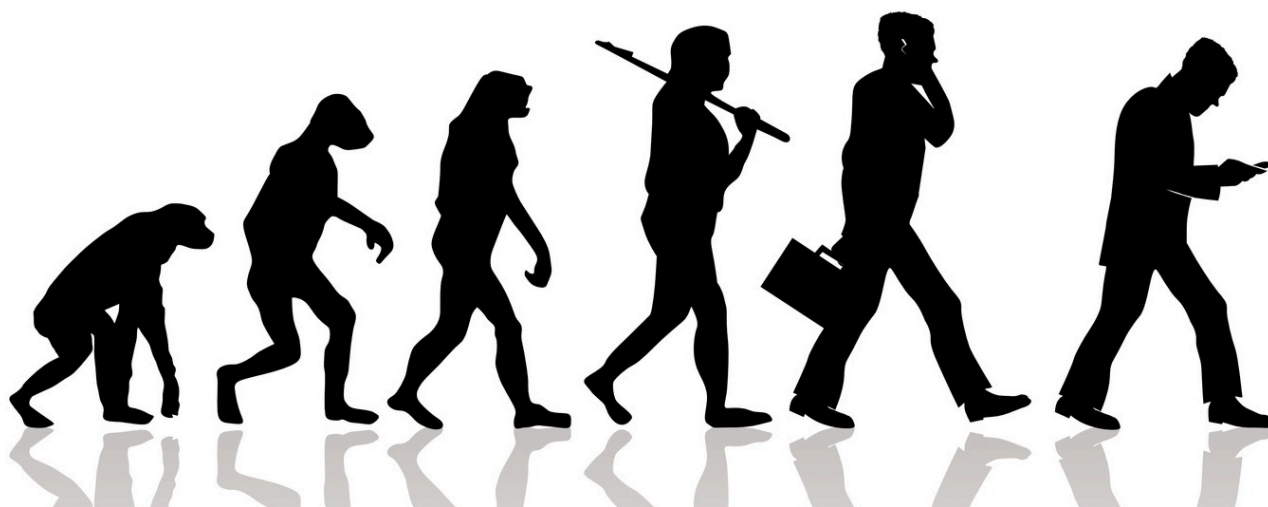


BCR3101
Bacheloroppgave

Smarttelefonens innvirkning på effektivitet – en kvalitativ undersøkelse av norske ledere.



Vår 2016

Denne bacheloroppgaven er gjennomført som en del av utdanningen ved Høyskolen Kristiania. Høyskolen Kristiania er ikke ansvarlig for oppgavens metoder, resultater, konklusjoner eller anbefalinger.

Forord

Denne bacheloroppgaven er skrevet som en avslutning på et treårig studieløp ved Høyskolen Kristiania. Prosessen fra A til Å har vært både lærerik og spennende, supplert med en god dose utfordringer vi føler vi har vokst på. Etter endt bacheloroppgave sitter vi igjen med svært mye kunnskap om fenomenet som vi håper å få brukt i fremtiden.

Det siste halvåret har videre vært en prosess som har satt oss i kontakt med mange spennende mennesker. Vi ønsker først og fremst å takke alle respondentene som tok seg fri fra jobb og kom med svært nyttig og innsiktsfull informasjon til vår disposisjon. Takket være samtlige respondenters positive innstilling til oppgaven, har vi fått utfyllende svar på alle stilte spørsmål.

Videre ønsker vi å trekke frem vår veileder Tom Karp og fagansvarlig Sharam Alghasi for utmerket oppfølging og god veiledning underveis. Uten deres engasjement rundt vår oppgave, ville vi aldri hatt så god fremgang i oppgaven som vi har hatt.

Tusen takk! Bacheloroppgaven hadde ikke blitt den samme uten dere.

God lesning!

Sammendrag

Smarttelefonen har i mange tilfeller blitt en forlengelse av oss selv og er et teknologisk verktøy som aldri er langt unna sin bruker. Vi har i denne oppgaven forsket på hvilken rolle den spiller i menneskers liv og hvilken innvirkning den har på effektivitet. Ordlyden av *smarttelefonen* er i utgangspunktet et positivt ladd begrep, i og med at telefonen skal være smart, og derav være til hjelp for oss mennesker. En smarttelefon kan i dag sammenlignes med det moderne menneskets Leatherman, hvor vi har mange verktøy og hjelpemidler som har til hensikt å lette utfordringer i hverdagen.

Vår hensikt med oppgaven har hele tiden vært å undersøke smarttelefonens rolle i lederes liv og om den drar effektivitet i den ene eller andre retningen. Forskningsmetoden som er anvendt er av *fenomenologisk* metodisk tilnærming i den hensikt å gjenfortelle og tolke respondentenes oppfatning av fenomenet. Vi har benyttet oss av et *kvalitativt* forskningsdesign og valgt datainnsamlingsmetoden semistrukturerte *dybdeintervjuer*. Vi har valgt et *strategisk* utvalg bestående av åtte ulike ledere som jobber i Norge. I tillegg til dette har vi supplert med et *eksperiment* hvor en respondent skulle klare seg en hel dag uten smarttelefonens funksjoner.

Forskningsoppgaven vår er utarbeidet med utgangspunkt i vår problemstilling: *Hvordan oppfatter en leder smarttelefonens innvirkning på effektivitet?*

Gjennom analyse og drøfting av overordnet problemstilling samt innvirkende faktorer har forskningen resultert i blant annet at respondentens jobbsituasjon og bransje er svært avgjørende for hvorvidt smarttelefonen har innvirkning på lederens effektivitet eller ikke. Videre peker forskningens resultater på at smarttelefonens bidrag til fleksibilitet i hverdagen ses på som positivt, mens at baksiden ved denne medaljen er at skillet mellom fritid og arbeid i større grad blir visket ut. Samtidig legger smarttelefonen til rette for økte kommunikasjonsmuligheter og tilgjengelighet. Funnene viser også til smarttelefonens følgeeffekter ved at konsentrasjon og kvalitet reduseres samt en tendens til å skape det vi omtaler som tankespinn.

Innholdsfortegnelse

Kapittel 1: Innledning	6
1.1 Bakgrunn.....	6
1.2 Problemstilling.....	7
1.3 Avgrensninger.....	7
1.4 Organisering av oppgaven	8
1.5 Formål og aktualitet.....	8
1.5.1 Teknologi i det 21. århundret.....	8
1.5.2 Følgene av teknologisk utvikling	10
Kapittel 2 Teori	10
2.1 Begrepsavklaringer	10
2.1.1 Smarttelefon	10
2.1.2 Effektivitet og produktivitet.....	11
2.1.3 Selvledelse.....	11
2.2 Teoretisk rammeverk	12
2.2.1 Hva gjør mennesker effektive?.....	13
2.2.2 Atferdsstrategier og kognitive strategier	14
Kapittel 3: Metode	16
3.1 Innledning	16
3.2 Kunnskapssyn	16
3.3 Hva er metode?	16
3.4 Forskningsdesign	17
3.4.1 Den eksplorerende vei.....	17
3.4.2 Design og data	18
3.4.3 Fenomenologisk forskningsdesign.....	18
3.4.3.1 Fenomenologisk reduksjon	19
3.4.4 Hvordan oppfatter mennesker et fenomen	19
3.5 Datainnsamling	19
3.5.1 Eksperiment.....	20
3.5.2 Intervjuguide.....	21
3.5.3 Utvalgsstrategi.....	21
3.5.4 Gjennomføring av intervjuene	22
3.5.5 Transkribering	22
3.6 Kvalitetssikring av forskning.....	22
Kapittel 4: Analyse.....	24
4.1 Innledning	24
4.2 Presentasjon av respondenter	24
4.3 Smarttelefonen som jobbverktøy	26
4.3.1 Smarttelefonens bekvemmelighet.....	27
4.3.2 Smarttelefonens format	28
4.3.3 Tilrettelagt teknologi.....	29
4.3.4 Multitasking	30
4.3.5 Kontroll og ajourføring	35
4.4 Følgeeffekter	35
4.4.1 Tankespinn.....	36

4.4.2 Konsentrasjon	38
4.4.3 Skillet mellom arbeid og fritid	41
4.4.4 Tilstedeværelse.....	42
4.4.5 Faktorenes samhandling og kompleksitet.....	44
4.3 Eksperiment	45
Kapittel 5 Oppsummering.....	46
5.1 Avslutning.....	46
5.2 Konklusjon med perspektivering	46
5.3 Feilkilder og kritikk til egen oppgave.....	47
5.4 Videre forskning	48
6.0 Litteraturliste	49

Vedlegg I: Intervjuguide

Vedlegg II: Eksperiment – smarttelefon med funksjoner

Vedlegg III: Eksperiment – smarttelefon uten funksjoner

Vedlegg IV: Transkribering av respondent 1

Kapittel 1: Innledning

1.1 Bakgrunn

Etter at vi startet på Høyskolen Kristiania og møttes under valgfaget “ledelse og personlig lederskap”, fant vi tidlig ut at vi ønsket å videreføre vår interesse rundt teknologi i hverdagen. Dette ble ytterligere forsterket etter at vi ble fratatt vår smarttelefon i fem dager under en ledelsesutfordring i valgfagssemesteret. Samtidig ønsket vi å utarbeide en oppgave rundt en tematikk det ikke er flust av forskning på fra tidligere, slik at vi eventuelt kan bruke materialet som et produkt etter endt bachelorgrad. Etter å ha lekt med flere forskjellige ideer endte vi opp med noe som er aktuelt for flesteparten av ledere og arbeidstakere her i Norge.

Ifølge organisasjonen “Public Library of Science” har nærmere 2 milliarder mennesker en smarttelefon, mens halvparten av befolkningen i utviklede land sies nå å være avhengig av en slik i hverdagen (journals.plos.org). MedieNorge viser til en undersøkelse gjennomført av TNS Gallup som skriver at 82% av den norske befolkningen eide en smarttelefon i tredje kvartal av 2015 (medienorge.uib.no).

Verden beveger seg i et vanvittig tempo. Endringer skjer over en lav sko, noe teknologien som omkranser oss har blitt et synlig bevis på. Vi synes det er spennende og fascinerende at noe av det vi nå tilbringer aller mest kvalitetstid med, er en ”høyt teknologisk kloss”. Alltid i nærheten og en slags påminnelse på tiden vi lever i. I en travel hverdag stilles det krav til effektivitet knyttet til egne og andres forventninger. Samtidig har smarttelefonen blitt et sentralt instrument og jobbverktøy.

På bakgrunn av dette har vi valgt å sette smarttelefonen i sammenheng med et utvalg ledere, før vi har rettet vår oppmerksomhet mot effektivitet.

1.2 Problemstilling

For på best mulig måte å utforske temaet smarttelefon og dens innvirkning på en leders effektivitet, har vi valgt å gjennomføre en kvalitativ dynamisk forskningsprosess der interessante funn har lagt føringer for oss vedrørende anvendelse av relevant teori og utforming av endelig problemstilling. Vår endelige eksplorerende problemstilling for forskningen lyder som følger:

Hvordan oppfatter en leder smarttelefonens innvirkning på effektivitet?

Vi håper problemstillingen vil være av interesse for andre ledere ved at den kan etablere ny kunnskap rundt hvordan norske ledere oppfatter smarttelefonens inntog i livene deres. Vi har også en formening om at denne oppgaven vil kunne gi oss selv unik innsikt rundt vår egen anvendelse av smarttelefonen. I forlengelsen av denne problemstillingen vil vi i løpet av oppgaven svare på følgende spørsmål:

Hvilken rolle spiller smarttelefonen i hverdagen?

Hvordan benytter vi oss av dens egenskaper?

Hva gjør den med oss?

1.3 Avgrensninger

Denne oppgaven begrenser seg til ledere i Norge som innehar en lederstilling for øyeblikket. I lederstilling legger vi et overordnet ansvar for andre mennesker og prosesser. Ettersom vi kun har intervjuet åtte ledere vil vi ikke kunne si noe om *alle* ledere i Norge. Samtidig er det viktig å understreke at ledelse som fenomen ikke vil bli videre utdypet til tross for at våre respondenter innehar lederstillinger. Vi har ingen intensjoner om å analysere lederegenskaper opp mot relevante ledelsesteorier. Vår problemstilling kan også på mange måter gi inntrykk av at vi skal forklare hvordan et fenomen oppstår. I denne oppgaven vil vi touche innom, men ikke gå dypt i hva som ligger bak menneskers persepsjon av ulike fenomener samt hvilke kognitive prosesser som ligger bak bevisste og ubevisste oppfatninger eller vaner. Disse avgrensningene gjøres i oppgaven fordi det er smarttelefonen og effektivitet som står i fokus. Likevel vil

vi komme inn på teorien om selvledelse da vi anser dette som en relevant størrelse med tanke på menneskers effektivitet og produktivitet.

1.4 Organisering av oppgaven

Bacheloroppgaven vår er for ordens skyld delt inn i *fem* overordnede kapitler. Det første kapitlet som blir presentert inneholder innledning, bakgrunn for oppgaven, problemstilling, avgrensning og aktualisering og formål. Videre vil det i kapittel to presenteres begrepsforklaringer og det teoretiske rammeverket for vår oppgave. I kapittel tre vil vi gå over til å beskrive hvilken form for metode som er anvendt i oppgaven. Herunder kommer også blant annet forskningsdesign og datainnsamlingsmetode. Etter dette går oppgaven over i en analyse- og diskusjonsdel hvor de relevante funnene fra forskningen blir satt opp mot hverandre og relevant teori. Avslutningsvis vil oppgaven presentere en konklusjon med perspektivering, etterfulgt av en del hvor vi poengterer potensielle feilkilder ved oppgaven og gir tips til videre forskning.

1.5 Formål og aktualitet

Formålet for denne oppgaven er å finne ut av hvordan et utvalg ledere forholder seg til sin smarttelefon og hvordan den benyttes i det daglige virke. Videre skal vårt prosjekt skape bevissthet rundt problemområdene med smarttelefon, og belyse de fordeler og ulemper produktet/forholdet skaper i forbindelse med effektivitet. Resultatet skal kunne benyttes til å skape innsikt i hvilke mulighetsområder som finnes og fenomener som dukker opp underveis vil også kunne fungere som kilde til nytenking og innovasjon.

1.5.1 Teknologi i det 21. århundret

I boken “Selvledelse - menneskelig kapital i det nye arbeidslivet”, skriver Thomas Hylland Eriksen (2003, 16) om den nye teknologien i det 21. århundre og reflekterer rundt dets bivirkninger, påvirkning og muligheter. Et viktig kjennetegn for det 21. århundre er den voldsomme teknologiske utviklingen. På midten av 90-tallet hadde mobiltelefonen kommet dit at den ble mindre og mindre, og derav lettere å bringe med seg. Samtidig med dette ble internett mer utbredt. Dette har ført ulike deler av verden nærmere hverandre, og også arbeidslivet. Poenget bak denne formen for utvikling er at

den bringer med seg nye måter å arbeide på, leve på, nye berikelser, dilemmaer og nye knapphetsgoder.

En ting som er felles kjent er at ingen kjenner til de totale virkningene av en ny teknologi som kommer på banen, før den virkelig er tatt i bruk. Eriksen skriver (2003, 20): *“Dette betyr at en enkel teknologisk determinisme er uholdbar, altså ideen om at en bestemt teknologi nødvendigvis vil få bestemme virkninger”*. Dette ønsker vi å eksemplifisere ved å gjenfortelle en historie fra Eriksen:

I annen halvdel av 90-tallet ble SMS (tekstmeldinger) introdusert som et mobiltelefon tilbud. Dette var et fenomen de færreste kunne forstilt seg skulle bli en av de mest sentrale metodene for å drive sosial kontakt. Eriksen skriver at hensikten med tekstmeldingen var særdeles hverdagslig. Formålet var i utgangspunktet ment som en påminnelse om at vedkommende hadde fått en “voice-mail”. Det menneskene fant ut var at denne teknologien kunne fungere som en erstatter for noe som var blitt gjort i all verdens tid, nemlig utveksling av lapper (Eriksen 2003, 20). Anvendelsen av SMS skjøt i været rett over 2000-tallet, og nådde i 2009 sitt høydepunkt med 6529 millioner sendte SMS i Norge. Ser vi til 2014 ble det sendt 6124 millioner SMS, altså en fallende kurve (medienorge.uib.no). Dette kan antakeligvis begrunnes i videre teknologisk utvikling, da kommunikasjon ofte nå foregår gjennom andre nyutviklede applikasjoner som eksempelvis Snapchat, Whatsapp og Messenger som er tilgjengelig på dagens smarttelefon.

Videre skriver Eriksen om økt tempo i hverdagen. Den økte informasjonsveksten og den umiddelbare tilgjengeligheten som er forårsaket av innovasjoner som for eksempel smarttelefon og applikasjoner, fører til en følelse av at alt går fortere, alt haster og det er mer som bør, må og kan gjøres (Eriksen 2003, 25). Det er på bakgrunn av ordtakene “time is money” av Benjamin Franklin at ordet “tidsklemma” har sett dagens lys. I dag blir det å fatte seg i korthet omtalt som en god ting. Det skal være tidsbesparende og effektivt.

1.5.2 Følgene av teknologisk utvikling

Den anerkjente forskeren Henry Mintzberg (2013, 31) skriver i boken “Simply managing” om hvordan teknologien har påvirket ledelse i nyere tid. Han skriver at først og fremst internettet og e-mail-funksjonen har vært en sentral faktor for å endre måten man leder på. Foran alt trekker Mintzberg frem e-mailen fordi den øker hastigheten i arbeidshverdagen og volumet i mengden kommunikasjon. Mintzberg trekker frem at det er usikkert om denne revolusjonen har en fundamental påvirkning på ledelse, og trekker frem at det foreligger lite forskning. Det finnes noe arbeid som er gjort på denne fronten, men svarene ser ut til å være både ja og nei (Mintzberg 2013, 31). Mintzberg trekker frem en ting han mener er sikkert; teknologien og e-mails øker tempo og presset på ledelse, og antakelig også forstyrrelser. Videre skriver han i boken at teknologien og fortrinnsvis internett kan bli brukt både på godt og vondt. Man kan la seg forføre av det, og la det styre deg. Eller man kan forstå de underliggende kreftene og farene som medfølger, og ta kontroll over det (Mintzberg 2013, 32).

Kapittel 2: Teori

2.1 Begrepsavklaringer

I dette kapittelet vil det bli redegjort for de mest sentrale begrepene som hyppig anvendes i vår oppgave. Begrepene vil bli definert og forklart i den hensikt å skape en felles forståelse av budskapet i oppgavens kontekst.

2.1.1 Smarttelefon

Begrepet “smarttelefon” er i oppgavens kontekst det mest sentrale begrepet å skape en felles forståelse rundt, da det er dette forskningen retter seg inn mot. Smarttelefonen, en avansert tradisjonell mobiltelefon, utfører mange av funksjonene til en datamaskin. Den har typisk en berøringsskjerm, internettilgang og et operativsystem som kan kjøre nedlastede applikasjoner. På sett og vis er en smarttelefon en liten datamaskin som får plass i lomma. Telefonen inneholder blant annet samhandlingsløsninger som tilsynelatende gjør det enklere å kommunisere interaktivt, dele informasjon, løse problemer og raskere navigere seg frem (Oxford Dictionaries).

2.1.2 Effektivitet og produktivitet

I denne oppgaven forskes det på hvilken innvirkning smarttelefonen har på lederes effektivitet. Derfor er det nødvendig for lesernes oppfatning å forstå hva vi legger i begrepet effektivitet. Vi ser til Bang (2008, 272-286) som henviser til Mahoney (1990) som trekker et skille mellom effektivitet og produktivitet. *Effektivitet* defineres som i hvilken grad det foreligger en samvariasjon mellom de målene man har, og de resultatene som faktisk oppnås. Videre fokuserer effektivitet på om faktiske resultater oppfyller ønskede mål. Effektivitet kan blant annet innebære å ha et begjær for nyskapende måter å jobbe på.

Nært beslektet til effektivitet, finner vi også begrepet *produktivitet*. Dette begrepet er et synonym til *effisiens*. Disse to begrepene er forholdet mellom resultatene man oppnår og de ressursene som er brukt for å oppnå resultatene (Bang 2008, 272-286). Målet er å få maksimal effekt med minimal ressursbruk. Produktivitet tar hensyn til nåværende tilstand og fokuserer blant annet på prosessen og å gjøre ting konsekvent. Begrepene er ord som i norsk dagligtale blir brukt synonymt fordi det ofte kan være vanskelig å se et klart skille.

2.1.3 Selvledelse

Selvledelse, som handler om bevissthet og prioritering, omtales ofte i samme åndedrag som effektivitet da det handler om ressurser som tid, tanker og atferd. Begrepet skiller seg fra det tradisjonelle begrepet ledelse ved at oppmerksomheten vendes bort i fra det å lede andre, til å handle mer om ledelse av seg selv som et individ. Neck & Manz (2013, 5) beskriver selvledelse som “prosessen med å påvirke seg selv”. Selvledelse handler om mentale prosesser hvor man må skape bevissthet rundt sine egne følelser, tanker, behov og sin energibalanse (Karp 2011, 70). Som leder må man tørre å se inn i seg selv, og derav lokalisere sine styrker og erkjenne sine svakheter og bruke det konstruktivt.

2.2 Teoretisk rammeverk

“True effectiveness is a function of two things: what is produced and the producing asset or capacity to produce”. (Covey 1989, 20).

I vår oppgave ønsker vi i utgangspunktet ikke å bygge et stort teoretisk rammeverk i og med at vi skal gå eksplorerende til verks, men vi finner det likevel relevant å forklare kjernen i effektivitet, fremlegge noen egenskaper ved effektive mennesker, samt belyse selvledelse sin relevans sett opp mot effektivitet. For å forklare hva som gjør mennesker og organisasjoner effektive, vil vi aller først illustrere med en kjent fortelling om “høna og gulleget”. Historien om bonden som oppdaget at høna hans la ett gulleget per dag, kan faktisk kobles direkte til definisjonen vi har valgt om effektivitet.

Etter at bonden ble rikere som følge av det ene daglige gulleget, ble han grådig og valgte å drepe høna for å få tak i alle eggene samtidig. Da han åpnet opp høna var det imidlertid ingen egg å finne og dermed hadde bonden drept det som produserte eggene (Covey 1989, 19-20). Dette kan ses i sammenheng med det Stephen Covey omtaler og definerer som effektivitet. Han sier effektivitet er en funksjon av to variabler og viser dette ved hjelp av variablene P og PC (Covey 1989, 19); produksjon av resultater (P) og evnen til å utnytte og ta vare på de egenskapene som produserer resultatene (PC).

Effektivitet handler dermed om konsekvent å håndtere denne balansen. Eksempelet om høna med gulleget og definisjonen tatt i betraktning, handler i bunn og grunn om å ta vare på det som produserer resultatene. Dersom du kun er opptatt av resultatene isolert og neglisjerer hva som faktisk produserer det, vil du ikke ha midlene til å tilegne deg resultatene du ønsker.

På en annen side, hvis du ikke har noen resultatmål, men kun tar hensyn til produksjonen av dem, har du heller ikke noen mål/resultater å lede deg selv mot. I et slikt tilfelle vil det være umulig å definere seg selv som effektiv. Dermed kan en se dette som: “ingen klare målsettinger - ingen resultater - null effektivitet”.

En uforholdsmessig høy vekt på resultatmål eller produksjonen av den, vil begge være skadelig. Selv om balansen er vanskelig å opprettholde, ligger selve essensen i effektivitet i å opprettholde resultater via en funksjon samtidig som man opprettholder og ivaretar denne funksjonen. En slik funksjon, som Covey omtaler som PC , vil for

eksempel kunne være kapasiteten til et menneske, midler fra en investor eller et anleggsmaskiner hos et industrikonsern.

For en organisasjons effektivitet vil en god balanse der man tar vare på eiendeler, personell og kunder være nøkkelen. Det handler altså ikke bare om resultater og profitt, men suksessoppskriften frem dit. Dersom for eksempel målet (P) for organisasjonen er å beholde sine klienter, kan produksjonen av dette (PC) være å behandle de ansatte på lik linje som du vil at dine ansatte skal behandle klientene.

2.2.1 Hva gjør mennesker effektive?

I dette avsnittet vil det bli sett nærmere på noen kjennetegn ved effektive mennesker. Mennesker setter av tid og energi til å oppnå mål. Disse målene vil man kunne nå med ulike egenskaper, fordi mennesker har ulike trekk som gjør en effektive. Anna LeMind (2012) skriver at effektiviteten avhenger blant annet av medfødte egenskaper, talent og erfaring. Erfaring inkluderer kunnskap og ferdigheter man tilegner seg gjennom kognitive og praktiske aktiviteter. Dette er helt sentralt for å kunne definere mål og planlegge prosessen med å oppnå målene. Ferdighetene er avgjørende for at vi skal kunne prestere ut i fra vår plan. Typiske egenskaper som vil kunne øke effektiviteten hos mennesker er *fokus, utholdenhet, selvdisiplin, positiv tenking, selvtillit, nøyaktighet, håndtere stress, problemløsning og kreativitet* (LeMind 2012). Dette er bare noen få, men noen av de mest avgjørende egenskapene ved personlig effektivitet, som vil kunne sørge for at man enklere når sine mål. Smarttelefonen gjør at det settes enda større krav til punktet om selvdisiplin og fokus. Blant annet pushvarsler, som vi vil komme tilbake til senere i oppgaven, bidrar til flere forstyrrelser som igjen gjør at mennesker må være mer disiplinert enn tidligere. Det samme gjelder det å håndtere press. Stadig flere plattformer på smarttelefonen gjør at man spesielt som leder, utsettes for press fra flere hold og da gjerne gjennom smarttelefonen.

Det finnes mange kjennetegn man kunne trukket frem når det kommer til hva som gjør mennesker effektive. I denne oppgaven er det tatt utgangspunkt i boka "*The 7 Habits of Highly Effective People*", skrevet av Stephen Covey som kortfattet oppsummerer sju vaner han finner mest essensielle (Covey 1989, 25-152). Det er imidlertid viktig å presisere at dette er vaner/tiltak som gjør mennesker effektive, ikke generelle egenskaper som nevnt ovenfor.

1. *Vær proaktiv.*
Ta initiativ, overhold løfter, ta ansvar og påvirk resultatene i positiv retning.
2. *Tenk på sluttproduktet.*
Utarbeid en visjon, fastsett og avklar din personlige misjon, sett personlig mål for deg selv og de rundt deg.
3. *Gå etter målet - følg strategien.*
Prioriter det viktigste, ikke det som haster. Fokuser på det vesentlige fremfor hastesaker og definer målrettede aktiviteter.
4. *Tenk vinn-vinn*
Etablere effektive relasjoner gjennom gjensidige vinn-vinn situasjoner for begge parter. Om du utnytter andre eller lar deg utnytte mister du de langvarige effektene av sterke og tillitsfulle relasjoner.
5. *Søk først å forstå, deretter å bli forstått.*
Start med å lytte og forstå andres synspunkter. Dette avdramatiserer gjerne anspente situasjoner, gjør deg innsiktsfull og vekker andres tillit, slik at de klarer å lytte til deg.
6. *Skap synergi*
Ulik kompetanse, kreativitet i team, samarbeid om beslutninger og problemløsninger. Med gjensidig forsterkning blir vi bedre.
7. *“Slip kniven”*
Sett fokus på personlig balanse og livslang utvikling. En vekstorientert-tankegang vil gjøre deg bedre rustet i verden som hele tiden er i endring.

2.2.2 Atferdsstrategier og kognitive strategier

Når vi snakker om effektivitet er det nærliggende å koble inn selvledelse, da det ikke er smarttelefonen, men mennesket selv som styrer sine tankeprosesser og hvilke valg de til en hver tid tar. Når vi snakker om selvledelse, er det også relevant å nevne både atferdsstrategier og kognitive strategier. Dette er de to virkemidlene man har for å jobbe med selvledelse. Martinsen (2009, 333) skriver at hovedmålene med de to strategiene er å gjøre oss mer selverkjennende, rasjonelle og målrettede.

Atferdsstrategier har til hensikt å høyne kvalitet samt effektivisere egen atferd, og da på den andre siden redusere mengden uønsket atferd (Martinsen 2003, 92). Disse strategiene utspiller seg gjennom *verdiavklaring, målsetting, selvobservasjon, læring/øving, selvdisiplin/innsats* og *belønning*. Inspirasjonen bak budskapet til denne metoden er hentet fra bøkene til Neck og Manz fra 1992 (sitert i Martinsen 2003, 92). Slike atferdsstrategier kan ses på som teknikker som kan tas i bruk i selvledelse. Det er snakk om individuelle atferdsstrategier som krever individuelle ferdigheter.

Kognitive strategier er kjent for å beskrive menneskets tenkning. Strategiene tar utgangspunkt i å jobbe med måten man tenker på og hvordan man forholder seg til det man gjør. Spesielt med hensyn til tanker og holdninger som retter seg mot problemløsning, fokus, planlegging og håndtering av mental motstand (Martinsen 2003, 102). Strategiene er rettet mot å redusere de mentale hindrene som oppstår i forbindelse med effektivisering av arbeidet. Tanker og holdninger som fremkommer i motstand omtales i faglitteraturen som dysfunksjonelle tanker. Måten de kognitive strategiene motarbeider dette på er å observere en selv og sine tanker.

Hvorfor er slike strategier viktig? I en verden hvor vi stadig utsettes for mer informasjon og flere forstyrrelser, settes det større krav til menneskets evne til å være effektiv og produktiv. Denne stadig økte informasjonen vi blir utsatt for, tiltar som følge av smarttelefonen ettersom den har et hav av applikasjoner og kommunikasjonsmuligheter. Blant annet gjør den at du ikke er utilgjengelig så fort du har dratt hjem fra arbeidsplassen. Kolleger og kunder kan med en smarttelefon ta i bruk langt flere plattformer for å få tak i deg enn man kunne tidligere da kun telefonsamtale og tekstmelding var et alternativ. Derfor er målene vi setter oss avhengige av hvordan vi strukturerer omgivelsene våre og hvordan man forebygger potensielle distraksjoner i hverdagen. Derfor er det essensielt å kunne anvende teknikker for å bedre egne prestasjoner gjennom selvledelse, herunder atferds- og kognitive strategier. Det handler om å anvende selvledelse i hverdagen til å forme smarttelefonen og bruken av den, til din venn og ikke fiende.

Kapittel 3: Metode

3.1 Innledning

I dette kapitlet vil vi starte med å fremlegge vårt kunnskapssyn. Videre tar vi for oss begrepet metode og presenterer bakgrunn for valg av forskningsdesign og datainnsamlingsmetoder. I slutten av dette kapitlet vil vi presentere og fortelle hva som ligger til grunn for utvalget.

3.2 Kunnskapssyn

I senteret av vårt kunnskapssyn finner vi *ontologi* og *epistemologi*. Ontologi er læren om hva som er virkelighetens natur, og har som hensikt å skille mellom det virkelige og det fiktive (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2010, 45). Epistemologi er læren om hvordan vi kan oppnå kunnskap om virkeligheten (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2010, 55). Hvordan virkeligheten er konstruert, vår tolkning og forforståelse av ligger med andre ord til grunn for vår empiriske forskning. Både ontologi og epistemologi søker med andre ord å svare på eksistensen til både mennesker, samfunn og gjenstander.

Innenfor samfunnsvitenskapen har vi en *subjektivistisk holdning* til vårt arbeid med empiriske datamateriell. Vi oppfatter at verden kan være sosialt konstruert, men samtidig anerkjenner vi også at det er mulig å fremskaffe kunnskap gjennom en objektivistisk realitet, omkranset av fakta som kan måles og registreres. I denne oppgaven har vi likevel en *fortolkende tilnærming* til hvordan vi søker etter forståelse i vårt datamateriell. Vi ser at menneskelig handling er meningsfull, og at *mening* er konstruert på bakgrunn av subjektens historier, erfaringer og samfunnsperspektiv.

3.3 Hva er metode?

Metode, av det greske ordet *methodos*, betyr å følge en bestemt vei mot et mål (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2010, 29). Det handler på mange måter om hvordan vi kan fremskaffe kunnskap om virkeligheten på. Hvordan informasjon som innhentes skal analyseres, samt hva den forteller oss om samfunnsmessige prosesser og forhold.

Samfunnsvitenskapen har til hensikt å få frem kunnskap om den sosiale virkeligheten. Dette omhandler anskaffelse, behandling, forståelse og fortolkning av data, og er en sentral del av empirisk forskning. De viktigste kjennetegnene er systematikk, grundighet og åpenhet (Johannesen, Tufte og Christoffersen 2010, 29). Innenfor samfunnsvitenskapelig metodelære skiller vi ofte mellom *kvantitative* og *kvalitative* metoder (Johannesen, Tufte og Christoffersen 2010, 31). Selv om det ene ikke utelukker det andre, vil dette innebære to forskjellige tilnærminger til struktur, kategorisering av egenskaper og innsamling av data.

3.4 Forskningsdesign

I prosessen med å utforme et forskningsdesign må vi ta stilling til hvordan selve undersøkelsen skal gjennomføres. Vårt mål er å innhente best mulig nyanserik empirisk data som vil kunne svare på forskningsspørsmålet, samtidig som vi ivaretar undersøkelsens validitet og reliabilitet. For å kunne nå dette målet trenger vi en god og veloverveid plan. I samfunnsvitenskapen referer vi gjerne til et *forskningsdesign*.

3.4.1 Den eksplorerende vei

Opgavens forskningsspørsmål søker å svare på hvordan ledere oppfatter smarttelefonens innvirkning på effektivitet. Teksten i seg selv vil kunne tale for en deskriptiv, beskrivende problemstilling når vi er interessert i å beskrive hva mennesker *sier* og søker generell innsikt i hvordan et fenomen ser ut (Jacobsen 2015, 81). På tross av dette mener vi at oppgaven vår er av en *eksplorerende* art. Vi tar oss dit empirien bringer oss, og søker å finne ut av hvordan mennesker tenker og handler. En eksplorerende undersøkelse vil ofte dreie seg om å avdekke hvilke variabler som er relevante, samt belyse hvilke verdier som finnes i de ulike variablene (Jacobsen 2015, 79). I denne oppgaven søker vi etter å forstå flere fenomen, som trolig vil åpne opp for flere ulike variabler, verdier og synsfelt. Vi har til hensikt å avdekke ny kunnskap om et fenomen, ved å finne ut av hva fenomenet består av og konkretisere innholdet i fenomenet (Jacobsen 2015, 80).

3.4.2 Design og data

I vår oppgave går vi ut i fra et *intensivt design*. Et intensivt design forteller oss at vi jobber med mangfoldige variabler og få enheter, i motsetning til et *ekstensivt design* hvor man arbeider med få variabler og mange enheter. Vi er med andre ord interessert i å forstå eller forklare spesifikke hendelser og oppfattelser av et fenomen; derfor søker vi i dybden, gjerne etter nyanser. I denne forskningsprosessen vil vi i hovedsak arbeide med primærdata, behandling og tolkning av tekst, altså går vi i dybden av *ikke-numerisk data*.

3.4.3 Fenomenologisk forskningsdesign

Når vi arbeider med et intensivt design faller valget i de aller fleste tilfeller på et *kvalitativt* forskningsdesign. Metoder eller forskningsprosedyrer som gir beskrivende data og menneskets egne skrevne eller talte ord og observerbare atferd (Olsson Sørensen 2009, 68). Innen kvalitativ forskning skiller vi gjerne mellom fire typer design; *fenomenologi*, *casedesign*, *etnografisk design* og *grounded theory-design*. Det unike med kvalitative metoder er at vi ønsker å karakterisere noe. Vi vil prøve å komme frem til kategorier, beskrivelser eller modeller som best beskriver et fenomen eller en sammenheng (Olsson Sørensen 2009, 82).

I denne oppgaven har vi valgt å benytte oss av et *fenomenologisk* forskningsdesign. Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010, 82) skriver at en fenomenologisk tilnærming i kvalitativt design betyr å utforske og beskrive mennesker og deres erfaringer med, og forståelse av, et fenomen. Fenomenologien interesserer seg for å klargjøre både ”det som fremtrer” og ”på hvilken måte” det fremtrer (Olsson Sørensen 2009, 110). Vi gjør et dypdykk i meningsdimensjonen fra enhetenes hverdags- og livsverden, og håper dette vil gi oss bedre forståelse av fenomenet. Fordelene ved å velge et slikt design er at vi identifiserer enhetenes persepsjon av ens sosiale verden. Vi vil sitte igjen med subjektive meninger, og forhåpentligvis en god dybde i materialet vårt. Samtlige enheter vil representere en *unikhet*. Men fenomenologi er også en tidskrevende metode. I analysearbeidet sitter man med store mengder av innsamlet data, og vi blir tvunget til å arbeide systematisk over tid for å prøve å finne en essens. En slik forskning vil også være sårbar overfor forskerens vektning og tolkning av data.

3.4.3.1 Fenomenologisk reduksjon

Vi søker etter empirisk data som stammer fra subjektene konstruksjon av mening. Vi har ingen erfaringer som filosofer eller forskere annet enn *hverdagsforskning*, og vil derfor prøve å avgrense/tydeliggjøre vår fenomenologiske tilnærming. Gunnar C. Aakvaag (2012, 77) skriver at en fenomenologisk reduksjon består i å sette en epistemologisk parentes rundt vår hverdagskunnskap og alle de forutinntattheter og fordommer som preger den naturlige innstillingen. Vi vil med andre ord sette egne behov, målsettinger og interesser til side, og forsøke å forholde oss objektiv til denne undersøkelsen, gjennom en intuitiv tilnærming til forskningsenhetene.

3.4.4 Hvordan oppfatter mennesker et fenomen

Mennesker persiperer fysiske og sosiale fenomener ulikt. Akkurat som at et klesplagg oppleves ulikt fra person til person, vil det samme gjelde for våre oppfatninger omkring teknologi og effektivitet. Mennesker oppfatter fenomener gjennom ulike kognitive prosesser. Vi har alle egne utgangspunkt og identiteter, så vel som egne sanseinntrykk og erfaringer, når vi prøver å danne oss oppfatninger av fenomener i omgivelsene. Hvor dypt bevissthetstankene til hver respondent stikker, hvor mye tid og energi de har lagt i å prosessere tanker omkring fenomenet vi søker i denne oppgaven, vil naturlig nok variere. Vi må derimot vurdere den enkeltes konstruksjon av mening og forsøke å tolke disse meningsdimensjonene.

3.5 Datainnsamling

Opgaven vi har skrevet skiller seg fra hverdagslige vurderinger ved at det er samlet inn data som gjenspeiler virkeligheten som undersøkes. Datainnsamling handler om at forskeren samler data fra individer som har erfaringer med det fenomenet som skal studeres (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2010, 83).

Vi som forskere har tatt stilling til hvem som skal delta i undersøkelsen vår og gjort en vurdering på hvor mange respondenter som skal være en del av undersøkelsen (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2010, 33). Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010, 33) skriver videre at det innenfor kvalitativ metode er vanlig å innhente data gjennom observasjon, intervjuer og gruppesamtaler/fokusgrupper.

I vårt tilfelle har vi valgt å benytte oss av *dybdeintervjuer* supplert med et *eksperiment*. I tråd med kvalitativ forskning har vi i etterkant av intervjuene transkribert hele intervjuet. Ved å benytte oss av dybdeintervju ansikt-til-ansikt, får vi en klar for form for individualisering. Det betyr at vi får fram den enkeltes respondents oppfatninger om fenomenet vi ønsker å undersøke (Jacobsen 2015, 146), noe som er helt relevant for vår problemstilling da vi ønsker lederes oppfatning når det kommer til smarttelefon og effektivitet.

Når det kommer til struktur, fant vi det mest hensiktsmessig å konstruere et *semistrukturert* intervju. Et slikt delvis strukturert intervju bærer preg av at det har en overordnet intervjuguide, men at vi kan bevege oss vekk fra dette utgangspunktet for å stille oppfølgingsspørsmål på svar vi finner interessante (Johannesen, Tufte og Christoffersen 2010, 137). På denne måten økte vi sjansene for å få den riktige forståelsen av fenomenet vi undersøkte da respondentenes synspunkter er helt essensielle.

3.5.1 Eksperiment

I tillegg til dette, ønsket vi å kunne fastslå kausalitet på en enda sikrere måte. Derfor valgte vi å supplere dybdeintervjuene med et eksperiment. Jacobsen (2015, 113) skriver at tanken bak det eksperimentelle designet er å eliminere andre forklaringsmetoder. I vårt tilfelle valgte vi ut en respondent som gikk med på å gå en hel dag uten andre kommunikasjonsmidler enn samtaler og SMS på sin smarttelefon.

Vi utarbeidet en matrise som respondenten skulle krysse av på gjennom ulike tider av døgnet. Matrisen han skulle fylle ut gikk ut på *gjennomføringsevne av arbeidsoppgaver, arbeidskvalitet, tilgjengelighet, nivå av stress* samt *effektivitet og produktivitet*. Vi informerte respondenten uanmeldt kun timer før han skulle gjennomføre intervjuet, for å utelukke at respondenten gjorde kolleger oppmerksom på eksperimentet eller at respondenten tok sine forhåndsregler eller forberedelser dagene i forkant. Respondenten skulle så krysse av i matrisen og gi karakterer ettersom i hvor stor grad han følte seg påvirket av de ulike kategoriene. Denne matrisen kan ses i sin helhet som vedlegg til oppgaven.

Vi valgte først å få respondenten til å fylle ut matrisen en helt vanlig dag med alle funksjonene tilgjengelig på smarttelefonen, for å kunne sammenligne funnene med dagen

respondenten måtte klare seg uten kommunikasjonsmidlene på sin smarttelefon. En uke senere informerte vi respondenten om at han måtte skru av 4G og Wi-Fi og klare seg uten annet enn inngående/utgående samtaler og SMS.

3.5.2 Intervjuguide

Vår intervjuguide i denne forskningen hadde sitt hovedfokus på smarttelefonen og dens innvirkning på effektivitet. Problemstillingen avgrensers til at det er ledere vi har forsket på, men dette med ledelsesfunksjonen var ikke en sentral del av vår intervjuguide. Med utgangspunkt i at problemstillingen for denne forskningen som tidligere nevnt er eksplorerende samt at vi har valgt et fenomenologisk forskningsdesign, var det naturlig for oss å utarbeide deskriptive spørsmål i intervjuguiden. Med andre ord spørsmål som legger til rette for at respondentene skal beskrive hvordan de opplever et fenomen - i denne sammenheng smarttelefonen og dens innvirkning på blant annet effektivitet.

Da intervjuguiden var ferdig formulert var det viktig for oss å få testet den ut. Dette gjorde vi ved hjelp av det som kalles prototesting. Måten vi gjorde dette på var rett og slett å gjennomføre intervjuene på hverandre. Ved å gjøre dette fikk vi et innblikk i hvordan spørsmålene fungerte, hvilke muligheter intervjuguiden åpnet for oppfølgingsspørsmål, hvor lang tid intervjuet tok, om vi oppnådde den naturlige flyten vi ønsket og om spørsmålene svarte på det vi faktisk undersøker.

3.5.3 Utvalgsstrategi

Det å velge ut hvem som skal være med i en undersøkelse er helt essensielt i all samfunnsforskning, enten det er snakk om kvalitativt eller kvantitativt design (Johannesen, Tufte og Christoffersen 2010, 103).

Som vår problemstilling forklarer, ønsker vi å forske på lederes oppfatning av smarttelefonen når det kommer til effektivitet. Dermed hadde vi allerede segmentet klart, og da var det naturlig at vi benyttet oss av en *strategisk utvelgelse*. Strategisk utvelgelse handler om at man først må tenke igjennom hvilken målgruppe som må delta og dernest velge respondenter ut fra denne målgruppen (Johannesen, Tufte og Christoffersen 2010, 106). Det strategiske utvalget ble i vårt tilfelle bestående av *åtte* respondenter, hvorav alle respondentene hadde en lederstilling på et eller annet plan.

3.5.4 Gjennomføring av intervjuene

Gjennom intervjuene benyttet vi oss av en intervjuer samt en observatør hvorav disse rollene ble vekslet på i løpet av de åtte intervjuene. Tanken med en observatør var at han kunne skyte inn oppfølgingsspørsmål og for å få en “second opinion”. Vi ønsket ikke å ha en tredjemann med i intervjuet da respondenten i så måte kunne følt seg underlegen. I tillegg benyttet vi oss av båndopptaker, noe respondentene ble gjort oppmerksom på før selve intervjuenseansen startet. Ut i fra respondentens ønske om fullstendig anonymitet har vi valgt å kategorisere de som respondent 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 og 8.

Samtlige intervjuer forløp seg uten bemerkninger fra respondentene, med unntak av respondent én som underveis mente intervjuenseansen gjorde at han følte seg noe presset. Han spøkte det bort ved å sammenligne det med en eksamen eller jobbintervju. Dette er i tråd med hva Jacobsen (2015, 243) omtaler som *konteksteffekt* - stedet der intervjuet foretas, kan skape spesielle resultater. Intervjuet med respondent 1 ble gjennomført på et lite grupperom, noe som kan være årsaken til konteksteffekten.

3.5.5 Transkribering

Jacobsen (2015, 201-202) skriver at man ideelt sett bør få transkribert intervjuer fra tale til skrift. Transkribering gjør videre at man lettere kan kunne bevege seg fram og tilbake i en samtale. Å renskrive fra tale til tekst åpner også for kontroll av rådata for andre som vil ønske det for å se tolkningene forskeren foretar. I vår oppgave ble samtlige intervjuer transkribert i overskuelig framtid etter de fant sted. På den måten var intervjusituasjonen fortsatt ferskt i minne når man transkriberte. Samtlige åtte intervjuer ble transkribert så og si ordrett. Dersom respondentene hadde gjentakene ordlyder flere ganger som ikke var relevant for forskningsfunnene, valgte vi å skrive disse ordlydene kun én gang. Tenkepauser og lignende ble beskrevet der det følte naturlig for forskeren.

3.6 Kvalitetssikring av forskning

Formålet med denne forskningen er å fremskaffe ny kunnskap vi kan stole på, for best mulig å kunne svare på vårt forskningsspørsmål. Kvaliteten på undersøkelsens resultater blir ifølge Johannesen, Tufte og Christoffersen (2010, 229) vurdert ut i fra pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet.

Ved *pålitelighet/reliabilitet* ser vi på om trekk ved undersøkelsen har skapt de resultatene vi har kommet fram til. Innenfor kvalitativ forskning er ikke reliabilitet like hensiktsmessig som ved kvantitativ, da det ofte vil være vanskelig for en annen forsker å kopiere den nøyaktig samme prosessen når observasjoner og analyse både er verdiladet og kontekstavhengig. Forskeren kan likevel styrke påliteligheten ved å gi en inngående beskrivelse av konteksten (Johannesen, Tufte og Christoffersen 2010, 230). Påliteligheten vil på en annen side kunne styrkes gjennom å vektlegge hensiktsmessige kriterier for evaluering.

I en forskningsprosess ser vi på undersøkelsens *troverdighet/interne validitet*, for å kunne svare på om undersøkelsen måler det den har til hensikt å måle (Johannesen, Tufte og Christoffersen 2010, 230). Om fremgangsmåter og funn vi benytter oss av vil kunne reflektere formålet med studien og representere en virkelighet. Ved systematisk å behandle data, begreper, forskningsenheter og studieobjekter vil vi kunne styrke troverdigheten ved undersøkelsen vår. På samme måte vil det være avgjørende at forskerens gjengivelse og fortolkning av data, og at funn og konklusjoner som trekkes frem, faktisk gjenspeiler det vi anser som virkeligheten.

All forskning har som mål å kunne trekke slutninger utover de umiddelbare opplysningene som samles inn. Ved kvantitative undersøkelser skriver Johannesen, Tufte og Christoffersen at man derimot vurderer *overføring* av kunnskap fremfor generalisering (2010, 231). Overførbarhet dreier seg om hvorvidt man lykkes med å etablere beskrivelser, begreper, fortolkninger og forklaringer som er nyttige på andre områder enn det som studeres.

Kapittel 4: Analyse

4.1 Innledning

I dette kapittelet vil relevante funn fra forskningen blir presentert og analysert. Innledningsvis vil vi kort presentere de ulike respondentene. Deretter vil vi som nevnt sette funnene opp mot hverandre, organisere dem og deretter drøfte dem i lys av relevant teori. Målet med analysedelen er å skape orden og få en oversikt for bedre å forstå vårt forskningsspørsmål som omhandler hvordan en leder oppfatter smarttelefonens innvirkning på effektivitet.

4.2 Presentasjon av respondenter

Videre følger det en kort presentasjon av respondentene. Først av alt vil vi informere om at samtlige åtte intervjuer foregikk ansikt-til-ansikt. I dette kapittelet vil vi redegjøre for blant annet kjønn, alder, stillingstittel, bransje og hva slags mobiltelefon respondentene er i besittelse av. Dette gjøres i den hensikt at leser skal få et forhold til respondentene når vi videre vil drøfte deres erfaringer og oppfatninger.

Respondent 1 (R1):

Mann, 22 år, prosjektleder i et reklamebyrå. Respondenten har hovedansvar for flere av bedriftens store kunder. Han er ofte på farten i forbindelse med å sette opp stands for kunder, gjøre analyser ute i felten og følge opp kundeporteføljen sin. I så måte forteller respondenten at det er spesielt i bilen og ute blant kunder at smarttelefonen er mest i aktivitet i hans arbeidshverdag. Han bruker den fortrinnsvis til kommunikasjon og til å ta bilder. Respondenten er eier av en iPhone 6. Intervjuet ble gjennomført på et møterom på Høyskolen Kristiania da det var i nærheten av hvor respondenten befant seg på det aktuelle tidspunktet.

Respondent 2 (R2):

Mann, 25 år, prosjektingeniør i et byggeteknisk entreprenørselskap. Respondenten er ansvarlig for ferdigstilling av en rekke store byggeprosjekter i Oslo. Han forteller at han er mye i bevegelse i løpet av arbeidsdagen. Dog forteller han at han er mer på kontoret nå

enn hva han var tidligere takket være applikasjoner som gjør at han kan overvåke prosesser uten fysisk å være tilstede. I den forbindelse bruker han smarttelefonen mye til å sende og motta videoer samt kommunisere interaktivt med kollegaene på arbeidsplassen. Han er eier av en iPhone 6. Intervjuet ble gjennomført på hans arbeidsplass i Nydalen.

Respondent 3 (R3):

Mann, 41 år, daglig leder og eier av et nystartet medieselskap. Respondenten har tidligere hatt flere roller i norsk næringsliv, blant annet som leder og aksjonær i et av Norges største reklamebyråer. Han forteller at han er svært mye på farten. Jobben går mye ut på å møte mennesker og komme opp med nye måter å inngå samarbeid med ulike aktører for å bygge ut sin plattform. Respondenten forteller at arbeidssituasjonen hans gjør at han må bruke smarttelefonen ekstremt mye. Den største delen av bruken går på telefonsamtaler og han forteller at telefonen ringer så og si konstant. Datamaskinen har som en konsekvens av smarttelefonen blitt et overflødig verktøy. Han er eier av en Samsung smarttelefon. Respondenten tok en time fri fra sin arbeidsdag og inviterte oss til sin arbeidsplass hvor intervjuet ble gjennomført.

Respondent 4 (R4):

Kvinne, 26 år, ledende Research er i et executive rekrutteringsselskap. Utdannet med mastergrad i helse-, organisasjon-, og kommunikasjonspsykologi ved NTNU. Arbeidsdagen til respondenten foregår hovedsakelig på kontor, men hun har også møtevirksomhet andre steder i Oslo. Respondenten forteller at smarttelefonen mest er i bruk i forbindelse med telefonsamtaler da hun foretrekker smarttelefonen framfor en stasjonær telefon. Hun eier en iPhone 6. Intervjuet ble gjennomført på et møterom på arbeidsplassen til respondenten etter endt arbeidstid.

Respondent 5 (R5):

Mann, 56 år, har hatt ulike lederstillinger, blant annet direktør innenfor et av Norges største industrikonsern de siste 20 årene. Respondenten har nylig trådt ut av sin stilling og driver i dag et lite rederi som holder til i Sør-Amerika. Han starter arbeidsdagen hjemme og har trappet ned arbeidsmengden på kontor og utenlandsreiser. Til tross for dette legger han til at smarttelefonen er i stor aktivitet, spesielt når han er på reisefot. Respondenten

bruker telefonen først og fremst til kommunikasjon med kolleger. Han er eier av en iPhone 6. Intervjuet ble gjennomført hjemme i huset til respondenten i Asker.

Respondent 6 (R6):

Kvinne, 32 år, jobber til daglig som markedssjef på en helikopterskole. Tidligere har hun vært kommunikasjonsrådgiver og krimjournalist. I dag pendler hun til jobb og er mye på farten i løpet av arbeidsdagen, både gjennom å møte kunder og å stå på stands i ulike byer for å rekruttere til skolen. Respondenten bruker smarttelefonen aktivt til å ajourføre seg på mail, ringe og markedsføre selskapet i sosiale medier. Hun er eier av en iPhone 5S. Respondenten som jobber i Sandefjord, men bor i Tønsberg, ble møtt på et nøytralt møterom i Tønsberg hvor intervjuet ble gjennomført.

Respondent 7 (R7):

Mann, 50 år, jobber som daglig leder i teknologiselskap. Respondenten har tidligere hatt ulike roller i teknologibransjen, blant annet som produksjef. Han tilbringer mesteparten av dagen på kontoret og er sjelden på reisefot. Han forteller at smarttelefonbruken baserer seg på telefonsamtaler, sjekking av mail og til å ta bilder av produkter. Respondenten eier en Samsung smarttelefon. Intervjuet ble gjennomført på et møterom på respondentens arbeidsplass etter endt arbeidstid.

Respondent 8 (R8):

Mann, 55 år, professor, forsker og foreleser. Han pendler mellom flere byer og er i så måte mye på reisefot. Respondenten eier ikke en smarttelefon, men telefonen han eier bruker han først og fremst til å ringe og sende tekstmeldinger med. Han forteller at denne telefonbruken dekker behovet hans sett i et jobbperspektiv. Intervjuet ble gjennomført på kontoret til en kollega av respondenten.

4.3 Smarttelefonen som jobbverktøy

I denne delen av oppgaven vil det bli presentert ulike funn fra forskningen vedrørende hvordan smarttelefonen fungerer som jobbverktøy. Herunder vil det bli diskutert temaer som *bequemmelighet, format, teknologi, multitasking/fleroppgavekjøring* samt *kontroll og ajourføring*. Vi vil sette de ulike funnene opp mot hverandre og analysere dem i lys av oppgavens overordnede problemstilling samt relevant teori.

4.3.1 Smarttelefonens bekvemmelighet

- *Smarttelefonen er først og fremst en bekvemmelighet.* - R5

Innledningsvis ble det skrevet om hvordan smarttelefonen blant annet inneholder samhandlingsløsninger som tilsynelatende gjør det enklere å kommunisere interaktivt, dele informasjon, løse problemer og raskere navigere seg frem (Oxford Dictionaries). Isak Ladegaard viser i artikkelen "*Smarte telefoner, late mennesker*" til forsker og psykiater Norman Doidge, som mener hyppig bruk av smarttelefoner blir som å bruke krykker for hjernen (Ladegaard 2011). Våre funn tyder også på at smarttelefonen i visse tilfeller er en nødvendighet, men i mange tilfeller kun en bekvemmelighet. Med bekvemmelighet mener vi et fenomen som har til hensikt å gjøre ting enklere eller mer behagelig for deg selv. Begrepet vil kunne inneholde egenskaper som øker tilgang på noe, som for eksempel jobb, men fenomenet kan også være ressurs sparende i form av krefter og energi (Wikipedia 2016).

Respondent 5 sier også nettopp dette da han forteller at smarttelefonen først og fremst er en bekvemmelighet for ham. Han får støtte fra R3 og R4 som også trekker fram bekvemmeligheten ved især formatet til smarttelefonen. De føler den er behagelig og at formatet gjør at brukervennligheten blir bedre og trekker frem tilgangen til mail og nettleser. R5 legger til at smarttelefonen fører til at man allerede er fanget av luksusen det er at man aldri trenger å kjede seg slik man gjorde tidligere. Smarttelefonen representerer samtidig en form for frihetsfølelse knyttet til dens fleksibilitet og R3 forteller med entusiasme om hvordan han har dratt på skitur midt i arbeidstiden og funnet seg en fjelltopp og jobbet derfra via smarttelefonen. På samme måte kan han dra å spille squash i arbeidstiden uten å måtte informere de ansatte.

På den andre siden sier respondent 8, som ikke har en smarttelefon, at han ikke ville sett verdien av en smarttelefon som et arbeidsverktøy, men at bekvemmeligheten med tanke på kjøp av blant annet elektronisk buss- og kinobillett ville vært verdifullt. Dette får han støtte av hos R5 som erkjente at teknologien er verdifull med tanke på kollektivtransport og mobilbank, samt overføring av penger. Han sier videre at slike funksjoner gjør det vanskelig å gå bort fra en smarttelefon. Respondenten innrømmer imidlertid at han kunne foretrukket å ha en ikke-smarttelefon på jobb med tanke på effektivitet, mens smarttelefonen ellers er et viktig verktøy som følge av overnevnte faktorer.

4.3.2 Smarttelefonens format

- *Det største plusstegnet ved smarttelefonen er at den har åpnet veier for å få tak i folk uavhengig av hvor de er, og at man kan sitte hvor som helst i verden og gjøre de tingene man gjør til vanlig”. - R7*

Samtlige av respondentene med smarttelefon legger vekt på verdien av den som et arbeidsverktøy og gir mye av æren til dens lille og kompakte format. Respondentene forteller videre at de er mye på farten og smarttelefonen gjør i så måte at de har mulighet til å sjekke mail og jobbe mens de er på reise eller på vei til et møte. På denne måten havner de ikke bakpå når de vender tilbake til kontoret. R1 er også stor tilhenger av formatet og sier smarttelefonen er blitt en forlengelse og substitutt for datamaskinen. På spørsmål om hva R3 helt generelt bruker smarttelefonen sin til, svarer han:

Alt! Jeg bruker den i 90 prosent av arbeidsdagen min. Jeg er ikke på datamaskinen lenger. Kanskje bare på kveldstid eller når jeg skal skrive noen lengre saker, bruker jeg maskinen. Stort sett foregår alt på denne lille greia her.

R6 forteller at hun er langt mer effektiv med smarttelefonen, da den gjør at man kan få unna oppgaver mens man er på reise. På samme måte forteller R7 at det største plusstegnet ved smarttelefonen er at den har åpnet veier for å få tak i folk uavhengig av hvor de er, og at man kan sitte hvor som helst i verden og gjøre de tingene man gjør til vanlig.

Nesten samtlige av respondentene har i løpet av forskningen gitt uttrykk for at smarttelefonens format gjør at den er svært bekvemmelig å ha med når de er på reise. På den andre siden betyr “dette smarte, lille formatet” at de også i de fleste tilfeller venter med å gjøre mer krevende oppgaver til de kommer til en større skjerm. R4 sier hun foretrekker oppsettet på en dataskjerm fremfor på smarttelefonen. Respondenten begrunner det med at hun må zoome inn og ut for å få oversikt på den lille smarttelefonens skjermen. Dette får hun støtte i av R7 og R5 som er mer komfortabel med en større dataskjerm, spesielt ettersom respondentene bruker lesebriller. Derfor foretrekker R7 et mer ergonomisk tastatur, spesielt om han skal skrive lange mailer. Han legger til at han foretrekker formatet på datamaskinen på grunn av størrelsen og eksemplifiserer med at han sjelden skriver mail fra telefonen.

På en annen side trekker respondenten fram formatet til smarttelefonen som fordelaktig når det kommer til bildeutsendelse av for eksempel produkter. Han sier det går langt raskere på smarttelefonen enn på datamaskinen. Som nevnt tidligere, velger respondentene stort sett å gjøre de mest krevende arbeidsoppgavene på datamaskinen. R1, som har gitt uttrykk for at han er tilhenger av smarttelefonens format, sier i likhet med R2, R3 og R4 at han kun bruker smarttelefonen til å svare på enklere beskjeder, men er mer komfortabel med å svare på utdypende ting på datamaskinen. De bruker smarttelefonen til å sortere og lese mail, slik at de raskere kan gi svar på en datamaskin. I likhet med R1, R2, R3 og R4, bruker også respondent 6 smarttelefonen til kjappe og bekreftende svar som "OK" og "mottatt" samt rydding i mailboksen. Dette er i tråd med Mintzbergs syn på den teknologiske utviklingen. Han skriver (2013, 31) at smarttelefonen og dens email-funksjon øker hastigheten i arbeidshverdagen og volumet i mengden kommunikasjon.

4.3.3 Tilrettelagt teknologi

- «Ja, gi meg koordinatene på der du står». Også slår han bare opp på smarttelefonen hvor han står nøyaktig. - R6

Teknologien er laget for en grunn, enten det gjelder å tilfredsstille behov eller løse problemer. Respondent 2 gir oss et innblikk i hvordan smarttelefonens teknologi har revolusjonert byggebransjen, blant annet som følge av dokumentasjon gjennom kamerafunksjonen. I tillegg har arbeidsplassen hans bidratt til å utvikle en applikasjon som gjør at man kan dokumentere og kommunisere interaktivt uten å måtte fysisk forflytte seg med store plantegninger og lignende. Han forteller at man for 10 år siden kunne ringe og svare på telefonen, mens dagens muligheter i form av 4G, mail, nettleser, bilde og video, gjør at man kan reagere raskere på oppgaver. På den måten sparer arbeidsplassen tid og penger. Han følger opp med et eksempel på hvordan man i dag kan kontrollsjekke kvaliteten på en langt mer effektiv måte;

Oppdager jeg en vannlekkasje ute, så er det veldig vanskelig for meg å se dette ut i fra et bilde. Da kan jeg heller gi det en 10 sekunders film, også ser man nøyaktig hvor stort omfang det er. Det å bruke film for 10 år siden, i byggebransjen, det kostet penger altså! Man måtte først filme, og så legge dette inn på en datamaskin, før man måtte komprimere og sende over. Du måtte nesten leid inn et firma for å dokumentere noe med filmkamera for 10 år siden.

Slike eksempler ser man særlig ved de arbeidsplassene hvor lederen er mye i bevegelse og avhengig av mer detaljert kommunikasjon. Sitatet ovenfor er i tråd med de vi har definert som *produktivitet* og *effektivitet* i teoridelen da R2 med applikasjonen får maksimal effekt med minimal ressursbruk i forhold til lignende oppgave for 10 år siden. Respondent 6 som jobber i et helikopterfirma, forteller at hun og hennes kolleger kan få oversikt over landingskoordinater gjennom smarttelefonen når de for eksempel skal frakte store leveranser som skal slippes ned på ujevn grunn. Hun forklarer at dette har bidratt til økt effektivitet og at alt er mye enklere. R5 mener på sin side at de som jobber i et typisk kontormiljø vil oppleve smarttelefonens applikasjoner som overflødig fordi man likevel sitter foran en datamaskin. R8 begrunner imidlertid sitt valg om ikke å ha smarttelefon med hva slags type jobb han har. Han forteller videre at han ikke har en jobb hvor tilgjengelighet og kjapp responstid er det som avgjør kvaliteten på servicen han yter. Disse funnene viser at smarttelefonens relevans er situasjonsbetinget og avhenger av blant annet bransje og arbeidshverdag.

4.3.4 Multitasking

- *Min oppgave er å være armer og ben og hele tiden koordinere. Da må man multitasking. - R2*

Multitasking/fleroppgavekjøring (heretter kalt *multitasking*) er i dag et kjent og utbredt fenomen, og også noe alle respondentene har et forhold til av varierende karakter. Hovedsakelig handler multitasking om å utføre flere oppmerksomhetskrevenne oppgaver eller ferdigheter samtidig. Dette være seg eksempelvis å snakke i telefon mens man skriver en mail (Aalen og Svartdal 2015). Multitasking er individuelt betinget og avhenger av oppgavens omfang. For eksempel vil to enkle oppgaver som å lage mat og høre på musikk være lett gjennomførbart for de fleste. På den andre siden har man vanskeligere oppgaver, som for eksempel utarbeidelse av en viktig mail, samtidig som man mottar en eller flere telefonsamtaler.

Fenomenet multitasking omtaler Thomas Hylland Eriksen (2003, 31) som *stabling*. Det handler på lik linje med multitasking om å gjøre flere ting på én gang. Dette gjøres på bekostning av å konsentrere seg om én aktivitet og følge den til en naturlig avslutning. Å få en oppgave raskt gjennomført kan ofte være førstevalget. Hvis dette ikke er

gjennomførbart, så forsøker vi gjerne å forkorte tiden ved å gjøre flere oppgaver samtidig.

Den tidligere generalen og amerikanske presidenten Dwight Eisenhower skal visstnok ha sagt: *Jeg har to typer problemer. De som haster og de som er viktige. De som haster er ikke viktige og de som er viktige haster som regel ikke* (quoteinvestigator 2014). I lys av dette vil det nå bli sett nærmere på hvordan multitasking henger sammen med effektivitet.

Respondent 1 forklarer at han har gjort et bevisst valg om ikke å multitaske. Dette begrunner han med at han har en teori om at man er mer effektiv om man kun gjør én ting av gangen. Dette synet deles av flere respondenter som er undersøkt, men det fremkommer at R1 er den eneste som påstår at han *ikke* multitasker på bakgrunn av et bevisst valg. Dette valget får respondenten støtte i fra forskeren Jerome L. Rekart som skriver i forskningsartikkelen “*Taking on multitasking*” om hvordan hjernen har sine begrensninger. Det fremkommer at hjernen ved multitasking må fordele kognitiv kapasitet mellom de ulike oppgaver som multitaskes. Videre har det også blitt sett nærmere på total hjernekapasitet ved å gå dypere i det biologiske aspektet. Ut ifra dette kan vi se at summen av hjerneaktivitet synker ved multitasking totalt sett, sammenlignet med konsentrasjon om utførelse av kun én oppgave av gangen (Rekart 2012).

På den andre siden forklarer alle de andre respondentene at multitasking er noe som forekommer – og da spesielt i en arbeidsrelatert setting. R4 forklarer at hun multitasker hele tiden. Det kan for eksempel være i arbeidssituasjoner så vel som på fritiden når arbeidsdagen er over. R7 støtter denne påstanden ved å forklare at han også multitasker mye. Dette støttes av R8 som uttaler at multitasking er noe respondenten gjør nærmest hele tiden og har et bevisst forhold til. Respondenten sier at dette er beslektet med at han er god til å skifte fokus. Det til tross for at vedkommende ikke er i besittelse av en smarttelefon, noe som leder oss til spørsmålet; hvilken rolle spiller så smarttelefonen i multitasking?

Ser vi tilbake til R1 sin bevisst avvisende holdning til multitasking, forklarer han at det lille som i så tilfellet multitaskes, foregår på en datamaskin og ikke på smarttelefonen. Dette samsvarer med R8 sin tilbakemelding da vedkommende ikke har en smarttelefon og heller ikke får brukt den til dette formålet. R2 forteller at smarttelefonen er

bidragsytende i å legge til rette for multitasking. For vedkommende er dette essensielt fordi han er avhengig av å gjøre flere oppgaver samtidig;

Man må gjøre flere oppgaver samtidig, fordi man greier ikke å planlegge en dag i byggebransjen. Ting skjer hele tiden. Min oppgave er å være armer og ben og hele tiden koordinere. Da må man multitaske. - R3

Respondent 3 støtter også smarttelefonens rolle i multitasking. Vedkommende forklarer at smarttelefonen har revolusjonert muligheten for å kommunisere i flere kanaler på samme tid. Videre fremkommer det at R4 også deler synet med at smarttelefonen er viktig med tanke på multitasking. Hun eksemplifiserer dette med at man kan lese og søke opp oppskrifter mens man lager mat, og man kan booke treningstimer mens man løper fra jobben. R7 beskriver en interessant triangel av multitasking som han typisk utfører. De kan være å se på tv, lese en artikkel på datamaskinen samtidig som han sjekker sosiale medier på smarttelefonen. Dette er ikke et eksempel relatert til arbeid, men den beskriver rollen smarttelefonen har for respondenten i en avslappende stund på fritiden. Det respondentene beskriver i lys av multitasking, er imidlertid stikk i strid med hva som legges i produktivitet.

Jeg multitasker hele tiden egentlig. Jeg gjør det for å holde en kontinuerlig flyt i arbeidet slik at det går raskt fremover. - R4

Respondent 4 forteller at multitasking er viktig for å opprettholde en kontinuerlig flyt i arbeidet slik at ingenting stopper opp. På den måten er multitasking viktig for å holde effektiviteten oppe. Her får vedkommende støtte fra R7 som sier at smarttelefonen legger til rette for multitasking som igjen gjør det mulig for respondenten å svare sine kunder raskere, samt at flere ting blir gjort samtidig.

Derimot fremkommer det fra respondent 7 at baksiden av denne medaljen er at han ikke klarer å gi like mye dybde i saken. Dette er noe som kan påvirke kvalitet og konsentrasjon – noe vi kommer tilbake til. R2 forklarer at smarttelefonens gjennombrudd har gjort ting enklere å gjennomføre, noe som igjen taler for økt effektivitet. På en annen side ser ikke respondenten den direkte kausale årsakssammenhengen mellom multitasking gjennom smarttelefonen og effektivitet. R3 forklarer at han nå har gått over til internkommunikasjon gjennom “Messenger” – en kommunikasjonsapplikasjon tilgjengelig på smarttelefon og datamaskin. Vedkommende poengterer at dette har økt

effektiviteten med tanke på kommunikasjon sett opp i mot mail, da det legger til rette for raskere korrespondanse samt muligheten å kunne multitasking ved å snakke med flere på en gang. Dog undres respondenten på om man blir mer distré av at man skal multitasking og være så tilgjengelig på alt. Han spør videre om ikke man kaster bort mye effektivitet fordi man gjør alt mulig rart hele tiden.

På dette svarer forfatter Thomas Hylland Eriksen at jo mer tid man sparer, desto mindre tid har man igjen. Han sier man blir mindre effektiv av å forsøke å være effektiv (2003, 34). Dette støtter Stephen C Lundin som i 2014 ble intervjuet av det svenske magasinet Chefs vedrørende dette fenomenet. Lundin er forfatter av omlag 20 bøker innenfor dette temaet, og han påstår at multitasking er en myte, og at supereffektive mennesker bør slutte å gjøre så mange ting på en gang. Videre fortsetter han med å si at multitasking ikke er effektivitetsfremkallende, snarere tvert i mot (Ingvarson 2014). Denne teorien støtter tilbakemeldingene fra R6 som avkrefter at man kan være gode på multitasking.

4.3.4.1 Arbeidskvalitet

- *Jeg er opptatt av å «gjøre jobben». Jobbe minst mulig fremfor å prate om hvor mye og hvor lenge jeg jobber. - R5*

I denne forskningen har begrepet kvalitet flittig blitt brukt i forbindelse med respondentenes tilbakemeldinger angående multitasking. Ordlyden av begrepet innebærer naturlig nok hvilken kvalitet arbeidet som legges ned innehar. Om det er oppgaver som gjennomføres eller det er et spesifikt produkt som skal presenteres. I Store Norske Leksikon skriver Gundersen og Halbo at *kvalitet* handler om i hvilken grad en samling av egenskaper oppfyller de behov eller forventninger som er angitt (Gundersen og Halbo 2014).

Ingen av respondentene i denne forskningen påpeker en sammenheng mellom multitasking og økt kvalitet. Snarere tvert i mot; respondent 5 sier han antar at kvaliteten på arbeidet ville vært høyere om multitasking hadde blitt lagt til side. Han legger til at dersom fokuset hele tiden er på å gjøre jobben uten alle forstyrrende elementer, vil man også få gjort ting raskere og kanskje også bedre. Vedkommende sier multitasking uten tvil har mange fordeler, men kommer også med noen følgeeffekter - som da eksempelvis redusert kvalitet. Dette synet deles av R5 og R7 som også mener at kvaliteten reduseres

jo mer man multitasker. R4 som jobber i rekrutteringsbransjen forteller at multitasking kan bidra til økt sannsynlighet for at feil forekommer, noe som igjen påvirker kvaliteten. Hun eksemplifiserer dette ved å sette det litt på spissen:

Hvis det er en hemmelig stilling vi rekrutterer til som ingen skal vite noe om kan man jo være superheldig og sende informasjon til noen i det samme selskapet som ikke skulle kjent til informasjonen. Av og til så er det jo hemmelig stillinger fordi personen ikke vet at han eller hun skal få sparken ennå. Hvis du da gjør den glippen ved å informere personen om at «vi prøver å erstatte deg», så kan det få veldig store konsekvenser.

For å se dette lys av teori, ser vi til den amerikanske professoren Larry Rosen. Han påpeker at smarttelefonens teknologi samt multitasking oppmuntrer til hurtig og vedvarende skift av oppmerksomhet - noe som gjør at vi behandler informasjon på en dårligere måte. Det skaper dårlig grobunn for komplekse tankeprosesser og gjør at det meste blir overfladisk (Eggen og Gjerding 2012). R6 som jobber med blant annet markedsføring, forklarer at dette er noe som kan virke inn på kvaliteten i arbeidet. Multitasking påvirker vedkommendes evne til å gå i dype tankeprosesser i negativ grad og bidrar til at kreativiteten uteblir. Dette får hun støtte av hos R8, som sier at han legger vekk telefonen når tunge tankeprosesser finner sted.

Betsy Gullickson (2010) skriver i artikkelen ”*Take the Pledge: No texting while leading*” om hvordan teknologien gir oss muligheten til å multitaske, men at kvaliteten på samhandlingene med andre mennesker svikter i tråd med vår kognisjon. Hun skriver at den menneskelige hjernen ikke kan håndtere overflod av informasjon, og en konstant uro av forstyrrende aktiviteter vil kunne hindre vår produktivitet mer enn det faktisk hjelper oss. Ut i fra dette kan vi tolke at multitasking har en reduserende effekt på kvalitet - i hvert fall når det kommer til dypere og kreative tankeprosesser. Dette kan knyttes til R8 sitt valg om å skru sin telefon av når han er inne i dype kognitive prosesser. På en annen side forteller R8 at han tror dette er bransjeavhengig, alt ettersom hva slags service du skal yte. Man vil kunne tenke seg at en selger har helt andre rammer å forholde seg til enn for eksempel en kunster som skal ferdigstille et maleri.

4.3.5 Kontroll og ajourføring

- *Jeg ønsker å holde mailboksen min mest mulig ren. - R5*

Majoriteten av respondentene sier videre at de bruker smarttelefonen til å sortere og lese mail, slik at de raskere kan gi svar på en datamaskin. I likhet med R1, R2, R3 og R4, bruker som tidligere nevnt også respondent 6 smarttelefonen til kjøppe og bekreftende svar som “OK” og “mottatt” samt rydding i mailboksen. Og nettopp med smarttelefonens mailfunksjoner som gir deg tilgang døgnet rundt, kan ses i tråd med hva Elin Ørjasæter skriver om i sin bok “Bedre Ledelse”. Der skriver hun (2013, 73) at manglende innbokskontroll er sjefens synd nummer én fordi det fører til at det kan skapes misforståelser. Hun henviser også til Jørn Kippersund som skriver at manglende innbokskontroll fører til lavere effektivitet. For smarttelefonen representerer utvilsomt en korrelasjon til tilgjengelighet og tankespinn som vi vil omtale i neste kapittel. Men på en annen side gir smarttelefonens tilgjengelighet også muligheten for bedre kontroll, oversikt og ajourføring. R6 ser blant annet det som en fordel at hun kan legge seg og vite at hun ikke ligger bakpå og må bruke morgendagen til å ta igjen tapt arbeid. Respondenten får støtte av R5 som sier at han til en hver tid prøver å holde mailboksen ren fordi det føles bra å kunne slette ting og ha færrest mulige uleste mail i innboksen. Derfor sjekker han også smarttelefonen jevnlig for ikke å bli stresset over ting han burde svart på. Dette er imidlertid i strid med hva Ørjasæter skriver i sin bok. Der anbefaler hun (2013, 76) å sjekke mailboksen sjelden, gjerne kun fire ganger daglig om ikke enda sjeldnere.

4.4 Følgeeffekter

- *Jeg er avhengig av den dritten! Jeg går jo ikke et sted uten. - R3*

Vi vil i dette kapittelet legge frem funnene fra respondentene som omhandler hvilke ringvirkninger smarttelefonen har når det kommer til blant annet konsentrasjon, tankespinn, skillet mellom fritid og arbeid samt hvilke forstyrrende elementer smarttelefonen representerer. Vi merker oss at de fleste av respondentene har knyttet et nært forhold til sin smarttelefon. Flere av respondentene opplever også tidvis smarttelefonen som et forstyrrende element. Respondent 3 forteller at han er avhengig av smarttelefonen og at han ikke går et sted uten. Samtidig forteller han at den er viktig i alle situasjoner fordi den er bindeleddet mellom seg selv og resten av verden. R2 forteller oss

at han ikke ville greid seg uten smarttelefonens funksjoner som mail, telefon, kamera, klokke, kalender og alarm.

For å tidsaktualisere temaet for oppgaven ønsker vi å trekke frem to reaksjoner til smarttelefonen og dens følgeeffekter som har sett dagens lys *etter* at vår forskning ble satt i gang. Det har nylig blitt utviklet en applikasjon for studenter som belønner brukeren for å legge telefonen vekk og sette den i hvilemodus. Jo lenger man lar telefonen ligge i ro, desto flere poeng samler brukeren (holdapp.no). Det andre eksempelet er en kampanje lansert av IF Forsikring i mars. De oppfordret folk til å skru av telefonen klokken 22 hver kveld og la den være avskrudd til klokken 06 dagen etter (Jerijervi 2016). Meningen bak kampanjen var å bedre søvnkvalitet og artisten Tone Damli Aaberge konkluderte blant annet via Instagram med mer overskudd som følge av kampanjen.

Forskning.no (Kvittingen 2015) viser til en studie av Russel Clayton som sier at vi er blitt så avhengige av smarttelefonen at vi kan få utviklet separasjonsangst til den. Funnene av studien antyder at smarttelefonen kan bli en forlengelse av oss selv, slik at man opplever at selvet vårt blir mindre når vi er separert fra den. Vi opplever en negativ psykisk tilstand. Flere av respondentene har fortalt oss historier om hvordan det opplevdes å komme på jobb uten mobiltelefonen, at den var blitt glemt, ødelagt eller lignende. Etter samtaler med respondentene, hersker det liten tvil om at smarttelefonen for majoriteten av respondentene er noe av det viktigste de tar med seg når de går hjemmefra om morgenen. For de fleste er smarttelefonen et jobbverktøy som de er helt avhengige av. Å glemme, miste eller ødelegge den, vil oppleves som en ekstra påkjenning.

4.4.1 Tankespinn

- *Jobben har blitt en hobby.* - R1

Flere av respondentene har gitt uttrykk for at smarttelefonen innvirker på det vi har valgt å kalle ”tankespinn”. Med det så menes sinnets evne til å henge seg opp i spørsmål som avler nye spørsmål. Noen mennesker har en finurlig evne til å henge seg opp i spørsmål som stjeler unødvendige mengder energi og konsentrasjon (Liverød 2011). Vi skiller det å reflektere omkring tanker med det vi opplever som mer negativt ladet tankespinn/dysfunksjonelle tanker.

Før så var jobben helt glemt etter klokka 18. Det var enklere å bare skru av hodet når jeg kom hjem. Etter som jeg gradvis har fått mer ansvar, har jeg også brukt flere timer på å tenke over hva jeg har skrevet, hva jeg har eller burde gjort, hvordan jeg skal formulere ting i neste mail eller lignende.. Hodet mitt går altså hele tiden å tenker på det som er mitt ansvar, og om jeg har opprettholdt alt riktig.

Dette er et sitat fra respondent 2. Han er en av de yngste blant våre respondenter og har gjort en kometkarriere som prosjektingeniør i byggebransjen. Han skildrer et typisk eksempel på hvordan arbeidslivet og lederrollen krever mye, samtidig som vi ofte krever mer av oss selv. Han beskriver et typisk eksempel på hvordan tankespinn spiser av energien. Han forteller videre om smarttelefonens rolle i dette;

Jeg går inn på mobilen etter jobb, sjekker automatisk mailen, og da er det ofte lett å bli usikker på ting man har skrevet. I andre anledninger får jeg kanskje noen "åpenbaringer" mens jeg sitter hjemme i godstolen, eller den lille halvtimen før jeg klarer å sovne. Det kan plutselig dukke opp masse ideer hvorav jeg går rett inn på mobilen. Kanskje sjekker jeg mail eller lager et utkast på en mail, også gjør jeg alt klart til dagen etter. For meg som har fastlønn er ikke dette noe jeg får tilbake. Dette er kanskje heller noe som er forventet av en arbeidstaker i dag..?

Vi finner dette med forventninger interessant og svært nærliggende til tankespinn. Verden beveger seg i stor fart, noe teknologien som omkranser oss blir et synlig bevis på. Det er ingen hemmelighet at det forventes mye av ledere, men på samme måte forventer ledere også mye av seg selv. Smarttelefonens viktighet har gjort at den kan ses på som et symbol på tiden vi lever i. De indre forventningene er gjerne enklere å ta tak i enn de ytre, og teorien om selvledelse kan sies å være spesielt relevant når man kjenner at negativt-ladet tankespinn motarbeider deg. Rollen til kognitive strategier vil være særlig sentral for å overvinne det vi har omtalt som *dysfunksjonelle tanker* knyttet til stress, usikkerhet og motstand samt andre distraksjoner. Uttalelsene til R2 oppleves som et godt bilde på hvordan hverdagslige forventninger og tankespinn følger flere av respondentene gjennom en arbeidsdag. Kanskje ligger forventninger og tankespinn forankret i teknologiske fremskritt, synlige bevis på innovasjon og optimalisering, godt representert ved smarttelefonen. Eller kanskje smarttelefonen kun er med på reisen til mennesker som stadig blir mer og mer ambisiøse. R3 lener seg mot det siste da han sier han stort sett er "gira og påskrudd" fra han står opp til han legger seg, mens R1 forteller at jobben har blitt en hobby. R4 sier på sin side at hun jobber for å leve og ikke omvendt.

I mange situasjoner vil det være en fordel at man er påskrudd, men vi ser ofte at tankespinn har en negativ innvirkning på effektivitet. På bakgrunn av begrensede observasjoner av respondentene kan vi ikke fastslå nøyaktig hvilke kognitive prosesser som har skyld i tankespinn, da dette oppleves som sammensatt av flere egenskaper ved fenomenet. Likevel opplever respondentene at smarttelefonen spiller ut sin rolle i situasjonen.

4.4.2 Konsentrasjon

- *Distractions are costly.* - Tony Schwartz

Nært beslektet til tankespinn finner vi vår konsentrasjon. Gjennom samtaler med respondentene opplever vi en klar sammenheng mellom multitasking og evnen til å være konsentrert. Våre funn tyder på at konsentrasjonen påvirkes fordi mulighetene til å multitask gjennom smarttelefonen er store. Konsentrasjon handler mye om å være opptatt av, og kunne samle sanser og tanker omkring en oppgave (Helstrup 2015). På denne måten vil konsentrasjonen kunne reduseres i forbindelse med multitasking. Sprer man ressursene sine opplever man gjerne at det går på bekostning av noe. Dette gjelder innenfor fysikken såvel som psykologien.

Den anerkjente kanadiske forskeren og psykiateren Norman Doidge er en av flere som stiller seg skeptisk til multitasking, spesielt gjennom smarttelefonen. Han forteller til forskning.no at søkemotorer eller applikasjoner ikke nødvendigvis gjør oss bedre til å multitask, og at det sånn sett oppleves som et overvurdert fenomen. Studier har vist at hjernen bruker lenger tid på å ta inn ny informasjon ved å bytte til andre oppgaver (Ladegaard 2011). Dette støtter også respondentene, som ofte viser til smarttelefonens forstyrrende elementer.

Respondent 5 reflekterer aktivt omkring dette med konsentrasjon. Respondenten mener blant annet at pushvarsler umiddelbart tar vekk deler av konsentrasjonen og ofte bryter tankerekken. Dette støttes av anerkjente Tony Schwartz som i "*Manage your time, not your energy*" skriver at distraksjoner er kostbart og at et midlertidig skift av konsentrasjon fra en oppgave til en annen øker mengden av nødvendig tid for å fullføre den primære oppgaven med så mye som 25% (2007, 6).

R5 støtter dette og forteller videre at han ikke er tvil om at det går utover konsentrasjonen og derav effektivitet når man har aktivert flere varslinger på telefonen. Respondenten stiller seg undrende til hvor mye tid som går tapt av at ansatte mister konsentrasjonen som følge av informasjon, varsler eller de mulighetene som smarttelefonen tilbyr. Respondenten får støtte av R2 som forteller at pushvarsler trolig ødelegger litt av konsentrasjonen, og innrømmer at det ofte er en forskjell i tankebanen før og etter man har fått en varslings. R1 har aktivert en del pushvarsler på telefonen sin for å unngå å sjekke telefonen uoppfordret. Han opplever samtidig at de aktiverte varslene noen ganger er unødvendige og derfor påvirker konsentrasjonen i negativ retning. R4 forklarer at hun så godt det lar seg gjøre prøver å være konsentrert på alle oppgaver samtidig. Men hun opplever likevel at jo lenger man driver med intens multitasking, desto dårligere blir konsentrasjonen. Hun sier hun blir sliten i hodet og ikke greier å konsentrere seg like godt. Ifølge R6 er et hvert pushvarsel konsentrasjonshemmende. Hun har likevel på lik linje med flere av respondentene også aktivert pushvarsler på smarttelefonen sin. Det legger til rette for multitasking, men hun opplever derimot at det er nødvendig å legge vekk smarttelefonen når en står overfor oppgaver som krever større konsentrasjon.

R3 mener man i langt større grad i dag utsettes for andre forstyrrelser mens man skal jobbe med én ting. Respondenten mener vi har blitt så vant til å sjekke all informasjon som renner inn før man gjør en vurdering av viktigheten på det. Allerede i dette øyeblikket har man brutt en tankerekke. R3 poengterer også at det er lett å bli ukonsentrert. Respondenten mener det var enklere å gjøre én greie over lengre tid tidligere enn hva det er nå. Konsentrasjonen forstyrres og svekkes for eksempel når man går fra å skrive mail til å ta imot en SMS eller sjekke en ny mail som tikker inn. Tilbake til Doidge, så mener han at arbeidsoppgaver bør utformes slik at man kan fokusere på én oppgave av gangen. På den måten vil det legges til rette for mer effektivt arbeid.

De nevnte respondentene får støtte i essensen av produktivitet som vi har definert tidligere i oppgaven. Forfatter Charles Duhigg forteller i en podkast (The Science of Self-Motivation & Productivity) at mange har en oppfatning om at smarttelefonen skal lette på distraksjoner i livet og gjøre oss mer skjerpet. Men teknologien har mislyktes. Vi merker hvor raskt vi tar frem telefonen ved en liten vibrasjon eller varsel ettersom menneskehodet reagerer på automatiske handlingsmønstre hvor hjernen er programmert til å respondere på. Hjernen elsker distraksjoner og å være opptatt. Da føler mennesker at

de oppnår noe, men i realiteten blir resultatet at man ofte ender opp med å stoppe å tenke og heller reagerer automatisk på alle forstyrrelser, som for eksempel mailvarsler på smarttelefonen (artofmanliness.com).

Respondent 8 understreker derimot at han er sjefen og ikke teknologien. Han utdyper at han styrer sin egen oppmerksomhet og slipper stressелеmenter som for eksempel epost og innkomne samtaler ved å skru av telefonen og mailfunksjonen på datamaskinen når han er inne i dype tankeprosesser. Dette kan til en viss grad ses i tråd med R6 som helt bevisst legger telefonen helt vekk når hun er med sønnen sin, fordi det da er kun sønnen som er i fokus. I den sammenheng er det relevant å trekke tråder til det vi har omtalt i kapittelet om selvledelse. De bevisste valgene R8 og R6 gjør er det vi tidligere har omtalt som *selvdisiplin* og *verdiavklaring*. Når R8 bevisst skruer av telefonen mens han er i dype tankeprosesser kan det ses i sammenheng med at han er disiplinert for å oppnå de målene han ønsker. Denne målrettede atferd er også i tråd med punkt nummer to og tre i “*The 7 habits of highly effective people*” som handler om å sette seg personlige mål og utarbeide en visjon samt å definere målrettede aktiviteter. På samme måte er valget til R6 å legge vekk telefonen når hun er med sønnen sin, en verdiavklaring i form av at hun er kjent med sine egne verdier og forholder seg til disse. For å illustrere dette, vil vi redegjøre for de tre sentrale spørsmålene i verdiavklaringsfasen til atferdsstrategiene (Eriksen 2003, 93);

Hva vil jeg?

Hva bør jeg?

Hva gjør jeg?

R6 forteller at hun ønsker og *vil* rette all sin oppmerksomhet mot sønnen sin når hun er med ham. Det er ingen hemmelighet at hun da *bør* legge vekk alt som potensielt kan stjele konsentrasjonen hennes, men det bevisste valget hun *gjør* ved å legge bort smarttelefonen, betyr at hun leder seg selv etter verdiavklaringsfasen.

4.4.3 Skillet mellom arbeid og fritid

- *Jeg skulle ønske man kunne legge fra seg jobb så fort man dro hjem fra kontoret.*

- R4

Smarttelefonens betydning har bidratt til at skillet mellom arbeid og fritid ikke er like markant som det var tidligere. Spesialist i arbeids- og organisasjonspsykologi Jan Christophersen forteller til Aftenposten (Sannum 2012) at problemene oppstår når man prioriterer uvesentlige saker og mislykkes med grensesetting. Dette kan ses i lys av Stephen Coveys tredje vane som handler om å prioritere det viktigste, ikke det som haster.

Flere av respondentene viser tegn til at de sliter med å legge jobb til side. Noe av det mest gjennomgående er hvordan skillet mellom arbeid og fritid har blitt visket ut. Det har kommet frem at det å være tilgjengelig i mange sammenhenger er bra, men at det også helt klart har noen negative virkninger. Respondent 1 forteller at han stort sett alltid er tilgjengelig og at arbeidsdagen ikke er slutt før man legger seg. Respondenten følger opp med å si at privatlivet i realiteten er “jobb, med innslag av fritid”.

R5 forteller om utfordringer med å være direktør for et selskap som har ansatte på alle kontinenter, hvor det er bevegelse stort sett 24 timer i døgnet. Å være tilgjengelig 24 timer i døgnet, 365 dager i året, er naturlig nok umulig. Men smarttelefonen spiller en rolle i at det blir lest mail like før man legger seg og som det første man gjør på morgenen. Respondenten sier imidlertid at han ser mange gjør en stor greie ut av å være tilgjengelig hele tiden, mens han selv ikke ønsker å være tilgjengelighet og bli ringt til en hver tid. Han har i tillegg en rutine hvor han setter smarttelefonen i nattmodus fra kl. 22 til kl. 07 dagen etter. Dette kan ses i lys av teorien om selvledelse som sier at man må skape bevissthet rundt egne følelser, tanker, behov og energibalanse (Karp 2011, 70).

Tilgjengeligheten som smarttelefonen representerer oppleves likevel av de fleste respondenter som positivt med tanke på effektivitet. Samtidig representerer den et irritasjonsmoment. R2 mener at den generelle tilgjengeligheten har senket terskelen for å kommunisere. R6 sier at hun kan reise tidligere fra jobb for å hente barn i barnehagen og gjøre resten av arbeidet hjemmefra. Dette stemmer overens med det kommunikasjonsrådgiver og blogger Hans Petter Nygård-Hansen skriver i sitt innlegg

“late eller utdaterte ledere”. Der skriver han at man ikke lenger kan vurdere arbeidet ut i fra tradisjonell timetelling. Han sier at den nye teknologien gjør at folk jobber om kvelden, i helgene og den tidligere definerte *fritiden* (Nygård-Hansen 2015).

Dette kan ses i sammenheng og støttes av R3 som ofte velger å jobbe hjemmefra, gjerne etter klokken 22, fordi han har mer ro rundt seg. Dette er også en interessant bemerkning som styrker teorien om at forstyrrende elementer ofte vil gå på bekostning av konsentrasjon, som igjen vil ha en innvirkning på arbeidskvaliteten.

Det er vanskelig å sette fingeren på *hva*, men det er naturlig å tenke seg at dette *må* gå på bekostning av noe. Konsekvensen vil fort kunne bli at arbeidstiden utvides, og skillet mellom fritid og arbeid i større grad viskes ut.

4.4.4 Tilstedeværelse

- *Når man er sosial med andre mennesker kan smarttelefonen operere som en tidstyv og gå utover tilstedeværelsen. - R7*

Teknologien gjør at alt går hurtigere, samtidig som vi blir mer rastløse. Den en gang ledende mobilgiganten Nokia hadde det velkjent slagordet “Connecting people”. Nokia har trolig sett sin storhetstid passere. Tidligere trendstatistikker fra USA viser også at det har vært en nedgang i antall telefonsamtaler siden 2007 (Richmond 2012). Det vil ikke dermed si at vi bruker mobilen noe mindre. Tvert imot brukes mobilen mer som en slags *Leatherman* med flere funksjoner. Trolig har dette gått på bekostning av blant annet de lange telefon- og kontorsamtalene.

Andrews, Ellis, Shaw og Piwek (2015) fremlegger i artikkelen “*Beyond Self-Report: Tools to Compare Estimated and Real-World Smartphone Use*” en studie som viser at vi bruker smarttelefonen rundt 5 timer i gjennomsnitt hver dag. Via en applikasjon testet de 23 deltakere mellom 18 og 33 år over flere uker. Forskerne fant ut at smarttelefonbruken ofte var begrenset til få trykk. Mer enn halvparten av bruksområdet varte i mindre enn 30 sekunder. Dette inkluderte vanligvis aktiviteter som å sjekke klokka, ulike meldingsvarsler, nettleser og sosiale medier. Dette har blitt nærmest en reflekshandling som i mange situasjoner kan gå på bekostning av vår tilstedeværelse.

R4 og R5 gir uttrykk for irritasjon rundt en generell ukultur knyttet til bruken av smarttelefon. De er begge enige om at man bør legge fra seg telefonen og/eller datamaskinen når man for eksempel befinner seg i et møte. Dette kan ses i sammenheng med å lytte og forstå andres synspunkter som igjen gir deg mer tillit og innsikt, som er det femte punktet til Stephen Covey i hans sju vaner for å bli en effektiv leder som er beskrevet i teorien. De oppfatter at enkeltes smarttelefonbruk i møter ikke bare er et forstyrrende irritasjonsmoment, men at det også har en innvirkning på kvaliteten i møtene. Dette kan ses i sammenheng med det Thomas Hylland Eriksen omtaler som *komprimering*. Det handler om at man presser ulike aktiviteter eller for eksempel informasjon sammen. Dette kan blant annet være problematisk for informasjon som skal kommuniseres. Informasjonen som skal informere går på bekostning av annen kommunikasjon når det handler om å gjøre flest mulig ting på kortest mulig tid (Eriksen 2003, 30).

R5 viser til et eksempel hvor selskapet samler inn alle mobiler før styremøtene og låser de inn i en boks. Samtidig deles det ut iPad'er som utelukkende inneholder styredokumenter. Hensikten er å unngå forstyrrelse og irritasjonsmomenter, bedre fokus, tilstedeværelse, problemløsning og kreativitet i møtet. Som vi nevnte innledningsvis, er dette i tråd med noen av de mest avgjørende egenskapene ved personlig effektivitet. I tillegg til dette, legger det til rette for å skape bedre synergi, som er det sjettede punktet i Coveys sju vaner. Dette tiltaket er således en måte å få mennesker til å komme nærmere hverandre og en reaksjon på teknologien og tiden vi lever i. R2 forteller oss at smarttelefonen kun oppleves som "unødvendig" i situasjoner hvor man for eksempel befinner seg i møter. Respondenten legger derfor ofte igjen telefonen på kontoret når møterommet er i nærheten. Skulle respondenten få et umiddelbart behov for informasjon fra mobilen, går heller vedkommende til kontoret for å hente den. Dette blir beskrevet som et bevisst valg for å unngå at smarttelefonen innvirker på respondentens tilstedeværelse.

Det handler i stor grad om å ta kontroll over smarttelefonen og ikke la smarttelefonen ta kontrollen over deg og din situasjon som nevnt i kategorien om konsentrasjon. Det R4 opplever som "dårlig stil og litt respektløst" i jobbrelaterte møter med andre mennesker, kan også knyttes til emosjonell intelligens. I artikkelen "*What Makes a Leader?*" beskriver David Goleman (2004) dette som en helt avgjørende faktor for å kunne kalle

seg en virkelig god leder. Innen selvledelse er det viktig å kunne oppfatte andres følelser og tanker for bedre å kunne bruke informasjonen til å påvirke situasjonen. Emosjonell intelligens omhandler ikke bare sosiale ferdigheter, men er også knyttet til empati, motivasjon, selvkontroll og selvbevissthet.

Dette kapitlet viser at smarttelefonen kan gå på bekostning av effektiviteten i gitte situasjoner. Blant annet kan det oppstå irritasjon knyttet til bruken av smarttelefon i for eksempel møter, noe R5 opplevde at hans selskap fikk bukt med ved hjelp av å samle inn smarttelefonene i forkant av møter.

4.4.5 Faktorenes samhandling og kompleksitet

Avslutningsvis ønsker vi som forskere å stille spørsmål rundt det vi i drøftingen har ansett som funn knyttet til analyse og fortolkning av datamaterialet. Når det kommer til funnene og påstandene vi har presentert i analysekapitlet, kan man spørre seg; gjenspeiler de fenomenene vi har knyttet til smarttelefonen de faktiske underliggende faktorene?

På bakgrunn av begrensede observasjoner av respondentene og kompleksiteten som er knyttet til faktorenes samhandling kan vi ikke nøyaktig fastslå hvilke faktorer som nødvendigvis har skyld i hva. Når respondent R3 og R5 snakker om en ukultur knyttet til smarttelefonbruk i møter, er det egentlig dette som utløser irritasjonen eller kan det ligge andre faktorer som for eksempel sinnstilstand til grunn som gjør at det eskalerer når kolleger tar med seg smarttelefonen i møtet? På samme måte er det viktig å stille seg spørsmålet og være kritisk til egen forskning hva angår respondentenes (subjektive) oppfatning, om det å være tilgjengelig korrelerer med den virkelig objektive virkeligheten. Trenger respondentene egentlig smarttelefonen for å være tilgjengelig fra de står opp til de legger seg, eller er det deres subjektive oppfatning av det de tror er den allmenne (objektive) forventningen? Dette viser igjen utfordringene som oppstår når man, med begrensede ressurser, velger å undersøke menneskers meningsdimensjon.

4.3 Eksperiment

Etter å ha beskrevet eksperimentet i metoddelen av oppgaven, vil vi nå se nærmere på utslagene vi mener kan karakteriseres som funn i eksperimentet.

Det vi bet oss merke i er at respondentens tilgjengelighet sank betraktelig da smarttelefonens funksjoner var avskrudd. I matrisen omtalte vedkommende sin tilgjengelighet som middels (karakter 5) uten funksjonene tilgjengelig, mens da de var tilgjengelig gav han karakter 9. Med smarttelefonens funksjoner omtalte han sin tilgjengelighet som 10 kl. 23, mens dagen uten funksjonene var tilgjengeligheten kl. 23 helt nede på 5. Dermed kan vi av disse funnene se at det er utenfor arbeidstid at smarttelefonens funksjoner gjør at respondenten føler seg mest tilgjengelig. Samtidig er den totale poengsummen når det kommer til stress på ni(9) av 50 uten smarttelefonens funksjoner. Med funksjonene ser vi en fordobling(18) når det kommer til samme kategori. Når det kommer til gjennomføringsevne av arbeidsoppgaver og arbeidskvalitet, scoret respondenten marginalt høyere uten smarttelefon.

Vi ønsker samtidig å trekke frem kritikk til eget eksperiment. Det viste seg at respondenten hadde to vidt forskjellige arbeidsdager de to dagene eksperimentet ble utført. Dagen som vedkommende gikk med alle funksjoner tilgjengelig var en fullpakket dag med mange arbeidsoppgaver, mens dagen uten funksjonene var en rolig og kort arbeidsdag. Dette gjorde antakelig at de store utslagene ikke kom til syne. Samtidig er undersøkelsen kun gjennomført én gang, noe som svekker reliabiliteten. På samme måte gjør de to ulike dagene at funnene kan være unyanserte da det trolig er arbeidsdagene som utgjør forskjellen og ikke smarttelefonen.

For å kunne gjort dette eksperimentet mer valid ville det vært nødvendig for oss å gjennomføre det med flere deltakere og over flere dager. Dette ville gitt oss mer data og innsikt i hvordan smarttelefonen innvirker i hverdagen.

Kapittel 5: oppsummering

5.1 Avslutning

I dette avslutningskapittelet vil forskningens overordnede problemstilling bli forsøkt besvart. Det vil bli belyst potensielle feilkilder ved oppgaven og det vil bli gitt forslag til videre forskning vedrørende temaet.

5.2 Konklusjon med perspektivering

Effektivitet er et fenomen som er utfordrende å måle, og smarttelefonens innvirkning på effektivitet er et sammensatt spørsmål når vi i tillegg har pratet med åtte vidt forskjellige mennesker. Derfor lar det seg heller ikke gjøre å besvare oppgavens problemstilling i én setning med to streker under svaret.

Funnene viser at brorparten av respondentene føler de er mer effektive med sin smarttelefon. To av respondentene, hvorav den ene ikke eier en smarttelefon, sier imidlertid at de ikke oppfatter en direkte sammenheng mellom smarttelefonen og effektivitet. Respondentene som jobber i bransjer hvor smarttelefonens applikasjoner er implementert i arbeidsoppgavene, ser smarttelefonen som en fantastisk tilvekst. Intervjuene avslørte imidlertid at respondenten *uten* smarttelefon ikke ville hatt nytte av den i arbeidssammenheng. Funnene fra denne respondenten viser imidlertid at saken kunne stilt seg annerledes om han hadde jobbet i en annen bransje og hatt en annen arbeidshverdag.

Gjennom intervjuene ble det kjent at fleksibiliteten smarttelefonen medfører er noe som verdsettes av brukerne, mye takket være dens format. Våre funn tyder imidlertid på at smarttelefonen i visse tilfeller er en nødvendighet, men i mange tilfeller kun en bekvemmelighet. Funnene viser også at fleksibilitetens bakside er at smarttelefonen har bidratt til å viske ut skillet mellom fritid og arbeid. De fleste respondentene enes om at smarttelefonens store fordeler er økte kommunikasjonsmuligheter og at den legger til rette for økt tilgjengelighet.

Analysen avslører at smarttelefonen kommer med en del *følgeeffekter*. Funnene viser at smarttelefonen er et sentralt verktøy for multitasking og det har gjennom analysen kommet frem at multitasking fører til svekket konsentrasjon og redusert arbeidskvalitet. Videre viser funnene at smarttelefonen kan skape grobunn for det som i oppgaven har blitt kalt *tankespinn*. Respondentene forteller at det i mange situasjoner vil være en fordel at man er påskrudd, men vi ser ofte at tankespinn har en negativ innvirkning på effektivitet. Det fremkommer også at smarttelefonen kan være en kilde til irritasjon gjennom andres bruk.

Til tross for at denne undersøkelsen ikke har gått i dybden på respondentenes vaner i hverdagen knyttet til bevisste valg, er det likevel legitimt å se av funnene i oppgaven at det ikke er *smarttelefonen* eller dens egenskaper, men *menneskene* som forholder seg til den som avgjør effektiviteten. Smarttelefonen er, inntil videre, kommet for å bli. Forskere har ikke kommet til en felles konklusjon vedrørende fenomenet og dets påvirkning av vår formbare hjerne. Men det som er sikkert er at den er påvirket, noe også funnene i analysen avslører.

5.3 Feilkilder og kritikk til egen oppgave

En potensiell kritikk til denne bacheloroppgaven er at vi ikke er erfarne forskere. Med dette menes at det for eksempel kan foreligge feiltolkning av teori som kan være til skade for oppgavens helhet, sviktende metodisk tilnærming eller feiltolkning av innsamlet data.

Videre kan en potensiell kritikk til oppgaven være feilaktig vektning av teoretiske kilder. Med dette menes det at noen teoretiske kilder kan ha blitt viet for mye oppmerksomhet, hvor andre kanskje hadde behøvd mer plass. Samtidig vil vi være kritisk til flere av kildene som er benyttet i oppgaven da vi ikke kan si sikkert hvordan de har kommet frem til resultatene de konkluderer med. Det kan også være viktige kilder som ikke har blitt trukket frem i forskningen.

Oppgavens empiri er basert på subjektive observasjoner og data innsamlet fra respondenter gjennom dybdeintervju og eksperiment. En mulig kritikk til oppgaven kan være at fremstillingen av disse kan bære for stort preg av subjektivitet. I tillegg til dette kan en mulig feilkilde være at vi ikke har mottatt det som kalles *autentiske svar* fra

respondentene. Mange respondenter kan i oppsatte intervjusituasjoner tilpasse svarene sine til å passe mer med problemstillingen, og forskningsområdet for øvrig. Dette kan svekke den interne validiteten ved undersøkelsen så vel som forskningen reliabilitet.

5.4 Videre forskning

Et forslag til videre forskning innen temaet, kunne vært å intervju et større utvalg av populasjonen. Dette gjelder særlig de som har valgt å ikke anvende en smarttelefon i hverdagen. Samtidig kan en gå dypere i selve fenomenet gjennom tettere observasjon, over lengre tid, av respondentene. Dette ville blant annet gitt bedre grunnlag til å se fenomenet nærmere i lys av selvledelse. Videre kunne man som forskere konfrontert studieobjektene med våre tolkninger - også kalt *respondentvalidering*. Vi kunne i tillegg latt andre kompetente personer analysert det samme datamaterialet for å se om de kom frem til samme resultater (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2010, 230).

6.0 Litteraturliste

- Aakvaag, Gunnar C. 2012. *Den moderne sosiologiske teori*. Abstrakt forlag. 3. opplag
- Aalen, Ida og Frode Svartdal. 2015. "Multitasking". Store Norske Leksikon. 26. januar. Lesedato 5. mai 2016:
<https://snl.no/multitasking>.
- Andrews, Sally, David A. Ellis, Heather Shaw og Lukasz Piwek. 2015. *Beyond Self-Report: Tools to Compare Estimated and Real-World Smartphone Use*. PLOS ONE.
<http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0139004>
- Bang, Henning. 2008. "Effektivitet i lederteam - hva er det, og hvilke faktorer påvirker det?". *Tidsskrift for norsk psykologforening*, 3:272-286. Lesedato 6. mai 2016:
http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks_id=40729&a=3
- Covey, Stephen. 1989. *The 7 habits of highly effective people*. Free Press.
- Eriksen, Thomas Hylland, Thomas Gad, Øyvind Martinsen og Geir Thompson. 2003. *Selvledelse: menneskelig kapital i det nye arbeidslivet*. Gyldendal Norsk forlag.
- Goleman, Daniel. 2004. "What Makes a Leader?". *Harvard Business Review*: 82-91
- Gullickson, Betsy. 2010. "Take the pledge: No texting while leading". *Strategic Finance*. Juli. Lesedato 19. mai 2016:
<http://mydigimag.rrd.com/publication/?i=41366&p=4>
- Gundersen, Dag og Leif Halbo. 2014. "Kvalitet". Store Norske Leksikon. 14. juni. Lesedato 5. mai 2016:
<https://snl.no/kvalitet>.
- Helstrup, Tore. 2015. "Konsentrasjon - psykologi". *Store norske leksikon*. 3. august. Lesedato 3. mai 2016:
<https://snl.no/konsentrasjon%252Fpsykologi>
- Hold. Om Hold. Lesedato 20. mai 2016:
<https://holdapp.no/>
- Ingvarson, Emilia R. 2014. "Bli mer effektiv: Legg ned multitasking-hetsen". *Chef*. 4. juli. Lesedato 30. april 2016:
<http://chef.se/tips-for-att-bli-mer-effektiv-lagg-ned-multitasking-hetsen/>
- Jacobsen, Dag Ingvar. 2015. *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* 3. Utg. Cappelen Damm.
- Jerijervi, Dag Robert. 2016. "IF utfordrer sosiale medier-profiler i ny kampanje". *Kampanje*. 11. mars. Lesedato 21. mai 2016:
<http://kampanje.com/markedsforing/2016/03/if-utfordrer-sosiale-medier-profiler-i-ny-kampanje/>

- Johannesen, Asbjørn, Per Arne Tufte og Line Christoffersen. 2010. *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 4. utg. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Karp, Tom. 2010. *Ledelse i sannhetens øyeblikk: om det å ta lederskap*. Oslo: Cappelen akademisk.
- Kristiansen, Nina. 2015. "Er frakobling sunt eller blir vi dumme av det?". *Forskning*. 14. august. Lesedato 30. april 2016:
<http://forskning.no/meninger/redaktoren-har-ordet/2015/08/er-frakobling-fra-nettet-sunt-eller-blir-vi-dumme-av-det>
- Kvittingen, Ida. 2015. "Engstelige uten smarttelefonen". *Forskning*. 15. januar. Lesedato 23. april 2016:
<http://forskning.no/helse-samfunn-mobiltelefon/2015/01/engstelige-uten-smarttelefon>
- Ladegaard, Isak. 2011. "Smarte telefoner, late mennesker". *Forskning*. 18. april. Lesedato 29. april 2016:
<http://forskning.no/hjernen-internett-mobiltelefon/2011/04/smarte-telefoner-late-mennesker>
- LeMind, Anna. Learning Mind. 7 basic personal effectiveness skills. Lesedato 20. mai 2016:
<http://www.learning-mind.com/7-basic-personal-effectiveness-skills/>
- Liverød, Sondre Risholm. 2011. "En omvendt forståelse av schizofreni". 11. mars. Lesedato 23.mai. 2016:
<http://www.webpsykologen.no/artikler/schizofreni/>
- Medienorge. "Andel som har smarttelefon". Lesedato 4. mai 2016:
<http://www.medienorge.uib.no/statistikk/medium/ikt/379>
- Medienorge. "Antall sendte mobilmeldinger". Lesedato 4. mai 2016:
<http://www.medienorge.uib.no/statistikk/medium/ikt/340>
- Mintzberg, Henry. 2013. *Simply managing*. Pearson education. 1. opplag
- Neck, Christopher P. og Charles C. Manz. 2013. *Mastering Self-Leadership: Empowering Yourself for Personal Excellence*. 6.utgave. Boston: Pearson.
- Nordheim, Astrid Dalehaug. 2014. "Forsker advarer mot multitasking". *Dagen*. 10.september. Lesedato 30. april 2016:
http://www.dagen.no/Nyheter/10/09/2014/Forsker_advarer_%E2%80%A8mot_multitasking-112345
- Nygaard-Hansen, Hans-Petter. 2015. "Late eller utdaterte ledere?". *HansPetter.info*. 22.februar. Lesedato 3.februar 2016:
<http://hanspetter.info/2015/02/late-eller-utdaterte-ledere/>

- Olsson, Henny og Stefan Sørensen. 2009. *Forskningsprosessen: Kvalitative og kvantitative perspektiver*. Gyldendal Akademisk. 1.utgave, 4.opplag
- Oxford Dictionaries*. "Smartphone". Lesedato 28.april 2016:
oxforddictionaries.com/definition/english/smartphone
- Quoteinvestigator*. "What Is Important Is Seldom Urgent and What Is Urgent Is Seldom Important". 9.mai, 2014. Lesedato 2. mai 2016:
<http://quoteinvestigator.com/2014/05/09/urgent/>
- Rekart, Jerome L. 2012. *Taking on Multitasking*. Kappan: 60-63
- Richmond, Shane. 2012. "Smartphones hardly used for calls". *The Telegraph*. 29. juni. Lesedato 3. mai 2016:
<http://www.telegraph.co.uk/technology/mobile-phones/9365085/Smartphones-hardly-used-for-calls.html>
- Sannum, Linda. 2012. "Dette gjør de effektive menneskene riktig". 6. oktober. Lesedato 8.mai. 2016:
<http://www.aftenposten.no/jobb/Dette-gjor-de-effektive-menneskene-riktig-7008596.html>
- Schwartz, Tony. 2007. *Manage Your Energy, Not Your Time*. *Harvard Business Review* 85(10): 63-73
- Siri, Eggen og May Linn Gjerding. 2012. "Slik påvirker smarttelefonene livene våre". *VG Teknologi*. 21.oktober. Lesedato 29. april 2016:
<http://www.vg.no/forbruker/teknologi/mobil-og-tele/slik-paavirker-smarttelefonene-livene-vaare/a/10047145/>
- The Art of Manliness. How to Self-Motivate. Lesedato 20. mai 2016:
<http://www.artofmanliness.com/2016/04/27/podcast-196-the-science-of-self-motivation-productivity/>
- Wikipedia*. 2016. "Convenience" Lesedato 28.april 2016:
<https://en.wikipedia.org/wiki/Convenience>
- Ørjasæter, Elin, Birgitte Stenberg Larsen og Trond Stang. 2013. *Bedre ledelse*. 1. utg. Cappelen Damm.

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

INTERVJUGUIDE: BACHELOROPPGAVE 2016

TEMA: EFFEKTIVITET OG TEKNOLOGI

Fase 1: Rammesetting	Løst prat: Uformell prat og introduksjon av intervjuet
	Introduksjon og informasjon: <ul style="list-style-type: none">✓ Si litt om temaet for samtalen (bakgrunn, formål, begreper)✓ Forklar hva intervjuet skal brukes til og forklar anonymiteten✓ Spør om noe er uklart og om respondenten har noen spørsmål✓ Få samtykke ved eventuell bruk av lydopptak
Fase 2: Bagrunn og erfaringer	Assosiasjoner og erfaringer: <ul style="list-style-type: none">❖ Innledningsvis: Vil du fortelle oss kort om deg selv? (demografi, oppvekst, interesser)❖ Kan du forklare hva ditt nåværende yrke går ut på?❖ Hvordan ser en typisk arbeidsdag ut for deg?❖ Kan du huske din første arbeidsdag?❖ Kan du si noe om historikken til bransjen du arbeider i?❖ Opplever du at fokuset på effektivitet, produktivitet eller resultater har endret seg, på noe som helst måte, de siste årene?
Fase 3: Smarttelefon	Overgangsspørsmål: <ul style="list-style-type: none">• Først og fremst – eier og bruker du en smarttelefon?<ul style="list-style-type: none">- Hvis nei: hvorfor ikke? Er det et bevisst valg? Hva ligger i så fall bak valget? Fakta - smarttelefon <ul style="list-style-type: none">• Hva slags smarttelefon har du?<ul style="list-style-type: none">- Er det en spesiell grunn til at du bruker nettopp denne modellen?- Hvor lenge har du hatt den?- Hvor mange smarttelefoner har du hatt?- Hvilke ulike merker har du hatt? Bruk av smarttelefon: <ul style="list-style-type: none">• Hva bruker du smarttelefonen din til – helt generelt?<ul style="list-style-type: none">- Hvilke behov dekker smarttelefonen for deg, i arbeidssammenheng?

- Hvilke fordeler/egenskaper, slik du ser det, er de viktigste ved akkurat din smarttelefon?
- Hva tenker du om verdien av smarttelefonen som jobbverktøy?
- Hvor ofte tenker du på å sjekke smarttelefonen?
- Hender det at du sjekker telefonen uten å foreta noe konkret?
 - Hvis ja: Hva foretar du deg da?
- Hvor mange timer i løpet av en arbeidsdag tror du smarttelefonen din er i aktivitet?
 - Hvor stor prosentandel av aktiviteten er jobberelatert?
- I hvilke situasjoner føler du smarttelefonen kan operere som en tidstyv?

Verdien av smarttelefon:

- I hvilken grad føler du deg avhengig av den?
- I hvilke situasjoner er det viktigst å ha den med seg? (hvorfor er det slik?)
- I hvilke situasjoner er det minst viktig?
- Fra et jobbperspektiv: Hva opplever du som de mest verdifulle egenskapene ved din smarttelefon?
- Hvilke pushvarsler har du aktivert på din smarttelefon?
- Hva gjør du når du får et varsel på din smarttelefon?
- Når sjekker du “varslet”?
 - Hvilke varsler er viktigst? (hva sjekker du først?)
 - Når sjekker du disse varslene?
 - Hvilke varsler er minst viktig?
 - Når sjekker du disse varslene?

Fase 4:

**Fokusering:
Effektivitet**

Nøkkelspørsmål:

❖ **Arbeidskvalitet:**

- Forklar hva smarttelefonen har å si i arbeidssammenheng for deg:
- Hvilke arbeidsaktiviteter er du typisk komfortabel med å utføre på din smarttelefon, med hensyn til at kvaliteten skal ivaretas?
- Er det noe du ikke er komfortabel med, og som du foretrekker å gjøre på andre enheter?
- Er det arbeidsoppgaver du foretrekker å utføre med andre verktøy enn smarttelefonen

din, som i prinsippet lar seg gjennomføre på begge enheter?

❖ **Fleksibilitet:**

- Hvordan opplever du at smarttelefonen påvirker din fleksibilitet i arbeidssammenheng?
- Hvordan påvirker smarttelefonen din tilgjengelighet?
- Vil du si at du er mer tilgjengelig og fleksibel nå kontra for 10 år tilbake?

Hvis *ja*: Er det fordelaktig?

Hvis *nei*: Hvorfor ikke?

❖ **Multitasking:**

- Hvilke oppgaver er det du typisk multitasker?
- Hvilke tanker gjør du deg rundt dette?
- Vil du påstå at du multitasker mye i din jobbhverdag?

Hvis *ja*: Hvordan da?

Hvilken rolle spiller smarttelefonen i dette?

- Forklar hvordan multitasking påvirker effektiviteten – sett i arbeidssammenheng?
- Forklar hva multitasking har å si når det kommer til effektivitet
- Forklar hva multitasking har å si når det kommer til kvalitet
- Forklar hvordan konsentrasjonen påvirkes av multitasking

❖ **Konsentrasjon:**

- Hvordan oppfatter du smarttelefonens innvirkning på evnen til å være konsentrert?
- Forklar hvordan *pushvarsler* påvirker konsentrasjonen

Hvilke varsler har størst innvirkning?

Hvilke varsler har minst innvirkning?

- Finnes det andre (forstyrrende) elementer ved smarttelefonen som kan føre til tap av konsentrasjon? Hvilke?

❖ **Arbeidsmengde:**

- Hvordan oppfatter du at smarttelefonen innvirker på din arbeidsmengde?
- Hvorfor mener du at det har seg slik at enheten din fører til økt arbeidsmengde?
- Hva tror du er årsaken til at enheten bidrar til en lavere arbeidsmengde?

❖ **Arbeidstid og tidsprioritering:**

- Oppfatter du at arbeidstiden påvirkes som følge av bruken av smarttelefon?
På hvilken måte/Hva legger du i det?
- Kan du huske tilbake til smarttelefonens inntog? Oppfatter du at arbeidstiden- og mengden var annerledes den gangen?
- Hvor stor rolle føler du eventuelt at smarttelefonen har i denne utviklingen?

❖ **Energibalansen:**

- Hvordan opplever du smarttelefonens innvirkning på energibruk?
Hva med stress?
- Forklar hvordan smarttelefonen innvirker på skillet mellom fritid og arbeid?

❖ **Kommunikasjon:**

- Forklar hvordan smarttelefonen innvirker på muligheten til å kommunisere
- Hvordan anvender du smarttelefonen for å kommunisere?

Fase 6:
Tilbakeblikk

6. Oppsummering:

- ❖ Oppsummere funn
- ❖ Har jeg forstått deg riktig?
- ❖ Er det noe du vil legge til?

Vedlegg 2: Eksperiment, med funksjoner

Eksperiment – Smarttelefon - med

Sett verdi: 1-10. 1 er lavest, mens 10 er høyest.

Eks: 12.00. Hva gjør du nå? skriver rapport. Arbeidskvalitet: 8 - uten smarttelefon.

Avviker du fra tidspunkt - skriv det reelle i margin.

	Gjennomførings- evne av arbeidsoppgave r	Arbeids- kvalitet	Tilgjengelig- het	Stressnivå	Effektivitet og produktivitet
Når du våkne -r 08:00	Hva gjør du nå? Sjekker mail, status prosjekter, nyheter				
	Verdi(1-10): 7	Verdi(1-10): 7	Verdi(1-10): 9	Verdi(1-10): 2	Verdi(1-10): 4
12.00	Hva gjør du nå? Lager rapport av en analyse				
	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 8	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 7	Verdi(1-10): 8
15.00 15:11	Hva gjør du nå? Svarer på mail som har kommet inn mens jeg gjorde rapporten				
	Verdi(1-10): 7	Verdi(1-10): 7	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 5	Verdi(1-10): 8
18.00	Hva gjør du nå? Regnskap, ”debrief” av prosjekter, prosjekt-oversikter				
	Verdi(1-10): 8	Verdi(1-10): 8	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 3	Verdi(1-10): 8
Time før du legger deg	Hva gjør du nå? Spiser, TV og timelister for mars				
	Verdi(1-10): 7	Verdi(1-10): 8	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 1	Verdi(1-10): 5

Vedlegg 3: Eksperiment, uten funksjoner

Eksperiment – Smarttelefon - uten

Sett verdi: 1-10. 1 er lavest, mens 10 er høyest.

Eks: 12.00. Hva gjør du nå? skriver rapport. Arbeidskvalitet: 8 - uten smarttelefon.

Avviker du fra tidspunkt - skriv det reelle i marginen.

	Gjennomførings- evne av arbeidsoppgave r	Arbeids- kvalitet	Tilgjengelig- het	Stressnivå	Effektivitet og produktivitet
Når du våkne -r 09:00	Hva gjør du nå? Forsovet meg/rolig morgen. Står opp + sjekker macen				
	Verdi(1-10): 8	Verdi(1-10): 8	Verdi(1-10): 5	Verdi(1-10): 1	Verdi(1-10): 3
12.00	Hva gjør du nå? Oppfølging av kampanjebutikker – mail+tlf				
	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 3	Verdi(1-10): 8
15.00	Hva gjør du nå? Gjør research på ny teknologi vi skal bruke				
	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 9	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 4	Verdi(1-10): 9
18.00	Hva gjør du nå? Ser på en tv-serie				
	Verdi(1-10): 8	Verdi(1-10): 8	Verdi(1-10): 10	Verdi(1-10): 1	Verdi(1-10): 1
Time før du legger deg 23:00	Hva gjør du nå? Ser på tv + spiser				
	Verdi(1-10): 9	Verdi(1-10): 6	Verdi(1-10): 5	Verdi(1-10): 0	Verdi(1-10): 0

Vedlegg 4: Transkribering, respondent 1

Sted: Møterom Høyskolen Kristiania C4-20, Kirkegata 24

Tidspunkt: Start 17:15, slutt. 18:05.

Hvem intervjues: R1, 22 år, prosjektleder i reklamebyrå, samboer.

Andre kommentarer: Virket nysgjerrig på intervjuet, men ble ble etter hvert i seansen også noe usikker. Sikker og avslappet innledningsvis, litt lukket og usikker midtveis, men åpnet seg igjen mer mot slutten av intervjuet.

Fargekoder:

I (rød) = Intervjuer.

R (blå) = respondent

O (grønn) = observatør

I: Sånn innledningsvis, kan du fortelle kort om deg selv?

R: Ehh, typ..?

I: Hvor du er fra, oppvekst, interesser-

R: Navn og..?

I: Ja og familie.

R: Ja, Eivind heter jeg. Født i Oslo, oppvokst på Nøtterøy, skilte foreldre, to mindre søstre. Ehhm (pause), hva skal jeg si, a?

I: Noen spesiell interesse?

R: Ehh, jeg er glad i å jobbe. Jobben har blitt en hobby. Utover det gjør jeg ikke så mye annet enn det. Kommer det flere spørsmål om jobb og sånne ting etter hvert eller skal jeg..?

I: Ja, hvis du bare kan forklare hva ditt nåværende yrke går ut på.

R: Ja, jeg jobber som prosjektleder i et grunderselskap som jobber med butikkoptimalisering. Ehh.. og der sitter jeg og holder i alle prosjekter som vi har gående og passer åp gjennomføring og, og, og kvalitet (HOST) i arbeidet fra B til ehh.. Ø. Så fra kontrakt ligger på bordet til kontrakt- nei rapport leveres til kundene.

I: Hvordan ser en typisk arbeidsdag ut?

R: Ehm, en typisk arbeidsdag er ikke så veldig typiske egentlig. I et grunderselskap er det ofte at arbeidsdagen slutter aldri. Du begynner aldri på en ny arbeidsdag, du bare tar over

på der du slapp i går. Ehm, det begynner ofte med litt jobb ffra sengekanten og- (avbrutt av observatør)

O: Fra du står opp liksom?

R: Ehm, ja det er jo ofte fra man tar fram macen når man ligger i sengen og bare får unna det mest kritiske. Ehm, og så er det videre til kontoret etter hvert og der sitte rjeg ofte til utpå kvelden en gang. Også er det ofte litt småjobbing på kvelden også et par timer. Og det er så typisk det blir.

I: Kan du huske din første arbeidsdag?

R: Mhm, ja. Det var jo opplæring som... hvis man snakker arbeidsdag da og ikke intervju og sånne ting(intervjuer svarer bekreftende). Så var det opplæring i introduksjon i hva de drev med og hvordan min arbeidsdag kommer til å bli og litt sånn praktisk rundt kontormessige og rutiner og hva man gjorde og hva man ikke gjorde og kontrakter og sånne ting. Ehm, ja.

O: Kan jeg skyte inn? Ehm, når de snakker om hvordan de trodde... eller la fram hvordan de trodde det kom til å bli. Stemmer det overens med hvordan det har blitt eller er det- (avbrutt av respondenten)

R: Nei. Nei, de la det fram som en... jeg skulle aldri bli det jeg har blitt i dag skulle jeg si. De la det fram som en sånn ehmmm.. som en slags deltidsjobb hvor jeg skulle være litt med der det behøvdes, og så ble det etter hvert en 100%-stilling og vel så det med mye mer ansvar og litt mer selvgående. I begynnelsen var det ehmmm, en å rapportere til og en som ga deg arbeidsoppgaver.

I: Vil du si noe om historikken til din nåværende bransje?

R: Historikken til min nåværende bransje(smålatter)?

I: Ja

R: Ehm. Ja, hvis man skal ta det helt fra begynnelsen, er det jo en bransje hvor folk byttet en ku mot en sau og litt sånne ting og litt hva man trengte. Hadde man en ku og trengte en sau, så byttet man. Eh, så gikk det over til penger etter hvert, det vi nå kjenner som butikker i dag. Eh og spesielt dagligvaren som vi jobber med, er en bransje som har stått stille de siste 40-50 årene og nå med teknologi og sånne ting, er det, er det, litt mer åpenhet for å fornye litt og gjøre ting på en litt annet måte. Og det er der vi kommer inn, da (pause). Og tilby tjenester som kan hjelpe til å gjøre.. ehh. Forbrukerns og shoppersnns hverdag enklere. Og putte mer penger i hendene på kjedene og leverandørene.

I: Opplever du at fokuset på effektivitet, produktivitet, resltater på noen som helst måte har endret seg de siste åra?

R: I bransjen?

I: Ja

R: (lang tenkepase). Ehhm... Jeg, jeg vet ikke om jeg kan svare på det egentlig... så godt kjenner jeg den ikke.

I: Nei, ok. Hvor lenge har du jobbet i bransjen?

R: Jobbet i jobben min i.... Når sluttet vi på videregående, a?

O: Fire år siden, da.

R: Ja, jobbet der i fire år, da.

I: (henvender seg til O). Noe du vil legge til?

O: Nei, jeg bare tenker litt. Tror du den bransjen din har oppstått på bakgrunn av behov for større.. ehh, bedre effektivitet og produktivitet?

R: Ehm, vi...Jeg vet ikke helt hvordan jeg skal forklare det. Bransjen min er jo butikk egentlig. Butikker har jo oppstått på bakgrunn av det du snakker om her. Ehm, men jeg jobber jo med butikkoptimalisering og det har helt oppstått på behov for mer effektivitet og tjene mer penger, spare mer penger og sånne ting.

I: Allright, da beveger vi oss inn i fase tre. Smarttelefonen, først og fremst. Eier du og bruker en smarttelefon?

R: Jess.

I: Det ser sånn ut (R svarer bekreftende). Hva slags smarttelefon har du?

R: Det er en iPhone 6s.

I: Er det en spesiell grunn til at du har valgt akkurat den?

R: Ehm, ja. Jeg begynte med den første smarttelefonen jeg kjøpte en sånn HTC Android-greie. Da hadde jeg ikke tålmodighet til å vente på iphone som ikke hadde, ehm, den nyeste hadde ikke kommet eller et eller annet sånn, så da ble det en sånn. Og det var jo et ganske skuffende møte med det som hadde blitt lovet som en fantastisk telefon. Det var ikke så kult. Og så byttet jeg til iphone etter hvert og det passer egentlig akkurat som jeg vil. Såå, da har jeg egentlig bare blitt i iphone-sirkelen.

I: Hvor lenge har du hatt den, da?

R: Den kjøpte jeg i oktober i fjor.

I: Ja, okay. Er det en spesiell grunn til at du valgte akkurat den eller?

R: Ja, den var ny. Den var ikke lansert i Norge ennå da jeg var i USA, så da tenkte jeg at da må man jo ta sjansen.

I: Hvor mange smarttelefoner har du hatt, da?

R: (teller lavt). Én, to.... Jeg tror det er den femte, ja, det er den femte.

I: Ja, og da har du prøvd HTC, apple... flere merker?

R: Kun de.

I: Kun de.

I: Hva bruker du smarttelefonen til helt generelt?

R: Ehh., alt (pause før han fortsetter). Musikk, bilder, mail, ehh, meldinger, ehh andre kommunikasjonsformer vi bruker på jobb. Ringing, ehh, kamera, ehh underholdning, notater, ehh ja det er vel topp ni omtrent.

I: Ka behov dekker smarttelefonen for deg i arbeidssammenheng?

R: Den dekker mye. De gangene man er på farten, som jeg er en del, og man ikke har tid til å sette seg ned med en stor laptop og finne trådløst internett, så er den alltid, alltid tilgjengelig og, og kan nesten gjøre alt jeg trenger i et mindre format.

I: Du sa tidligere at du tar opp macen på morgningen. Hender at du tar opp telefonen for å sjekke jobb eller er det kun ehh(avbrutt av R)

R: Ja, det gjør det. Hvis jeg har dårlig tid, så tar jeg ofte telefonen isteden. Men, ehh ja det kunne jeg sagt mer om isted da, men sånn arbeidsdag er ofte at man sitter med en laptop eller pc da ikke sant. Ehm. Jeg ser jo sånn at det tikker inn mail og sånt her nå også og det er jo en slags jobb å se på de også, men ja jeg bruker jo telefonen om morgenen og sånt for å til å sjekke mail og sånt.

I: Ka fordeler eller egenskaper sånn som du ser det, er de viktigste ved akkurat din smarttelefon?

R: Ehm, den har godt kamera. Også er den, den er ikke for stor som mange av de Android-telefonene som har sånn syv tommers skjerm og sånne ting, så den passer inn i en lomme. Ehm, den er ganske, den er veldig mange som har iphone, så du får alltid låne en lader hvis du trenger det for eksempel. Ehm.. også har den, det har sikkert android også, men den har mulighet til å dele internett. Så man kan selv om man sitter uten internett, så kan man få internett på laptopen også via den. Ehm... (pause) det er vel nøkkelementene som er viktigst ved den.

I: Hva tenker du om verdien av smarttelefonen som jobbverktøy, da?

R: (liten pause), den er stor. Ehm... litt med det jeg sa isted om man kan bruke den der man ikke kan bruke en, en laptop for eksempel, så er den verdt veldig mye. Det er en, en (pause). Vi gjør jo alle det, men jeg er jo i en situasjon hvor man alltid må være tilgjengelig på en måte og den hjelper jo med det.

I: vi var litt inne på det isted, men hvor ofte tenker du på å sjekke telefonen?

R: Jeg sjekker den når den lager en lyd.

I: *utydelig ord*

R: Ja, hvis ikke det er, hvis ikke det er, hvis det er veldig lenge sidne jeg har hørt fra den og ikke har laget en lyd på veldig lenge.

I: Hva vil veldig lenge si?

R: Ehh... tre kvarter, en time. Ehh... Nå sitter jeg mye på kontoret med den, så alle meldinger og alt, alle notifikasjoner som den gir meg, kommer også dit. Ehm...

O: "Dit" er da macen?

R: Dit er da macen.

R: Ehm... (pause), men ja. Svarte jeg?

I: Ja. Hender det at du sjekker telefonen uten at du foretar deg noe konkret?

R: Ja. Ja.

O: Jeg har et lite spørsmål. Er det et bevisst valg som i denne situasjonen her, at du legger telefonen opp og ikke snur den ned?

R: Mhm (pause). Ja, det det er et bevisst valg at jeg har den opp. Jeg har begynt å ha den på lydløs mer og mer av en eller annen grunn. Ubevisst valg. Det bare kom fallende inn. Og da er det... jeg har blitt litt hekta på å se hva som skjer. Så når det... jeg vil helst enten ha den i bukselommen så jeg kjenner den vibrere eller hører den eller fysisk se den hvis ikke jeg har macen oppe.

I: Hvor mange timer i løpet av en arbeidsdag tror du at smarttelefonen er i aktivitet?

R: (pause mens han tenker). Det er sikkert mye mer enn jeg innbiller meg også. Ehm.. (pause).. hvor mye kan det være da.. det er helt sikkert på en normal arbeidsdag.. to, to og en halv time. Er det mye? Jeg vet ikke.

O: Hvor lang er en normal arbeidsdag i antall timer da, tror du?

R: Alt inkludert? Med litt på morgenvisten og sånne ting?

O: Ja, det som liksom er definert arbeidstid for deg da på en måte.

R: Ja, det er jo det som er. Det er ikke noe definert arbeidstid. Ehm.. (tenker lavt) det er sikkert en.....jeg disponerer sikkert meg selv for jobb sånn 13-14-15 timer i løpet av en dag.

O: Og av de så er det to til tre du bruker til aktiv telefon da.

R: Nei, jeg vet ikke jeg. Hvis jeg gjør sånn her og trykker på den for å se hva som har skjedd, så er det tre sekunder, da. Fem kanskje? Og så gjør man det en del ganger i løpet av dagen og så er det noen ganger den lyser opp uten at man trykker på den. Ehh, så er det noen sekunder. Også er det en del tid hvis man teller Instagram for eksempel, gjør man det?

O/I: Svarer bekræftende

R: Ja, da er det kanskje litt mer. Også er det noen toalettpauser og noen spisepauser og andre pauser hvor man sitter og..

I: Men når du trykker på telefonen, er det jobbrelatert eller er det sosial spenning?

R: Nei, det er jobb.

I: Til en hver tid? På kvelder..?

R: Alltid.

I: Allright (avbrutt av R:)

R: Altså, jeg sjekker instagram, hvis jeg skal fylle inn her, jeg får sjelden notifikasjoner fra instagram. Jeg sjekker hvis jeg sitter på do liksom og har noe å gjøre. Samme med snapchat, facebook og sånne ting, men det er sjelden det kommer notifikasjoner derfra, ehm... det har liksom måtte bøte for et liv fylt av jobb. Ehm... så det er noe jeg oppsøker selv hvis jeg har litt tid. Ehm. Men jeg vet ikke hvor.. kanskje jeg sjekker sosiale medier to-tre ganger om dagen og så tar det fem minutter hver gang. Femten minutter hver gang, da.. det kan hende jeg underdriver litt, det er vanskelig. Jeg har ikke tenkt på å måle det. Det får man kanskje se i den undersøkelsen deres da(latter).

I: I ka situasjoner føler du da at smarttelefonen kan operere som en tidstyv?

R: Det er jo i forbindelse med sosiale medier når du sjekker det. Ehh.. som nevnt, det er jo ikke åsnn alt for ofte, men det hender jo. Altså det tar jo tiden til... jeg har jo et forhold med kjæresten min. Jeg prøver hvert fall å ha et forhold, det er ikke alltid så lett. Ehh.. for det tar jo mye tid å sitte å jobbe på kvelden hvis jeg sitter og skriver mail på den istedenfor for på laptopen og sånne ting, så tar det mye tid. Så det er en tidstyv. Spurte du om hvor mye tid?

I: Ja, i forhold til ka situasjoner du føler den tar unødvendig tid og stjeler energien din. Bruk som kunne vært brukt på noe annet.

R: Nei, utover de..... utover tiden på kontoret hver dag, som kanskje er en 10-11-12 timer, så er det en tidstyv for det er tid man må ikke være på jobb, men merker man at det skjer et eller annet så er du på jobb likevel. I de situasjonene er det en tidstyv. Men ikke dermed sagt negativt. Ja, den tar tiden din, men ehh... ja...

I: Tilbake til verdiene av smarttelefonen; i ka grad føler du deg avhengig av telefonen din?

R: Eh.. veldig egentlig. Jeg, som sagt tidligere med macen og sånne ting, hvis jeg skulle tatt fram den hver gang...for det første sier den ikke ifra hvis du får en mail eller en annen kommunikasjonskanal plinger på deg, så da måtte man fysisk tatt macen opp og

sjekket. Ehh, det ville tatt veldig mye tid. Så å ha den så mye tilgjengelig som den er, telefonen altså, og kunne sjekke den i løpet av et lite sekund, det er avhengighetsskapende.

O: Kjapt; et scenario da. Hvis den skulle gått i stykker, vannskade eller et eller annet, og du måtte gått en arbeidsuke uten smarttelefon, hvilke arbeidsoppgaver typisk er det som hadde blitt påvirket av det, sånn i hensyn til effektivitet?

R: (pause) før O skyter inn.

O: Hvordan hadde det påvirket deg, sånn i arbeidssituasjoner?

R: Ja, det hadde vel enten blitt en uke hvor jeg hadde tatt fri etter å ha vært på kontoret de faste timene om dagen, eller så hadde det blitt en uke hvor jeg hadde sittet mye mer med macbooken. Sannsynligvis hadde det ikke vært en uke i det hele tatt, jeg hadde skaffet en ny en i løpet av ganske kort tid hvis det er et alternativ, ja.

I: Ka situasjoner er den viktigst å ha med seg, da?

R: Reise.

I: I forbindelse med..?

R: Jobbreiser. Og andre reiser egentlig, for spesielt da... sånn som dagene er nå mandag til fredag, så har man lagt opp til at man skal sitte på kontoret x antall timer hver dag så da vet du at innenfor det tidsrommet så er du tilgjengelig via macbooken, ehm.. er man på reise så er det ikke rutinedager. Da er det veldig fint å ha en smarttelefon som man kan gjøre det mest nødvendige på hvert fall.

I: I Ka situasjoner er det minst viktig å ha med seg den?

R: (puster)... i det sosiale lag. Sånn ikke-jobb-sosiale lag.

I: Har det med at du bestemmer deg for at du ikke skal bruke telefonen? Jeg skal i en middag med familien eller jeg skal på et eller annet?

R: Det hender at jeg, at jeg tenker at nå må jeg klare meg uten, uten at det alltid blir gjennomført. Flyreiser er vel kanskje det, nå høres jeg jo kanskje heelt addicted ut her, men flyreiser er jo kanskje det nærmeste du kommer til avkobling, da. For da har du faktisk ikke mobildekning, da er du lost.

O: Kan jeg spørre om husker du sist gang du skrudde av eller satt telefonen i flymodus uten at du var på flyreise?

R: Nei, jeg gjør ikke det. Nei. Dette her kunne vært en sånn "hvor gæren er du" på klikk.no-test (latter). Jeg merker at det heller veldig mot hjernen nå.

I: Ka type pushvarlser har du aktivert på smarttelefonen?

R: Eh... jeg tror... jeg har ikke LinkedIn vet jeg. Resten er vel aktivert, tror jeg.

I: Vi har vært inne på det før, men hva gjør du når du får et varsel på smarttelefonen?

R: Hvis det er.. jeg ser jo på det først og fremst. Hvis det er noe jeg definerer som viktig der og da, så enten så la oss si at det er en mail eller at det er en tekstmelding, ehh.. hvis det går fort å svare på og jeg har tid, så svarer jeg på det. Hvis det er noe som tar lang tid og jeg ikke har tid eller det ikke er kjempeviktig, så vet jeg at det er der, så tar jeg det et tidspunkt jeg har tid.

I: Ka varsler sjekker du først. Hva er urgent? Er det innholdet i mailene eller?

R: Ja, det er mail og så er det meldinger, ehh.. telefon det er jo en varsel og så er det, vi har et sånt chatteprogram som vi bruker på jobb, som ehh... jeg også sjekker. Når jeg får varsling på telefonen så, den skal egentlig ikke være som den er nå, men så viser den avsender og emnetittel og ikke innhold i ehh... mailen for eksempel. Det har jeg gjort for å.. hvis det står noe der ingen skal se for eksempel, så må jeg bevisst åpne den for å se innholdet og det gjør jo også at man faktisk åpner telefonen hver gang man får en varsling omtrent, hvis du ser en avsender du ikke kjenner eller et eller annet du innbiller deg kan være viktig.

O: Så med tanke på tidstyveri, har det vært en positiv greie for deg eller en negativ greie?

R: Hva da?

O: Bruker du mer eller mindre tid på smarttelefonen når du har gjort det valget du har tatt da?

R: Det tar jo mer tid, men det letter sinnet mitt litt og. For da vet jeg hvertfall at det ikke er en krise. Ehm... når jeg har skumlest det som står der. Er det en krise, så gjør man noe med det. Hvis ikke så er man hvertfall sikker på at det kan hende man har mer tid.

I: Du føler ikke at du bare utsetter et problem eller registrerer informasjon som bare blir liggende?

R: Jo, men det er ikke alt som er problemer. Enten er det noe som må gjøres, eller så er det bare en sann headsup et eller annet informasjon som noen vil gi deg som ikke er noe du må legge i kalenderen senere et eller annet du må huske på som ikke er viktig akkurat der og da.

I: Tror vi skal fokusere på nøkkelspørsmåla, fase fire. Arbeidskvalitet, kan du forklare hva smarttelefonen har å si i arbeidssammenheng for deg?

R: Ehh... ja. Den har mye å si, da. Jeg er ofte på farten, både på reisefot hvor man flytter seg mange, mange mil og på farten her i Oslo-området. Og da hjelper smarttelefonen i forhold til GPS hvis du har med en bil, du trenger ikke ha med deg kamera lenger, du

trenger ikke ha med deg notatblokk, ehm... er det små turer, trenger du ikke ha med deg en macbook engang. Så den.... Ja, svarte jeg?

I: Ja, absolutt.

I: Du er litt inne på det, men ka type arbeidsaktiviteter er det du typisk komfortabel med å utføre på smarttelefonen med hensyn til at kvaliteten skal ivaretas?

R: Ehm..... ideelt sett så, sånn kvalitetsmessig, så gjør jeg så mye som mulig på en PC eller en Mac. Ehm... nå skjedde det noe der (ser på smarttelefonen), men for ting som ikke er så viktige at er kvalitet, som intern kommunikasjon, ehm.. om du får en headsup et eller annet informasjon hvor det er OK å svare OK, så er jeg komfortabel med å gjøre det på en smarttelefon. Hvis man må svare dypere på ting, hvis du må undersøke noe før du svarer, gå inn i noen filer eller ja sjekke ting på nettet før du gir et svar, blir det en sånn lagt i senere-bunken.

I: Ja, neste spørsmål blir hva du ikke er komfortabel med å gjøre på smarttelefonen. Da kutter vi den, da.

R: Svarte jeg...?

I: Ja.

I: Ehh.. er det arbeidsoppgaver du foretrekker å utføre på andre verktøy enn smarttelefonen din som du i prinsippet kunne lar seg gjennomføre på begge enheter?

R: Ja, ehm.. mail, filbehandling, sånn typ excel-dokumenter, powerpoints, word-dokumenter og sånne ting, ehm.. det er jeg mer komfortabel med å gjøre på andre enheter. Det går an, jeg bruker smarttelefonen ofte til å sjekke ting sånne småting, men jeg ville aldri gjort tekstbehandling eller ehh ja tekstbehandling på smarttelefonen. Kanskje ta notater, hvis man er på et sted hvor det er noe man må huske, men ikke større ting.

I: Da skal vi bevege oss videre på fleksibilitet. Koss opplever du at smarttelefonen din påvirker din fleksibilitet i arbeidssammenheng?

R: Ehm. Typ...?

I: Det at du er tilgjengelig, tilgjengeligheten din og muligheten til å gå fra en oppgave til en annen?

R: Ja, den påvirker jo i den forstand at man alltid er tilgjengelig. Ehh, kanskje spesielt i mitt tilfelle når jeg ikke husker når jeg slo den av sist eller logget meg ut av den. Ehm. Så du vil alltid være tilgjengelig for de som vil ha tak i deg. Så det er jo fleksibelt. Ehm, også er det jo et verktøy som etter hvert kan gjøre veldig mye. Den har kamera, den har

GPS, den har nettleser, den har mailgreier og sånne ting. Så du kan gjøre veldig mange oppgaver på et veldig lite format som du alltid har med deg hvor som helst.

I: Nå har ikke du arbeidet mer enn 10 år i jobben din, men vil du si du er mer tilgjengelig of fleksibel enn du var for typ fire år siden, da?

R: Mhm, jeg kjøpte min første smarttelefon, nei det er ikke helt sant, jeg kjøpte min første apple-telefon da jeg begynte i den nåværende jobben jeg har for jeg merket at den HTC-greia ikke holdt mål lenger. Den var ikke responsiv nok og den hadde ikke de funksjonene jeg ønsket. Eh.. så ja, den har hjulpet på effektivitet.

I: Og det ser du som fordelaktig?

R: Ja.

R: det hadde ikke gått uten i dag

I: Nei.

I: Multitasking: Ka oppgaver er det du typisk multitasker?

R: Eh, forklar...?

O: Typisk ehm.... kan du.... kan du sitte og skrive en mail og sitte på safari samtidig på en måte? Kan prate i telefon mens du skriver en mail eller en melding?

R: Ja, men er dette smarttelefon..?

O: Hovedsakelig, eller å sitte på pc og telefon.

R: Jeg er ikke så jævla god på multitasking, jeg styrer så godt det går unna. altså, skriver man en mail og det er noe man lurer på, så kan man dykke inn i "Finder" og finne filer du leter og sjekke noe der eller google eller et eller ennate, men jeg har en ide om at man er mer effektiv om man gjør én ting av gangen og gjør deg ferdig med den og så begynner på neste ting. Så så godt det går, forsøker jeg å gjøre det. Litt multitasking blir det, men ehh... ikke, ikke på telefon hvert fall. Det er veldig sjeldent jeg bruker den "dobbelklikk-funksjonen" og blar i apper og sånne ting.. én ting av gangen.

I: Du har en tanke om multitasking har en negativ innvirkning på effektivitet?

R: Mhm.

I: Og kvalitet?

R: Ja, ehm.... hvert fall i form av kommunikasjon, ehh.... hvis man skulle skrevet flere mail til tre forskjellige mottakere om tre forskjellige emner, så ehh... jeg har brent meg på at de har havnet til feil mottakere med feil innhold ehh... og man, man klarer å, man klarer å høre på musikk samtidig som du skriver en mail, men hvorvidt det kan multitasking, det vet jeg ikke. Da er det sikkert litt personavhengig også. Jeg personlig er ikke så god på multitasking, det er vel kanskje typisk for flere menn, ehh.... men.

I: Hvordan tenker du konsentrasjonen påvirkes av multitasking?

R: Den påvirkes i negativ grad.

I: På hvilken måte?

R: (pause). Ehh.. nei, sa jeg ikke litt det isted da.. ehm..... man, nei når du må ha flere ting på hodet eller i hodet på en gang, blir det ofte sånn at du gjør ting, du gjør ting feil, han som skulle hatt det, fikk det, ehm..... skal du (pause)... nei, det blir jo sånn, i går så satt jeg jo og skulle google ett eller annet, også satt jeg, det ar i forbindelse med at jeg skrev en mail og så var det et eller annet jeg måtte sjekke, eh.. også satt jeg og tenkte på det jeg skrev i mailen også ble jo søkefeltet på google til det jeg satt og tenkte på og ikke det jeg egentlig skulle søke på. Og det er jo ganske, ganske nivå av multitasking. Og når det failer, så... ja, det sier jo sitt egentlig.

O: Et kjapt scenario. Se for det hvis at du sitter på kontorpulten på jobben da, og så sitter du på macen og skriver en mail også tikker det opp et varsel på telefon med en annen mail. Hva gjør du da?

R: Da... jeg forsøker så godt å ignorere det.

O: Ja, fullføre første?

R: Ja.

I: Det hender jo at du kanskje sitter i møte og så blinker mobilen, og så sjekker du mailen og ser en notifikasjon, på en måte multitasker du litt, for hjernen din jobber med to ting av gangen.

R: Ja, men da faller jeg ut av det møtet med en gang.

I: Ja, du gjør det?

R: Så da, jeg forsøker å sjekke det og se hvor, hvor ehm... mye det haster, hvor krise det er, det er jo en personlig vurdering. Ehm.... som noen ganger er feil også. Men jeg gjør den hvertfall. Og så forsøker jeg å gå tilbake til det som er viktig der og da. Men ja, jeg ser på det.

I: Men legger du for eksempel mobilen din alltid opp når du skal i møte?

R: Ja, hvis ikke jeg har den i lommen så jeg merker at den vibrerer. Mhm.

I: Videre til konsentrasjon. Ehh... var litt inne på det da, men hvordan oppfatter du smarttelefonen innvirkning på evnen til å være konsentrert?

R: Ehm... ja, jeg, før så var jeg nok mye mer sånn at jeg sjekket den uoppfordret uten at den laget en lyd eller at den begynte å lyse, ehm..., så jeg merker at det tok mye konsentrasjon og du tenkte alltid på det. ehm.... og så kom, begynte jeg å slå på pushvarsler og sånne ting så den ga fra seg en lyd når det var et eller annet, så ehm... jeg

har etter hvert fått evnen til ikke å tenke så mye på den. Og da tror jeg konsentrasjon på det du holder på meg, går opp da.

I: Ka type pushvarsler har størst innvirkning på konsentrasjonen din?

R: Ehm... ja, det er jo de som er i de viktige kanalene, som, hvor de ikke avslører hva innholdet er. Ehhh, typ meldinger, telefon selvfølgelig, mail og den chatte-appen.

I: Finnes det andre forstyrrende elementer ved smarttelefonen, som kan påvirker konsentrasjonen?

R: Eh.. Ja, det er jo disse uviktige varslingene. Facebook i den grad det forekommer, Instagram, Snapchat, ehm... og sånne ting, det er jo ikke sånn om du ikke svarer på det på flekken, så er det ikke døden liksom. Og det påvirker nok konsentrasjonen min i negativ grad. For du ser det og legger merke til det. Ehm..

I: Hvor ofte tikker det inn i løpet av dagen, tror du da?

R: DEt er vel kanskje par ganger om dagen?

I: Ja?

R: Kanskje mer? Det er litt avhengig av hvor aktiv man er selv. Jeg forsøker å ikke være så aktiv, ehm... og heller nyte godt av andres aktivitet når man har tid til det. Men, ja noen ganger.

I: Jeg leste en studie om at det var gjennomsnittlig amerikansk tenåringer for å 88 meldinger hver dag, enten gjennom facebook, snapchat-varsler, meldinger.

R: Er det jobb inkludert?

I: Nei, det er sånn generelt.

R: Nei, der er jeg langt unna(latter).

I: Ofte så er det kanskje mer enn man rekker(Avbrutt av R).

R: Nå tenker ikke jeg på meldinger, sånn da kjæresten min sender, hun er ivrig på det. Da er det jo en del mer faktisk, hvis man tar med meldinger så er det mer.

I: Det er jo en del av smarttelefonen din.

R: Ja, det er jo det. Jeg bare tenkte ikke på det. Men da er det mer.

I: Da er det mer. Hu sender opptil flere meldinger om dagen?

R: Ja.

I: Alle tiders døgn?

R: Ja, når jeg ikke er hjemme hvert fall.

I: Arbeidsmengde. Hvordan oppfatter du at smarttelefonen innvirker på din arbeidsmengde?

I: Mats, utdyp.

O: Du har svart litt på det i form av at den kanskje utvider arbeidstiden din med tanke på at du sjekker den før du står opp og sjekker den før du legger deg, men prøv å fortell litt om hvordan den påvirker og hvor den, også litt mellom skillet mellom arbeid og fritid.

R: Ja, den jevner jo ut det skillet veldig, veldig mye. Ehm... det er ikke så mye som heter fritid lenger. Det er liksom (pause)... jo, det er jo en slags fritid. Det er fritid med innslag av, av jobb, men den gjør jo at man jobber mer, hadde man ikke hatt den, hadde man heller ikke vært klar over det som kom til deg av kommunikasjon. Så da hadde man kanskje latt vær å skrive den mailen eller svare på det, eller sjekke det eller hva det er. Så den, den påvirker til økt arbeidsmengde.

I: Og det passer bra. For vi skal videre på arbeidsmengde. Eller, vi var på arbeidsmengde. Allright, vi skal videre til arbeidstid og tidsprioritering. Oppfatter du at arbeidstiden påvirkes som følge av bruken av smarttelefon?

R: Eh.. arbeidstiden påvirkes.

I: Forlenger det dagene dine?

R: Ja, det var jo litt som jeg sa isted. Hadde man ikke hatt den, hadde man ikke visst at det var... når jeg går fra kontoret, så tenker jeg at "okay, nå er, nå har jeg gjort det som haster mest. Resten kan man ta i morgen helt til noen forteller deg at "hei jeg lurere på det" eller "hei, kan du ordne det?" ". Ehm.... Så igjen, hadde man ikke sett disse varslingene, hadde man heller ikke trengt å ta stilling til de før man tok opp macen for å jobbe da.

O: Hvordan tenker du på det i sammenheng med effektivitet, da?

R: (tenker)

O: Både for deg som personlig og selskapet for øvrig?

R: Ja, for meg personlig og mine gjøremål som ikke involverer jobb, så er det negativt i forhold til effektivitet, for det jeg egentlig gjorde da, blir forstyrret av jobb. For selskapet, så er det jo helt klart positivt fordi mer blir gjort. Ja.

I: Nå er du blant de yngste informantene våre, men kan du huske tilbake til smarttelefonens inntog eller på en eller annen måte om du oppfatta at arbeidstiden og mengden var annerledes før? Ser du noe blant de eldre du jobber med som kanskje ikke har smarttelefon.

R: Ja, vi er vel kanskje alle sammen litt sånn smarttelefon.... jeg tror nok de kanskje ville svart ganske likt som det jeg gjør her. Eh... så, da må man jo sammenligne med....(avbrutt av I)

I: Kjenner du noen som ikke har en smarttelefon?

R: Ja, pappa har ikke smarttelefon. Nå er han riktignok pensjonist også, men før han ble det så var jo han ferdig på jobb når han var ferdig på jobb. Da var jo han, for de andre på jobben hans, så var jo han død til han kom på jobb dagen etter. Det var ingen som fikk tak i han. Eh.. kanskje hvis du prøvde å ringe veldig mye. Men så, så, han var nok ikke så effektiv i form av jobb, da, som jeg er.

I: Tror du han, sånn rent hypotetisk, ville hatt problemer med å levere samme resultat som du leverer eller?

R: Ehm....ja, det tror jeg fordi, hadde han vært i samme stilling som jeg er i dag, uten en smarttelefon, så får jo jeg gjort mer gjort. Det jeg får gjort på morgen og på kvelden, måtte han gjort på kontoret. Om man da hadde giddet å sitte så mange timer på kontoret, så hadde han fått gjort det samme. Hadde han vært fornøyd med å gå etter åtte timer, så hadde han jo etterhvert blitt liggende langt bak.

O: En annen hypotese, du tror man er avhengig av den tekniske kompetansen som yngre mennesker har for å gjennomføre arbeidet av samme mengde og samme kvalitet som kollegaene dine?

R: Ja, enten det eller så må du sitte mer. Enten må man ansatte flere mennesker for å få arbeidsmengden, eller så må du sitte mer på kontoret. Hadde jeg bestemt meg for å jobbe 9-17 hver dag nå, så, så hadde det hopet seg opp mye. Ja.

I: Vi nærmer oss slutten. Vi har et par spørsmål igjen. Du svarer veldig bra forresten.

R: Ja, det føles som en eksamen eller jobbintervju(latter).

I: Vi skal på energibalansen. Hvordan opplever du smarttelefonens innvirkning på energibruk? Stress?

R: Ja, det er jo et stressmoment for den er jo, man trenger en pause av og til eh.... merker jeg. Så den påvirker jo negativt i forhold til stress. Jeg er perioder stresset og har det fælt. Men det veier jo, for min del veier det opp ved at jeg får ting unna. Energibruk (O skyter inn):

O: Men på den andre siden da; sjefen din hadde sagt at du måtte skru den av hver dag kl 19.

R: Ja(latter).

O: Du hadde blitt mindre eller mer stressa?

R: Hadde han gjort det, så kan man jo kanskje anta at han og resten av kollegaene hadde gjort det samme, og da hadde jo hvertfall sånn i form av jobb, vært greit for da vet man at det er ikke noe mer som skjer. Sånn sommerferiemessig også. Vi er glad i å ta sommerferie, tar ofte 4-5 uker da og da vet jeg at da er det ikke noe som skjer. Så da er

det helt greit. I hverdagen så er det problematisk å ikke være tilgjengelig. Men det går jo på bekostning av stress og... ja, energi jeg vet ikke om det tar så mye energi. Jeg har ikke tenkt på det. Sannsynligvis gjør det.

I: Er det du som har kontroll på telefon, eller er det den som har mest kontroll på deg?

R: Jeg liker jo å tenke at jeg har kontroll på telefonen. Det er kanskje motsatt.

I: Forklar hvordan smarttelefonen innvirker på det å kunne skille mellom fritid og arbeid.

R: Negativ innvirkning. Ehm... skillet mellom privat og arbeid er litt visket ut. Ehm.. for å referere til min far; når han går fra jobb, da er han ferdig på jobb. Når jeg går fra jobb, så, jeg går fra kontoret, men arbeidsdagen er ikke slutt før man legger seg eller sånn. Du er alltid tilgjengelig. Noen ting vil man vente med til dagen derpå, men ringer det noen du vet er verdt å snakke med, så tar du jo opp telefonen. Det blir jo privatliv med innslag av jobb.

I: Sitter ofte på arbeid og tenker på privatliv og hjemme så tenker du på arbeidet? Så det blir et sånt evig garn?

R: Ja, men jeg tenker mer på jobb når jeg er på privaten enn jeg tenker på privatlivet når jeg er på jobb. Så jeg er flinkere til å legge vekk privatlivet enn jeg er flink til å legge vekk jobb.

I: Siste tema. Kommunikasjon. Kan du forklare hvordan smarttelefonen innvirker på muligheten til å kommunisere?

R: Ja, den bidrar jo enormt. Man har sånn telefonkommunikasjon, sånn ta opp telefonen og ringe. Også har du den kommunikasjonen du vil kommunisere noe, men det er ikke bråhast å få svar. Der er smarttelefon veldig fin. For da kan du, du vet at du har mottatt noe, men du må ikke ta stilling til det der og da. Ehm... så den fyller på en måte gapet mellom en tradisjonell telefonsamtale og en, en workstation eller en macbook hvor du fysisk sitter ned og jobber. Så, ja.

I: Gjør du noen tanker i forhold til at før så jobbet man face to face, men så var det lett å sende meldinger, men det kan føre til misforståelser. Har du opplevd noe av det?

R: Ikke så mye misforståelser, men jeg har opplevd effektivisering i form av at du ikke må møte folk for å ta beslutninger eller finne ut av ting (I avbryter).

I: Hva slags beslutninger da?

R: Det kan være... alt mulig. Ehm.. hvordan man skal løse problemer da, eller utfordringer som kommer opp. Da man man sende en melding eller sende et bilde eller man kan.... ja, for å finne ut av ting istedenfor å sitte ned og.... det stjeler mye tid da, og

det er der for eksempel..... jeg ser at man ikke kunne gjort det over en tekstmelding, men mindre greier er det enklere å ta via tekst for eksempel.

I: Hender det at du bruker smarttelefonen som et verktøy til å skjære gjennom viktige beslutninger eller?

R: Ja, trenger man et OK på et eller annet, om det skal være enten man skal bruke noe penger, eller om det er måte å løse et problem på, og man trenger et "go" fra høyere hold, så kan det, er det jo fint å presentere problemet og spørre "OK" og spørsmålsteget og får du "OK" og punktum da, så er det greit. Da har man spart seg for et møte eller en telefon.

I: Da er vi egentlig kommet så langt som... vi er kommet til oppsummeringsfasen og hvis vi skal oppsummere så føler jeg du tilhører den delen av generasjonen Y som har fått et veldig nært forhold til smarttelefonen. Det virker som du har ekstremt langt arbeidsdager. Det må jo egentlig være litt slitsomt, men det virker som du har ganske bra kontroll samtidig.

R: Hadde jeg hørt det der uten å kjenne meg selv eller uten å vite at det var meg, så hadde jeg tenkt at han eller hun, har jo et alvorlig problem. Men når jeg sitter i det selv, så føles det veldig naturlig.

O: Det er jo selvfølgelig litt spesielt i og med at du jobber i grunderselskap og, da.

R: Mhm, ja. Der er vi avhengige av at beslutninger tas fort. Vi er avhengige av at folk er responsive og at folk svarer... trenger man et svar på rappen, tar man ofte den telefonen. Hvis ikke det haster så, men likevel litt hast, så er det fint å kunne sende en mail eller en melding eller et eller annet. Ehm... men smarttelefonen er ikke noe som har kommet... det var jo ikke fra en dag til en annen, og det er kanskje derfor det går så fint også.. hadde for eksempel pappa da måttet leve sånn som jeg gjør i dag, så vet jeg ikke hvor lenge han hadde levd.

I: Jeg tipper han hadde skrudd av pushvarslene ganske kjapt.

R: Det tror nok jeg. Kanskje til og med brukt full flymodus av og til og.

O: Igjen, oppsummeringsspørsmål. Smarttelefon og din effektivitet.

R: Ja, jeg er mer effektiv med smarttelefon.

I: Det tror jeg også.

R: By far.

I: Så spør det hvor lenge... om det gir deg indre suksess, det er umulig å vite liksom for så godt kjenner jeg deg ikke. At du får gjort mer, det tviler jeg ikke på.

R: Det gir meg en følelse av suksess hvert fall. For når man får gjort mye, så eh..... ja, du føler hvert fall at ting går riktig vei. Om det resulterer i noe bra eller ikke, det tar litt tid å se.

I: Det er jo sport, det å på en måte gå inn i grunderbedrift og ta på seg et ansvar.

R: Ja, det er det. Hva var det jeg skulle si....(pause).....Nå hadde jeg noe bra.....

I: Det er tid til en sånn god quote på slutten.

R: Ja(latter). Hva faen var det.....

I: Vi pratet litt om dette indre...

R: Ja, det var noe med suksess....Ja, hvis jeg skal slappe av, så er det sjeldent jeg gjør det hvis jeg vet at det er et eller annet som ligger og venter på meg, så gjør jeg heller det istedenfor å slappe av, for å få en sånn indre ro eller hva det er, for da vet jeg hvert fall at jeg har kontroll på situasjonen. Så avslapning er, det blir ofte i siste rekke.

O: Du får oftere den indre roen ved at du har smarttelefon som verktøy?

R: Ja, for da vet jeg at hvis det er noen som skal ha tak i meg eller et eller annet, så vet jeg at de kan det hvis de må det.

R: Og det er jo 5-6 stykker som rapporterer direkte til meg og da blir det veldig dumt å, et grunderselskap, som sagt så kan vi tilby fleksitid og folk kan jobbe litt når de vil så lenge jobben blir gjort og det er det mange som benytter seg av og som ofte jobber på kveldstid. Og jeg har sagt til dem at det er greit, at de får ringe meg når de vil og da blir det veldig dumt å være ikke-tilgjengelig etter kl 20. Da er det folk som ikke får gjort jobben sin. Ehm... Ja, i det verste fall så taper man jo penger på det.

I: Setter du høye forventninger til deg selv også, tror du?

R: Ja.

I: Fordi du har en smarttelefon og du ser det er mulig å pushe...

R: Ja, jeg forventer jo 100% tilgjengelighet.

I: En maskin.

R: Høres sånn ut. Det er jo helt sjukt.