder, Microsoft Teams används för intern kommunikation. Då man är i kontakt med kunder är kommunikationen mera formell.

Respondent 6 säger att det handlar om något man har i bakhuvudet att man vill försöka vara artig på e-post medan Microsoft Teams mera liknar Whatsapp. Respondent 6 tycker också att det går lite långsamt att skicka på e-post, han tillägger att man inte vill skicka något onödigt på e-post just därför att inte inkorgen skall fyllas med onödiga meddelanden. E-post har inte en likadan egenskap som Microsoft Teams som skulle ge möjlighet att sortera meddelanden till olika grupper utan alla meddelanden kommer till en och samma inkorg. Man kan anse att de materiella egenskaperna av e-posten inte lämpar sig för samma ändamål som Microsoft Teams.

Vad respondent 6 säger indikerar också på att då man skiftar intern kommunikation till Microsoft Teams fylls inte e-posten lika mycket och det blir lättare att hitta viktiga meddelanden i inkorgen. Respondent 2 säger "Jag tror om int teams skulle finnas så då sku jag hamna skicka liksom, vad heter det, email vilket sku vara jätte störande att bara skicka fram och tillbaka email som det säkert ha gjorts tidigare?". Citatet berättar något om funktionen av e-post i det dagliga arbetet. Respondent 4 menar också att e-post används till mera formella ärenden. Han tillägger att man skickar nog internt mellan kollegor också e-post, men det handlar om mer formella ärenden som till exempel olika typer av dokument och saker som händer inom företaget.

6.5 Kanaler

"Channels är just mer formella, man talar int där så mycke för att dom e mer så där att om de någon viktig information så sen får alla det." **Respondent 4**

"För det mesta är det ju info på vad som händer hela tiden och såklart liksom vi har ju de här kanalerna som är mer officiella" **Respondent 2**

Respondenterna använder sig dagligen av kanal funktionen i Microsoft Teams. I dessa kanaler kan man spara material som man kan läsa senare om man vill. På teams sparas alltså att man kan gå tillbaka till det då man behöver materialet. I Microsoft Teams kan man också skapa olika grupper där man kan välja vem som är med i dem. Man kan ha grupper där kollegor är med medan chefen inte är med, man kan också ha grupper där chefen och kollegor är med. Skillnaden mellan en grupp och en kanal är egentligen till vad den används och dess egenskaper. Som citatet ovan indikerar, används kanalerna för att få ut information åt många på en gång. Respondent 3 säger också att kanalerna används till olika kundprojekt. Kanalerna lämpar sig bra till detta ändamål eftersom man kan dela dokument och till exempel Microsoft Excel filer som många kan arbeta på samtidigt. Respondent 7 nämner att de inte använder kanaler till kundarbete utan snarare till informativa saker som till exempel då hon fick influensavaccin via jobbet skapades en kanal där man kunde fylla i en excel fil för att anmäla sig. Microsoft Teams kanalfunktionen används därmed till mera formella ärenden som har med arbetet att göra eller informativa saker.

7. Vilka affordanser har Microsoft Teams?

I analysen kan man se hur småprat äger rum i de olika funktionerna i Microsoft Teams och e-post. I detta kapitel diskuteras vilka affordanser de olika funktionerna kan anses ha. Resultaten stöds på Leonardis (2011) affordance teori och analysen.

7.1 Formalisering av kommunikationen

Enligt Leonardi (2011) skapar mänskliga aktörer och materiella aktörer tillsammans en infrastruktur. Denna infrastruktur skapas av en överlappning mellan mänskliga aktörer och materiella aktörer. Mänskliga aktörer och materiella aktörer är således beroende av varandra. Denna relation skapar diverse utkomman vad man kan göra med hjälp av teknologin. Utkomman kan vara möjliggörande eller begränsande.

I chattfunktionen används emojis och GIF, man kan reagera med olika emojis på meddelanden och skicka memes till sina kollegor både privat och i grupper. I e-posten kan man inte reagera på meddelanden eller se när någon har läst meddelanden. I e-posten kan man inte heller sortera e-post till olika grupper. Om man tänker detta genom Leonardis (2011) affordance teori kan man anse att chattfunktionens egenskaper gör det lättare att snabbare reagera på meddelanden och svara på dem medan det i e-posten inte är så hemskt lätt att hitta rätt e-post eftersom alla e-poster kommer i samma inkorg. Man kan anse att en affordance med Microsoft Teams och Outlook är formalisering av kommunikation. Med formalisering menar jag att vissa funktioner används för mera formella ärenden medan andra för mindre formella ärenden. Chattfunktionen används således för mindre formella ärenden medan e-posten används för mera formella ärenden. Tilläggsvis spelar också perceptionen av e-post versus Microsoft Teams chattfunktion stor roll. Respondenterna anser e-post som en mera formell kommunikationskanal medan de anser chattfunktionen som en informell kommunikationskanal.

I Microsoft Teams kanalfunktionen skickas ofta kundmaterial och andra arbetsrelaterade dokument. I kanalfunktionen kan man kategorisera underrubriker beroende på innehållet. Till exempel i kundprojekt kan man nämna kanalen "projekt 1" och sedan kan man skapa underrubriker vart man kan kategorisera till exempel

dokument som hör ihop med redovisning i en underrubrik och dokument som hör ihop med finansiering i en annan underrubrik. På grund av denna egenskap i kanalfunktionen, lämpar den sig ypperligt bra till olika typer av projekt. Man kan säga att egenskaperna ger bra förutsättningar till denna typ av användning. På grund av funktionen att man kategorisera viktig arbetsrelaterad information i kanalerna, är det inte en funktion som används för informell kommunikation. Detta skulle fylla kanalerna med irrelevant information som gör det svårare att hitta det relevanta i kanalerna. Egenskaperna därmed formaliserar denna funktion och dess användning.

7.2 Individualisering av samarbete

I fysiska möten kan man använda alla våra sinnen då man diskuterar med varandra. I fysiska möten kan man se andras miner och kroppsspråk, det vill säga icke-verbal kommunikation. En viktig aspekt att ta fasta på är också att man ser alla deltagare på ett fysiskt möte. Både verbal och icke-verbal kommunikation är viktiga för småprat och social interaktion. Dessa är förutsättningarna för att småpratet skall fungera problemfritt. I ett virtuellt möte kan man bara se en del av deltagarna eller inte en enda av deltagarna. Man kan i de flesta fall inte heller se varandras kroppsspråk. Därmed utesluts en viktig del av den sociala interaktionen, kroppsspråket och miner samt blickar. Detta resulterar till att sociala interaktionen och därmed också småpratet inte fungerar lika effektivt som i ett fysiskt möte. Microsoft Teams egenskaper ger möjlighet till att ha kameran avstängd. Egenskaperna av teknologin gör också att man inte kan se alla på mötet likadant som på ett fysiskt möte. Detta i sin tur resulterar till att man inte märker om någon har något att säga eller vill ha taltur, vilket restrikerar möjligheten att småprata. Detta också individualiserar personer i ett virtuellt möte. Alla är sin egen "plupp" på skärmen och man kan inte interagera med alla i mötet.

Fastän egenskaperna av virtuella möten restrikerar småprat och social interaktion möjliggör egenskaperna effektiv informationsflöde. Man kan samla många på samma ställe effektivt. Egenskaperna därmed möjliggör möten som har som mål att informera och möten där ingen social interaktion behövs.

I chattfunktionen kan man skriva ett meddelande direkt åt en person eller i en grupp. Ofta då man har en fråga skriver man ett meddelande åt en person som kan svara på frågan. Detta individualiserar personer eftersom en individ skickar ett meddelande till en individ och ingen annan ser meddelandet. I en fysisk kontext kan man diskutera och bolla idéer effektivare i grupp. På detta sätt skapas också diskussioner spontant medan spontana diskussioner inte händer i en virtuell kontext. Man skickar ett meddelande åt en kollega om man har något ärende eller en fråga, det vill säga Microsoft Teams begränsar möjligheten för spontana diskussioner, det som småprat är.

7.3 Fragmentisering och censurering

Fragmentiseringen och censuren i en virtuell miljö handlar om hur privat kommunikationen är. I en fysisk miljö diskuterar man på kontoret med kollegor som är nära. Ofta frågar man frågan av den som sitter närmast och en diskussion startar. För att diskutera med en kollega i en virtuell miljö måste du veta vem du sätter ett meddelande till och det är endast en kollega som ser meddelandet, förutsatt att du sätter ett meddelande privat. Man kan tänka sig att på detta sätt finns det mindre möjlighet för diskussion. I en fysisk miljö finns det många kollegor på ett o samma ställe och du kan fråga specifikt en kollega men någon annan kan höra frågan eller ärendet och delta mycket lättare i diskussionen. På detta sätt sker också bollande av idéer i en fysisk situation. I en virtuell miljö finns det då alltså en risk att många viktiga diskussioner inte äger rum. Många ärenden blir därmed censurerade från övriga kollegor för att meddelanden är privata. Eftersom man också kan välja att skicka ett meddelande till en grupp som består av diverse kollegor eller alternativt privat kan man välja vad man säger till vem. Detta fragmentiserar kommunikation, alltså att vi kan välja vem hör vilka ärenden, detta är mycket svårare i en fysisk miljö.

8. Diskussion

Småprat är en viktig del av det vardagliga arbetet i organisationer som enligt många forskare har positiva effekter och är något som behövs i varje organisation. Östergren (1994) menar att småprat kan i en fysiskt kontext göra atmosfären mera avslappnad och man kan lära sig känna nya personer på arbetsplatsen. Östergren (1994) beskriver

småprat som något som äger rum på kaffepauser, i gymmet, i hissen eller andra den typen av fysiska situationer. Coupland (2003) föreslår att dessa typer av situationer är bra exempel på situationer där man delar rum med andra och därför är det naturligt att diskussioner uppstår. Luks (2017) menar i sin tur att medan småprat skapar en avslappnad miljö, skapar det också kreativitet. Vad händer med småpratet då man samarbetar virtuellt och de situationer där småprat ofta äger rum, inte uppstår lika naturligt som i fysiska sammanhang?

Seidl och Wittington (2020) menar att digitala kommunikationsverktyg är här för att stanna på grund av att många organisationer arbetar med en hybridmodell. Denna hybridmodell är här för att stanna. Av den orsaken är det viktigt att förstå hur virtuella kommunikationsverktyg fungerar och hur man arbetar med dem och hur de påverkar vårt arbete. De virtuella kommunikationsverktygen möjliggör att man kan arbeta i en organisation utan att vara fysiskt på plats. De möjliggör också kommunikation med kollegor fastän man inte är på samma plats. Det finns många positiva saker med kommunikationsverktygen men det finns också begränsningar vad gäller småprat och social interaktion. I min studie har jag använt mig av Leonardis (2011) teori om affordance. Lika som andra artefakter och teknologier, har Microsoft Teams vissa affordanser. Dessa affordanser berättar oss vilka saker är möjliga att göra med hjälp av teknologin och hur teknologin begränsar kommunikationen. Leonardis (2011) teori om affordance är viktig för att förstå kopplingen mellan Microsoft Teams och användaren. Teorin är ett ypperligt bra verktyg för att förstå vilka faktorer som påverkar småpratet i en virtuell kontext.

Om man jämför fysiskt och virtuell kommunikation har de två olika materiella egenskaper. En fysisk miljö har egenskaper som inte en virtuell miljö har och vice versa. I den virtuella kontexten som är beskriven i min studie, i detta fall Microsoft Teams, kan man chatta, ringa, reagera, skapa grupper och kanaler för att kommunicera med kollegor. Plats och tid är irrelevanta i en virtuell kontext medan i ett fysiskt kontext är plats och tid förutsättningen för kommunikationen. Av denna orsak möjliggör Microsoft Teams kommunikation oavsett plats eller tid. Varför också tid inte har någon skillnad beror också på materiella egenskaper som teknologin har. Från skillnad till fysisk kommunikation sparas det man skriver i chatten medan om man diskuterar med någon ansikte mot ansikte, sparas inget. Detta är en fördel med virtuell

kommunikation. Hacker et al. (2020) diskuterar hur virtuella kommunikationsverktyg skapar en virtuell samhörighet. Han diskuterar bland annat hur fysisk kommunikation är synkront och man mimikerar denna synkrona situation bäst genom samtal med kameran på. Hacker et al. (2020) menar däremot att man tenderar att skapa starkare förbindelser till dem som man umgås med fysiskt. Jag tycker respondent 3 summerar ganska bra varför det är problematiskt att småprata virtuellt: “man lär sig bättre och networkar bättre och det kommer ganska naturligt fysiskt fast man inte håller på med det just då, man träffar nya människor”. I detta citat kan man se rent konkret att situationer som man börjar småprata i, händer spontant i en fysisk kontext.

Problematiken med att småprata i chatten hör ihop med att man inte kan observera den som man chattar med och man kan inte reagera naturligt. Som jag nämnde tidigare också så har man ingen uppfattning om var kollegan är och om den är i en passande situation för småprat via chatten. Responstiden i en chatt är också mycket längre än i en fysisk diskussion, vilket påverkar hur naturligt småpratet känns. Trots detta pratar alla respondenter om hur effektivt de tycker att Microsoft Teams chatt är och att de använder den mycket. Med effektivitet menar de i denna kontext att det är lätt att få svar på frågor och man kan till exempel jobba med annat medan man väntar på svaret. Detta är också något som är en fördel med chattfunktionen. Man kan vänta innan man svarar till ett meddelande medan om frågan kommer i en fysisk situation är responstiden mycket snabbare. Respondenterna anser att det känns jobbigt att skriva långa meddelanden i en chatt och det kan också anses som en påverkande faktor varför man inte småpratar i chatten. Så gott som alla respondenter använder sig av reaktioner, som är en egenskap som Microsoft Teams chattfunktion har. Detta används ofta till att reagera på meddelande som direkt inte behöver svar utan mera att man läst meddelandet och uppfattat det. En annan egenskap som chatten har är att man kan skicka olika memes och GIF, detta är omöjligt i fysisk kommunikation. Memes och GIF kan anses som en typ av småprat eftersom de ofta innehåller humor eller har en mening. Denna typ av småprat är enligt respondenterna vanligt i vardagen och har en positiv effekt för välmående på arbetsdagarna. Det hör starkt ihop med vad Östergren (1994) och Luks (2017) menar att småpratets funktion är, att skapa en avslappnad miljö.

Respondenterna diskuterar också användningen av emojis. Betydelsen av emojis i virtuell kommunikation är stor, man kan anse att de funkar lite som motsvarighet till kroppsspråk. Jag frågade varje respondent om de använder emojis och hur de uppfattar emojis. En respondent menade att emojis är halva kommunikationsförmågan då man chattar och om inte man kan använda emojis förlorara man en stor del av kommunikationsförmågan. Detta kan leda till att man blir missuppfattad. Emojis visar någon form av reaktion i samband med det man skriver och eftersom mottagaren av meddelandet inte kan se sändaren kan man inte se ansiktsuttryck eller kroppsspråk. Man kan till exempel inte se hurdant humör sändaren är på, vilket påverkar responsen på meddelanden. Hur man uppfattar meddelanden kan också ha o göra med varför dt är problematiskt att småprata i chatten. Man får inte uppfattning om situationen och människan och det är svårt att läsa om det lämpar sig att börja diskutera desto mera.

Enligt de intervjuer jag har utfört kan man påstå att småpratet i en virtuell kontext har många utmaningar. I enlighet med vad Hacker et al. (2020) påstår att man skapar bättre förbindelser i fysiskt kontext tycker respondenterna att detta är helt sant, de flesta anser det väldigt problematiskt att småprata likadant som i fysisk kontext. Detta beror på att den virtuella miljön inte ger möjlighet till småprat till samma utsträckning som ett fysiskt kontext. Man vet vad kollegorna håller på med och det finns inte till samma utsträckning situationer, där småpratet skulle börja spontant. På kontoret kan man träffa en kollega och i dessa situationer börjar man diskutera diverse ämnen, i en virtuell miljö träffar man inte spontant på kollegor utan situationen då man diskuterar med kollegor är då man har någon konkret fråga eller ärende.

Leonardi (2011) diskuterar hur teknologi och människans agerande överlappar varandra. På grund av Covid-19-pandemin och digitalisationen har överlappningen av teknologi och människan ändrat. Leonardi (2011) påpekar att nya överlappningar sker då antingen människan ändrar sina rutiner eller att man ändrar teknologins egenskaper. Då man har börjat använda videokonferens verktyg i större utsträckning har människan varit tvungen att ändra på sina rutiner, i detta fall att istället för att kommunicera fysiskt har man varit tvungen att kommunicera virtuellt. Denna ändring är också något som inte kommer att ändra tillbaka till vad det var före pandemin. Respondent 2 påpekar att hon inte skulle klara av sitt arbete utan Microsoft Teams. Fastän hon föredrar fysiskt kommunikation finns det saker som inte kan göras fysiskt

lika bra som på Microsoft Teams. Exempelvis säger respondent 2 att om inte teams skulle finnas, skulle hon vara tvungen att skicka e-post fram och tillbaka, vilket hon anser att skulle vara väldigt jobbigt. Respondent 1 och 3 har likartat arbete, båda arbetar med kundprojekt. Alla som är med i kundprojektet hör till samma kanal på Microsoft Teams och där är det lätt att få och ge information, vilket är effektivare än att ordna fysiska möten så att tidpunkten skulle passa alla till lika.

Microsoft Teams har fördelen att alla funktioner är samlade på ett och samma ställe, de är integrerade. Detta gör det lättare att snabbt använda alla funktioner till lika och snabbt hitta de funktioner man behöver i stunden. Man kan till exempel ringa upp en kollega och chatta med samma person eller en annan person. Det är möjligt att till exempel dela dokument eller filer i chatten medan man diskuterar med personen i ett samtal. Man kan också under ett möte med flera personer chatta till lika med både personer som är med på mötet och personer som inte är med på mötet. På fysiska möten kan man inte lika bra diskutera privat med en person som deltar i mötet och det är omöjligt att diskutera med en person som inte är på mötet och fysiskt på en annan plats.

Alla respondenter använder sig av samma funktioner på Microsoft Teams. Respondent 7 använder sig inte av teams kanaler för att spara dokument, hon tror att detta beror på att teams inte har lika bra cybersäkerhet som till exempel e-post. Respondent 7 använder företagets egen mjukvara för att spara dokument. Materiella funktionerna av Microsoft Teams har jag gått igenom, nu kommer jag att analysera hur samarbetet och småpratet fungerar då mänskliga aktörer stiger in i bilden och använder de funktioner som verktyget har. Hur de materiella funktionerna används beror på vilket mål användaren har och i vilken kontext de används. De används också olika, beroende på vem användaren är. Som jag beskrev i teorikapitlet om affordance, har teknologi och artefakter vissa materiella egenskaper som kan möjliggöra eller begränsa vad de kan göra.

Microsoft Teams används för det mesta till att fråga kollegor snabba arbetsrelaterade frågor, då man behöver hjälp med något sätter man ett meddelande till en kollega som kanske kan svara på frågan. Detta anser respondenterna som behändigt med virtuell

kommunikation. Respondenterna tycker att Microsoft Teams är i synnerhet bra för att förmedla information snabbt och det funkar bättre än fysiskt.

Teknologin ger möjlighet till att ringa samtal med kameran på, vilket används för det mesta för möten. På arbetsplatserna som respondenterna jobbar på används oftast en hybridmodell för diverse möten. Som respondent 7 säger "det finns alltid ett möte för ett möte", det finns alltså alltid en möjlighet att vara antingen på plats fysiskt på mötet eller på distans. I dessa möten märks hur svårt det är rent tekniskt med att småprata virtuellt respektive fysiskt ansikte mot ansikte. Jag introducerade många exempel i analysen var respondenten tycker det är problematiskt att försöka hålla en konversation virtuellt. På hybridmöten är det till exempel oftast så att de som är på mötet på plats fysiskt diskuterar med varandra medan de som är online exkluderas från diskussionen. Det skapas helt enkelt mera diskussion mellan personer som ser varandra fysiskt än om man ser varandra virtuellt. Detta kan man anse att hör ihop med vad Hacker et al. (2020) diskuterar om hur kontakten man får fysiskt är helt annorlunda än virtuellt. Kroppsspråket utesluts virtuellt, eftersom i de flesta fall har man inte kameran på och man kan inte se ens personens ansikte. Man ser alltså inte när någon tänker säga något och man kan inte se reaktioner som är en viktig del av verbal kommunikation. Teknologin ger inte heller möjlighet till att man kan prata på varandra vilket man kan till en viss mån göra fysiskt. Allt detta resulterar till att många viktiga diskussioner blir odiskuterade. Enligt respondenterna är man också mindre engagerad att delta i diskussionen virtuellt.

Sammanfattningsvis visar mina resultat att virtuellt småprat kan i och för sig rent tekniskt sätt föras i en virtuell kontext men är problematiskt. Problematiken beror dels på de materiella egenskaperna och dels på hur man använder verktygen och hur man uppfattar vad man kan göra med verktygen. En viktig faktor som också är en orsak varför småprat är problematiskt är hur man uppfattar andra i en virtuell kontext. Hacker et al. (2020) har en viktig poäng då han säger att man skapar bättre kontakt med människor fysiskt. Detta påstående av Hacker et al. (2020) kan man säga att stämmer överens med min studie. Relationer skapas spontant i en fysiskt kontext men det gör det inte i en virtuell kontext.

Hur man uppfattar andra personer i en virtuellt kontext är en viktig aspekt för problematiken av småpratet. Det är till exempel omöjligt att veta hurdan situation kollegan är i då du skickar ett meddelande åt honom eller henne om du inte kan se kollegan. Kollegans humör och situationens lämplighet är avgörande faktorer som skapar uppfattningen om lämpligheten att småprata. Då dessa faktorer utesluts i en virtuell kontext, mistar man också förmågan att skapa uppfattningen om sociala situationer.

Visst småpratats det också virtuellt men det småpratet är inte likt det som händer fysiskt ansikte mot ansikte. Om man blickar tillbaka till hur de materiella egenskaperna i ett virtuellt kontext ger teknologin möjlighet till saker som är omöjliga i ett fysiskt kontext. Memes, emojis, GIF och virtuella reaktioner är något som bara det virtuella kontextet ger möjlighet till. Dessa används för att skapa en avslappnad miljö, helt som småpratets funktion är i en organisation.

Det är svårt att få igång diskussioner både i en chatt och på möten. Diskussionen dör ut snabbt och diskussionsämnena hålls ganska korta och ofta handlar det om något jobbrelaterat. Respondenterna anser att Microsoft Teams som kommunikationsverktyg ändå är effektivt. Effektiviteten har att göra med hur bra man får arbetet gjort med hjälp av verktyget. Kort sagt får man snabba svar på frågor och man får tag på vem som helst snabbt och lätt. Det är också lätt att organisera via Microsoft Teams, exempelvis att komma överens om luncher.

Östergren (1994) pratade om att genom småprat skapar man en uppfattning om personer och deras värden och åsikter och därmed också skapar en relation med dem. Genom att småprata spontant i hissen, kafferummet eller gymmet skapar man dessa uppfattningar om personer, hur är det då i virtuella sammanhang? Jag vill påpeka att ingen av respondenterna verkar tycka att det är ett stort problem för samhörigheten på arbetsplatsen eller för att skapa relationer fastän det är problematiskt att småprata virtuellt. Man kan anse att det beror på att alla arbetar med en hybridmodell. Iqbal et al. (2021) diskuterar om hur man i en hybridmodell upplever de positiva effekterna av både distansarbete och närarbete. En hybridmodell till exempel ger möjlighet till social interaktion med kollegor fysiskt och därmed också till kreativitet och småprat. Respondenterna är mer eller mindre på kontoret varje vecka och därför inte behöver

skapa relationer enbart virtuellt. Småpratet händer oftast fysiskt på arbetsplatsen och det är den huvudsakliga platsen där man skapar relationerna till sina kollegor. Med detta sagt kan man anse att man inte har heller behov att småprata virtuellt.

8.1 Vad innebär affordanserna för arbetet och organiseringen?

I kapitel 7 diskuteras de olika affordanserna. Vad innebär dessa för arbetet och organiseringen i organisationen? Med att vara medveten om affordanserna som Microsoft Teams och e-posten har kan man effektivisera arbetet och organiseringen i organisationen. Man kan identifiera vilka funktioner som används till vad och hur de används.

Då man förstår de olika affordanserna av Microsoft Teams kan man organisera arbetet bättre. Om man tänker till exempel en situation där man har en uppgift som kräver samarbete och kreativitet är det inte mest effektiva sättet att ha mötet i en fysisk miljö. Om mötet organiseras i en virtuell miljö kan det resultera till att kreativiteten och samarbetet lider på grund av de begränsande faktorerna som Microsoft Teams mötesfunktion har. Många bra idéer kan bli oidentifierade och samarbetet blir problematiskt. Detta beror på att kommunikationen inte är naturligt i en virtuell miljö. En fysisk kontext ger också bättre förutsättningar för alla att delta i diskussionen, det är många som inte engagerar sig i en virtuell kontext på samma sätt som i en fysisk kontext. Microsoft Teams har en exkluderande påverkan på arbetet, det vill säga anställda engagerar inte sig i virtuella möten och därmed går mångas åsikter till spillo. Med detta sagt då man behöver kollegors åsikt är det en bra idé att diskutera ansikte mot ansikte eftersom det engagerar fler personer och fler åsikter blir iaktagna. Det är också bra att vara medveten om att Microsoft Teams begränsar kommunikation virtuellt. Man kan då också försöka aktivare fråga kollegors åsikter och inkludera dem med i diskussionen virtuellt. Jag har diskuterat mycket om hur diskussioner äger rum spontant i fysisk miljö medan de inte gör det i en virtuell miljö. Det är också något som är viktigt att förstå hur viktiga spontana diskussioner är för kommunikation och arbetet. Man bör organisera arbetet så att det finns förutsättningar för spontana diskussioner och detta görs bäst genom fysisk social interaktion.

Det kan vara svårt att veta vilka funktioner man skall använda till vilka ändamål. Med att förstå funktionernas affordanser kan man lättare förstå vad man kan använda till vad. Till exempel då man har en fråga kan man tänka vilka egenskaper olika funktioner har och hur man effektivast kan få svar på frågan. Frågar man frågan i en grupp eller individuellt av någon kollega. Om du ställer frågan i en gruppchatt finns det en större chans att du får svar på frågan och flera åsikter medan om du frågar en kollega personligen får de endast en åsikt och ett svar. Detta har att göra med hur Microsoft Teams censurerar frågan av andra kollegor. Man behöver därmed välja att frågar man i gruppchatten eller individuellt av någon. Att vara medveten om affordanserna hjälper därmed till med att välja den effektivaste sättet att sköta sitt ärende.

9. Slutsatser

Syftet med min studie är att forska vad som händer med småprat då man arbetar i en virtuell miljö. I detta kapitel diskuteras vad jag har kommit fram till och vilka slutsatser man kan ta om småprat virtuellt.

Jag frågade som sista fråga av respondenterna vilken funktion Microsoft Teams har för dem. Den viktigaste funktionen är informationsflöde och många respondenter anser Microsoft Teams som ett viktigt verktyg för att få arbetet gjort. Microsoft Teams kan anses som ett stöd för den fysiska interaktionen. Jag tycker detta sammanfattar min studie ganska bra. Helt enligt Leonardis (2011) studie om affordance, ger teknologin möjlighet till att arbeta på distans men begränsar småpratet. Teknologin ger nog möjlighet rent tekniskt sätt att småprata virtuellt men det är andra faktorer som påverkar det att småpratet blir problematiskt. Människan är en social varelse och har fem sinnen som används för att få en uppfattning om olika situationer. Då man kommunicerar ansikte mot ansikte kan man använda alla sinnen för att forma uppfattningen om konversationen och reagera direkt. Den virtuella miljön ser annorlunda ut. Först och främst kan man välja att skriva eller ringa vilket i sig redan utgör första utmaningen, vilken ska man välja i vilken situation? Man kanske har en fråga som många kollegor kunde svara på, vilken chatt ska man välja eller ska man sätta ett direktmeddelande till en kollega? Teknologin har många egenskaper och

egenskaperna utvidgas hela tiden. Det är upp till användaren hur man använder de olika egenskaperna. Egenskaperna som Microsoft Teams har, används i olika organisationer till liknande ändamål. Småpratet är ändå något som begränsas i varje egenskap som Microsoft Teams har.

Möten i organisationer hålls hybrid, vilket skapar en blandning av fysiskt kommunikation och virtuell kommunikation. Man kan dra en slutsats redan genom att kolla på min analys; diskussionen mellan kollegor som är närvarande på kontoret diskuterar sinsemellan medan de som är närvarande virtuellt sitter ofta tysta. Med detta exempel kan man redan se varför virtuellt småprat är problematiskt.

Då man samarbetar virtuellt utesluts en av våra viktigaste sinnen, synen. Om man arbetar på kontoret kan man se vad kollegor håller på med och fråga eller diskutera med dem vid lämpligt tillfälle. Då man arbetar virtuellt kan man inte använda sin syn för att se vad kollegorna håller på med och därmed kan man inte heller veta när det är en lämplig situation att diskutera med kollegorna. Människan kan inte läsa andras tankar, vilket skulle vara till stor nytta då man samarbetar virtuellt.

Chattfunktionen ger möjligheter till saker som inte är möjliga i fysiskt kommunikation. I chatten är det behändigt att organisera olika saker, till exempel kan man nå många personer samtidigt, vilket är betydligt svårare fysiskt. I chatten kan man småprata med hjälp av emojis, memes och GIF och dessa funktioner används helt vardagligt och kan anses som småprat. Djupgående diskussioner äger inte rum i chatten utan snarare används den till organisering av luncher och till exempel idrottsklubbar.

Man kan på basis av denna avhandling säga att det är problematiskt att småprata i en virtuell miljö på grund av att teknologin har vissa egenskaper och det är ännu i alla fall i dagens läge svårt att kunna utveckla en virtuell miljö som skulle motsvara kommunikation ansikte mot ansikte, som är mer lämplig för småprat.

10. Studiens bidrag och fortsatta studier

Min studie ger bra verktyg för organisationer att identifiera möjligheter och begränsningar med Microsoft Teams. Med hjälp av affordanserna kan organisationer kan organisationer organisera olika typer av verksamhet på effektivt sätt som möjliggör social interaktion på bästa möjliga sätt. Detta är till nytta för såväl anställda och organisationer. Man skulle till exempel kunna använda min studie som verktyg för att utveckla nya egenskaper för teknologin som skulle möjliggöra småprat bättre. Min studie kan också ge användare av Microsoft Teams bättre färdigheter för att identifiera problemområden med verktyget och också identifiera hur de kan påverka deras agerande för att småprat ska fungera bättre virtuellt. I min studie arbetar respondenterna med en hybridmodell och därför ger också studien bra möjligheter till fortsatta studier. Det skulle kunna vara en idé på en fortsatt studie där respondenterna enbart jobbar distans och aldrig har träffat sina kollegor ansikte mot ansikte.

11. Källförteckning

Academicwork. (2022). *Intervjutekniker*. Hämtad 5 december 2022, från <https://www.academicwork.se/insights/arbetsgivare/intervjutekniker>

Alvesson, M., & Jonsson, A. (2022). Organizational dischronization: On meaning and meaninglessness, sensemaking and nonsensemaking. *Journal of Management Studies*, 59(3), 724-754.

Carr-Saunders, A. (1954). Universities and the professions. *Theoria: A Journal of Social and Political Theory*, 28-36.

Christensen, L. T., Kärreman, D., & Rasche, A. (2019). Bullshit and organization studies. *Organization Studies*, 40(10), 1587-1600.

Ciborra, C. (2006). Imbrication of Representations: Risk and Digital Technologies. *Journal of Management Studies*, 43(6), 1339-1356.

Coupland, J. (2003). Small talk: Social functions. *Research on language and social interaction*, 36(1), 1-6.

de Jong, R., Schalk, R., & Curşeu, P. L. (2008). Virtual communicating, conflicts and performance in teams. *Team Performance Management: An International Journal*, 14(7/8), 364-380.

Dolot, A. (2018). The characteristics of Generation Z. *E-mentor*, 74(2), 44-50.

Ferreira, C., Hannah, D., McCarthy, I., Pitt, L., & Lord Ferguson, S. (2022). This place is full of it: Towards an organizational bullshit perception scale. *Psychological Reports*, 125(1), 448-463.

Gibson, J. L. (1977). A theory of affordances. In R. Shaw & J. Bransford (Eds.), *Perceiving, acting and knowing: Toward an ecological psychology* (pp. 67–82). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Gibson, J. J. (1986). *The Ecological Approach to Visual Perception*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates

Hacker, J., vom Brocke, J., Handali, J., Otto, M., & Schneider, J. (2020). Virtually in this together—how web-conferencing systems enabled a new virtual togetherness during the COVID-19 crisis. *European Journal of Information Systems*, 29(5), 563-584.

Holmes, J. (2005). When smalltalk is a big deal: Sociolinguistic challenges in the workplace. *Second language needs analysis*, 344, 371.

Hutchby, I. (2001). Technologies, Texts and Affordances. *Sociology*, 35(2), 441-456.

Ibarra, H. (1999). Provisional selves: Experimenting with Images and Identity in Professional Adaption. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 764-791.

Iqbal, K. M. J., Khalid, F., & Barykin, S. Y. (2021). Hybrid workplace: The future of work. In *Handbook of Research on Future Opportunities for Technology Management Education* (pp. 28-48). IGI Global.

Jhan, X. D., Wong, S. K., Ebrahimi, E., Lai, Y., Huang, W. C., & Babu, S. V. (2022). Effects of Small Talk With a Crowd of Virtual Humans on Users' Emotional and Behavioral Responses. *IEEE Transactions on Visualization and Computer Graphics*, 28(11), 3767-3777.

Latour, B. (1993). *We Have Never Been Modern*. MA: Harvard University Press.

Leonardi, P. M. (2011). When flexible routines meet flexible technologies: Affordance, constraint, and the imbrication of human and material agencies. *MIS quarterly*, 147-167.

Lindell, E. (2016). *Företagsekonomistudentens studieeval.: Mannen, individualisten och altruisten* (Doctoral dissertation, Mälardalens högskola).

Luks, F. (2017). The ugly, the bad, and the good: bullshit as discourse, accursed share, and lubricant. *Journal of extreme Anthropology*, 1(1), 85-91.

Methot, J. R., Rosado-Solomon, E. H., Downes, P. E., & Gabriel, A. S. (2021). Office chitchatt as a social ritual: The uplifting yet distracting effects of daily small talk at work. *Academy of Management Journal*, 64(5), 1445-1471.

Michelson, G., van Iterson, A., & Waddington, K. (2010). Gossip in Organizations - Contexts, Consequences and Controversies. *Group and organization management*, 35(4), 371-390.

Norman, D. A. (1990). *The Design of Everyday Things*. New York: Doubleday

Patnaik, S. (2020, 2 april). Zoom pulls in more than 200 million daily video users during worldwide lockdowns. *Reuters*.

Seidl, D., & Whittington, R. (2020). How crisis Reveals the Structures of Practices. *Journal of Management studies*, 58(1), 241-244.

Scollon, R. (1998). *Mediated Discourse as Social interaction: A Study of News Discourse*. London: Addison Wesley Longman.

Orlikowski, W. J. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, (11)4, 404-428.

Simon, P. (2021). *Reimagining collaboration: Slack, Microsoft Teams, Zoom, and the post-COVID world of work*. Arizona: Racket Publishing.

Spicer, A. (2017). *Business bullshit*. Oxfordshire: Routledge.

Spicer, A. (2020). Playing the bullshit game: How empty and misleading communication takes over organizations. *Organization Theory*, 1(2).

Östergren, M. (1994). *Skitsnack... bland vännerna, i familjen, bland arbetskamraterna*. Stockholm: Alfabet.

12. Bilagor

12.1 Intervjuguide

1. Berätta vilken utbildning du har eller vad du studerar, hur gammal du är, vad du jobbar med.
2. Vilken typ av digital kommunikation använder ni på jobbet?
3. Till vad används den digitala kommunikationen till?
 - Hålls möten på teams eller fysiskt, skillnader? Skickar du nångång till en kollega privat medan mötet håller på?
 - Diskuterar du också privata saker på teams med kollegor, snackar du skit med kollegor på teams?

- Tycker du att kommunikationen på teams är effektivare än kommunikation “in person”, varför? Vilket tycker du mera om eller använder du dig mera av?
4. Är du med i några grupper där endast vissa kollegor eller chefer är med i?
 5. Hänger det som du och dina kollegor diskuterar i teams ihop med ert välbefinnande på jobbet på något sätt? Hur?
 - Är det skillnader på kollegor och hur de beteer sig i teams och vad tror du att det beror på?
 6. Tycker du det viktigt att diskutera annat än jobbrelaterat i det dagliga arbetet? varför? Vilken funktion har detta för just dig?