

Det synkroniserte arbeidslivet

Om bruk av mobil e-post og nye grenser mellom
arbeid og fritid



Masteroppgave

Øystein Kummen

Høsten 2008

Sosiologisk Institutt, Universitetet i Bergen

Forord

Bergen, 30. november 2008

Takk til:

- Olav Korsnes for glimrende veiledning, gode faglige samtaler, motivasjon og et viktig bidrag til at denne oppgaven ble levert innenfor normerte tidsrammer.
- mine informanter i DnB NOR og StatoilHydro for at dere ville dele deres opplevelser og synspunkter med meg.
- medstudenter på sosiologi for et godt faglig og sosialt miljø.
- Hulen, verdens beste studentsted, og selve kjernen i min studietid. Lenge leve.
- alle som har bidratt med kommentarer og korrekturlesning: Sigur, Kjell Gunnar og Kari.
- min kjære Kari for tålmodighet, støtte, oppmuntrende kommentarer, tidkrevende korrekturlesning, og for alt det andre som betyr så mye mer enn en masteroppgave.

Innhold

FORORD	III
INNHold	IV
TABELLER OG FIGURER	VI
1 INNLEDNING – ARBEID, TEKNOLOGI OG TILGJENGELIGHET	1
1.1 SYNKRONISERT MOBIL E-POST I ARBEIDSLIVET	1
1.2 TEMA OG PERSPEKTIV PÅ TEKNOLOGI	3
1.3 OM FORHOLDET MELLOM TRE DIMENSJONER: AKTØR, STRUKTUR OG TEKNOLOGI	4
1.4 ARBEID OG FRITID, TID OG ROM - SFÆRER I DET INDUSTRIELLE SAMFUNN	5
1.5 AVGRENSNING	6
1.6 OPPGAVENS PROBLEMSTILLING OG STRUKTUR	7
2 TEORETISKE PERSPEKTIV PÅ TEKNOLOGI OG ARBEID	8
2.1 BYRÅKRATI, TEKNOLOGI OG DET MODERNE ARBEIDET	8
2.2 FLEKSIBILITET OG DET "NYE" ARBEIDSLIVET	10
2.2.1 Datateknologi og post-byråkratiske organisasjonsformer	11
2.2.2 Høyere endringstrykk og grådige organisasjoner	12
2.2.3 Tid, sted og fleksibilitet	13
2.2.4 Mobil e-post i et konfliktorientert perspektiv	15
2.3 ARBEID, FRITID OG INTEGRERENDE TEKNOLOGI	15
2.4 DEN NORSKE ARBEIDSLIVSKONTEKSTEN	17
2.4.1 Likhetsidealet og den norske sosiokulturelle konteksten	18
2.4.2 Formaliserte arbeidslivsstrukturer og uformell fleksibilitet	20
2.5 ET DOMESTISERINGS-PERSPEKTIV PÅ TEKNOLOGI	21
2.5.1 Domestisering av mobil e-post	22
2.5.2 Faser og dimensjoner ved domestiseringsprosessen	24
2.5.3 Teknologisk domestisering og dagliglivets rollespill	27
2.6 TIDLIGERE FORSKNING PÅ MOBIL E-POST	28
2.7 TEKNOLOGI OG HVERDAGSLIV	30
2.8 OPPSUMMERING OG PRESISERING AV OPPGAVENS FORSKNINGSSPØRSMÅL	31
3 METODE OG FORSKNINGSDESIGN	33
3.1 STUDIENS FORSKNINGSDESIGN	33
3.1.1 Utforming av intervjuguide – veivalg og prioriteringer	34
3.2 FREMGANGSMÅTE – CASE OG UTVALG	35
3.2.1 DnB NOR	36
3.2.2 StatoilHydro	37
3.2.3 Gjennomføring	37
3.3 ANALYSE AV DATAMATERIALE, INDIVIDUELLE OG STRUKTURELLE TILNÆRMINGER	40
3.3.1 Validitet og analytisk generalisering	41
4 TEKNOLOGIENS EGENSKAPER OG INDIVIDUELLE TILNÆRMINGER	42
4.1 TEKNISKE LØSNINGER OG STYRINGSMULIGHETER	42
4.2 FRIVILLIGHET OG SKEPSIS, VARIASJONER I FORESTILLING OG TILEGNELSE	44
4.2.1 Forestilling av mobil e-post	45
4.2.2 Frivillig tilegnelse	46
4.3 E-POSTMEDIETS BRUKSOMRÅDE OG POSISJON	48
4.3.1 Informasjon, diskusjon – individuelle og kontekstuelle normer for e-postbruk	48
4.3.2 Økning i e-postbruk som følge av mobil e-post	50
4.3.3 E-post som dokumentasjon	51
4.4 INKORPORERING AV MOBIL E-POST - RUTINER, BRUKSMØNSTER, ENDRINGER	52
4.4.1 Rutiner – faste tidspunkt for bruk	52
4.4.2 Å skrive e-post på en mobil enhet, begrensninger i inkorporeringen	54
4.4.3 variasjoner i behov og bruksmønster	56

4.4.4	Mobil e-post på arbeidsreise	57
4.4.5	Endring i bruksmønster	59
4.4.6	Ferie med jobben i lommen	61
4.5	MOBIL E-POST OG FORHOLDET TIL ANNEN TEKNOLOGI	62
4.5.1	Mobiltelefoni og mobil e-post, hva er nytt?	62
4.5.2	Mobil e-post og hjemmetilknytning – teknologisk fleksibilitet i samspill	63
4.6	FLERBRUKSTEKNOLOGI SKAPER INTEGRERTE SFÆRER	64
4.6.1	Mobil e-post og tosidig effekt av integrering - stress og kontroll	66
4.7	Å SETTE GRENSER FOR MOBIL E-POSTBRUK	69
4.7.1	Fraværsassistenten som grensesetter	70
4.8	OPPSUMMERING - INDIVIDUELLE OG INDIVIDUALISERTE BRUKSMØNSTER.....	71
5	NORMER, FORVENTNINGER OG STRUKTURELLE KONSEKVENSER.....	73
5.1	MOBIL E-POST – EN NORMLØS TEKNOLOGI?.....	73
5.1.1	”Det forventes ikke” – uttalte normer for e-postbruk utenfor arbeidstid	74
5.1.2	Service og effektivitet gjennom mobil e-post	75
5.1.3	De kompliserte normene – tilbakemelding og refleksjon	78
5.1.4	E-postbruk under møter, ulike forutsetninger for normer	80
5.1.5	Kollektive prosesser og individuell selvdisciplin	82
5.1.6	Nye normer for tilgjengelighet?	84
5.2	E-POST PÅ TVERS AV TIDSSONER.....	86
5.3	MOBIL E-POST I HÅNDTERING AV ARBEIDSTRYKK.....	87
5.4	FLEKSITID, HJEMMEKONTOR OG FLEKSIBLE ANSATTE	89
5.5	STRUKTURELLE KONSEKVENSER AV MOBIL E-POST I ARBEIDSLIVET.....	91
5.5.1	En utbytende teknologi? Mobil e-post i et konfliktorientert perspektiv	91
5.5.2	Ambisjoner og synlighet – ulike inntrykk av strategisk e-postbruk.....	94
5.5.3	Mobil e-post som buffer	97
5.6	OPPSUMMERING	101
6	AVSLUTNING – MOBIL E-POST I ET FLEKSIBELT ARBEIDSLIV	102
6.1	MOBIL E-POST OG NYE GRENSER MELLOM ARBEID OG FRITID, EN OPPSUMMERING	102
6.2	SAMMENSATTE UTFORDRINGER OG DERES MULIGE LØSNINGER	104
6.3	TEKNOLOGIENS FRIGJØRING OG DISIPLINERING.....	105
6.4	DOMESTISERING AV TEKNOLOGI OG UKLARE STRATEGIER.....	106
6.5	TANKER OM VIDERE FORSKNING.....	106
	LITTERATURLISTE	108
	VEDLEGG 1 - INTERVJUGUIDE.....	111
	VEDLEGG 2 - SAMTYKKEERKLÆRING	113

Tabeller og figurer

TABELL 1 FOURTH EUROPEAN WORKING CONDITIONS SURVEY 2007	19
FIGUR 1 ANNONSE MOBILDATA	3
FIGUR 2 ANNONSE NETCOM BEDRIFT	16
FIGUR 3 MICROSOFT OFFICE MOBILE SKJERMBILDER	43
FIGUR 4 HTC SMARTTELEFON M/QUERTY TASTATUR.....	55
FIGUR 5 NETCOM WEBREKLAME FOR MOBIL E-POST	98

1 Innledning – arbeid, teknologi og tilgjengelighet

1.1 Synkronisert mobil e-post i arbeidslivet

Synkronisert mobil e-post inngår i en teknologisk løsning som gjør det mulig å lese og behandle samme kontordata på en mobiltelefon som på en stasjonær eller bærbar PC. Dette innebærer e-post, kontakter, kalender, notatblokk, oppgaveliste og bokmerker. Slike løsninger har blitt stadig mer populære de siste årene, spesielt i bedriftsmarkedet. Både Netcom og Telenor, som er de største aktørene innen bedriftskommunikasjon i Norge, tilbyr i dag mobile synkroniseringsløsninger som standard i alle bedriftspakker. Denne funksjonaliteten er etter hvert mulig for de fleste nyere mobiltelefoner, men innenfor bedriftsmarkedet har det de siste årene vært mest fokus rundt bruken av såkalte *smarttelefoner*, som er mobiltelefoner utstyrt med PDA-funksjonalitet. PDA (personal data assistant) regnes som forgjengeren til dagens smarttelefoner, som fungerte som en håndholdt PC med mulighet for behandling av standard kontorverktøy og dokumenter, men uten kontakt med GSM-nettverk og dermed avhengig av kablet kontakt med PC eller trådløst nettverk (wi-fi) for synkronisering. Salget av smarttelefoner passerte PDAer på verdensbasis i 2004.¹ Sammenlignet med tradisjonelle håndholdte og bærbare PCer, må smarttelefoner ansees for å inneha færrest begrensninger for tilkobling og mobilitet, uavhengig av tid og sted. Smarttelefonen er bare avhengig av GSM-dekning for tilgang på e-post og andre hjelpemiddel, og kan dermed gi tilgang til viktige kontorverktøy nærmest overalt. I tillegg gir den på samme måte som en PDA muligheter for å åpne og redigere tekstbehandlingsdokument, regneark og andre standardformater av kontordokumenter, som ofte er en viktig del av e-postkommunikasjonen i form av vedlegg. Samtidig er størrelsen tilnærmet lik en vanlig mobiltelefon, slik at den kan bringes med overalt, i lommer eller i små vesker.

Denne masteroppgaven har som hovedformål å se på hvordan den synkroniserte arbeidsrelaterte *e-posten* brukes av ulike ansatte i StatoilHydro og DnB NOR, og hvilken betydning dette har for deres skille mellom arbeid og fritid. De øvrige funksjoner brukerne synkroniserer og drar nytte av i sammenheng med e-posten, som kalender, kontakter og notater, er relevant for smarttelefonens funksjon, men er ikke oppgavens hovedfokus. Dette fordi det er selve e-posten som vil kunne tenkes å ha størst innvirkning på brukernes skille mellom arbeid og

¹ BBC H2G2 – History of the personal data assistant <http://www.bbc.co.uk/dna/h2g2/A2284229> (29.10.08)

fritid,² da den representerer kommunikasjon og dermed også en form for sosial arena som involverer flere parter enn brukeren selv. Oppgavens tittel og videre begrepsbruk betyr dermed ikke at jeg ser på den synkroniserte e-postfunksjonaliteten alene, men har denne som primærfokus. Det er samtidig sentralt å poengtere at mobiltelefonen ikke er ett medium, men en samling flere medier med ulike bruksområder for både arbeid og fritid (Liestøl & Rasmussen 2007). Det er en integrerende teknologi, som vil kunne ha integrerende effekter for de sfærer den inngår i.

Samtidig inngår mobil e-post i øvrig data- og mobiltelefonbruk i arbeidslivet og i hjemmet. Tidligere studier som har tatt for seg forholdet mellom teknologibruk og endringer i samspillet mellom arbeid og fritid har gjerne omhandlet hjemmekontorløsninger, eller generell mobilbruk i jobbsammenheng. Det har lege vært hjemme-PCen som har representert teknologien som har fått fokus i forbindelse med nye grenser mellom arbeid og fritid (Bakke 2001; Langseth 2000; Ward 2006). Denne oppgaven er ment som et bidrag i denne debatten om forholdet mellom teknologi og fleksibilitet for tid og sted i arbeidslivet, men med ny teknologi kommer også nye spørsmål, bruksmønstre og implikasjoner. Å studere en teknologi som må anses for å være på et relativt tidlig stadium sammenlignet med generell mobiltelefon- og e-postbruk, representerer både fordeler og ulemper. Den viktigste fordelen er å kunne analysere en teknologibruk uten fullstendig kartlagte bruksmønstre og normer, verken for brukerne eller for sosiologien. Dette gjør temaet spennende, men samtidig krevende. Ulempen er at man ikke med sikkerhet kan si om hvor utviklingen vil gå i de neste årene, og at det derfor er vanskelig å fastslå problemstillingenes relevans i fremtiden. Alle som begir seg ut på spådommer om teknologisk utvikling og dens konsekvenser gjør det med vesentlig risiko om å ta feil. Jeg vil allikevel innlede denne oppgaven med en påstand om at synkronisert mobil e-post er kommet for å bli, som en naturlig del av manges arbeidsliv.

Min ambisjon er å se på hvordan innføringen av mobil e-postteknologi har konsekvenser for brukernes grenser mellom arbeid og fritid, og dermed skaper behov for tilhørende normer, både individuelt og kollektivt. For å studere dette har jeg snakket med 12 ansatte i StatoilHydro og DnB NOR om deres bruk av mobil e-post, og hvordan denne bruken spiller inn på deres arbeidssituasjon.

² I den engelskspråklige litteraturen på området brukes begnelsene "work and life" om denne tematikken. Jeg tillegger fritid-begrepet i denne oppgaven det samme som "life", altså alt det som ikke inngår i direkte lønnet arbeid, i og utenfor hjemmet, enten denne tiden tilbringes alene, sammen med partner, familie eller venner.

Takk, MobilData,
for at jeg kan
oppleve Ella.



Figur 1 Annonse MobilData

Annonsetekst: "E-post på mobilen. Med E-post på mobilen kan du være på jobb uten å være på kontoret. Kontakter, kalender og e-post oppdateres automatisk på PC og mobil. Du blir mer effektiv, kan utnytte dødtid og får tid til overs til familie og venner. Fleksibel hverdag - sånn at du kan være der det skjer. For enkelte ting skjer bare én gang. Spør oss om løsninger!"

1.2 Tema og perspektiv på teknologi

Innenfor sosiologien er forholdet mellom mennesket, teknologi og produksjonsform berørt på mange ulike måter, fra klassikernes kritikk av den industrielle produksjon, moderniteten og dens sosiale, kulturelle, og økonomiske konsekvenser, til dagens økonomi- og arbeids-sosiologi med vekt på analyse av de senere utviklingstrekk begrepsfestet som postfordisme, nyliberalisme, deregulering og ulike former for fleksibilitet. Dette til sammen danner noe av bakgrunnen for oppgavens tema. Samtidig søker mitt prosjekt å se hvordan teknologi endrer sosiale strukturer, og dermed skaper behov for reforhandling av tilhørende normer. Hvordan normer produseres, opprettholdes og endres i sosiale systemer er et av sosiologiens kjern-tema. Videre er oppgavens formål å se på hvordan bruk av teknologi kan få ulike konsekvenser for den enkelte, men også for de strukturer bruken inngår i. Oppgavens teoretiske bakgrunn er dermed todelt: en arbeidssosiologisk og en teknologisosiologisk.

Oppgavens perspektiv og analytiske nivå kan også deles inn i to. På den ene siden ønsker jeg å belyse hvordan den enkelte etablerer normer for seg selv i bruken av den bestemte teknologien, og variasjoner mellom enkeltindivider. Samtidig er målet å sette dette i sammenheng med en forståelse av kollektive normer tilknyttet den aktuelle teknologi og praksis, hvordan disse blir til og eventuelt endres. En kobling mellom et mikro- og makro-perspektiv står dermed sentralt. Dette gjelder også for oppgavens andre dimensjon, hvordan

teknologien kan ha konsekvenser for brukernes skille mellom arbeid og fritid. Som nevnt er oppgavens formål å belyse hvordan bruk av teknologi har konsekvenser for den enkelte. Men verken på en arbeidsplass eller i samfunnet generelt opererer individet i noe sosialt vakuum. Den enkeltes praksis må dermed sees i lys av de sosiale rammene den inngår i, og hvilke konsekvenser summen av individenes bruksmønster har eller kan tenkes å ha på et kollektivt nivå.

1.3 Om forholdet mellom tre dimensjoner: aktør, struktur og teknologi

Sett på en måte omhandler denne oppgaven en teknologisk finesse som gjør det mulig å lese samme informasjon på en stasjonær og en mobil enhet samtidig og synkronisert. Ved første øyekast kan synkronisert mobil e-post sees på som bare en liten brikke i en omfattende utvikling av informasjonsteknologi, og er dermed et begrenset felt å studere sosiologisk. Målet med min undersøkelse er imidlertid å studere hvordan individer forholder seg til de teknologiske løsningene, som et resultat av både teknologiens egenskaper, individets tilegnelse av denne og de sosiale systemene individet og teknologien inngår i. Med andre ord omhandler temaet forholdet mellom tre dimensjoner: aktør, teknologi og sosiale strukturer. Av disse tre må teknologien kunne sies å være den enkleste å forholde seg til, da den er sammensatt grunnleggende sett av matematiske formler, stål, gummi og plastikk; en rekke objektive størrelser. Den er utviklet for å tilby sine tjenester, og starter ingen diskusjon om den blir ignorert eller avslått. Den er derfor, selv om den gjerne ikke oppleves slik, død materie. Den kan dekke et behov som allerede finnes, men den kan også skape nye behov; behov vi kanskje ikke hadde ifra før (Bauman & May 2003: 206). Men den gjør det ikke alene, den tilskrives funksjoner og egenskaper, både av de sosiale systemer den inngår i og de individuelle brukerne som styrer den. For det er først og fremst slik, at det er teknologien som blir styrt, av individet, men også av de kontekstuelle faktorene som ligger mellom teknologien og brukerens behov, ønsker og grenser (Valcour & Hunter 2005: 62). Teknologien skaper eller forandrer ikke seg selv, den har ingen tanker og følelser, og heller ingen medbestemmelse over hvordan den blir brukt, eller *om* den blir brukt. Den styres, forandres og tilskrives mening av de individer som bruker den og de sosiale system den inngår i, og bidrar derigjennom til endring. Spørsmålet er hvordan dette skjer, og hvilken rolle teknologien spiller i denne prosessen. Dette er kjernen i den teoretiske problematikken som oppgavens tema berører. På hvilken måte bidrar teknologien til å skape endringer for individer, sosiale strukturer og for forholdet mellom disse? Hvis forholdet mellom individ og samfunn er strukturert gjennom blant annet normer, hvordan kan disse normene tenkes å endres når

behovet for det oppstår som følge av ny teknologi? Et perspektiv som både åpner for en analyse av teknologien på flere nivå, og en sosial dimensjon i forholdet mellom teknologi og bruker, er *teknologisk domestisering*. Dette vil jeg presentere mer inngående i oppgavens teorikapittel.

1.4 Arbeid og fritid, tid og rom - sfærer i det industrielle samfunn

Et bredt historisk perspektiv er nødvendig for å betrakte arbeidet i det moderne samfunn og hvordan grenser mellom, og definisjoner på, arbeid og fritid har endret seg. Da den industri-kapitalistiske økonomi eskalerte på slutten av det 18. århundre og inn i det 19. århundre representerte dette store sosiale endringer. Industriproduksjonen skapte en ny arbeidsform med økt spesialisering, arbeidsdeling og effektivisering. Samtidig introduserte urbaniseringen og de voksende byene nye former for organisering og koordinering, som sammen med den rasjonelle og kalkulerende kapitalistiske økonomi endret rammene for samhandling; en samhandling som i økende grad bar preg av presisjon, utvetydighet og nye grensedragninger mellom arbeid og fritid (Nippert-Eng 1996). Som Simmel (1990) poengterer, ble hele den moderne storbyen og dens koordinering av arbeid, økonomi, transport og samhandling avhengig av at alle hadde tilgang til en klokke, som over hele byen oppga det samme klokkeslett. En av klokkeslettets hovedfunksjoner var å koordinere arbeidets begynnelse og slutt (Johansen 2001). Forflytningen av produksjonssted fra hjemmet til fabrikk, med sin tilhørende arbeidsdeling og teknologi, medførte samtidig et nytt perspektiv på arbeidets tid og rom; en arbeidstid og en fritid, et arbeidssted og et hjem. Hva som betraktes som arbeid og fritid er altså ikke naturgitte sfærer, ei heller grensene mellom disse. De er sosialt konstruerte og konstituerte, med historiske forløp og tilpasset produksjonsform, økonomiske, sosiale og kulturelle mønster. Med utviklinger mot det som ofte omtales som servicesamfunn eller informasjonssamfunn, har vi sett at disse grensene i tid og rom har blitt endret. Denne oppgaven skal forsøke å besvare hvordan mobil e-post påvirker denne utviklingen, og hvilke konsekvenser dette kan ha for brukernes grenser mellom arbeid og fritid. Oppgavens tittel har derfor en dobbel betydning, og er et forsøk på å trekke en parallell til produksjonsteknologiens opprinnelige konsekvens: at arbeidet måtte foregå synkronisert: samordnet og koordinert. I dagens samfunn preger kommunikasjonsteknologien en utvikling i motsatt retning, mot en annen form for samtidighet: en mulighet til å være litt *i* jobb samtidig som man ikke er *på* jobb. Det er dermed med mobil e-post i større grad livet som synkroniseres, mens arbeidet desynkroniseres (Johansen 2001). Dette skjer fordi teknologien tillater en fleksibel sjonglering mellom arbeid og fritid. Det er allikevel, på tross av endringer i samfunn

teknologi og produksjon, fortsatt en gammel diskusjon som oppgavens tema berører: kampen om ”normalarbeidsdagen” og dens grenser. I sosiologien relateres denne diskusjonen spesielt til Marx og hans beskrivelser av kapitalens utbytting og beslaglegging av arbeiderens tid (1992: 145). Sammen med lønn og andre arbeidsvilkår har kampen om arbeidstidens begrensninger vært framtrødende i hele det moderne kapitalistiske samfunns epoke. Ny teknologi og nye produksjonsformer tilfører denne diskusjonen fornyet aktualitet, og oppgaven skal derfor diskutere hvilken rolle e-post på mobiltelefon spiller i denne sammenhengen.

1.5 Avgrensning

Ulike bransjer, bedrifter, avdelinger og stillinger vil berøres ulikt av de mulige konsekvensene som kan tilknyttes bruk av mobil e-post. Min problemstilling begrenser seg ikke til det som ofte omtales som *kunnskapsyrker*, eller kontoryrker generelt. Mange praktiske yrker er avhengig av effektiv og mobil kommunikasjon, også via e-post, med kunder, oppdragsgivere og andre der de utfører sitt arbeid. Samtidig er det klart at det utvalget som omfattes av min undersøkelse på ingen måte utgjør et representativt utvalg av relevante bransjer og jobber. Målet med studien er således ikke å finne frem til noen generaliserbare mønster for denne teknologibruken, men å belyse variasjon i så vel normer som konsekvenser av bruk av mobil e-post, samt et bredt spekter av oppfatninger og perspektiver på dette. Det er allikevel også elementer ved mobil e-post oppgaven ikke vil belyse i særlig grad. Blant dem er teknologiens påvirkning på sosiale nettverk, samt dens mulige innvirkning på demokratiske organisasjonsstrukturer og makt. Jeg vil heller ikke vektlegge kjønnsaspektene temaet vil berøre, men forsøke å fange inn størst mulig variasjon både med tanke på kjønn, alder og brukererfaring. Oppgaven vil heller ikke forsøke å se etter hvordan denne teknologien påvirker effektivitet og produktivitet, selv om dette ofte inngår i motivene for bruken.

Denne oppgaven vil ha fokus på Norge, blant annet fordi studiens konkrete case, StatoilHydro og DnB NOR, er norske selskap. Samtidig er et sentralt aspekt ved de problemstillingene jeg ønsker å besvare at de berører prosesser som på ingen måte skjer i et nasjonalt vakuum, men følger både politiske, økonomiske og arbeidslivsrelaterte endinger på globalt nivå. I den globale økonomien er næringslivet stadig mer avhengig av teknologi som er tilpasset effektiv og fleksibel kommunikasjon på tvers av landegrenser. Dette kommer jeg nærmere inn på i kapittel 5, mens jeg i kapittel 2 vil gå inn på noen faktorer som kan tenkes å være spesielt relevante i en studie med fokus på den norske arbeidsmiljøkonteksten.

1.6 Oppgavens problemstilling og struktur

Hovedproblemstillingen i denne oppgaven er: *Hvilke konsekvenser har bedriftsfinansiert synkronisert mobil e-post for grenser mellom arbeid og fritid?*

I **kapittel 2** vil jeg presentere ulike sosiologiske perspektiv som kan bidra til å belyse aspekt ved denne problemstillingen. Her vil teknologisk domestiseringsteori stå sentralt, sammen med en redegjørelse for det arbeidssosiologiske feltet omkring fleksibilitet, organisering og grensesettingsproblematikk. I tillegg vil jeg presentere noen relevante studier som har tatt for seg lignende spørsmål i forbindelse med mobil e-postteknologi. Dette vil danne grunnlaget for en presisering av problemstillingen i ulike forskningsspørsmål som presenteres i slutten av kapitlet.

Videre vil jeg i **kapittel 3** koble disse teoretiske perspektivene til den forskningsmetodologiske tilnærmingen, og gjøre rede for hvordan jeg har gått fram i gjennomføringen av mine 12 intervjuer hos ansatte i DnB NOR og StatoilHydro. Jeg vil også presentere bakgrunnen for valg av metode, utvikling av intervjuguide, samt gjøre rede for hvordan jeg har analysert det innsamlede datamaterialet.

Kapittel 4 er det første av oppgavens to analysekapitler. Her vil jeg diskutere variasjoner og tendenser i mine informanternes bruk av mobil e-post, primært i et aktørorientert perspektiv. Jeg vil også se på hvordan denne bruken henger sammen med e-postmediets posisjon som kommunikasjonsmedium på arbeidsplassen. Videre vil jeg presentere likheter og forskjeller i brukernes tilnærming til mobil e-post, og drøfte hvordan disse tilnærmingene har konsekvenser for brukernes skille mellom arbeid og fritid. Jeg vil diskutere ulike egenskaper ved teknologien som påvirker dette, blant annet ved å sammenligne den med generell mobiltelefoni og bruk av hjemme-PC.

På bakgrunn av dette vil jeg i **kapittel 5** se hvilke strukturelle og kontekstuelle rammer som danner utgangspunktet for bruken av mobil e-post, og diskutere hvorvidt denne bruken er påvirket av bestemte forventninger. I tillegg vil jeg forsøke å se på hvordan mobil e-post ikke bare er påvirket av de strukturelle rammene, men også hvordan denne teknologien kan tenkes å ha konsekvenser for den strukturelle konteksten den inngår i. Her vil jeg også diskutere hvordan mobil e-post inngår i den øvrige arbeidssituasjonen til mine informanter.

I **kapittel 6** vil jeg oppsummere de viktigste funnene i oppgaven, og presentere noen tanker om videre forskning på mobil e-post i arbeidslivet.

2 Teoretiske perspektiv på teknologi og arbeid

Jeg har valgt å fremstille den teoretiske og forskningsmessige bakgrunnen for denne oppgaven i to deler; en arbeidssosiologisk og en teknologisosiologisk. Dette innebærer ikke at teknologi og arbeid sees på som to separate eller uavhengige sfærer. Teknologisk utvikling har hatt stor innvirkning på arbeidslivet, og arbeidslivet har hatt stor innvirkning på utviklingen av teknologi. Men innenfor sosiologifaget har det utviklet seg separate forskningsretninger innenfor de to feltene, og denne oppgavens teorijennomgang vil være preget av dette. Det innebærer samtidig at den arbeidssosiologiske konteksten vil drøftes med et kommunikasjonsteknologisk fokus, mens den teknologisosiologiske vil drøftes gjennom et fokus på arbeidslivet og mobil e-post spesielt. Jeg vil først diskutere de relevante arbeidssosiologiske tematikker som danner bakgrunn for oppgavens problemstilling, både i et historisk- og samtidsperspektiv. Videre er det domestiseringsperspektivet på teknologi som står i fokus og jeg vil redegjøre for valget at nettopp dette utgangspunktet for å besvare min problemstilling. Jeg vil også presentere studier med et teknologisk fokus som berører denne oppgavens forskningsfelt, og som også vil kunne bidra til å belyse aspekt ved min problemstilling.

2.1 *Byråkrati, teknologi og det moderne arbeidet*

Den fordistiske produksjonsmåten med sin glansperiode på midten av 1900-tallet radikaliserer mange av de teknologiske aspektene ved den industrielle produksjon. Med økt fokus på teknologisk effektivitet, som bl.a. kom til uttrykk gjennom samlebåndsproduksjonen, representerte fordismen en forsterkning av den menneskelige arbeiderens fremmedgjorthet fra produksjonens helhet. De nye idealene som fordismen introduserte var også store og tunge byråkratiske organisasjoner med strenge hierarkiske strukturer, som en radikaliserer av den industrielle produksjonsform og arbeidsdeling. Teknologien spilte en viktig rolle i utviklingen av den maskinelle masseproduksjonen, og det ble dermed stilt spørsmål ved konsekvensene av å erstatte menneskehender med maskiner og samlebånd, og hvordan dette ville påvirke arbeidets psykiske og fysiske konsekvenser. For eksempel medførte det en kritikk mot hvordan teknologien kunne føre til en dequalifisering av ansatte (Badham 2005), når maskinene fikk den sentrale plassen i produksjonsprosessen. Konsekvenser av teknologi på arbeidslivsforhold, som denne oppgaven ønsker å belyse, er således ikke noe nytt tema, men en del av en vedvarende sosiologisk debatt omkring konsekvensene av det moderne samfunn, og om forholdet mellom økonomi, teknologi og arbeid. Et sosiologisk fokus på

industriproduksjon og teknologi har ikke mistet relevans i dag, selv om stadig færre jobber innenfor tradisjonelle industriyrker. Men med en vekst i tjenesteytende og ikke-manuelle yrker de siste tiårene er det også andre typer teknologi enn den mekaniske produksjonsteknologien som krever sosiologiens oppmerksomhet. Diskusjonen omkring *informasjons-samfunnet* og *servicesamfunnet* viser til en utvikling hvor også andre teknologiformer blir aktuelle for arbeidslivsmessige og sosiologiske tematikker. Det er på bakgrunn av denne utviklingen at konsekvensene av nettopp informasjons- og kommunikasjonsteknologien er spesielt interessant i dag, fordi det i Norge og mange andre land har skjedd en sterk økning i andelen yrker hvor nettopp bearbeiding av informasjon og kommunikasjon er det vesentlige ved arbeidets innhold (Torp 2005).

Maktforhold og andre arbeidsrelaterte sosiale mekanismer som tradisjonelt har vært avgrenset i tid og rom, som i den tradisjonelle industriproduksjonen, vil kunne tenkes å arte seg annerledes og ha andre konsekvenser i dag enn for 50 år siden. Grensene i arbeidslivet, enten de omhandler tid, rom, økonomi eller andre dimensjoner, er nært tilknyttet produksjonsform, kultur, politikk, globale arbeidsfordelinger og handelsmønstre, i tillegg til kommunikasjonsteknologi som er denne oppgavens fokus. Men selv om målet er å studere hvordan mobil e-post spesifikt innvirker på forhold mellom arbeid og fritid hos brukerne, faller fortsatt oppgavens tema inn under de mer generelle sosiologiske tematikker; hvordan det moderne samfunnets nøkkelinstitusjoner, som i dette tilfellet er arbeidet, gir muligheter for både frigjøring og disiplinering (Olsen 2007; Wagner 1994). Frigjøring, i den forstand at den moderne kommunikasjonsteknologien åpner for en mindre statisk organisering av tid og sted for utførelse av arbeidet, skaper et mer fleksibelt samspill mellom arbeid og fritid, og rom for større individuell frihet. Disiplinering ved at et allerede krevende arbeidsliv vil kunne få enda større inngripen i menneskets daglige liv, ved å åpne for en oppsmuldring av grensene mellom arbeid og fritid og større krav om tilgjengelighet. For det er med denne oppgavens tematikk som det er med de fleste teknologiske eller strukturelle endringer: at deres konsekvenser er flertydige og komplekse. Oppgavens problemstilling tar dermed ikke utgangspunkt i noen hypotese om det ene eller det andre, men åpner for nyanser og vekselvirkninger mellom både frigjørende og disiplinierende konsekvenser av mobil e-postbruk i arbeidslivet. De rasjonaliserte byråkratiske strukturer ble av Max Weber (2000) omtalt som potensielle ”jernbur” dvs. som disiplinierende strukturer som undergravde individets frihet. Det betyr ikke at post-byråkratiske organisasjoner, eller postfordistiske produksjonsformer, nødvendigvis er mindre disiplinierende enn de tradisjonelle industrielle organisasjons- og produksjonsformer,

men at slike økonomiske og organisatoriske endringstrekk kan ha både frigjørende og disiplinerende konsekvenser.

Som nevnt var det teknologien i den fordistiske perioden som muliggjorde nye produksjonsformer, og dermed skapte grobunn for nye arbeidslivsforhold, og derigjennom nye konfliktområder. Men samtidig er det viktig å være oppmerksom på at den fordistiske produksjonen vokste fram fordi det fantes et marked som etterspurte varene som ble produsert, og det fantes et næringsliv som så behovet for effektivisering med teknologiske virkemidler. De samme avhengighetsforholdene gjelder for utviklingen av IKT (Informasjons- og kommunikasjons-teknologi) for arbeidslivet. IKT påvirker arbeidslivsforhold når den blir brukt på bestemte måter, men årsaken til at den utvikles ligger først og fremst i at den har et marked som etterspør den. Hvis behovet for mobil e-postkommunikasjon ikke var til stede, ville produsentene satset annerledes. Det er derfor viktig når vi skal stille spørsmål omkring teknologiens innvirkning på arbeidslivet, at ikke teknologien betraktes som en uavhengig årsaksfaktor, men også som hjelpemiddel for allerede eksisterende behov. Disse behovene skapes blant annet gjennom strukturelle endringer i arbeidslivet, både i form av arbeidsinnhold og organisering. Uten å gå inn på en større diskusjon omkring teknologisk determinisme, tar denne oppgaven utgangspunkt i at utviklingen av IKT ikke kan tolkes som en autonom samfunnsforandrende kraft (Sejersted 2002b). Teknologien er et kulturelt og sosialt produkt som reflekterer samfunnets og arbeidslivets utvikling. Samtidig har den konsekvenser for samfunnet og arbeidslivet, fordi den muliggjør ny praksis. Jeg vil nå se nærmere på hvilke strukturelle endringer i arbeidslivet som kan tenkes å ha innvirkning på bruken av synkronisert mobil e-post.

2.2 *Fleksibilitet og det "nye" arbeidslivet*

Det "nye" arbeidslivet er en vanlig betegnelse på utviklingstrekk tilknyttet endringer bort ifra de tradisjonelle industrielle produksjons- og arbeidslivsstrukturene. Bente Rasmussen (2007: 67) fremstiller dette "nye" som det *kunnskapsintensive arbeidslivet der kompetansen til de ansatte er bedriftens viktigste kapital, og der tradisjonelle byråkratiske strukturer er erstattet med flate og fleksible organisasjoner med myndiggjorte ansatte*. Disse aspektene ved arbeidslivet er det vesentlig å være oppmerksom på i sammenheng med denne oppgavens problemstilling, både som årsaksfaktorer, og som påvirkningsfaktorer i forhold til utvikling av normer, så vel som for potensielle konsekvenser av bruk av mobil e-post i arbeidslivet. Nærmere bestemt kan vi si at fleksibilitetsbehov har skapt en etterspørsel etter kommunikasjon utover de tradisjonelle industrielle og byråkratiske arbeidslivsstrukturene. På samme måte vil bruken

av kommunikasjonsteknologi, og konsekvensene av den, arte seg annerledes i det ”nye” arbeidslivet sammenlignet med mer tradisjonelle byråkratiske organisasjoner. På en forenklet måte kan vi si at stoppeklokke og stempingsur er blitt erstattet med mobiltelefoner og datamaskiner. Men hva er nytt med det ”nye” arbeidslivet, og på hvilke måte kan dette settes i sammenheng med denne oppgavens problemstilling? Det er viktig å presisere at når vi snakker om det ”nye” arbeidslivet, snakker vi om tendenser i visse retninger, eller trender mot nye idealer, ikke overganger fra det ene til det andre. Det ”nye” arbeidslivet er således en blanding av både nytt og gammelt, og hvordan de ulike utviklingstrekkene utspiller seg varierer i høy grad mellom bransjer, yrker, stillingstyper, bedriftsstørrelse og andre forhold. I hvilket omfang de aktuelle endringene faktisk har funnet sted er ikke hensiktsmessig å diskutere her. Det vesentlige i denne sammenheng er å drøfte på hvilken måte slike post-byråkratiske eller postfordistiske trekk ved arbeidslivet kan være relevante for min problemstilling, og på hvilken måte mobil e-postteknologi passer inn i det strukturelle mønsteret som kjennetegner dagens arbeidsliv.

2.2.1 Datateknologi og post-byråkratiske organisasjonsformer

Den generelle forflytningen av arbeidskraft fra industrisektoren til tjenesteyting, har dannet grunnlaget for aktualiteten og relevansen av oppgavens problemstilling, gjennom at stadig færre jobber i tradisjonelle industriyrker og stadig flere jobber i service- og kunnskapsyrker. Viktige årsaker ligger her både i globale endringer i handelsforhold, økonomisk liberalisering, økt privatisering og innføring av ny teknologi. På samme tid har bruk av datamaskiner invadert et bredt spekter av arbeidslivet. Statistisk sentralbyrås levekårsundersøkelser rapporterte i 1989 at andelen som brukte datamaskin daglig i arbeidet var 38 %, mens den i 2003 var 70 % (Sørensen 2006a: 11). Det sentrale for organisasjoners stabilitet og produktivitet er flyten av informasjon og kommunikasjon, og datateknologien har lagt grunnlaget for å gjøre disse prosessene mindre avhengig av tid og rom, mens det *sosiale* rommet og relasjoner mellom de ansatte har blitt stadig viktigere (Liestøl & Rasmussen 2007: 150). På denne måten har teknologien bidratt til å muliggjøre en del av de organisatoriske endringer som det ”nye” arbeidslivet innebærer.

Tjenesteytende næringer, som er blitt dominerende i Norge er sammenlignet med tradisjonell industriproduksjon mer avhengig av de ansattes kunnskap, og vektleggingen av denne kunnskapen kommer blant annet til uttrykk gjennom mer myndiggjorte arbeidstakere, i flatere organisasjonsstrukturer (Rasmussen 1999). Flatere strukturer bærer gjerne preg av å være mer

fleksible og åpnere for endringer, med typiske modeller for organiseringen i team- og gjennom tilknytning til ulike prosjekt. I slike organisasjonsstrukturer vil beslutningsmyndighet og dermed også en del av kommunikasjonsmønstrene være desentralisert, det samme vil derfor også gjelde ulike former for kontroll. Barker (1993) hevder at slike kollektive former for kontroll i flate organisasjonsstrukturer er mer effektive og inngripende enn tradisjonelle byråkratiske kontrollformer, fordi forpliktelser til kolleger og medarbeidere på samme nivå, og til de felles målsetninger som teamet eller kollegiet har blitt enige om, oppleves sterkere og mer påtrengende. I tillegg blir en del av normene sosialt genererte, i stedet for formelt lovregulerte. Eventuelle forventninger om bruk av mobil e-post utenfor arbeidstid vil dermed kunne tenkes å komme fra flere, og oppleves som sterkere, gjennom medvirkning i et prosjekt, eller gjennom arbeid i et team, sammenlignet med om arbeidsoppgavene var strukturert gjennom mer formelle byråkratiske kanaler. Og selv om slike forventninger ikke skulle være uttalte, vil en flatere organisasjonsstruktur kunne skape større lojalitet til arbeidet og de målsetninger som til en hver tid er satt, og dermed kunne øke tilbøyeligheten for å være tilgjengelig for kolleger eller kunder også utenfor arbeidstiden. Det vil derfor være aktuelt å diskutere mobil e-postbruk som en del av det ”nye” arbeidslivets kontrollformer, hvor de ansatte styres mer av selvdisiplinering, individuelle tilpassninger og arbeidsengasjement, enn av uttalte eller formaliserte retningslinjer og rutiner.

2.2.2 Høyere endringstrykk og grådige organisasjoner

Det ”nye” arbeidslivet, slik det beskrives i den sosiologiske litteraturen, er preget av høyere konkurranse og større endringstrykk, i stadig mer skiftende markeder (Colbjørnsen 2003; Torp 2005). Generelt kan vi si at dagens arbeidsliv er i større grad preget av forandringer enn det mer tradisjonelle industridominerte arbeidslivet var, noe som igjen har endret arbeidstakernes tilknytning til bedriftene. Disse endringer kommer til uttrykk på ulike måter, og har ulike konsekvenser. For det første har dette medført en nedgang i langvarige ansettelser og tradisjonelle faste tilknytningsformer (Colbjørnsen 2003; Nesheim 2004). Samtidig er bruk av midlertidige ansettelser, eksternt innleid arbeidskraft og konsulenttjenester typiske trekk ved det ”nye” arbeidslivet (Barth & Ringdal 2005). Generelt vil slike endringer medføre mindre stabilitet og trygghet, og arbeidstakere må i større grad være innstilt på å skifte arbeidsgiver flere ganger i yrkesløpet. Slike strukturelle endringer vil kunne tenkes å ha innvirkning på bruken av kommunikasjonsteknologi utenfor de faste arbeidstidene fordi kortsiktig målrettet hengivenhet til arbeidet vil kunne være viktigere enn langsiktig lojalitet (Colbjørnsen 2003; Rasmussen 1999). Disse endringstrekkene er på ingen måte entydige, men for å studere

kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet er det viktig å være oppmerksom på hvilke ansettelsesforhold og organisatoriske forutsetninger som ligger til grunn for samhandlingen som foregår gjennom eksempelvis mobil e-post. Teknologien passer således godt inn i bedriftsorganisasjoner med høyt arbeidspress og tempo.

Mobil e-postteknologi og arbeidsrelatert kommunikasjon utenfor arbeidstiden vil også kunne tenkes passe inn i, og bidra til, det Bente Rasmussen beskriver som ”grådige organisasjoner”. Årsaken til at organisasjoner i det ”nye” arbeidslivet blir grådige er i følge Rasmussen en kombinasjon av at arbeidsstrukturene blir grenseløse, de avgrenses ikke lenger av tid og sted, og mange av oppgavene kan utføres når som helst og hvor som helst, med ansatte som arbeider med utfordrende og spennende arbeidsoppgaver de er engasjert i. I slike arbeidsforhold vil den mobile kommunikasjonsteknologien kunne tenkes å representere en løsning på problemet, ved å forenkle tilgjengeligheten og dempe på spenningsforholdet mellom arbeid og fritid. Teknologien vil kunne gjøre det enklere å være borte fra arbeidsstedet om nødvendig, fordi den åpner for å ta hånd om arbeid og hjem samtidig. Men den kan også tenkes å bidra til å forsterke tilgjengelighetskulturen som slike ”grådige” organisasjonskulturer potensielt medfører, og gjøre samspillet mellom arbeid og fritid enda mer komplisert, gjerne på bekostning av forpliktelser i hjemmet. Rasmussen hevder IKT er en viktig forutsetning for slike grenseløse jobber, og fører til at de ansatte blir mer tilgjengelige. Slik medfører kombinasjonen av økte krav i arbeidslivet og en tilpasset teknologi til en rekonstruering av ”normalarbeidstakeren” som en person som tar ansvar og er tilgjengelig utover en arbeidsuke på 37,5 timer (Rasmussen 1999: 4). Rasmussen representerer således en kritisk tilnærming til endringstrekk ved det ”nye” arbeidslivet, som på samme måte som blant andre Richard Sennett (2001) er sterkt kritisk til det postfordistiske arbeidslivets undergravende effekter på de øvrige aspektene ved livet. Sennett hevder at disse endringene mot et fleksibelt arbeidsliv og opprøret mot byråkratiet har resultert i nye disiplinerende makt og kontrollstrukturer, snarere enn å skape betingelser for personlig frigjøring (Sennett 2001: 57). Et av målene med denne oppgaven er å se hvordan mobil e-post kan diskuteres som et ledd i en slik grenseløs fleksibilitet i arbeidslivet.

2.2.3 Tid, sted og fleksibilitet

Et annet aspekt ved mobil e-post i arbeidslivssammenheng er hvordan den inngår i en nedbryting av de tradisjonelle rammene for tid og sted i arbeidslivet. Stadig flere har en arbeidstid som er utenfor den tradisjonelle industrielle strukturen med 8 timers arbeidsdag fra

ett tidspunkt til et annet, mandag til fredag mellom 6 og 18. På den ene siden jobber flere skiftarbeid, kveld eller helgearbeid. På den andre siden har flere såkalt fleksitid, det vil si at man gjerne har en kjernetid midt på dagen hvor alle bør befinne seg på jobb, men at man selv velger når man kommer og går så lenge man utfyller en minimum 8 timers dag (Olsen & Nesheim 2006). I tillegg har utviklingen av hjemmekontorløsninger i kunnskaps- og serviceyrker også åpnet for at flere har mulighet til å arbeide hjemmefra, om ønskelig eller nødvendig. Dette har gjort arbeidet mer uavhengig av et bestemt sted.

Summen av slike endringstrekk vil på et strukturelt nivå medføre at folks holdninger til den tradisjonelle normalarbeidsdagen, og grensene mellom denne og fritiden, vil endres i en mer fleksibel retning. Dermed snakker vi ikke bare om arbeidslivets strukturer, men også om den generelle diskursen omkring arbeidslivet og dets plass i livet og i samfunnet. Det kan føre til at normalarbeidstakeren rekonstrueres i kunnskapsarbeid som en person som er tilgjengelig og tar ansvar langt utover de tradisjonelle rammene (Rasmussen 1999: 4). Slike utviklingstrekk kan påskynde en eventuell prosess i retning av nedbryting av grenser mellom arbeid og fritid, både fordi det gjør det enklere for arbeidsgivere å legitimere en slik politikk, og fordi arbeidstakere som kjenner færre og færre som jobber i de tradisjonelle arbeidsstrukturene med ett arbeidssted og én arbeidstid, tar prosessen for gitt. Tilbøyeligheten til å kommunisere arbeidsrelatert på fritiden vil dermed kunne tenkes å øke, spesielt om det er tilpasset på en fleksibel måte, som mobil e-postteknologi må kunne sies å være.

Fleksibiliteten i tid og rom i det ”nye” arbeidslivet vil samtidig også kunne prege opplevelsen av å ha mangel på tid, altså flere oppgaver enn det den fastsatte arbeidstiden for arbeidet tillater. Hvordan kan kommunikasjonsteknologien endre opplevelsen av å ha for liten tid? I samspillet mellom arbeid og fritid oppleves tid ofte som en mangelvare, noe man ikke kan få nok av. Tidsklemmeproblematikken, som nettopp omhandler denne opplevelsen, dreier seg først og fremst om hvordan man selv opplever den tiden man har til disposisjon. Her er det derfor sentralt å se hvordan mobil e-post på ulike måter kan inngå i slike opplevelser av mangelfull, men mer fleksibel tid, hvor den på den ene siden vil kunne tenkes å forsterke denne opplevelsen, men på den andre siden gjøre situasjonen enklere å kontrollere. I tillegg gjør kommunikasjonsteknologien at tiden kan utnyttes mer effektivt, slik at stadig mer tid kan utnyttes produktivt (Johansen 2001: 338). Dermed får menneskene et friere forhold til tiden, samtidig som vi får en intensivering av den samme tiden fordi man i arbeidslivet hele tiden søker effektivisering, som dermed fører til økende behov for selvdisiplinering. Kommunikasjonsteknologien aktiviserer denne selvdisiplineringen både i streben etter å få mest mulig

gjort, men også i søken etter å sette grenser for hva som er nok. Dermed kan mobil e-post knyttes til den sosiologiske kritikken av det ”nye” arbeidslivets fleksible organisering av tid, som i følge Sennett (2001: 72) er en ny type makt, riktignok løsrevet fra byråkratiets jernbur, men ikke løsrevet fra kontroll.

2.2.4 Mobil e-post i et konfliktorientert perspektiv

Den arbeidssosiologiske tematikken som bruk av mobil e-post i arbeidslivet berører, står altså i en kritisk og konfliktorientert tradisjon, som blant annet kan tilbakeføres til Marx’ beskrivelser av det industrielle arbeid og produksjonsteknologi. Så selv om arbeidslivet har gjennomgått endringer, og ny teknologi har kommet til, er det fortsatt gamle problemstillinger som reises, omkring kapitalens evne til å utbytte dens produktivkrefter på en stadig mer effektiv og lønnsom måte. Kritikken mot det ”nye” arbeidslivets fleksibilitet er dermed en påminnelse om at det eksisterer mye av det gamle i det nye, og at markedseffekter både mellom bedrifter og i interne arbeidsmarkeder framtvinger handlingsmønstre hvor den som utnytter de tilgjengelige ressursene på den mest effektive og produktive måten, vinner fram. I et slikt perspektiv vil utviklingen drives fram av konkurransen, og de som setter bremsen på vil bli forbigått. Når grensene mellom arbeid og fritid er i ferd med og flyttes, gir det altså grunn til å minne om slike grunnleggende perspektiver på hvordan arbeidet under kapitalismen er underlagt en konkurranse, og at teknologisk utvikling er en del av denne:

Vi har sett hvordan maskinene øker det menneskelige utbyttingsmateriale [...] hvordan de konfiskerer arbeiderens hele levetid ved å forlenge arbeidsdagen ut over alle grenser, og hvordan deres videre utvikling, som gjør det mulig å levere et voldsomt økende produkt i løpet av stadig kortere tid, endelig brukes som et systematisk middel til på hvert tidspunkt å aktivisere mer arbeid eller stadig å utbytte arbeidskraften mer intenst (Marx 1992: 189).

Kan en slik beskrivelse av kapitalismen og dens teknologi også overføres på kunnskapsarbeidet og kommunikasjonsteknologien? Jeg vil reise spørsmålet om bruk av mobil e-post kan analyseres i et konfliktorientert perspektiv på forholdet mellom arbeid og teknologi, som i Marx beskrivelser av den mekaniske fabrikken og dens konsekvenser.

2.3 Arbeid, fritid og integrerende teknologi

Jeg diskuterte i kapittel 1 hvordan den historiske industriproduksjonen og dens tilhørende arbeidsdeling skapte klarere grenser mellom arbeid og fritid, arbeidssted og hjem. Disse grensene har gjennom utviklingen mot nye produksjonsformer og teknologiske løsninger endret forutsetninger. Christina Nippert-Eng (1996) skiller mellom ”integrator” og

”segmentator”, som idealtyper for å beskrive hvordan ulike mennesker velger å gripe fatt på den ovenfor nevnte problematikken, nemlig opplevelsen av for liten tid og muligheten til å integrere mer av arbeidet på fritiden, og fritiden i arbeidet. Personer hun kategoriserer som ”integratorer” søker å løse samspillet mellom de to sfærene med å inkludere arbeidet i hjemmet, og inkludere hjemmet mer i arbeidet, som bildet i annonsen fra NetCom kan tjene som eksempel på (figur 2). Den ekstreme varianten av denne idealtypen har ingen slike grenser. En ”segmentator” har tydeligere grenser mellom hva som er arbeid, og hva som er fritid, grenser som er mer eller mindre definitive.



Figur 2 Annonse NetCom Bedrift ³

Denne grensesettingen er i stor grad en subjektiv og mental øvelse. Den handler dermed ikke bare om de romlige eller tidsmessige grensene mellom de to sfærene, som et arbeidssted og en arbeidstid, men om hvordan man mentalt forholder seg til konkrete hverdagslige aktiviteter som enten tilhører en av sfærene, eller begge. En integrator vil f. eks ikke ha problemer med å benytte ett og samme rom til både jobb og fritidsaktiviteter. Han eller hun vil kunne planlegge ferien i arbeidstiden, og planlegge jobben i ferien. Denne idealtypiske personen pendler enkelt mentalt mellom arbeid og fritid uavhengig av fysiske endringer eller tid på døgnet.

³ Annonse på trykk i Bergens Tidende, 15. Oktober 2007

Integratoren vil heller ikke ha problemer med å gjøre private ærender i arbeidstiden, eller arbeidsrelaterte oppgaver i fritiden. Segmentatoren derimot, vil etterstrebe klare grenser for tid og sted tildelt de to sfærene. Et rom er enten et arbeidsrom eller et fritidsrom for segmentatoren.

Nippert-Eng hevder kommunikasjonsteknologien kan bidra til å integrere jobb og fritid, men man kan fortsatt velge å segmentere, avhengig av de mentale grensene man setter. Dette tilfører også et viktig poeng for denne oppgavens tematikk: teknologien endrer først forutsetningene for samspillet mellom arbeid og fritid når man allerede er eller er tilbøyelig til å bevege seg mot integrator-enden av grensesettingsskalaen. Mobil e-post vil ikke kunne endre disse grensene alene, den er fortsatt bare et verktøy som både fysisk og mentalt kan *segmenteres* ut. Den kan glemmes i fritiden, legges bort eller skrus av. Også Valcour og Hunter (2005) har en slik tilnærming til kommunikasjonsteknologiens integrerende effekt: teknologien har i og for seg ingen implikasjoner for en slik integrering, men den kan, avhengig av hvordan den blir brukt og i hvilken kontekst, både forverre et konfliktfylt forhold mellom arbeid og fritid, men også gjøre det enklere å balansere forholdet mellom de to sfærene (Valcour & Hunter 2005: 62).

2.4 Den norske arbeidslivskonteksten

Når man skal søke å besvare arbeidslivsrelaterte problemstillinger er det vesentlig å ta høyde for hvilken kulturell og sosial ramme man befinner seg innenfor, som preger det sosiale rommet hvor meninger dannes og handlinger utspiller seg. Her kan vi tenke oss ulike nivåer av påvirkningsfaktorer, og disse vil arte seg ulikt fra bedrift til bedrift. For det første kan en organisasjon tenkes å påvirkes av internasjonale trender, både med henblikk på produksjon, kommunikasjon og organisering. Flexibilitetstematikken jeg har vært inne på tidligere i dette kapitlet, vil kunne være et eksempel på slike internasjonale trender. At StatoilHydro befinner seg i et internasjonalt marked uttrykkes klart på deres offentlige websider: ”StatoilHydro er et internasjonalt, integrert energiselskap med base i Norge. Det er den ledende operatøren på norsk kontinentalsokkel, og en bedrift i en ekspansiv fase internasjonalt.”⁴ Også DnB NOR har en bedriftskundegruppe hvor mange selskaper opererer i et internasjonalt marked, innenfor bransjer som shipping, fisk og energi⁵. Videre vil organisa-

⁴ <http://www.statoilhydro.com/no/ouoperations/Pages/default.aspx>

⁵ Statens Eierberetning 2007, Nærings- og handelsdepartementet.

<http://www.eierberetningen.no/index.gan?id=15046&subid=0>

sjonens bransjetilhørighet og markedstilknytning spille en rolle i forhold til hvilke organisatoriske og kulturelle trender og tradisjoner som gjør seg gjeldende. Graden av konkurranse i bransjen vil også her kunne være en viktig faktor for den kultur og arbeidslivskontekst det dreier seg om, det samme gjelder om virksomheten er offentlig eller privateid. Viktig er også den nasjonalstatlige rammen for bedriftens tilhørighet. Denne rammen viser både til politiske reguleringer og rammer, men også til kulturelle samfunnstrekk som kan ha innvirkning på hvordan bedriftenes kulturelle og organisatoriske strukturer arter seg. Men hvilke kjennetegn ved det norske arbeidslivet er spesielt relevante for min problemstilling omkring hvordan kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet kan tenkes å endre brukernes grenser mellom arbeid og fritid?

2.4.1 Likhetsidealet og den norske sosiokulturelle konteksten

De politiske rammene for det norske arbeidslivet har i stor grad vært preget av et både politisk og sosialt fenomen: *det store klassekompromisset*. Den korporative modellen for fastsettelse av arbeidsbetingelser, med en sterk stat og store kollektive organisasjoner på begge sider av bordet, tradisjonelt representert ved LO og NHO, har satt en standard for ikke bare hvilke løsninger som har blitt valgt, men også hvordan kampen om arbeidslivets rammer har artet seg. Personalledelse har i Norge tradisjonelt vært tuftet på modeller hvor fagforeninger, som mer eller mindre ryddige konfliktarenaer, har vært en buffer og et bindeledd mellom ledelsen og den enkelte arbeidstaker (Nordhaug & Døving 2006: 156). På denne måten har den norske arbeidslivskonteksten vært preget av sterk statlig og organisatorisk regulering. Historisk har den politiske rammen for norsk økonomi og arbeidsliv tatt form av en ”demokratisk kapitalisme” preget av fraværet av en sterk industrikapitalist-klasse kompensert med en aktiv stat (Sejersted 2002a), som i etterkrigsårene er dominert av et konsensusbasert og relativt stabilt sosialdemokrati. Dette har skapt en økonomisk politisk styring basert på felleskapsløsninger, som igjen har kommet til uttrykk gjennom relativt sett svakere sosiale og kulturelle distanser både i arbeidslivet og i samfunnet som helhet. Den norske ”likhetstanken”, som har gjenspeilet seg i politiske strategier for utdanning, arbeid og velferdsordninger, har derfor dannet grunnlag for en mindre hierarkisk klassestruktur enn i mange andre europeiske land. Selv om slike beskrivelser av det norske sosialdemokratiske likhetsidealet er diskutabile, er det grunnlag for å hevde at vi i sammenligning med mange andre europeiske land har et sterkere likhetsideal, som også gjenspeiler seg i arbeidslivets strukturer. Dette er interessant for min problemstilling, fordi det kan tenkes å inngå i de strukturelle forutsetninger som ligger til grunn for en mulig sterkere integrering av arbeidet i fritidssfæren.

En sammenligning av Norge og Frankrike som to europeiske motsetninger i forhold til klassestruktur og arbeidslivsforhold, kan gi en pekepinn på sammenhengen mellom den norske arbeidslivskonteksten og denne oppgavens tema. Tall fra ISSP-undersøkelsen ⁶ i 1999 viste at 56 % av de norske respondentene oppfattet Norge som et samfunn hvor de fleste er å finne ”midt på”. Bare 10,9 % svarte at de så på det norske samfunnet som en pyramide, med en liten elite på toppen, flere midt på og flest på bunnen. Til sammenligning svarte 49,8 % av de franske respondentene at de oppfattet deres samfunn som en slik klassepyramide, mens bare 12,9 % oppfattet det franske samfunnet som at de fleste var å finne midt på (Hjellbrekke & Korsnes 2006: 17). Dette kan altså tyde på at det i Norge eksisterer en relativt svak sosial distanse og et ideal om likhet mellom ulike sosiale grupperinger. Når vi sidestiller disse funnene over de subjektive oppfatningene av klassemotsetninger med statistikk over hvor ofte arbeidere opplever å bli kontaktet av sin arbeidsgiver på fritida (tabell 1), finner vi at også her er Norge og Frankrike to europeiske motsetninger. Det er riktignok flere land hvor respondentene opplever daglige henvendelser oftere enn de norske. Men totalt er Norge det landet i Europa hvor flest opplever regelmessig å bli kontaktet av arbeidsgiver på fritiden, mens vi finner Frankrike som det landet hvor færrest opplever dette.

Tabell 1 Fourth European Working Conditions Survey 2007

Country code: * q19. In the past twelve months, have you been contacted, e.g. by email or telephone, in matters concerning your main paid job outside your normal working hours? Crosstabulation (Min seleksjon av land)					
		Hver dag	Minst en gang i uken	Et par ganger i måneden	Sum
	Norge	3,4	21,3	24,3	49,0
	Sverige	5,7	19,3	20,3	45,2
	Finland	8,4	18,8	16,7	43,9
	Nederland	6,3	17,4	15,2	39,0
	Danmark	4,8	11,7	16,9	33,4
	Tyskland	3,9	9,2	12,6	25,7
	Storbritannia	4,8	9,8	9,5	24,2
	Italia	2,4	6,3	3,7	12,4
	Kypros	3,2	2,7	3,8	9,7
	Frankrike	1,4	2,9	4,0	8,2

Denne type målinger over folks oppfatning av klassestrukturer og hyppighet av kommunikasjon utenfor arbeidstid kan problematiseres, og komparative analyser vil alltid være problematiske i forhold til operasjonalisering av begreper og andre mulige årsaksforhold. Uansett kan det tyde på at det finnes sammenhenger mellom det norske arbeidslivets

⁶ International Social Survey Program. ISSP 1999 - "Social Inequality III"

”tilgjengelighetskultur”, og de generelle klassestrukturene. Spesielt i større organisasjoner vil slike generelle samfunnsmessige forhold og kollektive strukturer kunne gjenspeiles i bedriftskulturer og det sosiale forholdet mellom hierarkiske posisjoner. Dess mindre de sosiale og kulturelle avstandene kommuniseres, og dess sjeldnere de er en del av folks daglige bevissthet, dess færre barrierer kan det være mot å kommunisere både arbeids- og fritidsrelatert på tvers av hierarkiske nivå også utenom arbeidstid. Likhetsidealet, en relativt sett svak klassebevissthet og mindre sosial avstand i det norske samfunnet vil på denne måten på den ene siden kunne tenkes å bidra til et svakere konfliktnivå i arbeidslivet generelt, men en uforutsett virkning av dette vil kunne være at arbeidstakere finner det mindre problematisk å være tilgjengelig for arbeid også utenfor de fastlagte rammene.

2.4.2 Formaliserte arbeidslivsstrukturer og uformell fleksibilitet

På samme måte som en relativt svak sosial distanse i den norske arbeidslivskonteksten kan tenkes å påvirke tilbøyeligheten for arbeidskommunikasjon utenfor de faste rammene, må det også være åpenhet for at de sterke formelle strukturene i det norske arbeidslivet også kan tenkes å bidra til større uformell fleksibilitet fra arbeidstakersiden. Samtidig som det norske arbeidslivet har vært preget av noe svakere sosiale hierarkier, har også tradisjonene for kollektive avtaler stått sterkt. Den generelle europeiske trenden i forhold til kollektive avtaleverk og organisasjoner har vært en sterk nedgang både i medlemstall og innflytelse. Sammenlignet med de fleste andre vestlige land har ikke Norge opplevd noen betydelig svekkelse av disse forhold (Olsen & Nesheim 2006; Nergaard & Stokke i Torp 2005). Disse avtalene har representert, og representerer fortsatt, solide formelle rammeverk for hvordan arbeidslivet reguleres, både i forhold til fastsettelse av lønn, stillingsvern, rammer for arbeidstid, og andre rettigheter og plikter mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. I forhold til min tematikk må det her kunne stilles spørsmål om de tradisjonelt sterke formelle strukturene kan tenkes å skape større spillerom for mer uformelle spilleregler og forventninger. På samme måte som de relativt svake klasseskillene i Norge vil kunne tenkes å påvirke hyppighet av arbeidsrelatert kommunikasjon utenfor arbeidstid, vil jeg også stille spørsmålet om de sterke formelle retningslinjene i norske arbeidslivsforhold også kan tenkes å ha en utilsiktet påvirkning på eventuelle forventninger om uformell fleksibilitet for arbeidstid og sted. Tenderer vi hyppigere til å integrere arbeidslivet på fritiden fordi vi generelt opplever arbeidslivet som rettferdig og tilrettelagt, og derfor har sterkere lojalitet til arbeidsplass og arbeidsgiver? Er det lettere for norske arbeidstakere å gi ”litt ekstra”, fordi den sosiale distansen til ledelse og arbeidsgiver er relativt nedtonet, og konflikthåndteringen ellers er

formalisert og kollektivt regulert? Tenderer arbeidstakere hyppigere i det norske arbeidslivet til å skape forventninger om uformell tidsfleksibilitet, når den formelle fleksibiliteten for arbeidstider er begrenset av lovreguleringer og kollektive avtaler? Dette er spørsmål som sammen med den nevnte fleksibilitetstematikken bør være med blant de strukturelle rammene som kan tenkes å spille inn for hvorvidt kommunikasjonsteknologi generelt og mobil e-post spesielt kan bidra til å integrere mer arbeid i fritidssfæren i det norske arbeidslivet.

2.5 Et domestiseringsperspektiv på teknologi

Perspektivet jeg har valgt for å studere utvikling av normer for og konsekvenser av mobil e-postbruk er teknologisk *domestisering*. Dette regnes ikke som et fullstendig teoretisk rammeverk, men som et perspektiv på hvordan mennesker på ulike måter tilegner seg teknologi og gjør den til sin egen, utvikler bruksmønstre, og hvordan brukere og de strukturelle rammene de inngår i endres gjennom teknologien. Blant de mest framtrepende representantene for dette perspektivet finner vi Roger Silverstone (1996; 2005; Silverstone m.fl. 1992) og Leslie Haddon (2003, 2007). I norsk sammenheng er domestiseringsperspektivet spesielt blitt anvendt i STS-miljøet ⁷ ved NTNU, blant annet representert ved Knut H. Sørensen og Merethe Lie (Lie & Sørensen 1996). Perspektivet ble først utviklet i forbindelse med teknologiens posisjon i hjemmet, ⁸ men har senere også blitt gjort relevant i forbindelse med mobil kommunikasjonsteknologi (Haddon 2003; Ling 2004).

Jeg vil i denne gjennomgangen primært fokusere på domestiseringsperspektivet og hvordan jeg kan benytte meg av dette til å besvare min problemstilling, og i mindre grad drøfte relevansen av alternative eller konkurrerende teorier eller perspektiv omkring teknologi og samfunn. Målsetningen med denne delen av oppgaven er dermed ikke å gi et bidrag i diskusjonen mellom ulike orienteringer på det teknologisosiologiske feltet. Det bør allikevel nevnes at domestiseringsperspektivet befinner seg i en mellomposisjon mellom sosialkonstruktivistiske perspektiv og teknologisk determinisme (Ling 2004). Dette innebærer

⁷ Senter for teknologi og samfunn

⁸ Roger Silverstone (1992) knytter domestiseringsperspektivet på teknologi spesielt til "the moral economy of the household". Jeg har valgt å ikke fokusere på dette begrepet i min tilnærming til bruk av mobil e-post. Dette er for det første fordi teknologien er for personlig anvendelse, og dermed ikke et "husholdningsobjekt", som en TV, en bil eller en datamaskin. For det andre er bruken av mobil e-post løsrevet fra hjemmets begrensninger, den er uavhengig av tid og rom, husholdningssfæren er derfor bare en del av de sfærer teknologien inngår i. Dette diskuteres nærmere i kap. 3.1.1.

primært at avviser en forklaring basert på at det sosiale legger føringer for teknologien eller at teknologien styrer det sosiale, men at begge tilnærmingene er nødvendig for å forstå forholdet mellom teknologi og brukere i de sosiale strukturene disse inngår i. Dette er sentralt i sammenheng med denne oppgavens tema, fordi jeg ikke tar utgangspunkt i noen tese om at teknologien fører til det ene eller det andre, men at konsekvensene og de tilhørende normene som styrer bruken er avhengig av bruker og kontekst. Et annet vesentlig poeng ved domestiseringsperspektivet er at det har fokus på brukeren, ikke på utviklerne eller produsentene av teknologien. Målet er dermed ikke å finne ut hvorfor teknologien blir utviklet, men hvordan den blir brukt.

Begrepet domestisering stammer opprinnelig fra naturvitenskapen, hvor det spesielt har blitt brukt i forbindelse med temming av ville dyr (Silverstone m.fl. 1992). Dette kan også være beskrivende for perspektivets fokus; hvordan mennesket søker å forme fremmede elementer inn i sine daglige liv, en tidkrevende prosess som både endrer det som skal temmes og de som forsøker å temme. Det interessante spørsmålet er dermed ikke om teknologi skaper sosial endring, for det kan vi med sikkerhet fastslå at det gjør. Spørsmålet er heller ikke om sosiale endringer skaper behov for ny teknologi, for det gjør det også. Det mest interessante spørsmålet er hva endres, hvordan og under hvilke forhold og vilkår (Badham 2005: 116).

2.5.1 Domestisering av mobil e-post

Styrken ved domestiseringsperspektivet ligger først og fremst i dets brede sosiale og kulturelle ramme for individers tilnærming til teknologien, og dets fokus på det aktuelle forholdet som en prosess under konstant utvikling. Denne prosessen er både strukturert av de sosiale rammene til brukeren, brukerens egen tilnærming til teknologien, og er igjen strukturerende for de samme rammene. Men denne prosessen er aldri fullstendig vellykket (Haddon 2003; Ling 2004), derfor regnes forhandlingsprosessen mellom bruker, teknologi og den sosiale konteksten som konstant og aldri som avsluttet. Et annet poeng ved å se på tilegnelsen av teknologi som en vedvarende forhandlingsprosess er at bruken vil endres om forutsetningene for den skifter (Haddon 2003). For eksempel vil bruken av arbeidsrelatert mobil e-post kunne tenkes å endre karakter om en person tiltrer i en ny stilling, eller om forhold i hjemmet endres. Også den symbolske betydningen av teknologibruk vil endres uavhengig av brukeren (Ling 2004). Eksempelvis gir mobilbruk i dag andre signaler til omverdenen enn den gjorde tidlig på 90-tallet når det var en teknologi forbeholdt noen få. På

samme måte vil en aktiv bruk av mobil e-post framstå annerledes i dag enn om ti år, spesielt om teknologien spres til en større andel av befolkningen.

Domestiseringsperspektivet er godt egnet i studiet av mobil e-post i arbeidslivet av flere grunner. For det første har teknologien hatt en sterk utbredelse de siste årene, og mange brukere har dermed vært yrkesaktiv både med og uten det, og kan derfor reflektere over tilegnelsesprosessen og endringer i bruksmønster over tid. For det andre er det en teknologi som tillater store individuelle variasjoner, blant annet fordi det brukes med stor grad av frivillighet og brukes delvis på en arena som er utenfor arbeidsgivers kontrollområde. For det tredje inngår teknologien i et forhold mellom to sfærer som tradisjonelt har vært spenningsfylt, forholdet mellom arbeid og fritid. Domestiseringsprosessen vil dermed kunne sies å være preget av kontekst og sosiale mekanismer fordi den inngår i et mulig spenningsfelt mellom to sfærer. For det fjerde belyser domestiseringsperspektivet både individuelle og sosiale konsekvenser av teknologien, hvilket gjør det egnet som verktøy for å besvare min problemstilling. Det samme gjelder etableringen av normer og forventninger for bruken, her gir domestiseringsperspektivet et velegnet analytisk redskap for å studere vekselvirkningene mellom brukerens eget syn på mobil e-post, hvordan dette inngår i brukerens presentasjon av seg selv utad (Ling 2004), og dermed hvordan mennesker rundt brukeren responderer på denne presentasjonen. Bruk av mobil e-post kan derfor gjennom domestiseringsperspektivet både betraktes som formende gjennom dens konsekvenser, og som formet gjennom normer for bruk.

Et domestiseringsperspektiv på mobil e-post innebærer ikke bare en mikro-orientert analyse av forholdet mellom teknologien og den enkelte bruker, men også en bevissthet rundt det at domestiseringsprosessen og dens konsekvenser, som for eksempel mer uklare grenser mellom arbeid og fritid, både er avhengig av individuelle egenskaper hos brukeren og de sosiale strukturene som prosessen inngår i. Det vil være det primære utgangspunkt for dette prosjektet å se domestiseringsprosessen gjennom ulike individuelle tilnærminger, men jeg vil samtidig forsøke å se disse tilnærmingene i en arbeidssosiologisk og strukturell kontekst. Domestiseringsperspektivet anses derfor for å åpne opp for en kobling mellom mikro- og makroanalytiske tilnærminger, selv om det primært er et mikroorientert perspektiv (Ling 2004: 30). Individets tilpasning til teknologien skjer gjennom en prosess som ikke bare avhenger av brukeren, men av de sosiale rammene for brukeren; sosiale og kulturelle rammer, sosialt nettverk, utdanning, familie, bransje, arbeidssted og kolleger, etc. Og selv om rammene vil være de samme, vil betydningen av teknologien fortsatt innbære ulik mening for

ulike brukere (Berg & Aune 1994). På denne måten åpner perspektivet opp for store individuelle variasjoner. Å designe et prosjekt, som i dette tilfelle søker å se på normer for og konsekvenser av bruk av mobil e-post, vil gjennom domestiseringsperspektivet ikke søke etter entydige generaliserbare mønster. Samtidig er det viktig at individene ikke sees på som isolerte med hver sine individuelle domestiseringsprosesser pågående uavhengig av hverandre. Kontekst står sentralt i perspektivet, og vil også stå sentralt videre i min analyse.

2.5.2 Faser og dimensjoner ved domestiseringsprosessen

Domestiseringsperspektivet ser på bruken av teknologi som en forhandlingsprosess, og denne prosessen kan deles inn i ulike faser hvor ulike dimensjoner står mer eller mindre sentralt: *forestilling (imagination)*, *tilegnelse (appropriation)*, *objektgjøring (objectification)*, *inkorporering (incorporation)* og *omdanning (conversion)* (Ling 2004; Silverstone m.fl. 1992). Hvordan perspektivet blir brukt, og hvilke av disse fasene og dimensjonene som blir benyttet og vektlagt avhenger både av forskeren, hvilken teknologi som studeres, og de problemstillinger som skal besvares (Haddon 2003). Den følgende gjennomgangen er dermed preget av oppgavens problemstilling og mobil e-postteknologi i en arbeidslivskontekst. Domestiseringsperspektivet er et analyseredskap med stor åpenhet, og tilpassningsevne, hvilket også representerer en av dets viktigste styrker. Det er en del variasjon i hvorvidt ulike forskere inkluderer slike inndelinger i sin tilnærming og presentasjon. Jeg ønsker å gjøre rede for disse inndelingene her fordi de har stått sentralt i utvikling av undersøkelsens intervjuguide. I forskningslitteraturen benyttes betegnelser som *faser*, *dimensjoner* og *stadium* om hverandre i beskrivelsene av de aktuelle inndelingene. Det er i den sammenheng viktig å poengtere at inndelingene ikke oppfattes som lineære eller sekvensielle, selv om de to første inndelingene: *forestilling* og *tilegnelse*, nødvendigvis kommer forut for brukerens etablering av bruksmønstre og rutiner.

I den første delen av domestiseringsprosessen som kalles *forestillingsfasen* (Haddon 2003; Ling 2004), forholder individet seg til en teknologi gjennom opplevelsen av markedsføring og av kolleger eller andres bruk. Det er med andre ord den delen av prosessen før brukeren selv anskaffer teknologien. Opplevelsen av en type teknologi man kun får inntrykk av utenifra kan bære preg av både nysgjerrighet, skepsis og forutinntatthet – inntrykk som vil endre karakter etter hvert som man selv tar den i bruk. Allerede her er de sosiale rammene for teknologien aktualisert, hvilke inntrykk man danner seg vil være avhengig av hvem som bruker det, og hvordan de omtaler det eller fremviser bruken. Gjennom dette vil fremtidige brukere kunne få

inntrykk av hva som er ”passende” bruk (Haddon 2003). I forhold til mobil e-post vil her spesielt andre arbeidskolleger kunne tenkes å gi inntrykk til potensielle fremtidige brukere. Det er i forestillingsfasen teknologien entrer vår bevissthet, og brukerens holdninger til teknologien formes. Denne delen av domestiseringsprosessen vil ikke alltid være relevant, enkelte brukere vil ikke ha hørt om teknologien før de selv blir utstyrt med den. Men i en arbeidslivskontekst hvor ulike brukere tilegner teknologien på ulike tidspunkt, kan det være nyttig å inkludere en slik tilnærming.

Den neste fasen i domestiseringsprosessen er *tilegnelsen*, som er det stadiet når teknologien går fra å være noe fremmed til å bli tilgjengelig for brukeren. I mitt tilfelle skjer dette ikke gjennom privat konsum, men gjennom at ansatte i bedriften får tildelt en mobiltelefon fra arbeidsgiver. Denne fasen ved domestiseringsprosessen kan eksempelvis studeres ved å se på brukerens motiver og begrunnelse for å anskaffe seg teknologien, og om det skjer som et aktivt og frivillig valg. Hvordan teknologien tilegnes vil kunne tenkes å påvirke den faktiske bruken. I tilfellet mobil e-post i arbeidslivet vil det være en relevant faktor om tilegnelsen skjer etter eget ønske, eller om det er en forpliktende del av en arbeidsavtale, og noe alle må ha. Tilegnelsesprosessen regnes ikke bare for å omhandle materielle objekter, men også deres innhold og funksjonalitet (Silverstone m.fl. 1992). Altså vil denne dimensjonen ved domestiseringen igjen være relevant om brukerens mobiltelefon blir utvidet med nye programmer og funksjoner.

De andre dimensjonene i domestiseringsprosessen: *objektgjøring*, *inkorporering* og *omdanning*, må sees på som parallelle, altså ikke som faser i noen bestemt rekkefølge. Disse påvirker hverandre, og endres kontinuerlig over tid. Den ene av disse er *objektgjøringen*, hvor brukeren forsøker å tilpasse teknologien sine behov og venne seg til dens egenskaper og muligheter. Dette vil igjen være påvirket av hvordan brukeren forestilte seg teknologiens bruksmuligheter på forhånd. Ikke bare de tekniske mulighetene og bruksområdene som tilbys er her av relevans, men også de estetiske og symbolske kvalitetene ved teknologien er en del av objektgjøringen. I denne delen av domestiseringen formes individets syn på teknologien, og den tilskrives en rolle, som et verktøy til det ene eller det andre formål. Formingen av brukerens syn på teknologien vil i noen tilfeller allerede være startet i *forestillingsfasen* (Ling 2004). Et slikt syn vil kunne være at teknologien forenkler arbeidssituasjonen, effektiviserer kundeservice, etc. men også hvorvidt den bidrar til å bryte ned brukerens grenser mellom arbeid og fritid. Silverstone (1992) poengterer at objektgjøringen ikke foregår, og heller ikke kan forstås som, isolert fra sosiale strukturer. I den grad den tillegges egenskaper av brukeren

er disse avhengig av en kontekst, som i mitt prosjekt vil være en arbeidssituasjon hvor den kommer til nytte. Gjennom objektgjøringen blir også teknologien en del av brukeren, og dermed en del av de signaler brukeren presenterer utad. Også her presiserer Silverstone (1992) at denne dimensjonen omhandler ikke bare de materielle symboler men også den innholdsmessige bruken av teknologien. Dette vil være et vesentlig aspekt ved objektgjøringen av mobil e-post, hvor selve bruken vil inngå i den enkeltes presentasjon av seg selv (Ling 2004, 2008) på arbeidsplassen og i andre sosiale sammenhenger.

Spesielt *inkorporeringen* står sentralt i forhold til min tematikk omkring teknologiens konsekvenser for grenser mellom arbeid og fritid. Dette er den delen av domestiseringsprosessen hvor brukeren etablerer sine egne normer ovenfor seg selv og sitt bruksmønster. Gjennom inkorporeringen blir også teknologien en del av de daglige rutiner, og dermed noe man har et mindre aktivt og kritisk forhold til. Mens objektgjøringen av teknologien omhandler hvilke holdninger brukeren har til teknologien, går inkorporeringen på det konkrete bruksmønsteret (Aune 1992: 61). Dagliglivets rutiner står sentralt her. Selve bruken vil være avhengig av brukerens objektgjøring, altså hvordan brukeren plasserer teknologiens nytte og funksjonalitet. Dette dreier seg samtidig om hvor mye tid som blir satt av til bruken, og hvor bruken foregår, enten strukturert av rutiner (Ling 2004) eller i fraværet av slike. Inkorporeringen av teknologien omhandler ikke bare de funksjonene som står oppført i instruksjonsboken, men også andre funksjoner brukeren selv finner frem til. Sentralt i henhold til min problemstilling er her hvilke virkemidler den enkelte tar i bruk for å begrense bruken hvis den *objektiveres* som nedbrytende for et tilpasset skille mellom arbeid og fritid.

Omdanningen er en annen dimensjon ved domestiseringsprosessen som omhandler hvordan andres syn på brukeren endres som følge av teknologien. Denne omdanningen formes både av brukerens inkorporering og objektgjøring, altså både selve bruksmønsteret og brukerens omtale av teknologien. Omdanningen vil kunne vise seg gjennom direkte og uttalte meninger eller kommentarer fra andre om bruken, for eksempel fra familie, venner eller kolleger. Disse vil dermed også være et uttrykk for normer. Normer for teknologibruk kan være både omdiskuterte, uklare og under kontinuerlig endring (Sørensen 2006b: 57). Et vesentlig poeng er at andres omdanning av inntrykket av brukeren ikke nødvendigvis er de samme som brukeren selv i utgangspunktet ønsket gjennom bruken (Ling 2004). Omdanningen dreier seg dermed om teknologiens sosiale effekt. Spesielt interessant for mitt prosjekt er hvordan teknologibruken kan bidra til å danne visse forventninger fra andre om bestemte bruksmønster. Her er det sentralt å stille spørsmål om hvordan omdanningen av brukeren som

følge av mobil e-post endrer brukerens objektgjøring og inkorporering, altså om brukeren endrer bruksmønster og syn på teknologien som resultat av andres forventninger.

Et viktig poeng er at både objektgjøringen, inkorporeringen og omdanningen er kontinuerlige forhandlingsprosesser mellom bruker, teknologi og den sosiale kontekst teknologien måtte inngå i. Disse prosessene avsluttes aldri, men reforhandles etter hvert som kontekst endres (Haddon 2003). I forhold til min problemstilling vil både hjemmet og arbeidsplassen tenkes å påvirke disse prosessene, både hvordan brukeren ser på teknologien og hvordan den brukes.

2.5.3 Teknologisk domestisering og dagliglivets rollespill

Richard Ling (2004, 2008) inviterer til en forståelse av domestiseringsprosessen og spesielt objektgjøringsdimensjonen i lys av Goffmans teoretiske rammeverk for individets presentasjon av seg selv i dagliglivets interaksjon. I et slikt perspektiv kan teknologien sees på som en del av brukerens øvrige *fasade* ovenfor omverdenen, og blant det som utgjør den *rollen* som aktøren spiller. Goffman karakteriserer menneskelig handling og interaksjon gjennom en skuespill-metafor, hvor aktøren, som i en forestilling, presenterer seg selv ovenfor et publikum, basert på publikumets forventninger og aktørens ønske om hvordan han vil framstå (Goffman 1992). Altså er selvpresentasjonen både motivert av et ønske om å framstå i et fordelaktig lys, i tillegg til at den er styrt innenfor etablerte normer. I et slikt perspektiv vil adferd som for eksempel å besvare jobbrelatert e-post på ferie, i helger og på kveldstid, ikke bare sees på som tilfeldige muliggjorte handlinger, men som en del av en rolle som aktivt skapes og opprettholdes av individet. I tillegg vil mobil e-post kunne bidra til en utvidelse av *kulissene* hvor dette rollespillet skjer, fordi det representerer en ny arena og en ny form for mediert interaksjon, som blir en del av de inntrykk som kolleger og arbeidsgiver får av den enkelte ansatte.

En dramaturgisk forståelse av arbeidslivets interaksjon kan gjøres uavhengig av kommunikasjonsteknologi. Det sosiale spillet på en arbeidsplass vil alltid være til stede, uavhengig av hvilke virkemidler som tas i bruk. Det interessante i forbindelse med denne oppgavens tema er hvordan mobil e-post endrer forutsetningene for dette spillet, og hvordan det åpner for nye måter for individene å iscenesette seg selv på. Bruk av mobil e-post vil i et slikt perspektiv kunne forstås som en del av individets selvpresentasjon, ovenfor kunder, kolleger, og arbeidsgiver. Et annet aspekt ved kommunikasjonsteknologiens innvirkning på brukernes selvpresentasjon, er i forhold dette skuespillets front stage og back stage. Goffman skiller

mellom front stage, hvor aktøren spiller en aktiv rolle, og back stage, hvor denne rollen er satt til side og aktøren er seg selv (Ritzer & Goodman 2004: 212). I arbeidslivssammenheng vil dermed arbeidsstedet være en typisk front stage, mens back stage er i hjemmet. Her kan vi si at mobil e-post utvider denne selvpresentasjonens "front stage", ved å inkludere deler av aktørens arbeidsrelaterte interaksjon på fritiden. Et dramaturgisk perspektiv på sosial handling er interessant i forbindelse med tilgjengelighet og arbeidsliv, fordi det innebærer en avvisning av at handlinger er tilfeldige. Det innebærer ikke at interaksjonen sees på som konstruert og ikke autentisk, men er et enkelt rammeverk for å forstå at handling er motivert av et ønske om å framstå i et bestemt lys.

2.6 Tidligere forskning på mobil e-post

Grunnet mobil e-posts relative kortvarige historie i det brede sjiktet av markedet for bedriftskommunikasjon, finnes det begrenset mengde av tidligere forskning på feltet. Jeg vil her presentere en kvalitativ og en kvantitativ studie av denne teknologien i arbeidslivssammenheng, som vil kunne bidra til å belyse mitt tema. I tillegg vil jeg sammenligne mine funn med disse og andre relevante studier i oppgavens analysedel. Det er gjort en del forskning på mobiltelefoni generelt, i tillegg til hjemme-PC i sammenheng med arbeid/fritid. Jeg velger ikke å presentere en gjennomgang av disse her, men drar paralleller til slike relaterte teknologier i sammenheng med oppgavens analyse.

TNS Gallup gjennomførte i 2007 en studie av mobil e-postbrukere blant bedrifter i Norden, på oppdrag fra Nokia og TeliaSonera. Den ene delen av denne som er interessant for å belyse min tematikk er tallene for hvorfor brukerne valgte å benytte seg av mobil e-post. 96 % svarte her at teknologien gir bedre og raskere service til kunder. 69 % hevdet at det ga større fleksibilitet og gjorde dem mindre bundet til kontoret, mens 60 % svarte at det ga mer tid til familie og venner. Dette er interessante funn, blant annet fordi det står i kontrast til den sosiologiske skepsisen på feltet. Men selv om funnene her indikerer at brukerne opplever teknologien som tilretteleggende, sier de ikke noe om innholdet eller kvaliteten på den tiden teknologien tilrettelegger for. Den sier heller ikke noe om *hvorfor* den gir mer tid til venner og familie. Videre svarte 56 % at mobil e-post gjorde at de slapp å ta med seg en bærbar datamaskin. Det viser at teknologien betraktes som funksjonell og praktisk. Samtidig viser det at en analyse av mobil e-postteknologi ikke kan forholde seg til denne isolert, men også må inkludere forholdet mellom denne og bruk av bærbar eller stasjonær PC. Disse aspektene vil jeg komme nærmere inn på i oppgavens analyse. Også undersøkelsens normative dimensjon

bør nevnes her. 74 % av de nordiske brukerne i undersøkelsen mener det ikke er ok å bruke mobil e-post mens man leker med sine barn, 79 % svarer at de ikke synes det er ok å bruke den under et møte, mens 84 % hevder det ikke er ok å bruke på kino. Dette viser at mobil e-post ikke er en normløs teknologi, men at det finnes oppfatninger om skikk og bruk, som også kan knyttes til normer for mobilbruk generelt.

En canadisk studie gjennomført i 2007 er også av interesse for oppgavens tema. Denne er basert på kvalitative intervjuer med BlackBerry™-brukere fra ulike arbeidsplasser (Middleton 2007). BlackBerry⁹ er en type smarttelefon spesielt tilpasset e-postkommunikasjon, og ligner i funksjonalitet på enhetene som denne undersøkelsens informanter bruker. Middleton fant at BlackBerry-brukerne både ble mer tilgjengelige, men samtidig mer løsrevne fra kontoret som følge av bruken. Den mobile e-posten fungerte for informantene som en sikkerhet; det tillot dem å overvåke arbeidssituasjonen uavhengig av tid sted, og gjorde det mulig å håndtere hastesaker uten å avbryte pågående møter eller andre aktiviteter der hvor de befant seg. Hun fant også at teknologien økte arbeidsmengden, BlackBerry-brukerne var ofte tilgjengelige langt utover arbeidsdagen, i ferier og helger, men slik brukerne fremstilte det opplevdes dette først og fremst som frigjørende heller enn forstyrrende. De så ikke på bruken som en inngripen i deres fritid, men som en måte å ha kontroll over arbeidet på, slik at arbeidssituasjonen var mer tilpasset personlige behov, og at dette ga ro i sinnet (Middleton 2007: 171).

Et annet sentralt funn i denne studien er at ingen av informantene pekte på krav eller forventninger i organisasjonen om tilgjengelighet, men at det var viktig for dem å ha muligheten til arbeidsrelatert kommunikasjon utenfor de tradisjonelle arbeidstimer. Middletons konklusjoner er likevel at informantene jobbet i arbeidskulturer hvor et slikt grenseløst engasjement var viktig for suksess og karriere, hvor man gjorde det som var nødvendig for å få jobben gjort. Informantene påpekte at hvis de skulle innrømme et avhengighetsforhold, så var det til jobben, ikke til teknologien. Men Middleton poengterer at det er mobil e-post som legger til rette for denne praksisen, og at teknologi og arbeidsforhold

⁹ Etter at Blackberry-telefonene ble stadig mer populære i det amerikanske bedriftsmarkedet fikk de etter hvert tilnavnet "Crackberry", fordi de var så avhengighetsdannende. Dette var en beskrivelse Middletons informanter delvis avviste. Merkelappen har allikevel blitt beholdt av både brukere og ikke-brukere, og gjenspeiles i navn på flere internett-forum for blackberry-brukere, som *crackberry.com*. Webster's New World College Dictionary utnevnte "Crackberry" til "New Word of the Year" i 2006. Dette fenomenet har fått enda større oppmerksomhet i USA gjennom den nyvalgte presidenten Barack Obama, som har vært omtalt som avhengig til sin BlackBerry-telefon. Se bl.a.: http://www.nytimes.com/2008/11/16/us/politics/16blackberry.html?_r=1

til sammen går på bekostning av balansen mellom arbeid og fritid. Hennes påstander passer på denne måten godt inn i Bente Rasmussens (1999) beskrivelser av grådige organisasjoner og det grenseløse arbeidet, fordi teknologien blir et verktøy i en "role overload"-tilværelse, hvor mengden arbeidsoppgaver og mangelen på tid fremtvinger en integrering av arbeid i fritiden og fritid i arbeidet. Middleton konkluderer dermed med at BlackBerry-telefonene ikke bidro til en bedre arbeid-fritid-balanse for brukerne, på tross av at brukerne fremhever fordelene ved bruken og dens frigjørende egenskaper. Funnene fra denne studien viser hvordan mobil e-post er en teknologi med vesentlige effekter for brukerne. Allikevel er brukernes egne subjektive beskrivelser ikke nødvendigvis samsvarende med den sosiologiske skepsisen.

2.7 Teknologi og hverdagsliv

Tradisjonen rundt domestiseringsbegrepet som teoretisk utgangspunkt for å studere forholdet mellom teknologi, dens brukere og samfunnet, er ofte fokusert på *hverdagslivet* (everyday life) som type sosial praksis (Aune 1992; Berker m.fl. 2006; Ling 2004; Silverstone 2005; Sørensen 1990). Når teknologien domestiseres inn i brukernes hverdagsliv, blir de samtidig en del av brukerens ubevisste rutiner. Det er innenfor rammene av hverdagslivet at det *normale* eller *selvfølgelige* kommer til uttrykk. Men hverdagslivet består ikke bare av rutiner og muliggjorte handlingsmønstre. Som Silverstone (2005: 7) påpeker, er det innenfor sfæren av hverdagslivet at individer og grupper kan være aktører, og så langt deres ressurser og begrensninger tillater har mulighet til å skape og opprettholde deres egen livsverden, deres egen kultur og verdier. Det er altså innenfor kvalitative studier av nettopp hverdagslivet vi kan få innsikt i hvordan teknologien plasseres inn i, og endrer, menneskers liv og de samfunn de er en del av, og videre spør hvilke konsekvenser dette har for brukerne. Å studere teknologi og endring er en utfordring, fordi det som er nytt og revolusjonerende den ene dagen oppleves gjerne som en hverdagslig selvfølgelighet den neste. Desto viktigere er det å rette et kritisk søkelys mot teknologiens implikasjoner for arbeidslivet og samfunnet for øvrig.

Hverdagslivet blir både endret og reproduisert, og teknologi er og blir en integrert del av disse prosessene (Sørensen 1990). All teknologi vi omgir oss med i det daglige har i større eller mindre grad en innvirkning på både enkeltmennesker og de sosiale strukturene de er en del av. Skal vi forstå utvikling av normer for, og konsekvensene av, ny teknologi, må vi ha øynene åpne for både de individuelle variasjonene og de kollektive mekanismene som teknologi og bruker inngår i. Jeg vil i kapittel 3 drøfte hvordan jeg har gått fram for å få en forståelse av bruken av mobil e-post som dekker begge disse analytiske områdene.

2.8 Oppsummering og presisering av oppgavens forskningsspørsmål

Denne oppgavens problemstilling er utviklet i krysningpunktet mellom domestiseringsperspektivet på teknologi og arbeidssosiologiske tematikker, med et fokus på individenes opplevelser i en hverdagslivskontekst, og en åpenhet for variasjoner i så vel subjektive som objektive konsekvenser og normdannende prosesser. For å belyse dette har jeg valgt en analytisk tilnærming hvor jeg på den ene siden ser etter individuelle bruksmønstre og variasjoner i disse (kapittel 4), mens jeg på den andre siden diskuter disse i sammenheng med de strukturelle rammene bruken inngår i (kapittel 5). Jeg vil gå nærmere inn på denne analytiske tilnærmingen i kapittel 3. På bakgrunn av de teoretiske perspektivene i dette kapitlet har jeg skissert opp noen spørsmål som danner hovedgrunnlaget for resten av oppgaven:

Som jeg har vært inne på må bruk av mobil e-post sees i sammenheng med den øvrige kommunikasjonsteknologien som er tilgjengelig for brukerne. Jeg vil derfor forsøke å se på dette gjennom å spørre: *Hva skiller mobil e-post fra generell mobiltelefoni og bruk av hjemme-PC, i henhold til konsekvenser for grenser mellom arbeid og fritid?*

E-posten er altså ikke den eneste kommunikasjonsformen på en mobiltelefon som kan tenkes å bidra til fleksibilitet i tid og sted i arbeidslivet. Men innholdet i e-postkommunikasjonen er ulik den som foregår via telefonsamtaler. Jeg vil derfor reise følgende spørsmål: *Hva kommuniseres gjennom e-postmediet på arbeidsplassen, og hvordan har innholdet i kommunikasjonen innvirkning på konsekvensene av mobil e-post?*

Det som kjennetegner mobil e-post er at det er en fleksibel teknologi med store tilpassningsmuligheter. Jeg vil derfor se på ulike effekter av ulike innstillinger ved å spørre: *Hvordan er brukernes e-postfunksjon på mobiltelefonen stilt inn og, hvilke konsekvenser har ulike innstillinger for brukernes grenser mellom arbeid og fritid?*

Videre vil jeg rette fokus mot den konkrete bruken og stille følgende spørsmål: *Hvordan lager den enkelte normer og rutiner for seg selv i bruken av mobil e-post, og hvordan kan disse endres underveis i domestiseringsprosessen?* For å mer konkret knytte slike rutiner til oppgavens problemstilling vil jeg i tillegg spørre: *Hvilke virkemidler har brukere av mobil e-post for å begrense dens innvirkning på deres skille mellom arbeid og fritid?*

Som domestiseringsperspektivet viser til så vil ikke bare inkorporeringen men også konsekvensene av bruken være avhengig av den enkelte og konteksten denne inngår i. Jeg vil

derfor reise følgende spørsmål: *Hvilke ulike konsekvenser kan det ha å kommunisere arbeidsrelatert uavhengig av tid og sted gjennom e-post på mobilen?*

Teknologibruk er som annen sosial handling styrt av normer. Jeg vil derfor spørre: *Hvilke kollektive normer styrer bruken av mobil e-post, og hvordan danner teknologien utgangspunkt for nye normer?* Dette innebærer at jeg både ønsker å se om bruken av mobil e-post er strukturert av klare normer, samtidig som jeg vil se om normer for tilgjengelighet og arbeidsrelatert kommunikasjon på fritiden har endret seg som følge av bruken. Jeg vil dermed forsøke å utvide denne dimensjonen ved på bakgrunn av domestiseringsperspektivet å reise spørsmålet: *Hvordan samsvarer kollektive normer for bruk av mobil e-post med den faktiske bruken?* Disse spørsmålene har en klar forankring i domestiseringsperspektivets syn på hvordan teknologien både er formet av, og formende for, de sosiale strukturer bruken inngår i.

Som jeg har vært inne på må bruken av kommunikasjonsteknologi sees i sammenheng med en arbeidslivsmessig kontekst. Jeg vil derfor spørre: *Hvilke arbeidsrelaterte faktorer påvirker behovet for bruken og effekten av mobil e-post utenfor arbeidstid?* I tillegg kan denne bruken sees i sammenheng med individers selvpresentasjon, i et dramaturgisk perspektiv på sosial handling og interaksjon. Jeg vil derfor også reise følgende spørsmål: *På hvilken måte inngår mobil e-post i brukernes presentasjon av seg selv utad i forhold til overordnede, kolleger og andre relasjoner, og hvordan kan denne selvpresentasjonen tolkes?*

På samme måte som på årsakssiden kan heller ikke konsekvensene av denne bruken sees på som adskilt fra strukturene den inngår i. Jeg vil derfor til slutt spørre: *På hvilken måte kan bruk av mobil e-post tenkes å ha ulike konsekvenser for arbeidslivsstrukturene som praksisen inngår i, og dermed også for andre enn brukerne selv?*

Til sammen vil disse spørsmålene danne grunnlaget til å belyse ikke bare om mobil e-post fører til endrede grenser mellom arbeid og fritid, men også *hvordan* og *hvorfor* dette skjer, og hva dette kan medføre. Jeg vil i neste kapittel forklare hvordan jeg har gått fram for å belyse dette gjennom min undersøkelse.

3 Metode og forskningsdesign

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for valg av metode og forskningsdesign. Jeg vil på bakgrunn av de teoretiske perspektivene jeg har skissert i forrige kapittel forklare hvorfor jeg har valgt nettopp kvalitativt intervju som forskningsmetode for å besvare oppgavens problemstilling omkring bruk av mobil e-post og grenser mellom arbeid og fritid. I tillegg vil jeg gjøre rede for gjennomføringen av intervjuene, og den påfølgende analytiske tilnærmingen til materialet.

3.1 Studiens forskningsdesign

Som jeg har vist til i forrige kapittel, kan spørsmål knyttet til bruk av teknologi, dens fordeler og ulemper, samt normer for denne bruken, belyses med både kvalitative og kvantitative data. Det er to hovedgrunner til at jeg har valgt kvalitative intervju til å belyse spørsmålene som min problemstilling reiser. For det første er jeg ikke bare ute etter hva som skjer, men også hvordan og hvorfor dette skjer. Hvis kommunikasjonsteknologi bidrar til å endre grenser mellom arbeid og fritid, ønsker jeg å forstå hvordan dette skjer, hvilke forutsetninger som ligger til grunn, og hvordan brukerne forklarer årsakene til hvorfor det skjer. For det andre er den subjektive framstillingen fra informantene her interessant, fordi den sier noe om både teknologiens konsekvenser, men også hvordan disse konsekvensene spiller inn i den enkeltes situasjon, og hvordan de ser på dette. Slike aktørnære vinklinger ligger nært domestiseringsperspektivet på teknologi, som søker å forstå ikke bare den konkrete bruken; inkorporeringen, men også hvordan brukeren ser på teknologien; objektgjøringen, og samspillet mellom bruken og brukerens holdninger til denne. For eksempel er jeg ikke bare ute etter hvorvidt mobil e-post erstatter en del hjemme-PC-bruk, men hvorfor den gjør det og hvilket utslag dette har for brukernes grenser mellom arbeid og fritid. Målet med studien har dermed ikke vært å bekrefte det ene eller det andre perspektivet på teknologi, men å demonstrere hvordan forholdet mellom bruker og teknologi er avhengig av ulike kontekstuelle faktorer.

Etter hvert som domestiseringsperspektivet framsto som et nyttig rammeverk for å besvare min problemstilling har en del metodologiske veivalg vært preget av nettopp dette, blant annet utviklingen av intervjuguide (vedlegg 1). Samtidig har perspektivet en stor grad av åpenhet for variasjon i bruksmønster og konsekvenser av disse. Dette ga utslag i studiens forskningsdesign på den måten at jeg i stedet for å lete etter generaliserbare tendenser eller få bekreftet en bestemt hypotese om teknologiens konsekvenser, så jeg etter individuelle variasjoner i både bruk og konsekvensene av dette. Altså ville både likheter og ulikheter i

informantenes praksis og perspektiv tjene oppgavens formål; nemlig å belyse tematikkens mangesidighet og kompleksitet. Domestiseringsperspektivet har videre et fokus på teknologien i dagliglivets handlinger og meningsdannelser, og dermed vil nettopp kvalitative studier stille sterkere enn kvantitative i søken etter å komme under overflaten på motivene bak disse handlingene og meningene (Silverstone 2005: 5). Det er altså en hovedmålsetning i domestiseringsperspektivet å finne ut hvordan brukerne tildeler teknologien en symbolsk og praktisk mening. Dette forutsetter en metode som tillater plass for redegjørelse og forklaring av de dynamiske forholdene mellom brukeren, teknologien, den kulturelle konteksten, teknologiens posisjon og historie i den private og offentlige sfære (Berker m.fl. 2006: 7).

3.1.1 Utforming av intervjuguide – veivalg og prioriteringer

Utviklingen av intervju spørsmål ble gjort med en tett forankring til de teoretiske perspektivene oppgavens problemstilling er basert på. De ulike dimensjonene ved domestiseringsprosessen ble et naturlig utgangspunkt for designet av intervjuguide. Samtidig ble oppgavens problemstilling formet gjennom en klar arbeidssosiologisk forankring, hvilket innebar at jeg måtte forsøke å danne meg et bilde av både hvordan brukeren framstilte teknologiens egenskaper som arbeidsverktøy, men også hvordan disse egenskapene inngikk i en konkret arbeidskontekst. Jeg formulerte derfor spørsmål som omhandlet informantenes arbeidssituasjon: stillingsbeskrivelse, innholdet i arbeidet, organisering på arbeidsplassen, ansienitet, arbeidsmengde osv. En annen kontekstuell arena som berøres av oppgavens problemstilling er hjemmet og husholdningen. Denne arenaen ble i mindre grad fokusert på under utarbeidelsen av intervjuguiden av to grunner: for det første ville denne konteksten melde seg hvor den var aktuell, blant annet rundt spørsmål om brukerne hadde fått tilbakemelding fra andre på bruken, eller om det var forhold i husholdningen som var blitt endret som følge av nye grenser mellom arbeid og fritid. For det andre er teknologien først og fremst et resultat av den arbeidsrelaterte konteksten, det er denne som skaper kommunikasjonsbehovet, og det er her eventuelle forventninger om bruksmønster dannes i første omgang. Jeg hadde heller ingen ambisjon om å finne ut om eksempelvis de som levde i partnerskap og med barn brukte den mer eller mindre enn enslige. Et utvalg på 12 mennesker ville uansett ikke vært tilstrekkelig for å gjøre noen statistiske generaliseringer om slike forhold.

En del av den kontekstuelle forankringen til mitt tema lå også i hvilken rolle e-posten generelt spilte på arbeidsplassen, hvilken type informasjon og kommunikasjon som preget dette mediet, og viktigheten av e-posten i det daglige arbeidet. Videre ble hoveddelen av intervju-

spørsmålene til gjennom en konkretisering av domestiseringsperspektivets ulike faser og dimensjoner. For eksempel forsøkte jeg å se på brukernes forestilling ved å spørre om de hadde noen oppfatninger av mobil e-post før de selv fikk det. Jeg forsøkte å belyse tilegnelsen blant annet ved å spørre hvorfor de begynte å bruke det. Videre ble brukernes objektgjøring undersøkt ved å spørre hvordan de så på teknologiens positive og negative sider, og hvordan den påvirket deres arbeidssituasjon, om de så denne bruken som et resultat av forventninger. Inkorporeringen forsøkte jeg å belyse gjennom å stille spørsmål om bruksmønster og rutiner, samt hvor mye og eventuelt hvorfor de leste og besvarte mobil e-post utenfor arbeidstiden. Inntrykk av teknologiens omdanningsdimensjon ble forsøkt inkludert gjennom å spørre om brukerne hadde fått kommentarer fra andre vedrørende praksisen, men også hvordan de så på andres bruk.

3.2 Fremgangsmåte – case og utvalg

Jeg hadde i utgangpunktet fått tilgang til ett bedriftscase for mitt prosjekt: StatoilHydro. Men da det dukket opp en mulighet til å utvide dette til to ved å i tillegg intervju ansatte i DnB NOR, bestemte jeg meg for å benytte meg av dette. Å gå fra ett til to bedriftscase styrker intervjumaterialet mitt på to måter. For det første har det gitt en mulighet til vise til tendenser som er aktuelle for mer enn en bedrift. Dette styrker funnenes validitet, på den måten at jeg kan vise til at disse fenomenene ikke er unike for en bedrift, men er en utvikling som foregår på tvers av organisasjoner. I tillegg gir to ulike bedriftscase muligheten til å se på to ulike yrkesgrupper, som åpner for en bredere tolkning av hvordan bruken av mobil e-post påvirkes av arbeidets innhold, det som kommuniseres og hvem det kommuniseres med. Det komparative var aldri ment som et hovedpoeng i forhold til datainnsamlingen, og vil heller ikke være det i den påfølgende analysen. Mine funn styrkes allikevel av at jeg ser på to ulike case, fordi jeg ikke bare kan få innblikk i individuelle variasjoner, men også kontekstuelle og organisatoriske variasjoner. Her kunne jeg allikevel, hvis muligheten hadde vært til stede, med fordel valgt to organisasjoner som var mer ulik i form og funksjon enn de to jeg endte opp med. Det er i den sammenheng et poeng at datainnsamling i forbindelse med masteroppgaver ikke bare begrenses av tidspress, men også av hva man får tilgang på.

Antallet intervjuer ble fastsatt med utgangspunkt i at jeg hadde informanter fra to bedrifter, og dermed måtte jeg ha et visst antall for å kunne si noe om eventuelle organisatoriske tendenser eller ulikheter i arbeidets art som påvirket bruken av mobil e-post. Begrensningen på 6 informanter i hver bedrift ble bestemt ut ifra loven om avtakende utbytte (Kvale 1997), som

innebar at jeg fastsatte et antall med forbehold om at jeg trengte å gjøre flere intervjuer utover disse, men at jeg antok at jeg etter hvert ville få mye gjentakende informasjon, og dermed ikke har noe behov for å gjøre flere. Målet med studien var dessuten ikke noen form for statistisk generalisering av teknologiens konsekvenser, men å tegne et bilde av ulike mulige konsekvenser, og gå i dybden på disse. Etter å ha gjennomført 12 intervjuer hadde jeg et inntrykk av at datamaterialet var tilstrekkelig for å kunne nærme meg en besvarelse av mine spørsmål på et godt empirisk grunnlag.

Blant mine 12 informanter var en i hver bedrift ansvarlige for utstyring og opplæring av mobil e-postteknologi i selskapene. Jeg intervjuet disse for å høre hvilke tanker som lå bak utviklingen, samt hvilke tilbakemeldinger de hadde fått fra brukerne underveis i implementeringen. Disse var i tillegg selv brukere, og jeg benyttet meg derfor av anledningen til å snakke med dem om deres egen bruk, som var hovedfokus under intervjuene. Samtidig var jeg oppmerksom på at deres perspektiv på bruken var preget av at de selv var delaktige i andres tilegnelse.

3.2.1 DnB NOR

Tilgangen til å intervju ansatte i DnB NOR kom i første omgang gjennom en bekjent. Kjennskapen til denne personen var gjennom et felles styreverv, hvor jeg observerte hans telefon under et møte, hvorpå vi diskuterte tematikken og jeg fortalte om mitt masteroppgaveprosjekt. Dette førte til et intervju med han og hans nærmeste leder, som de to første intervjuene. Deretter skjedde resten av rekrutteringen av informanter i DnB NOR etter ”snøballmetoden”. Dette innebar at jeg spurte de jeg hadde intervjuet om de visste om andre som også brukte en tilsvarende mobiltelefon med synkronisert e-post. Dermed ble jeg satt i kontakt med disse, og avtalte videre tid og sted. Denne fremgangsmåten hadde en fordel og en ulempe. Fordelen var at jeg selv hadde kontroll over prosessen, og dermed var orientert om framdriften i rekrutteringen av nye informanter. Ulempen var at denne prosessen var tidkrevende, og den førte til mye korrespondanse og koordinering for å finne aktuelle intervjuobjekter.

Informantene i DnB NOR besto av 1 kvinne og 5 menn. Disse hadde stor spredning i alder, fra ca 30 til ca 60 år, og stor spredning i ansiennitet. 2 av disse jobbet i samme arbeidsgruppe hvor den ene var mellomleder, mens de øvrige var spredt over ulike deler av selskapet og hadde derfor ikke mye med hverandre å gjøre i det daglige arbeidet. En av informantene var

tilknyttet privatkundemarkedet, en jobbet med IT, mens de øvrige jobbet i ”konsernkunde-divisjonen”, dvs. i bedriftskundemarkedet.

3.2.2 StatoilHydro

StatoilHydro var det første av mine to case jeg fikk tilgang til, selv om intervjuene her ble gjennomført etter intervjuene i DnB NOR. Jeg kontaktet selskapet gjennom en formell forespørsel og fikk etter hvert tildelt en kontaktperson som inviterte meg opp til deres lokaler på Sandsli i Bergen. Utvalget ble her bestemt ut ifra mitt ønske om en viss spredning i både alder, ansiennitet og stillingstype. I tillegg uttrykte jeg et ønske om å intervjuer minst like mange kvinner som menn, for å balansere den ujevne kjønnsfordelingen i mine intervjuer hos DnB NOR. Av de 6 jeg intervjuet i StatoilHydro var en av disse ikke selv bruker av mobil e-post. Dette intervjuet viste seg allikevel å gi mange nyttige innfallsvinkler til tematikken, og hun ble rekruttert av min kontaktperson på bakgrunn av at hun hadde gitt uttrykk for en kritisk holdning til bruken av mobil e-post. For øvrig hadde informantene i StatoilHydro en jevn spredning i alder mellom rundt 30 til 60 år, og også her var det stor spredning i de ansatts ansiennitet. To av informantene jobbet i samme arbeidsgruppe, mens de øvrige var spredt utover ulike avdelinger, hvor de fleste hadde stillinger i forbindelse med opplæring og kompetanseheving i selskapet.

3.2.3 Gjennomføring

Alle intervjuene ble gjennomført i informantenes arbeidstid, enten på deres eget kontor eller i et annet lukket møterom hvor jeg og informanten var de eneste til stede. Jeg ble godt tatt i mot, og flere av informantene uttrykket interesse for temaet jeg studerte. Dette gjorde rammen for intervjuene komfortabel. Etter tillatelse fra informantene tok jeg opp intervjuene på diktafon. I startet av hvert intervju fortalte jeg kort hva jeg var ute etter, og hvilke type spørsmål jeg hadde tenkt å stille. Alle informantene fikk utdelt et kort skriv med litt informasjon om studien samt en samtykkeerklæring, som de underskrev (Vedlegg 2). Jeg valgte å gjøre denne formelle delen skriftlig, for å være sikker på at alle fikk den korrekte og nødvendige informasjonen før intervjuet startet. Ett av mine intervjuer i DnB NOR ble tatt via telefon. Dette opplevde jeg som vesentlig vanskeligere enn de andre, og rammen for å snakke om ting av privat karakter ble klart svekket av dette. Dette understreker viktigheten av kroppsspråk for å skape et tillitsforhold under intervjusamtalen. Det kan være vanskelig nok å dele personlige inntrykk og erfaringer med en ukjent person, om man ikke i tillegg skal gjøre

det uten å se vedkommende. Dette resulterte i kortere og mindre utfyllende svar enn i de øvrige intervjuene.

De første intervjuene jeg gjennomførte bar preg av at jeg var usikker på tidsbruken og var samtidig svært spent på tilbakemeldingene på mine spørsmål. Etter hvert som noen intervjuer var gjennomført ble jeg tryggere i situasjonen, og interaksjonen og spørsmålsformuleringene falt mer naturlig. Jeg forsøkte å komme inn på de viktigste spørsmålene fra intervjuguiden i alle intervjuene, selv om dette i noen tilfeller ble en utfordring. I noen av intervjuene var tiden på omtrent 40 minutter tilstrekkelig, mens i andre hvor informantene uttrykket interesse for temaet var det vanskelig å holde denne tidsrammen. Dette medførte at flere av intervjuene varte i omtrent en time. Jeg avsluttet alle intervjuene med å spørre om det var noe annet enn det vi var kommet innom som de hadde tenkt på i forbindelse med bruken av synkronisert mobil e-post. Mens noen da ikke hadde mer å tilføye, brukte andre anledningen til å utdype og reflektere ytterligere over de aspektene ved bruken vi hadde snakket om. Dette var samtidig en god måte å avslutte intervjuene på, fordi de da kunne bruke anledningen til å reflektere over bruken, uten at det var styrt av et bestemt spørsmål. Samtidig var dette en mulighet for meg til å høre om effekter av bruken av mobil e-post som jeg ikke hadde forestilt meg i arbeidet med intervjuguiden.

Målsetningen med intervjuguiden var at den skulle gjøre intervjuene halvstrukturert, det vil si strukturert rundt et bestemt tema men samtidig åpen for sidespor og omroking av rekkefølgen på spørsmålene og den muntlige formuleringen av disse (Kvale 1997). De første intervjuene bar preg av å være mer strukturerte enn halvstrukturerte, fordi jeg i tillegg til at jeg var litt nervøs og spent, ønsket å komme innom alle spørsmålene innen den anslåtte tiden. Men etter hvert som jeg ble tryggere på både intervjusituasjonen og temaet som ble diskutert, ble intervjuene stadig mindre strukturert og mer styrt av informantenes framstillinger. Det dukket opp noen interessante aspekt i de første intervjuene, og dette førte til at intervjuguiden ble redigert for å forfølge noen av disse. Et av disse var at de hadde diskutert problemer rundt e-postbruken under møter. I tillegg åpnet jeg i de siste intervjuene opp for å presentere noen av mine tanker omkring temaet og andre brukeres tilnærming, for å få informantene til å ta stilling til dette. Dette var nyttig av minst to grunner. For det første ga det en mulighet til å få presisert eller utfylt noen analytiske poeng fra flere informanter, for å se om dette kunne gjelde for flere enn den ene. For det andre fikk dermed informantene en slags ekspertrolle i en analytisk tilnærming til seg selv, sine kolleger og deres arbeidssituasjon, hvilket i mange tilfeller bidro til utdypende forklaringer rundt temaet. Det at intervjuene strakk seg over et par

måneders tid, gjorde derfor at den analytiske skriveprosessen kom i gang underveis, og jeg fikk anledning til å utdype og nyansere en del av analysepoengene i de siste intervjuene. I den grad jeg viste til andre brukere ble disse omtalt i ubestemt form eller i flertallsform, og dreide seg ikke om konkrete uttalelser som kunne spores direkte til andre informanter, mer som ”enkelte av de andre jeg har pratet med framstiller dette som...”, eller ”mine inntrykk fra andre intervjuer er at dette kan være påvirket av...”.

På samme måte som sosial handling og interaksjon generelt kan sees på i et dramaturisk perspektiv, kan også selve intervjusituasjonen tolkes i et slikt bilde, som to skuespillere som inntar bestemte roller. Dermed blir intervjuet en scene hvor kunnskap produseres gjennom interaksjon (Kvale 1997). Men denne scenen er konstruert, og ikke naturlig. De inntrykk som skapes gjennom intervjusituasjonen må derfor sees på som aktørenes selvpresentasjon, og er basert på de forventninger informantene antar jeg stiller til deres beskrivelser. Intervjumaterialets reliabilitet, altså beskrivelsenes pålitelighet, må derfor sees i lys av denne situasjonen. Dette betyr ikke at informantene tilpasser det de sier for å innfri slike forventninger, de kan like gjerne ha en strategi om å motbevise eller avkrefte det de tror er min hensikt med intervjuene. Et av de mulige reliabilitetsproblemene ved datamaterialet mitt, som jeg fikk mistanke om underveis, var at noen av informantene, ved å få informasjon om studiens hensikt før intervjuet, kanskje formet svarene ut ifra en teknologikritisk kontekst. Informantene var på forhånd opplyst om at jeg hadde spørsmål omkring bruk av teknologi og mulige konsekvenser for grenser mellom arbeid og fritid. En mulig tolkning av dette fra informantenes side var at jeg var i utgangspunktet skeptisk eller kritisk til teknologien, og at de dermed nærmet seg dette ved å vinkle svarene sine til å passe inn i en slik skepsis. Jeg forsøkte derfor å veie opp for dette ved å spille motsatt rolle; stille ledende spørsmål omkring teknologiens positive sider. På samme måte forsøkte jeg ovenfor de som hadde et udelt positivt inntrykk av bruken av mobil e-post å gå inn i en slags diskusjon med informantene om også bruken kunne ha problematiske effekter. Kvale (1997: 97) hevder at en slik bruk av ledende spørsmål er legitim så lenge den er strategisk og gjennomtenkt, og kan heve materialets reliabilitet, hvis det brukes for enten å få bekreftet informantenes utsagn, eller til å innhente informasjon eller synspunkter man mistenker informantene holder tilbake. Jeg har altså etterstrebet et ideal om verifisering og nyansering av mine analytiske poeng, og etterstrebet en bred dekning av de aspekter som er sentrale for å belyse de ulike sidene ved bruk av mobil e-post. På denne måten ble samtalene til gjennom en konstruert meningsutveksling mellom to parter, meg og informantene, hvor jeg forsøkte å tilpasse min

rolle etter situasjonen. Mitt datamateriale er konstruert gjennom en samling med bruddstykker av individers subjektive virkelighetsforståelser og perspektiver, og gjennom konversasjonen med informantene har jeg tillagt disse forståelsene mine tolkninger (Kvale 1997). Etter hvert som jeg gjorde flere intervjuer ble disse tolkningene både bekreftet, men også nyansert og utvidet.

3.3 Analyse av datamateriale, individuelle og strukturelle tilnærminger

Etter hvert som intervjuene var gjennomført ble de transkribert. Her ble også alle informantene tildelt fiktive navn, som også brukes i oppgavens analyse. Anonymisering av kvalitative intervjuer vurderes på den ene siden etter målet om etiske betraktninger i samfunnsvitenskaplig forskning, og på den andre siden at jo flere kontekstuelle opplysninger som tilføres analysen jo mer troverdighet kan datamateriale få ovenfor leseren. Jeg betrakter derfor min anonymisering som god nok, selv om det for enkelte vil teoretisk sett kunne være mulig å knytte visse uttalelser til bestemte personer. Jeg vurderer allikevel graden av anonymisering som forsvarlig, sett i forhold til at informasjonen er av ikke-sensitiv art. Det er allikevel uttalelser hvor jeg har vært usikker på siteringenes effekter, eller som omhandler opplysninger av privat karakter. I disse tilfellene har jeg fjernet de fiktive navnene, slik at de ikke kan kobles til de øvrige sitater og dermed heller ikke kan knyttes til bestemte personer. Alle siteringer som presenteres i analysen er direkte overført fra muntlig tale til tekst, men de fleste er småjustert i ettertid for å være tilpasset skriftlig form, blant annet ved å fjerne unødvendige gjentakelser, eller ved at jeg har byttet om på rekkefølgen av ord slik at setningene blir mer grammatisk riktig. Dette kan forsvares fordi det er innholdet i det som sies, ikke det språklige, som er analysens fokus. Selve transkriberingen ble samtidig et viktig analyseredskap, fordi ideer og analytiske poeng, likheter og forskjeller mellom informantene, dukket opp mens jeg lyttet og skrev ned samtalene. Jeg har ikke brukt noen standardisert metode i den analytiske tilnærmingen til intervjumaterialet. Analysen er et resultat av en form for generell fortolkning av datamaterialet basert på mitt eget "sosiologiske blikk" på likheter og ulikheter mellom informantenes uttalelser, og på den forståelsen som ble til i intervjusituasjonen.

Intervjuundersøkelsen var designet med det formål å se etter individuelle variasjoner, ikke for å teste en bestemt hypotese om teknologiens konsekvenser. Det er heller ikke hensikten i domestiseringsperspektivet på teknologi å frembringe mekaniske generaliseringer (Silverstone 2005). Samtidig ligger det i sosiologifagets natur å se etter både strukturelle årsaks-komplekser, men også mulige konsekvenser av teknologi på strukturnivå. Jeg har valgt å dele

oppgavens analyse inn i to deler, først en aktørorientert del (kap. 4) og deretter en strukturorientert del (kap. 5). Dette er fordi jeg har funnet det hensiktsmessig å danne en forståelse av de individuelle variasjonene i bruksmønster og perspektiv, før disse plasseres i en strukturell kontekst. Dette gjelder både i forhold til dannelsen av normer for bruken og i henhold til mulige strukturelle konsekvenser denne bruken medfører. I kapittel 4 har jeg derfor som hovedfokus å forfølge individene og variasjoner i deres domestisering av mobil e-post. I kapittel 5 er målet å diskutere både hvordan disse bruksmønstrene er påvirket av, og igjen påvirker, sosiale prosesser og den konteksten den inngår i. Det betyr ikke at jeg forlater en aktørorientert analytisk tilnærming i kapittel 5, men at individenes praksis her diskuteres i sammenheng med mer strukturelle og arbeidslivsrelaterte prosesser. Det er samtidig viktig å poengtere at begge kapitler må leses som gjensidig avhengig av hverandre.

3.3.1 Validitet og analytisk generalisering

En analyse av kvalitative data er ingen objektiv faktaorientert øvelse, men basert på forskerens subjektive tolkninger. Jeg har i det henseende vært opptatt av å underbygge framstillingen av mitt datamateriale med rikelig med sitater. Mine tolkninger av disse sitatene er allikevel subjektive, og validiteten, eller gyldigheten, av disse tolkningene, er delvis opp til leseren å vurdere. Jeg har gjennom intervju- og analyseprosessen forsøkt å forholde meg kritisk til egne tolkninger, blant annet ved å utprøve disse gjennom å spørre oppfølgings-spørsmål i intervjusituasjonen. I forhold til funnenes generaliserbarhet er det i forbindelse med kvalitative studier viktig å skille mellom statistisk og analytisk generalisering. Kvale (1997: 161) definerer analytisk generalisering som ”en begrunnet vurdering av i hvilken grad funnene fra en studie kan brukes som en rettleiding for hva som kan komme til å skje i en annen situasjon”. Det er i et slikt perspektiv min analyse må sees. Selv om jeg ikke kan overføre mine funn til statistiske generaliseringer, viser materialet mitt allikevel til en del sosiale prosesser som kan sies å være generelle i sin form. Bruken av mobil e-post vil kunne arte seg ulikt i andre bedrifter med andre kontekstuelle faktorer til stede. Funnene kan dermed skape en forståelse av hvilke konsekvenser bruken av mobil e-post *kan* ha, og målet er i det henseende å dekke et bredt spekter av slike *mulige* konsekvenser av teknologien. Den følgende analysen er derfor styrt av et mål om å tegne et nyansert bilde med hensyn til temaets kompleksitet.

4 Teknologiens egenskaper og individuelle tilnærminger

Jeg skal i dette og det neste kapittelet gjøre rede for hovedfunnene i min studie av brukere av mobil e-post i DnB NOR og StatoilHydro. Innledningsvis vil jeg i dette kapittelet presentere de tekniske forutsetningene for mobil e-post, og drøfte hvordan de mulige innstillingene har ulike effekter for brukeren. Videre vil jeg gå inn på hvordan den generelle e-posten brukes, og hvordan variasjoner i denne har innvirkning på bruken av mobil e-post blant mine informanter. Deretter vil jeg ta for meg hvordan mobil e-post domestiseres som et arbeidsverktøy, hvilke fordeler og ulemper denne bruken medfører, hvilke rutiner som innarbeides, og om bruken følger bestemte normer. Jeg vil gjennom dette gå til kjernen av min hovedproblemstilling, og se på hvordan mobil e-post bidrar til å bryte ned grenser mellom arbeid og fritid, og hvilke ulike effekter dette kan ha for mine informanter. Dette vil jeg belyse gjennom å se på hvordan den praktiske bruken av mobil e-post utenfor arbeidstiden foregår, og hvilke muligheter, behov og virkemidler for grensesetting som foreligger. Jeg vil i tillegg diskutere hvordan dette skiller seg fra bruk av hjemme-PC og øvrig mobiltelefonbruk. Avslutningsvis vil jeg forsøke å sammenfatte mine funn til noen generelle trekk som den videre analysen vil bygge på. Kapittelet vil i hovedsak presentere og drøfte variasjoner i brukernes domestisering, og hvilke konsekvenser dette har for den enkelte. Med andre ord vil kapittelet bære preg av å være aktørorientert, både i henhold til mine normorienterte spørsmål og de mer konsekvensorienterte. Dette vil danne grunnlaget for en mer organisatorisk og strukturorientert analyse i kapittel 5.

4.1 Tekniske løsninger og styringsmuligheter

Fellesnevneren ved mine informanter er først og fremst at alle er utstyrt med ulike varianter av en såkalt Smarttelefon av merket HTC™, bortsett fra den ene informanten i StatoilHydro som har valgt bort en slik telefonløsning. Disse er drevet av operativsystemet Windows Mobile™, som blant annet har muligheter for håndtering av kontorverktøy som e-post, kalender, kontakter, notater, oppgaver og bokmerker, i tillegg til standardegenskaper for mobiltelefoner som SMS og telefoning. Systemet kjører synkroniseringsprogramvaren ActiveSync™ som er koblet opp mot en server hvor e-post og andre data oppbevares.¹⁰ Samlet sett er det dette som gjør det mulig for brukerne å lese og behandle samme informasjonsdata på både en håndholdt/mobil enhet og en stasjonær PC eller laptop. Systemet

¹⁰ Dette er bare en av flere konkurrerende løsninger for smarttelefoner og e-post på mobilen. Blant disse er RIM med BlackBerry, Nokia med Symbian OS, og Apples Iphone.

sammenligner informasjonen på de ulike enhetene, og oppdaterer endringer, som oppgaver, nye kalenderoppføringer eller ulest e-post. Hvor ofte dette synkroniseres på den mobile enheten, kan brukeren stille inn selv. De fleste har etter hvert også muligheten for såkalt ”push e-post”, altså en øyeblikkelig overføring av ny e-post til den mobile enheten. Flere av mine informanter har en slik funksjon påslått. Den kan også stilles inn på en slik måte at den synkroniserer med ulike intervaller i ”høytrafikk” og ”lavtrafikk” perioder. Man kan for eksempel stille den inn slik at den ikke synkroniserer etter klokken 16 og i helger, eller med et lavere intervall på gitte tidspunkt. Uansett innstillinger kan brukeren selv når som helst kjøre synkronisering manuelt, slik at så lenge telefonen har batteri og befinner seg innenfor GPRS¹¹- eller 3G¹²-dekning vil e-post og andre verktøy alltid være tilgjengelig for bruk, både å sende og motta. Synkroniseringen kan også slås av for de fleste av mine informanter, som for eksempel i ferier.



Figur 3 Microsoft Office Mobile skjermbilder ¹³

¹¹ GPRS (General Packet Radio Service) er en tjeneste som tillater sending og mottak av datakommunikasjon over det eksisterende globale systemet for mobil kommunikasjon (GSM) (Ibrahim 2006: 9) Både 3G og GPRS er tilkoblet internett gjennom WAP (Wireless Application Protocol) (Liestøl & Rasmussen 2007: 166)

¹² 3G er samlebetegnelsen på en tredje generasjons mobilnettverk tilpasset høyere hastigheter for datakommunikasjon (UMTS i Europa, Universal Mobile Telecommunications System). (Ibrahim 2006) 3G er raskere enn GPRS, men tregere enn Wi-fi/LAN. Videreføringen av 3G har fått betegnelsen HSDPA, evt. Super-3G, også kalt mobilt bredbånd.

¹³ Bilder hentet fra <http://www.microsoft.com/windowsmobile/en-us/downloads/microsoft/office-outlook-mobile.msp> (10.11.2008) Skjermbildene kan avvike noe i fra mine informanters ulike telefonmodeller, men gir en indikasjon på hvordan e-post og eventuelle vedlegg kommer opp på skjermen.

Om en ny e-post er mottatt etter forrige synkronisering, vil det dukke opp et varsel i mobildisplayet om dette, og avhengig av hvordan den er satt opp, vil telefonen også kunne vibrere og gi lyd fra seg. Meldingen leses i den innebygde Outlook Mobile e-postleseren, og eventuelle dokumenter som vedlegg kan åpnes gjennom programvaren Office Mobile (figur 3). Mange av mine informanter har et lydsignal tilkoblet e-posten. Dette øker bruksfrekvensen fordi den skaper oppmerksomhet om at det nå er kommet noe nytt. For de fleste av mine informanter som har tilknyttet lydsignal til ny e-post er dette ulikt signalet for sms, mens for andre gir telefonen samme lyd for både sms og e-post. Grete i StatoilHydro har en telefon som er stilt inn på denne måten, som fører til at hun ofte sjekker e-post umiddelbart:

Nei de [fleste av hennes kolleger] har valgt å ikke ha det, de har valgt bort den e-posten for de vil helst ikke ha den der påminningen om at... For de fleste som har en sånn telefon så sier den pling uansett om det er en e-post eller en tekstmelding. Og da sjekker du den, helt umiddelbart. Og det er det mange som ikke vil ha. Men det gjør ikke meg noe. Jeg synes allikevel det ligger en del muligheter i den, så jeg kunne ikke tenkt meg å byttet tilbake til en vanlig telefon. [...]

Et eksempel på en typisk innstilling av synkroniseringen er kontinuerlig i arbeidstiden, og annen hver time utenom arbeidstid. Men dette varierer blant mine informanter. I følge Ole i DnB NOR lot hans telefon seg tidligere ikke stille inn, men dette er nå endret, selv om han aldri får slått den helt av:

Ja den synkroniserer automatisk. Nå har de nettopp kjørt en oppgradering, men inntil nylig så synkroniserte den hvert 15 minutt i arbeidstiden, og hver annen time utenfor arbeidstiden, og sånn jobbet den uansett så hvis man prøvde å endre det så ble det nullstilt tilbake til den settingen i løpet av natten. Nå er det endret så du i større grad kan selv velge når du vil synkronisere, men den synkroniserer minimum hver fjerde time.

For de fleste av mine informanter kan synkroniseringsfrekvensen styres fullt og helt av brukeren, uten noen minimumsgrense. Men det vil ikke dermed si at brukeren vet hvordan man gjør det. Ole virker som han har god innsikt i hvordan de tekniske løsningene fungerer. Men mange av mine informanter gir uttrykk for at de ikke er sikker på hvordan innstillingene er satt opp, eller vet om mulighetene for å endre de. For mange oppleves menysystemene kompliserte å ta seg fram i. Hvordan domestiseringen av mobil e-post arter seg for den enkelte er dermed ikke bare avhengig av tekniske innstillinger, men også av brukerens innsikt i disse og trygghet for å ta seg frem i menysystemet.

4.2 Frivillighet og skepsis, variasjoner i forestilling og tilegnelse

Som jeg har vært inne på er oppgavens mål å se hvordan den praktiske bruken av mobil e-post og rutiner tilknyttet dette varierer mellom ulike brukere. Dette er viktig fordi det ikke bare

forteller noe om hvorvidt kommunikasjonsteknologien bidrar til å endre forholdet mellom arbeid og fritid, men også *hvordan* og *hvorfor* dette skjer. I tillegg inviterer domestiseringsperspektivet til å se etter variasjoner over tid, og årsaker til dette. Mine intervjuer har vist at disse variasjonene både kan oppstå i forhold til brukshyppighet, effektivitet, og utførelse. Hvilke av e-postene som mottas utenfor arbeidstiden som leses, og hvilke som besvares, er både situasjonsavhengig, og avhengig av den enkelte bruker. Flere av mine informanter har endret praksis i løpet av domestiseringen, mens andre ikke kan identifisere slike endringer. Disse variasjonsmønstrene i forhold til brukernes objektgjøring og inkorporering av teknologien vil jeg komme inn på etter hvert.

4.2.1 Forestilling av mobil e-post

Relevansen av en forestillingsdimensjon ved domestiseringsprosessen varierer blant mine informanter. Brukerne har blitt utstyrt med en telefon med mobil e-postfunksjonalitet på ulike tidspunkt og har dermed hatt ulike muligheter til å observere markedsføring og andres bruk i forkant av egen tilegnelse. De av mine informanter som hadde gjort seg opp en mening om teknologien *før* de selv fikk den, var oftest de som hadde hatt den i under ett år, og dermed hatt større mulighet til å observere andre uten at de selv var brukere. Torgeir i DnB NOR hadde jobbet i bedriften bare et par måneder når jeg intervjuet ham, men hadde inntrykk av teknologien fra andre i sin forrige jobb. Disse inntrykkene hadde gjort ham i utgangspunktet kritisk:

Ja jeg har jo jobbet et annet sted før jeg begynte her, og der ble det brukt veldig mye uten at jeg brukte det, fordi jeg var bare vikar så jeg hadde ikke telefon der. [...] Og min umiddelbare tanke om det på forhånd var at det er litt sånn der slitsomt fordi man blir kanskje i overkant tilgjengelig, og det blir på en måte for arbeidsgiver å.... altså de gir deg en telefon som de betaler regningen for og alt sånn, men prisen du betaler er at du på en måte blir tilgjengelig mye mer enn du ville ha vært hvis du bare hadde hatt mail på jobben. Eller når du satt på plassen din. Så dermed er det jo en måte å få folk til å jobbe mer på da tror jeg. Jeg leser jo mailen om kvelden og om morgenen før jeg går på jobb og sånn på mobilen, bare fordi jeg har muligheten til det, fordi jeg ser at det har kommet en mail og da sjekker jeg den. Hadde jeg ikke hatt det så hadde jeg ikke gjort det. Så det blir jo raskt en time om dagen til å gjøre jobbting når du ikke er på jobb, bare fordi du sjekker mail og kanskje svarer på en mail og kanskje tar en telefon eller noe.. Så min holdning var vel litt sånn blandet til det i utgangspunktet egentlig, at det er en litt sånn der tilsnikelse av tiden min når jeg ikke er på jobb.

Kjell har jobbet i DnB NOR i noen år, men har tidligere hatt en tradisjonell PDA som arbeidsverktøy utenfor kontoret, i tillegg til sin bærbare PC. Når jeg intervjuet ham hadde han hatt

smarttelefon med e-postfunksjon i tre måneder. Også han var litt skeptisk før han selv ba om å få utlevert sin nåværende telefon:

Ja altså jeg har vært litt i stuss for å si det slik, fordi det er pluss og minus med det, og minuset med det er jo åpenbart, det er selvfølgelig det at en da "aldri har fri" i hermetegn, en har det der mailsuget ikke sant. Men etter hvert så fant jeg ut at når størrelse og sånn etter hvert var grei, så fant jeg ut at jeg vil ha den der. Så mistet jeg tilfeldigvis min andre telefon i snøkavet her i vinter, så da var alternativet å gå på den der.

De fleste av mine informanter forklarer at de enten ikke visste om teknologien før de selv fikk den utlevert, eller at de hadde så vidt hørt om det eller sett det, men ikke gjort seg opp noen mening om det på forhånd. Disse tendensene kan tolkes som at det ikke har foregått noen omfattende diskusjon internt blant de ansatte i organisasjonen omkring ulike mulige konsekvenser av denne utviklingen. Implementeringen av utstyret i begge selskap har skjedd gradvis. Her er Ole i DnB NOR et unntak, ettersom han var blant de 500 såkalte pilotbrukerne av mobil e-post i selskapet, for å teste ut løsningene i startfasen.

I: Kan du huske om du hadde noe reaksjon eller holdninger eller synspunkter på det før du da selv ble utstyrt med en sånn?

O: Ja altså det er jo hele tiden den der inprintasjonen i privatlivet ditt, altså det å alltid ha jobben med seg, og det vet jeg vi diskuterte mye på det tidspunktet. Det at du da alltid på en måte blir tilgjengelig. Men kanskje aller mest det steget som har vært diskutert mest det steget at de vil ta bort kontortelefonen din sånn at mobilen din er den eneste telefonen din. I forhold til mail så er det klart at, altså jeg var bevisst før dette, jeg hadde ikke hjemmetilknytning, nettopp for å ha et klart skille mellom jobb og privat. Så da hadde jeg på en måte ingen mulighet til, hvis jeg da måtte sjekke noe så måtte jeg inn her, jeg måtte fysisk flytte meg, og det gjorde det mye vanskeligere å få den der "hm lurer på om det er kommet noe". Og den var vi jo redd for når det kom, og den har vi gått på [smiler]. Nå blir det til at du blander det sammen, og du leser og er tilgjengelig mye mer enn du var før.

Det er et mindretall av mine informanter som viser til denne type diskusjoner i forkant av tilegnelsen. Diskusjonen blant de første pilotbrukerne var nok blant annet et resultat av at dette var nytt, og at de var "prøve-kaniner" i implementeringen av et nytt system. Deltakelsen i dette pilot-prosjektet var samtidig frivillig, og ble etter mitt inntrykk ikke oppfattet som en strategi fra ledelsen eller it-ansvarlige om å skape mer tilgjengelige ansatte. I følge lederen for dette prosjektet ble det igangsatt etter innspill fra flere av de ansatte, som hadde sett andre bruke disse løsningene og derfor ønsket muligheten selv.

4.2.2 Frivillig tilegnelse

Både Torgeir og Kjell hadde altså gjort seg opp en mening om telefoner med denne funksjonaliteten før de selv fikk den, og var oppmerksom på potensielle ulemper det medførte. Her er også et sentralt tilleggspoenng, som gjelder samtlige av mine informanter i både DnB NOR og

StatoilHydro: ingen har med tvang blitt utstyrt med en slik telefon. Tilegnelsen har enten kommet etter eget ønske, eller ved å ha takket ja til et tilbud eller en anbefaling. I tillegg er det også frivillig hvorvidt de ønsker å ta denne jobbtelefonen med seg hjem, eller om de ønsker å bruke en annen telefon hjemme. Geir i StatoilHydro forklarer at de kan velge selv hvilken telefonløsning de ønsker:

Altså, vi har veldig mange valgmuligheter. Jeg har valgt den mest komprimerte modellen, som er sånn at mitt tidligere mobilnummer ligger inne på denne her, så det er det samme nummeret på min private som jobbtelefon. Og e-mailadresse. For å ha alt i en. Det er noen som beholder sin private mobil, så får de en mobil fra jobben, og den bare skrur de av. På denne så kan jeg for eksempel skru av e-posten, etter et visst tidspunkt, så jeg ikke får noen ting inn. Jeg har alle muligheter inne på denne.

Også Torgeir i DnB NOR poengterer frivilligheten i tilegnelsen:

[...]Men samtidig så har vi ikke noe, altså det er ikke noe tvang for oss her å ha mail på når jeg ikke er på jobb. Altså, jeg kan skru av mail-funksjonen eller bruke en annen telefon på fritiden. Jeg har ikke forpliktet meg til å bruke den, men når du har den så blir det lett til at du bruker den.

Dette frivillighetsaspektet har minst to potensielle effekter på individnivå. For det første kan brukerne etter frivillig tilegnelse vanskeligere identifisere det som et tiltak fra ledelsen for at de skal jobbe mer. Opplever de bruken som problematisk på den ene eller den andre måten har de først og fremst ”seg selv å takke”; det inngår ikke som et krav eller en uttalt forventning. Som sitatet til Torgeir kan tyde på, blir også dette en del av hans egen rettferdiggjøring av bruken, fordi det er ham selv som bestemmer om han i det hele tatt skal ha telefonen påslått. På den andre siden vil bruken kunne tenkes å øke hvis man har ytret et ønske om en slik telefon, i motsetning til om det ble innført som en plikt. Telefonene som mine informanter bruker har prislapper på flere tusen kroner. Sammen med kostnadene ved bruk, som kan være svært høye ved aktiv datatrafikk som e-posten er avhengig av, er det en utgift brukerne potensielt vil kunne føle de bør gjøre seg fortjent til, og gjøre lønnsom. En måte å legitimere denne investeringen på, er å bruke den på en måte som gagnar bedriften med hyppigere og mer effektiv kommunikasjon, og dermed yte bedre service til kunder og kolleger. Aktiv bruk på fritiden vil dermed kunne være en del av en slik rettferdiggjøring, legitimering eller lønnsomhetslogikk.

For de av mine informanter som var tidlig ute med tilegnelsen av mobil e-post, var det både fordeler og ulemper ved å være såkalte prøvekaniner. Som nevnt, var Ole i DnB NOR blant de 500 første som fikk telefon med e-postfunksjonalitet i selskapet, i et pionerprosjekt for å teste ut løsningen. Han forteller at systemet i starten var mindre tilpasset og tungt å håndtere,

spesielt på grunn av bankens strenge sikkerhetsregler. Dette har blitt stadig bedre forteller han, etter at de har kjørt oppgraderinger på system og enheter. For det andre var det på det tidlige tidspunktet færre som visste om teknologien og dens muligheter. Dette gjorde det enklere å bruke den uavhengig av andres forventninger:

Jeg tror jeg var mer bevisst i begynnelsen på å skille mellom jobb og privat. Jeg tror ikke jeg kikket like mye på den som jeg gjør nå. Før når vi var pilotbrukere på 500 så var du på en måte litt mer sånn at da var det ikke så mange som visste om at du var tilgjengelig rett og slett!

Det er altså tydelig at tidspunkt for tilegnelse er av relevans her. Blant annet fordi færre av de det kommuniseres med hadde tilsvarende teknologi på tilegnelsestidspunktet, og at det dermed både foregikk mindre kommunikasjon utenfor arbeidstid. Samtidig gjorde dette det enklere å begrense bruken hevder Ole, når det ikke forelå noen bevissthet fra andre om mulighetene for svar utenom arbeidstid.

4.3 E-postmediets bruksområde og posisjon

Hvilken posisjon e-postmediet på arbeidsplassen har generelt, altså både stasjonært og mobilt, har naturlig nok innvirkning på hvordan *mobil* e-post brukes. Når jeg skal forsøke å nærme meg en forståelse av den konkrete bruken av mobil e-post, vil jeg først drøfte noen sider med e-postmediets generelle bruksområde. Ulike kommunikasjonsverktøy har ulike objektive egenskaper, i tillegg til at de tilskrives ulike subjektive egenskaper av ulike brukere, og har ulik relevans og funksjon i ulike stillinger og yrker. Når vi søker å analysere et kommunikasjonsverktøys konsekvenser er det derfor viktig at det tegnes et bilde av hvilke egenskaper og bruksområde det har. Her er både kvantitative og kvalitative egenskaper ved e-postkommunikasjonen i arbeidet aktuelle påvirkningsfaktorer.

4.3.1 Informasjon, diskusjon – individuelle og kontekstuelle normer for e-postbruk

E-post er et fattig medium i den forstand at det ikke formidler kroppsspråk og andre visuelle deler av vårt kommunikasjonsspekter. I tillegg innebærer det i motsetning til telefonering en asynkron kommunikasjon (Berker 2005; Whittaker & Sidner 1996), det vil si en tidsforskyvning mellom sender og mottaker, som ikke tillater kontinuerlig tilbakemelding på det som blir formidlet. Disse egenskapene ved e-postmediet utgjør til sammen utgangspunktet for normdannelser tilknyttet hvilken informasjon og kommunikasjon mediet er passende til, i forhold til tilgjengelige alternativer. Det finnes få universelle normer for hva som egner seg for kommunikasjon gjennom e-postmediet. Dermed vil bruksområdet for e-post være

avhengig av individuelle preferanser for kommunikasjonsmedier, men og av hvor godt avsender og mottaker kjenner hverandre. Kolleger som kommuniserer mye med hverandre vil gjerne etablere visse uttalte eller uuttalte normer for hvilke budskap som egner seg for de ulike tilgjengelige mediene; hva som kan tas over telefon, hva man bør prate om på et møte, og hva som kan sendes via e-post. Jeg har spurt alle informantene om hvordan de bruker e-posten i det daglige, fordi det er først og fremst den praktiske bruken som er interessant her. Flere forteller at e-posten blir brukt til de aller fleste typer kommunikasjon; fra forslag og ideer, til spørsmål, koordinering av møter og avtaler, avklaringer, informasjonsspredning, osv. Men i spørsmålet om e-posten egner seg som diskusjonsmedium, har informantene ulike meninger. Mange hevder at de forsøker å unngå å ta diskusjoner på e-post, at de da heller tar en telefon eller innkaller til et møte. Kjell i DnB NOR er blant de som foretrekker å unngå e-post til diskusjoner:

[...]jeg prøver å unngå å bruke mail som diskusjonsmedium for det er ikke spesielt heldig, da prøver jeg heller å ta diskusjonen i et møte eller i en telefonsamtale eller den type ting, og så får en heller konkludere eller andre ting i brevs form eller notats form eller i mails form da.

Nils derimot er mer åpen for en allsidig og altomfattende bruk av e-post:

I: Betyr det at det kan brukes til ikke bare informasjon, men også diskusjoner rundt saker eller...?

N: Absolutt, absolutt. Sende et forslag til en låneavtale eller en garantitekst eller et tilbudsbrev eller, alt det der går på e-mail nå, og det er jo, jeg har jo vært lenge i banken nå, og det er jo en revolusjon i forhold til vettu å jobbe med Asia og andre land langt borte før i tiden det, altså det er som natt og dag. Det er klart i dag så går alt på e-post.

Her er det viktig å være oppmerksom på at ordet ”diskusjon” antagelig kan tolkes ulikt av ulike informanter. Det er allikevel liten tvil om at det eksisterer forskjellige oppfatninger om hva e-post bør brukes til, som igjen påvirker den praktiske bruken, og dermed også bruken av e-post på mobile enheter. Kulturen for e-postbruk generelt er av betydning for min problemstilling, fordi nettopp innholdet i kommunikasjonen er avgjørende for dens konsekvenser, når dette mediet også brukes på fritiden. I tillegg er bruksområdet påvirket av hvilke alternativer som foreligger. Som Nils her viser til, vil kommunikasjon med mottakere som befinner seg i Asia være både enklere og billigere enn eksempelvis telefoning, blant annet pga tidsforskjeller. Andre normer vil dermed være aktuelle i kommunikasjon med kolleger man vil kunne nå på arbeidssstedet, som Grete i StatoilHydro framstiller det:

Det blir jo gjerne sånn at folk sender e-post til nabokontoret. Det prøver jeg å la være altså. Da har man godt av å reise seg! Men altså av og til så er det jo for at de skal ha kopi av det,

men da hvis det er ting som jeg trenger å få avklart med en gang så går jeg inn, jeg sitter ikke å venter på å få svar på e-post altså, der går grensa.

E-postens bruksområde og tilhørende normer for dette er dermed ikke bare avhengig av hva som skal formidles, men også hvem man forsøker å nå, og hvor disse befinner seg.

I den grad også diskusjoner tas på e-post, og dermed også leses på de ansattes mobiltelefoner, vil dette kunne tenkes å øke de potensielle problematiske aspektene ved *mobil* e-post. Så lenge e-posten dekker et bredt spekter av kommunikasjonsbehov, internt og eksternt, fanger den også opp et bredt spekter av utfordringer som følger med i jobben, og formidler det til en arena hvor den i mange tilfeller burde unngås. En av mine informanter forklarer denne effekten:

Det er klart at, det verste er for eksempel hvis du har jobbet med en eller annen sak eller en eller annen problemstilling og så utpå kvelden så kommer det et ganske problematiserende svar. Sant, så da må jeg ærlig si at du kan ha saker da som du har litt sånn: dette tror du går bra, og så får du plutselig en masse problemer rett i fanget, klokken ti om kvelden, det gjør noe med deg. Så det kan, jeg vil ikke si det går utover nattesøvnen men i hvert fall så kan det det, at du blir så revet med av det og du blir så engasjert av det som kommer at du rett og slett har problemer med å koble av, å sove. Eller det jeg ofte gjør er at jeg våkner tidlig om morgenen. Underbevisstheten jobber sant. Jeg har som regel et godt sovehjerte men altså ofte så våkner du 5 halv 6 så ligger det å, så det er jo litt altså du kan si det hadde da vært veldig bra å egentlig ikke plukket opp den meldingen.

Dette er et eksempel på hvordan konsekvensene av mobil e-post ikke bare avhenger av *når* og *hvordan* det brukes, men *hva* som faktisk kommuniseres. Mitt datamateriale illustrerer klart hvordan dette påvirker hvilke effekter det har å kommunisere arbeidsrelatert på fritiden, om meldingen som gis er oppmuntrende og positiv, eller om den er problematiserende og negativ. Den kan dermed tenkes å få mottakeren til å tenke mer på jobben hjemme ved å introdusere nye utfordringer, eller den kan ha helt motsatt effekt ved å presentere løsninger eller avklaringer, og dermed få mottakeren til å legge bort tanker relatert til jobb.

4.3.2 Økning i e-postbruk som følge av mobil e-post

E-post inngår i et bredt spekter av kommunikasjonsmuligheter internt og eksternt, men beskrives av flere av mine informanter som det viktigste kommunikasjonsverktøyet de har i løpet av en typisk arbeidsdag, og det de bruker mest tid på i forhold til telefon. Det vil kunne tenkes at mobil e-post øker e-postens generelle bruksområde, fordi kommunikasjonen på denne måten blir mer uavhengig av tid og sted. Henvendelser man tidligere har tatt via telefon fordi mottakeren befinner seg utenfor kontoret, vil dermed kunne tenkes å overføres til e-postmediet, fordi man vet at man vil kunne få tilbakemelding uavhengig av hvor mottakeren

måtte befinne seg. Dette er en mulighet bare mobiltelefoni tidligere har gitt. Man vil også kunne unngå situasjoner hvor man ved en telefonhenvendelse vil risikere at mottakeren befinner seg i en upassende situasjon for å besvare en telefon. Som Nils forklarer:

Til en viss grad kanskje kan det til og med erstatte telefonsamtaler, det er jo av og til at man bare, altså hvis du ringer så vet du jo ikke om du vekker de eller om de sitter og spiser middag eller hva er det som skjer, sant? Så da er det jo hendig å bare sende en e-post, så kan man lese det når det passer og respondere når det passer, så sånn sett er det jo hendig egentlig og til en viss grad erstatter det telefon.

Dette illustrerer godt en av de viktigste kvalitetene med mobil e-postteknologi. Den er uavhengig av tid og sted, samtidig som den ikke er avhengig av øyeblikkelig tilbakemelding, som telefonering er. Mottakeren kan i prinsippet selv velge når det måtte passe best å besvare henvendelsen. Dermed vil det via e-post, om en henvendelse utenfor arbeidstiden er nødvendig, bli en mer passende inntreden på den private arena. Samtidig vil også terskelen kunne senkes for hvilke henvendelser som sendes utenfor arbeidstiden, som igjen øker både e-postmediets bruksområde og frekvens. Dette bidrar dermed til at e-posten vil kunne forsterke sin posisjon som kommunikasjonsverktøy i arbeidslivet gjennom den mobile utvidelsen, og brukes i situasjoner hvor sms eller telefonering tidligere ville være eneste alternativ. I tillegg vil den kunne øke den generelle kommunikasjonsfrekvensen utenfor arbeidstiden, fordi den ikke innebærer en eksplisitt forventning om besvarelse på fritiden, og dermed ikke er normbrytende i forhold til oppfatninger om mottakerens privatliv.

Et flertall av mine informanter viser til e-postmediet som det viktigste kommunikasjonsverktøyet de har i løpet av en arbeidsdag. Her foregår størsteparten av kommunikasjonen med både kolleger og eksterne forbindelser. Dette er en vesentlig forutsetning for at også mobil e-post skal kunne spille en rolle som arbeidsverktøy. Men hvilke fordeler har e-posten som arbeidsverktøy utover at det er uavhengig av tid og sted?

4.3.3 E-post som dokumentasjon

Flere av mine informanter vektlegger den skriftlige kommunikasjonsformens egenskap som dokumentasjon på korrespondanser, og til hjelp for hukommelsen i mengden av forespørsler og arbeidsoppgaver. Det at man med enkelhet kan gå tilbake i tidligere henvendelser og samtaler må antas å bidra til e-postmediets sentrale posisjon for mange. Dermed vil man kunne følge en korrespondanse tilbake i tid, og avtaler vil være enklere å følge opp. Kjell i DnB NOR illustrerer viktigheten av denne egenskapen:

Det har noe med formalia og den type ting å gjøre også sant, om du tar det på mail istedenfor telefon, da kan du referere til det etterpå og vise til at "sånn var vi enige om" og er dette fulgt opp osv. En telefonsamtale er mer sånn pleie relasjoner, avsjekk, konkrete ting. Men er det formelle oppgaver som skal gjøres så er det naturlig å gjøre det i form av mail.

Grete i StatoilHydro vektlegger e-postens egenskap som hukommelseshjelpemiddel:

Du kan si det sånn at en ting er hva du har sagt. Men du er sikker på det at hvis det er viktig så er det greit å ha det skriftlig. Og det er også et inntrykk jeg har av lederne også, at du kan snakke med de, men så sier de "kan ikke du sende det på e-post?". Så det skriftlige er viktigere. Og det er litt mer bindende, du kan i hvert fall ikke si at jeg har ikke hørt noe, hvis du har det skriftlig. For i alle detaljene som dukker opp i hverdagen så blir du usikker, har du hørt om det eller, hørt snakk om det eller, hvor står vi hen? [...]

E-posten som dokumentasjons- og hukommelsesverktøy må dermed fremheves som en av dens viktigste egenskaper i arbeidssammenheng. Når denne korrespondanseformen i tillegg kan utvides til å foregå mobilt, uavhengig av tid og sted, vil disse kvalitetene også utvides. Dette fordi man får tilgang til den samme dokumentasjonen og de samme hukommelsesverktøyene hvor som helst og når som helst. I tillegg er det et poeng at mye arbeidsrelatert kommunikasjon angår flere mottakere, og her kommer e-postmediets kopifunksjon inn. Skal informasjonen deles med flere er e-postmediet enklere enn telefonering, fordi man slipper å si det samme flere ganger. Utvidelsen av e-postmediet til mobile enheter utvider denne funksjonen, fordi ikke bare de som er på kontoret vil kunne følge med i korrespondansen, men også de som befinner seg andre steder. Dette bidrar til å forklare hvordan behovet for bruk e-post på mobile enheter har oppstått.

4.4 Inkorporering av mobil e-post - rutiner, bruksmønster, endringer

I et domestiseringsperspektiv er samspillet mellom objektgjøringen, inkorporeringen og omdanningen, altså forholdet mellom brukerens syn på teknologien, selve bruken og andres perspektiv på brukeren, sentralt for å forstå utviklingen av teknologiens posisjon. Men det er først og fremst gjennom domestiseringens inkorporering, altså den praktiske bruken, at teknologien vil kunne endre grenser mellom arbeid og fritid.

4.4.1 Rutiner – faste tidspunkt for bruk

Flere av brukerne jeg intervjuet går ikke med telefonen på seg mens de er hjemme. Dette er like ofte av praktiske eller komfortmessige grunner, som en grensesettingsmetode i skillet mellom arbeid og fritid. Men konsekvensen blir ofte at e-postsjekkingen blir sjeldnere og mer rutinepreget, den skjer til fastere tidspunkt. Rasmus i StatoilHydro er et eksempel på en

erfaren bruker som identifiserer typiske tidspunkt hvor han rutinemessig sjekker om det er kommet ny e-post:

”Altså, for min del så har jeg ofte lest dette her like før det har gått nyheter kl 9 for eksempel, hvis du er ute etter en sånn, så det har bare bitt en vane, og så før jeg går og legger meg.”

Også Ole, blant de mest erfarne brukerne i DnB NOR kan vise til slike typiske tidspunkt:

”Ja det er kanskje to tidspunkt som utmerker seg, eller perioder, det er rett når jeg kommer hjem, særlig hvis jeg går litt tidlig eller noe sånn, så sjekker jeg når jeg kommer hjem, for da er det fortsatt mye aktivitet frem til sånn i 5 halv 6 tiden. Og så blir det gjerne litt utpå kvelden før en legger seg sånn i 10 tiden eller noe sånn, det er vel de tidspunktene. Og så sjekker jeg den om morgenen før jeg går på jobb.”

Hvis slike rutiner bidrar til å strukturere og dermed begrense hyppigheten av arbeidsrelatert kommunikasjon på fritiden, vil de kunne inngå i de ulike metodene som brukes for å sette grenser. Men dette forutsetter at rutinene tilpasses på en slik måte at de faktisk begrenser bruken, og ikke øker den. Om fastlagte rutiner spiller en økende eller begrensende rolle for brukeren er dermed avhengig av hvordan de utarbeides, og hvordan de følges. I tillegg vil slike vaner kunne inngå i de potensielt problematiske aspektene ved mobil e-post, som for eksempel å sjekke e-post rutinemessig før en legger seg. Som jeg har vært inne på tidligere vil da innholdet i budskapet som leses være avgjørende for hvilke effekter det har på mottakeren. Som også Middleton (2007) fant i sin studie av BlackBerry-brukere, kunne telefonens alarm-funksjon gjøre at brukerne leste e-post rett før de la seg, fordi de samtidig som de stilte inn vekkerklokken, fikk øye på ny ankommet e-post. For Torgeir har dette blitt en vane:

T: [...] altså som oftest så ser jeg alltid på den før jeg legger meg for da skal jeg sjekke at vekkerklokken er på og sånn, så da pleier jeg ofte å sjekke det som har kommet inn på slutten av dagen. Og så pleier jeg alltid, om morgenen så skrur jeg av vekkerklokken, og i den prosessen så pleier jeg bare også å, rett etter jeg har skrudd av vekkerklokken, å bla igjennom og se hva slags mail som har kommet i løpet av natten

I: Men det at du leser mail rett før du legger deg, har det i enkelte tilfeller gjort at det er vanskeligere å koble av da, eller at du...

T: Nei altså jeg ser jo helt klart at det ligger en potensiell fare i at hvis det kommer en eller annen bombe da så, så kan det ødelegge nattesøvnen, men det har i hvert fall ikke skjedd så langt, ehm... og som oftest så er det en forespørsel så kan jeg ta det dagen etterpå, og er det... ja. Så langt så har ikke det kommet noen bomber da.

Også Grete har en vane med å sjekke før hun legger seg, og selv om hun karakteriserer det stort sett som uproblematisk, så har hun opplevd unntak:

Jeg tror det har hendt en gang at jeg så det og så tenkt at ”den der skulle jeg ikke ha sett”. Det er klart at det kan dukke opp.

Spørsmålet omkring dannelsen av rutiner i forbindelse med mobil e-postbruk er sammensatt av to grunner. For det første er rutinene svært individuelle, og har svært ulike årsakskompleks. Som i Torgeirs tilfelle, er det ikke nødvendigvis suget etter jobb-e-post sent på kvelden, men det at han bruker smarttelefonen som vekkerklokke, som har skapt denne rutinen. For det andre er slike hverdagslivsrutiner ikke nødvendigvis en del av en bevisst strategi fra brukeren. Også Kjell sjekker e-post på telefonen før han legger seg om kvelden, uten at han har vært bevisst på det:

I: Pleier du sjekke før du legger deg om kvelden?

K: Ja det pleier jeg.

I: Så det er en type rutinemessig ting, eller er det bare en tilfeldig ting du gjør, at det faller seg naturlig?

K: Nei foreløpig så er jeg vel ikke noe sånn at jeg kan kalle det rutine, jeg er vel litt mer sånn urutinert av meg for å si det sånn, på hjemmebane. Men det er klart at det blir at det blir en slags refleks av det etter hvert, på en måte kan du si at det blir en slags innebygd rutine, uten at du har egentlig sagt det, en bevisstløs rutine da, som for så vidt er en mer uheldig enn en medviten rutine.

Her fremmer Kjell samtidig et vesentlig poeng; et bruksmønster som oppstår mer eller mindre ubevisst vil kunne være mer uheldig enn bevisste rutiner. Slike mønster vil kunne etableres, og grenser mellom arbeid og fritid vil kunne endres, uten at det nødvendigvis er en del av noen bestemt målsetning eller strategi. At brukeren har en rutine er dermed ikke ensbetydende med at han eller hun har satt en norm for seg selv, eller at man følger en bestemt forventning.

4.4.2 Å skrive e-post på en mobil enhet, begrensninger i inkorporeringen

Å ha tilgang til e-post på mobiltelefonen er ikke det samme som å ha med seg en bærbar PC. Størrelsen på enheten er tilpasset mobilitet, og dette går på bekostning av både skjermstørrelse og tastatur. Dette varierer fra modell til modell, og hvordan det oppleves og tilvennes varierer fra bruker til bruker. Videre påvirker dette hvor ofte brukerne skriver e-post, og hvor langt de skriver. Enkelte modeller er utstyrt med såkalt QWERTY-tastatur, det vil si et standard PC-tastatur i mini-format (figur 4). Denne løsningen er det som ligner mest på det å skrive på et tradisjonelt PC-tastatur, og dermed det som, hvis brukeren venner seg til det, er best tilpasset lengre meldinger. Andre modeller er basert på at det skrives direkte på skjermen, enten med fingrene eller med hjelp av en pekepinn. De av mine informanter som har denne varianten er oftere mer kortfattet i sine besvarelser, og venter gjerne til de er på kontoret eller en annen datamaskin med å sende besvarelsen. Slike tekniske nyanser bør være med i beskrivelsene av de ulike variasjonene i bruksmønster som finnes, da de kan ha vesentlig praktisk betydning

for inkorporeringen. Oppleves teknologien som enkel å håndtere, øker bruken. Dermed kan også teknologien lettere integreres på fritiden, i motsetning til om den oppleves som et tiltak å bruke.



Figur 4 HTC Smarttelefon m/QUERTY tastatur

Noen av mine informanter opplever det å skrive e-post på mobilen som lite gunstig, og venter gjerne med å besvare til de er tilbake på kontoret eller ved en annen PC. Velger de å besvare en e-post på mobilen, er det ofte med helt korte formuleringer på en setning, for å gi korte tilbakemeldinger på ting. Torgeir i DnB NOR beskriver dette:

T: Ja, hvis det er noe jeg kan svare på raskt og kort, jeg er ikke noe glad i å skrive e-post på telefonen, så det må være noe det går an å svare på tre ord helst, eller noe sånn, ett ord, altså hvis det bare er noe jeg kan bekrefte eller avkrefte eller, sånne ting så gjør jeg det, men hvis det krever noe mer omfattende enn det så lar jeg det ligge.

I: Så det er ikke sånn at du setter deg ned og fikler med den i en time for eksempel på en lørdag?

T: Nei det har i hvert fall ikke skjedd så langt, og det håper jeg vel egentlig ikke skjer. Hvis det er så mye, så ville jeg jo heller satt meg med en laptop et sted og prøvd å få...

Andre, som for eksempel Kjell i DnB NOR, setter seg gjerne ned og skriver noen setninger hvis han skal besvare en e-post på mobiltelefonen:

Ja jeg kan nok sette meg ned å skrive noen setninger ja. Det kan jeg. Og det er jo det som er veldig praktisk også, at den har det tastaturet [qwerty-tastatur], for det er jo på en måte et PC-tastatur i miniatyr. Så det fungerer greit til å kunne skrive litt mail på den. Det blir ikke sånne lange utredninger, det skal nå aldri en mail være heller [...]

Selv om Torgeir og Kjell har samme telefonmodell, og har brukt den i omtrent like lang tid, ser vi at de har inkorporert ulike brukermønster i forhold til hvor mye de skriver.

4.4.3 Variasjoner i behov og bruksmønster

Flere av mine informanter har en god del reisevirksomhet i forbindelse med jobben. De relevante aspektene ved dette i forhold til mobil e-post vil jeg komme inn på etter hvert. I slike sammenhenger, hvor man befinner seg utenfor kontoret men allikevel på jobb, er flere av brukerne mer tilbøyelig til å skrive flere og lengre e-poster fra mobilen. Dette blant annet for å forhindre store arbeidsmengder når de er tilbake på kontoret. På samme måte kan store arbeidsmengder, ferdigstilling av prosjekter eller andre tilsvarende situasjoner bidra til å øke bruken. Som Ole i DnB NOR forklarer:

Og så går det også litt på arbeidsmengden, altså hvis jeg vet at morgendagen blir en fryktelig travel dag så besvarer jeg gjerne alle de mailene som kommer i løpet av kvelden, sånn at ikke de skal ligge som en sånn, noe som jeg må gjøre neste dag, så det avhenger litt av arbeidsmengden du har i den perioden også. Det er jo særlig sånn som når du er på reise og sånn, da er det en velsignelse når du kommer hjem og så ligger det ikke 400 nye mail i innboksen din, du får tatt unna de viktigste tingene mens du er på farten.

Også Rasmus i StatoilHydro forklarer hvordan bruken øker i sammenheng med spesielle situasjoner:

Det typiske da i forhold til å svare sånn det har vært i prosjekter hvor det har vært avklaringer om ting, altså det være seg innholdet i noe eller sant, endringer på noe sant. For vi har ofte litt sånn at, sant de senere årene så har tidsfrister vært mer og mer tight. Og så vet du det at hvis ikke det blir avklart, og det går flere dager for eksempel eller, noen ganger en dag så... akkurat i dag har vi vært i en sånn situasjon, hvor det skal ferdigstilles et sånn program i morgen i Oslo, og da er du hyppig å... min melding da til den som sitter der inne og er ansvarlig produsent der at "du legger meldinger til meg i dag og i kveld". Jeg bryr meg jo ikke om noe utover midnatt selvfølgelig, men altså det er mer sånn at hvis det er nødvendig så avklarer vi det . Og da kan det gå på alt fra faglige innholdsbiten eller spørsmål, ordlyd osv. Det er helst sånn.

I det store og det hele så må bruken av mobil e-post og de tilhørende konsekvensene teknologien fører med seg sees i nær sammenheng med andre faktorer på arbeidsplassen, variasjoner i disse, samt innholdet i det som kommuniseres. I sitatet fra Rasmus ser vi her at spesielt ferdigstillingen av et prosjekt økte behovet for fleksibel kommunikasjon. I den canadiske studien av BlackBerry-brukere (Duxbury m.fl. 2007; Middleton 2007) argumenterte informantene med at det var forpliktelsen til arbeidet, ikke til teknologien, som gjorde at de var aktive på e-post utenfor arbeidstiden. Mine funn er langt på vei i samsvar med denne argumentasjonen, men det er viktig å understreke at teknologien spiller en muligliggjørende rolle her. Spør vi om mobil e-post endrer brukernes grenser mellom arbeid og fritid, er svaret ja og kan enkelt spores til teknologiens egenskaper. Spørsmål om *hvordan* dette skjer er vesentlig mer sammensatt. Her ligger altså ikke bare forklaringene i teknologien også i den konkrete

arbeidssituasjonen bruker og teknologi inngår i. Når informantene i både DnB NOR og StatoilHydro ble spurt om hvor ofte tiden ikke strekker til i det daglige arbeidet, svarte de aller fleste at dette var en vanlig følelse å ha. Torgeirs uttalelse er således representativ for mange av mine informanter:

Nei altså vi har alltid mye å gjøre så, vi ligger jo alltid litt sånn på etterskudd med ting, og ting skjer alltid litt sånn i siste liten, men det er på en måte litt av, ting dukker opp fort og så plutselig så må man gjøre noe som ikke var planlagt og da blir jo andre ting forskjøvet, så det er alltid hektisk.

Dette må dermed settes i sammenheng med bruken av mobil e-post, fordi muligheten til å lese e-post på en enkel måte utenfor kontorer bidrar til å holde kontroll over e-postflyten. Behovet for, og dermed også bruken, henger sammen med informantenes beskrivelser av hektiske arbeidssituasjoner hvor den fastlagte tiden ikke alltid strekker til. E-postkommunikasjon utenfor arbeidstid må derfor sees på som en måte å imøtekomme en slik situasjon. Å besvare e-post på kveldstid kan gjøre morgendagen enklere. Det er altså ikke teknologien alene som endrer brukernes grenser mellom arbeid og fritid, men en kombinasjon av arbeidsmengder og fleksibel teknologisk muliggjøring av arbeid på fritiden. Noen forsøker å begrense denne effekten ved å besvare kun det som haster. Andre er mindre selektive og besvarer henvendelser som de kort og greit kan gi svar på, selv om det kunne ventet til neste dag. I tillegg kan bruken variere etter situasjonen de er i, som hvis de befinner seg på reise.

4.4.4 Mobil e-post på arbeidsreise

Mange av mine informanter har reisevirksomhet som en naturlig del av jobben. Dette kan være i forbindelse med møter og seminarer, eller for opprettholdelse av kundekontakt. For noen kan dette innebære mellom 100 og 150 reisedager i året, mens for andre dreier det seg bare om noen få kortvarige turer, enten innenlands eller utenlands. Mange fremhever dette som blant de avgjørende faktorene for anskaffelsen av en mobiltelefon med e-postfunksjon. Selv om slike forretningsreiser kan sees på som et gode for noen; en mulighet til variasjon fra hverdagen på kontoret, medfører både prosessen med flyreiser og overnatting hjemmefra også ulemper. Disse ulempene dreier seg ikke bare om fraværet fra familie og venner, men også om fraværet fra arbeidsaktiviteten på kontoret. Samtlige av mine informanter fremhever nytten av mobil e-post når de er på reise. Spesielt to aspekter ved dette er vesentlig. For det første gir det muligheten til å holde seg oppdatert på e-postkommunikasjonen på flyplasser eller andre steder med en del "dødtid", som gir en følelse av å henge med på det som skjer. Som Sherry og Salvador (2002) beskriver denne praksisen i en undersøkelse av mobile

arbeidere: de får *sjekket inn*, tatt unna enkle forespørsler og holdt kolleger oppdatert på hva som skjer. Dette kan gi en god følelse av å være ”til stede” selv om man ikke er det, og å være produktiv og ha kontroll. Grete i StatoilHydro forklarer det slik:

Altså er du på reise, sitter du på en flyplass, så har du faktisk muligheten til å gå gjennom e-mailen så du får bruke tiden littegranne mer effektivt.

Torgeir hevder det gir ham en beroligende følelse av kontroll når han er borte fra kontoret:

[...] jeg vil si at det får meg til å føle at jeg slapper litt mer av fordi jeg er litt mer sånn jeg vet hva som skjer, så hvis det ringer noen fra jobben så vet jeg på en måte hva slags mail som har gått fram og tilbake den siste tiden, og jeg kan på en måte være noenlunde oppdatert i hvert fall. Og så er det jo ofte sånn at du venter på et svar på et eller annet og sånn, og da er det veldig greit å få det svaret sånn at du slipper å gå rundt å lure på det helt til du kommer tilbake på jobb om du har fått det svaret eller ikke.

Også Nils i DnB NOR synes bruken i forbindelse med reiser er både effektiviserende, men også distraherende:

Ja det er reisevirksomheten først og fremst som gjør at det er kjekt å ha den der mobile, at du kan ta det med deg. Det er jo, på en måte hadde det jo vært herlig å unngå hele greien, for det er klart det er jo en belastning å ha den der for du blir jo fanget inn til alle døgnets tider [ler], og ikke minst på reise så sant først og fremst så skal du konsentrere deg om reise og det du skal gjøre der og i tillegg skal du passe på alle saker som foregår på mail så får du jo på en måte aldri fred. Så på en måte er det veldig hendig og veldig praktisk, og du føler at du kan være mer effektiv. Men det er klart det spiser seg jo inn på, altså hva heter det, på din mulighet til å få fri og slappe av hvis ikke du er bevisst på i hvert fall, det tror jeg man skal være veldig bevisst på, at det går an å slå de av.

Nettopp dette med reisevirksomhet og ansatte som er på farten er blant nøkkelfaktorene for legitimeringen av mobil e-post, og her virker det som teknologien fyller sin rolle godt. Dette er også tydelig på flyplasser, som har blitt en viktig markedsføringskanal for leverandører som tilbyr mobile e-postløsninger. Men som Nils påpeker har dette flere sider. Samtidig som man kan være mer effektiv, så stjeler den oppmerksomhet. Enten fra det som skal foregå der og da, eller fra muligheten til å nyte at det ikke foregår noe. Brukerne vil dermed måtte sjonglere med sin oppmerksomhet mellom hva som er der og da, og samtidig flyten med aktiviteter som er utenfor den fysiske konteksten, men som allikevel krever ens oppmerksomhet (Sherry & Salvador 2002: 108). Men hovedsaklig er mitt inntrykk at mine informanter opplever bruken av mobil e-post på flyplasser og hoteller som fordelaktig. Det er allikevel et eksempel på hvordan teknologien bidrar til å utvide det at man i stadig flere situasjoner kan være *on line*, og stadig sjeldnere er direkte utilgjengelig for kolleger eller kunder. Tilgjengeligheten, og *on line*-tilværelsen, kan etableres som en normaltstand for brukerne, som blir vant til å ha tilgang på e-post uavhengig både tid og sted. Dermed kan

denne vanen lettere overføres til fritidssfæren, uten at det var hensikten i utgangspunktet, og praktiseres på reiser som er ment for ferie og avkobling.

I tillegg til mer effektiv utnyttelse av ”dødtid” er en viktig fordel ved mobil e-post på reise at det gir en bedre følelse å komme tilbake på kontoret når man vet hva som foreligger av beskjeder, saker og spørsmål. Også dette gir en følelse av kontroll, og muligheten til å ta unna når man skulle finne tid til det. For mange kan denne følelsen være viktig i en hektisk hverdag. Og selv om man ikke skulle få tid til å lese og besvare de nye e-postene som har kommet inn siden sist man forlot kontoret, vil man vite mengden og dermed ha muligheten til å tilpasse arbeidsdagen på kontoret til mengden uleste e-post. Dette samsvarer med funnene presentert av O’Hara, Perry og Brown (2002: 185), hvor de av deres informanter som brukte e-post fra sin mobiltelefon i forbindelse med jobbreiser, gjorde dette primært for å holde kontroll over mengden ubesvart e-post når de skulle tilbake på kontoret. Dette vil dermed kunne fremheves som en av de viktigste egenskapene ved teknologien, og som en avstressende effekt. Som Ole beskriver:

Det viktigste er egentlig i forhold til reiseaktivitet, når jeg ikke er på kontoret, at jeg da fortsatt er tilgjengelig, og at jeg kan besvare mail og være i kommunikasjonsflyten også når jeg ikke er på kontoret, det er den desidert viktigste funksjonen for meg. Og nettopp det at du laster av mye av arbeidsbelastningen når du kommer hjem igjen. Så når du er på reise så har du alltid en del dødtid, du sitter på flyplasser og på forskjellige steder, og da kan du alltid få tatt unna den type ting og ikke få det som et takras når du logger på, på jobben neste dag.

Mobil e-posts funksjon i forbindelse med reisevirksomhet sier ikke noe direkte om dens konsekvenser for brukernes grenser mellom arbeid og fritid. Det er allikevel interessant å ta med fordi det for det første bidrar til å forklare hvorfor teknologien er blitt utbredt og settes pris på. For det andre sier disse perspektivene og beskrivelsene også noe om hvilke effekter bruken vil kunne ha i forbindelse med ferier og fridager, som igjen berører den aktuelle grensesettingsproblematikken. Teknologien kan dermed bidra til å myke opp overgangene mellom ferie og arbeid, ved at brukerne får tatt unna en del e-post underveis, og slipper det Ole kaller et ”takras” når de er tilbake ifra ferie.

4.4.5 Endring i bruksmønster

Det er gjennom domestiseringsperspektivet på teknologi interessant å se etter endringer over tid og årsaker til dette, fordi det bidrar til å belyse hvordan samspillet mellom de tre analysedimensjonene objektgjøring, inkorporering og omdanning foregår. For de av mine informanter som har vært brukere av denne teknologien over lengre tid vil det være enklere å

se hvordan bruken har utviklet seg underveis. Da vil inkorporeringsprosessen være kommet lenger, og jo mer brukeren har fått tid til å erfare de ulike aspektene teknologien fører med seg, jo større er sannsynligheten for at de har endret praksis etter hvert. Det er en tendens til at de mer erfarne brukerne har mer innøvd rutiner i den daglige bruken, eller har lettere for å få øye på slike. Hvorvidt brukerne har fastlagte rutiner for hvor og når de sjekker e-post på mobiltelefonen er dermed avhengig av hvor lenge brukeren har vært aktiv.

Et sentralt poeng i domestiseringsperspektivet er at den aktuelle prosessen aldri kan regnes som fullkommen eller ferdig. Dermed utvikles og forandres forholdet mellom teknologi og bruker kontinuerlig, fordi dette forholdet aldri regnes som perfekt. Det vil alltid være implikasjoner til stede, både i forholdet mellom bruker og teknologi og de sosiale grupper dette forholdet inngår i. Samtidig kan brukeren både endre bruksmønster, behov og preferanser, de sosiale gruppene teknologien inngår i kan endres, og nye teknologier kan introduseres og påvirke bruken av de eksisterende. Slik fremstår domestiseringsprosessen som sammensatt, også i denne studiens datamateriale. Mine muligheter til å fange opp inntrykk av slike variasjoner er basert på brukernes egne inntrykk og opplevelser. Dette har både sine styrker og svakheter. Svakheten er at slike subjektive inntrykk ikke nødvendigvis er helt i overensstemmelse med realitetene. Det kan være vanskelig både å se og forklare egne variasjoner i dagligdagse og rutinemessige handlinger, nettopp fordi de er rutinemessige og ikke alltid resultat av bevisste strategier. Styrken er at de subjektive beskrivelsene og inntrykkene også danner grunnlag for å si noe om brukerens bevissthet omkring sin egen bruk, og dermed også hvilke behov for eventuell grensesetting som fremstilles.

Det mitt datamateriale demonstrerer er at slike endringsmønster i domestiseringsprosessen er svært individuelle. På bakgrunn av mine intervjuer kan jeg ikke vise til noen klare tendenser, verken for økning i bruk over tid, eller større bevissthet og mindre bruk over tid. Noen av mine informanter forteller om en jevn bruksfrekvens helt siden de fikk telefonen til intervju-tidspunktet. Større bevissthet rundt konsekvensene har for noen bidratt til å dempe bruken over tid. Men for andre har økte ferdigheter gjort mobilen enklere og mer effektiv å håndtere. Dermed har også bruken økt. Funnene fra mine intervjuer peker dermed ikke på noe entydig mønster på dette området. Kjell i DnB NOR merket det ble en del i startfasen, når det var nytt:

Ja altså som sagt så har jeg ikke brukt den mer enn i knappe 3 mnd. Det er litt tidlig synes jeg å oppsummere nå synes jeg om jeg er blitt mer bevisst nå, men det er klart når du har fått noe nytt så tar det jo mye tid, du føler du må sjekke hele tiden osv. Så jeg bruker den i hvert fall mer effektivt nå da enn jeg gjorde i starten. Men akkurat det å sjekke mail det er

stort sett det samme, når jeg hører pipen så sjekker jeg mailen liksom, men det er klart jeg sjekker det jo ikke døgnet rundt.

Rasmus i StatoilHydro har blitt mer effektiv i bruken nå enn tidligere:

Jeg tror jeg har modnes på den måten at jeg til å begynne med så skrev jeg gjerne litt mer tekst, litt mer innstendig tilbake, men jeg har vendt meg til å være kortere i svarene.

Inkorporeringen kan da for enkelte ta form av en rasjonalisering i den praktiske bruken, om ikke i bruksfrekvensen. Av de som identifiserer en økning i bruken, er det gjerne som et resultat av at stadig flere kolleger og andre bruker det. Dette vil jeg se nærmere på i kapittel 5.

4.4.6 Ferie med jobben i lommen

Hvordan mine informanter tar i bruk mobil e-post når de har ferie er godt egnet til å demonstrere dens effekt på skillet mellom arbeid og fritid. Bruken på kveldstid vil gjerne kunne forklares med generelt fleksible arbeidstider. En slik forklaring kan ikke på samme måte benyttes i forbindelse med ferier. Selv om alle mine informanter er klare på at det ikke forventes at de leser e-post når de er på ferie, gjør de fleste det i en eller annen grad. Samtidig vil bruken på ferie gjerne være mer utsatt for tilbakemeldinger fra familie. Rasmus for eksempel sjekket e-posten en gang i blant i påskeferien, og fikk et par kommentarer på dette:

Ja altså, mer spissfindig da, "har ikke du ferie nå? må du lese den der?" men det har bare vært veldig kort. Jeg hadde nylig vinterferie på Geilo en uke og fikk to ganger "må du lese den der?". Men det er jo fordi jeg er engasjert i akkurat noe som går nå, så hvis jeg kan gi to ord tilbake igjen i forhold til det så koster ikke det meg noe. Det har ikke vært plagsomt på noen måte.

Også Kjell leser e-post jevnlig i ferien:

I: Har du vært på ferie mens du har hatt den?

K: Ja altså jeg har hatt fri, påsken for eksempel.

I: Hvor ofte sjekket du mailen da?

K: I hvert fall daglig.

I: Flere ganger til dagen da eller?

K: Ja, da er det jo sånn at jeg har fortsatt lyd på den, for da er det jo ikke noe som sjenerer noen i hver fall ikke, jaja det kan diskuteres forresten! Jeg har i hvert fall hatt lyd på den og når da den lyden kommer så sjekker jeg den. Hvis jeg har den tilgjengelig.

Også her ser vi at det ikke nødvendigvis er bestemte forventninger som styrer bruken, men en kombinasjon av nysgjerrighet og det at samme enhet brukes til andre fritidsrelaterte ting. I tillegg trigger lyden nysgjerrigheten. Også Ole synes det er vanskelig å unngå e-posten på ferie:

Det er utrolig, når du er på ferie og har den der med deg og bruker den bare gjerne som mobil og sånn, så er det utrolig frustrerende å, når du ser den lille konvoluttene der oppe, å ikke gå inn å se på hva mail som er kommet, når du sitter der, det er ikke enkelt.

Selv om bruken av mobil e-post i ferier og annen klart definert fritid er svært varierende, er det tydelig at når teknologien muliggjør praksisen så blir den også gjerne utført i en eller annen grad. Dette representerer således et aspekt som er unikt for mobilteknologien. Den bringes med i situasjoner hvor det kanskje ville vært utenkelig å medbringe en bærbar PC eller en bunke med arbeidspapirer, og representerer dermed en klar endring i brukernes grenser mellom arbeid og fritid. Og det kan like gjerne som Ole forklarer være trigget av nysgjerrighet, som av et behov eller bevisst ønske om å integrere arbeidet i ferien.

4.5 Mobil e-post og forholdet til annen teknologi

Mobil e-post og grenser mellom arbeid og fritid har to teknologiske paralleller som bør diskuteres, fordi de representerer de alternative kommunikasjonskanalene utenfor arbeidstiden. Det ene er utviklingen mot mobiltelefoni i bedrifter generelt. Stadig flere bedrifter fjerner sine fasttelefoner til fordel for mobiltelefoner til alle sine ansatte. I tillegg har hjemme-PC-ordninger med arbeidstilknytning vært vanlig i mange bedrifter lenge. Vi kan dermed nærme oss en forståelse av mobil e-postbruk og dens konsekvenser for skillet mellom arbeid og fritid, og se på hva som er spesielt ved nettopp denne teknologien, ved å sette den opp mot generell PC og mobilbruk.

4.5.1 Mobiltelefoni og mobil e-post, hva er nytt?

I både DnB NOR og StatoilHydro har alle ansatte tilbud om å få mobiltelefon. I StatoilHydro er dette den eneste telefoniløsningen, mens flere av mine informanter i DnB NOR i tillegg har en fasttelefon på kontoret. Mange velger å kun ha en telefon, noe som dermed gjør at de kan bli ringt opp på fritiden av kunder, kolleger eller andre. De ansatte står allikevel fritt til å operere med to telefoner: en for jobb og en for privat kommunikasjon. Mange velger allikevel å gjøre jobbtelefonen også til sin private mobiltelefon, fordi man da slipper å bære med seg to enheter. Mobiltelefonen i seg selv gjør altså at de ansatte blir tilgjengelige utenfor arbeidstid. Dette understrekes også av forskning på generell mobilbruk: den skaper kontinuerlig og ubegrenset tilgjengelighet, og at dette i seg selv representerer nye grenser mellom arbeid og fritid (Katz & Aakhus 2002; Ling 2004; Sørensen 2006b). Men her er en vesentlig forskjell sammenlignet med synkronisert e-post, nemlig at det eksisterer en allmenn oppfatning av at når telefonen ringer så forventes det svar. Kommunikasjonen via telefoning er i motsetning

til e-post synkron, da den krever at begge deltakere i kommunikasjonen har oppmerksomhet om samtalen samtidig. E-postmediet er asynkront, og tillater dermed en frakobling av både sted og tid, og da er den også frakoblet tydelige forventninger når eventuelle spørsmål må besvares. Det må da enten framgå eksplisitt i teksten fra avsender hvor hurtig den må besvares, eller det må etableres generelle normer for hvor effektivt e-post skal besvares. Er disse forventningene uklare, er det opp til den enkelte å tolke viktigheten av innholdet og dets tidsrammer, og dermed behovet for å besvare. Terskelen for å ringe noen på fritiden vil således også være vesentlig høyere enn å sende en e-post, fordi e-posten ikke signaliserer en direkte forventning om besvarelse utenfor arbeidstiden, det gir mottakeren større rom for fleksibilitet. I tillegg forblir e-postadressen den samme, i motsetning til mobiltelefoni hvor man vet om man ringer stasjonært eller mobilt. Med unntak av tilfeller hvor fasttelefonen er viderekoblet til en mobiltelefon, så vet man ved å se på nummerets siffer om det er en fast installert kontortelefon eller om det er en mobiltelefon, hvor man må være forberedt på å kontakte mottakeren på et tidspunkt eller et sted hvor det ikke passer. Mobil e-post åpner ikke for denne muligheten, avsender har ikke mulighet til å vite sikkert om mottakeren leser meldingen i eller utenfor arbeidstiden. Dette vil dermed kunne bidra til å senke terskelen for arbeidsrelatert kommunikasjon gjennom e-post utenfor arbeidstid.

4.5.2 Mobil e-post og hjemmetilknytning – teknologisk fleksibilitet i samspill

En annen parallell som er åpenbar i studiet av synkronisert mobil e-post er utviklingen mot tildelingen av hjemme-PCer, enten stasjonære eller bærbare. Men selv om e-postbruk og annen aktivitet gjennom en hjemme-PCen kan representere en sammenblanding av arbeid og fritid (Bakke 2001; Langseth 2000), har den ikke samme effekt som e-post på mobiltelefon. For det første krever en stasjonær PC at man plasserer seg fysisk i dens nærvær. Den bærbare PC-en har både en størrelse og batterikapasitet som begrenser bruken sammenlignet med mobile enheter. I tillegg krever den mer tiltak fra brukeren, for den må skrues på og brukeren må logge inn på jobbens server for å få tilgang på e-posten. Det krever dermed mer tid fra brukerens side, i motsetning til mobil e-post, hvor enheten allerede er påslått og innlogget. Kjell forklarer forskjellen på å sjekke e-post på telefonen sammenlignet med hjemmetilknytningen:

Det er klart, jeg har hatt hjemmekontor lenge, og det er litt verre hvis du vil sjekke en mail eller venter på en viktig mail, eller har lyst å få den utav verden på en måte, så må du logge på og det tar litt tid med påloggingsprosedyre og ditt og datt, og du må jo være hjemme for det første, du må i hvert fall ha tilgang på PC, og du må ha passord-kalkulator og sånn, så da tar det litt tid. Så jeg har tidligere brukt tidvis mye tid å gå inn nesten hver kveld hjemme,

jobbe litt og lese mail, få unna litt. Og dette her [e-post på mobilen] krever mye mindre tid, du har mer komfort med denne, du ser at ”ok her er det faktisk ikke kommet noe mail, greit da slipper å tenke på det”, eller du ser det er kommet en mail greit og så leser du det og punktum. For det er klart at jeg greier ikke alltid å si klokken fire at nå er det heimen som gjelder og da ligger det av og til ting i bakhodet, enkelte saker som surrer som du tenker på, og da er det greit av og til å få den saken ut av verden.

Også Anne i DnB NOR peker på at det å ha e-posten tilgjengelig på mobilen fører til mindre arbeidsrelatert pc-bruk:

Jeg ser jo når tid jeg trenger å åpne pc-en. Før tok jeg på pc-en hver kveld for å se om det var en eller to tullemail. Så det er jo det jeg slipper. Så det betyr at jeg bruker pc-en nå mye mindre. Før så tok jeg på pc-en hver kveld, men det gjør jeg ikke nå. Så det var mye mer tiltak før, fordi det er det er så lang oppstartstid pga all sikkerhetsprogramvare. Men nå vet jeg om jeg trenger å gjøre det. Så jeg reduserer jo tiden min, sånn sett.

I samspill med hjemmekontorløsninger har mobil e-post dermed en tosidig effekt. På den ene siden kan den redusere nettopp denne jobbrelaterte pc-bruken hjemmefra, ved å effektivisere prosedyren med å sjekke om noe viktig er ankommet. På den andre siden kan den også trigge mer arbeidsrelatert pc-bruk hjemmefra, fordi brukerne som et resultat av at de har mottatt e-post på mobilen setter seg ned og jobber fra pc-en. For noen skjer dette regelmessig, mens for andre representerer en slik konsekvens mer et unntak. Hvis brukere av mobil e-post i tillegg har tilgang på arbeidsdokumenter og e-post via pc hjemmefra vil dette derfor kunne utvide teknologiens evne til å inkludere arbeidet på fritiden.

Utviklingen av mobil e-post må dermed sees på som en videreføring og utvidelse av pc og mobiltelefoni i en mer effektiv og fleksibel enhet, og foreløpig den som representerer den mest betingelsesløse frakoblingen av tid og rom i skillet mellom arbeid og fritid. Dette gir mobil e-post egenskaper som verken PC eller tradisjonell mobiltelefoni har. Som Tian Sørhaug formulerer det i forordet til Sennetts (2001: 6) ”Det fleksible mennesket”: *PC og mobiltelefon er det nye produksjonsregimets reguleringsteknologi. Disse to funksjonene vil snart være pakket inn i en integrert teknisk enhet. I likhet med klokka vil denne kunne framstå som en og bare en dings, og denne dingsen sørger for at du bestandig kan være ikke på, men i, arbeid.* Sørhaugs skepsis er i følge mine funn ikke helt uberettiget, men når man studerer denne ”dingsen” nærmere, er virkeligheten mer nyansert.

4.6 Flerbruksteknologi skaper integrerte sfærer

Årsaken til at mobil e-post og smarttelefoner har en evne til å integrere sfærer ligger blant annet i at den som enhet brukes til ulike ting, det er en flerbruksgjenstand. Som jeg var inne

på, brukte flere av mine informanter smarttelefonen som vekkerklokke, som igjen førte til at de oppdaget nye e-post før de la seg. Det at teknologien brukes til mange ulike private og arbeidsrelaterte oppgaver bidrar til å integrere de sfærene den inngår i. Også e-posten kan benyttes både som arbeidskommunikasjon og privat koordinering, selv om dette begrenses til en viss grad av formelle retningslinjer for jobbe-post i bedriftene. Det at den samme enheten brukes til sms, et medium som i større grad er knyttet til familie- og fritidsrelatert kommunikasjon, bidrar derfor til en viss regelmessighet i bruken av enheten, og dermed også til bruken av e-postfunksjonen. Det at Grete i StatoilHydro har samme lydsignal tilknyttet e-posten som på sms, utvider denne flerbrukseffekten ytterligere:

For de fleste som har en sånn telefon så sier den pling uansett om det er en e-post eller en tekstmelding. Og da sjekker du den, helt umiddelbart. [...]Men det klart at du hører jo ikke forskjell på om det er tekstmelding eller ikke, så jeg venter ikke nødvendigvis lenge før jeg ser hva det er for noe, men hvis jeg ser at det er en email og ser overskriften så bryr jeg meg ikke nødvendigvis om å lese den hvis ikke jeg ser at det er noe som er viktig.

Dette understreker samtidig poenget om at enhetens innstillinger for blant annet lyd er avgjørende for brukshyppigheten på fritiden. Geir i StatoilHydro mener at en del av årsaken til hans e-postlesing på fritiden ligger i at ungene hans sender sms hjem:

Men nettopp fordi jeg har den mest komprimerte løsningen, så når ungene skal sende meg en sms så kommer det inn på den samme maskinen. Så når jeg skal sjekke om de har sendt noe så må jeg nesten sjekke den. Og da kan det jo være at jeg har fått både en sms og en mail.

Som en slik kombinasjonsenhet er også kalenderfunksjonen viktig. Flere av mine informanter bruker samme digitale kalender for jobbrelaterte og private oppføringer. Kjell er et eksempel på det:

Hvis du går på kalender så er jo veldig viktig, og du blir jo avhengig av det og glemmer alt som ikke er på kalenderen, sant. Du lener deg på an. Men det er jo veldig greit å kunne legge inn ting på kalenderen, både jobb og privat, direkte der og da. Så har du på en måte merket det av og ferdig og det er synkronisert med jobben. Så da ser du med en gang hvor du er ledig og hvor du ikke er ledig.

Telefonen bringes derfor med i fritidens ulike sfærer ikke nødvendigvis for å være tilgjengelig for arbeidsrelatert kommunikasjon, men for å holde kontakt med venner og familie og koordinere dagliglivets ulike aktiviteter. Integreerte enheter som kan fungere som kommunikasjonsverktøy og hjelpemiddel for ulike sfærer, bidrar dermed til å integrere de ulike sfærene de er en del av. Samtidig skaper den, som Kjell peker på, en form for avhengighet til teknologien, som igjen gjør den vanskeligere å legge bort. Andreas i DnB NOR som

har drevet brukerstøtte på slike løsninger bekrefter at mange har blitt avhengige av å synkronisere også e-post:

Folk er blitt veldig avhengige av det. Et par ganger har vi hatt stopp i systemet og da hører vi det veldig fort. Så det er tydelig at det er blitt stor avhengighet av denne funksjonen.

4.6.1 Mobil e-post og tosidig effekt av integrering - stress og kontroll

Vi har sett hvordan arbeidskommunikasjonen som går utenfor kontoret, eksempelvis i forbindelse med forretningsreiser, både vil kunne oppleves som distraherende, men også som beroligende; gi en følelse av kontroll. På samme måte gir mine informanter uttrykk for at e-postbruken på fritiden også vil kunne ha en sånn tosidig effekt, både beroligende og stressende. Ut fra mine intervjuer er det ikke problematisk å konkludere med at mobil e-post, under visse forutsetninger, fører til en nedbryting av grenser mellom arbeid og fritid, og dermed en integrering av arbeidet i fritidssfæren. Men hvordan dette *oppleves* kan ikke på samme måte generaliseres. Enkelte av mine informanter relaterer bruken direkte til stressreaksjoner, og at det spiser seg inn på fritiden på en negativ måte. Kjell i DnB NOR er blant de som viser til at det kan oppstå en viss stressreaksjon av at det dukker opp e-post på telefonen utenfor arbeidstiden, og at dette skaper et behov for å minne seg selv på at en ikke er på jobb:

Og så er det jo selvfølgelig et moment det at, altså en blir jo litt avhengig av å sjekke når en hører et pip, det blir som en sms, sant altså du ser enkelte griper telefonen med det samme lyden er der sant, du blir på en måte styrt av telefonen, og du blir stressa av det, og hvis du ikke får sjekke telefonen så blir du stressa av det. Så det er noen sånne grensedragninger en må sette seg selv oppi sitt eget hode og si at "ok greit nå er jeg faktisk ikke på jobb" så jeg sjekker den klokka et eller annet seint på kvelden og så ser jeg om det har kommet noen ting og så lar jeg den ligge igjen.

Også Ole i DnB NOR peker på at bruken av mobil e-post kan representere en utfordring, når arbeidskommunikasjon blir integrert i fritiden:

Ja det er klart at det glir mye mer sammen. [...] det er klart at den gjør at du blir mer, blander mer privat og arbeid. Og kanskje aller mest er det utfordring i forhold til hvis det kommer opp saker som haster, eller hvis det er saker som er vanskelige og problem som kommer opp, så må du løse det, og da å lese en mail kl 7 om kvelden eller et eller annet sånt og bare legge fra seg telefonen og si at jeg får løse det i morgen tidlig, det er ofte ikke så lett. Da er det veldig lett for at hjernen kobles over og at man begynner å tenke "hvordan skal jeg løse den i morgen", eller "kanskje jeg skal snakke med den" eller... da plutselig ødelegger du jo privatlivet ditt. Det er en sånn... det er greit nok med informasjon, men når du får noe som haster, vanskelige problemstillinger som du må gripe fatt i, så klarer du ikke la være å tenke på det altså.

Som Ole også viser til her, påvirker innholdet i kommunikasjonen hvilken effekt det har å motta e-post på kvelden. Anne i DnB NOR føler det gjør livssituasjonen mindre stressende, selv om e-post på mobilen kan føre til at hun begynner å tenke på jobbrelaterte ting:

I: Men kan det at du leser jobb-mail hjemme, kan det trigge det å begynne å tenke på jobbrelaterte ting når du er hjemme?

A: Ja det kan det sikkert til en liten grad ja. Ja. Men jeg tror jeg hadde blitt mer stresset av å måttet hente min sønn i barnehagen halv 5, enn av å tenke litt på jobben. Så jeg tror at sum summarum så er det mindre stressende for meg, å ha en mer fleksibel hverdag. Og bruke tiden min der som jeg ønsker å prioritere den. Totalt sett så er det mindre stressende.

Også Nils bekrefter at å lese e-poster på kvelden kan slå ulike veier, at det kan være positivt like mye som det kan være negativt:

I: [...] men kan det og tenkes at hvis du da går å venter på noe og har muligheten til å få det svaret via den, at det kan føre til mindre stress i enkelte tilfeller hvis du kan få en bekreftelse i løpet av kvelden?

N: Ja det kan det også. Det kan jo være en kjempepositiv melding som kommer sant, og du blir kjempehappy, nå har vi fått det til! Så det kan slå begge veier det. Jaja absolutt.

Vi kan med andre ord ikke konkludere med at arbeidsrelatert kommunikasjon utenfor arbeidstiden automatisk fører til en mer stressende livssituasjon. En diskusjon omkring nye grenser mellom arbeid og fritid er altså ikke det samme som en diskusjon om teknologiens evne til å svekke brukernes livskvalitet. Dette samsvarer med Punie m.fl. (2005), og deres diskusjon omkring teknologibruk og "quality of life": bruken av teknologi har i de fleste tilfeller ambivalente og flersidige konsekvenser. Som jeg var inne på i sammenheng med innholdet i e-postkommunikasjonen, er effekten som skapes avhengig av hva som blir kommunisert, og i hvilken situasjon det inngår i. Elisabeth i StatoilHydro opplever at hennes mulighet til å se hvor mye som er uåpnet i innboksen gir en følelse av kontroll:

Men bare det at du har den muligheten til å se hva som kommer inn, så har du en viss peiling på hva morgendagen bringer av arbeidsbelastning også, for du ser hvor mange uleste mail du har, hvor mange oppgaver som ligger der, sånn at du kan planlegge dagen etter. Eller i hvert fall være forberedt. Når jeg da kommer her så er ikke jeg helt uforberedt på at jeg har 15-20 eller 50 uleste mail i boksen sant. For det har jeg sett at det har kommet inn. Så i stedet for å få den der, ohh, så vet jeg at ok i dag blir det en mail-dag. Sant, så i dag må jeg bare rydde unna det andre. Og er det alt for mye så logger jeg meg bare på hjemme, sånn at jeg ikke har alt for mye neste dag. Jeg har i hvert fall opplevd at jeg blir mye mindre stresset av å ha den. Mange som ikke skjønner det, som sier "blir ikke du stresset av å være tilgjengelig hele tiden?". Nei men jeg klarer jo å styre tiden min, med bruken av verktøyene. Jeg tar det når det passer meg.

Vissheten om hva som venter på kontoret vil dermed kunne dempe på usikkerheten i en arbeidssituasjon hvor mengden oppgaver og e-post varierer fra dag til dag. Grete i

StatoilHydro har på samme måte som Elisabeth sett at flere av hennes kolleger har valgt bort den mobile e-postløsningen, fordi de er kritisk til den stressende effekten. Men på samme måte som Elisabeth opplever hun det selv som uproblematisk, og synes det kan bidra til å gi henne en beroligende følelse når hun kommer på kontoret:

Jeg synes det er bedre å se på det og så sorterer jeg det, hva som er viktig og hva som ikke er viktig. For da når jeg har kikket på det her og hvis jeg ikke synes det er så viktig, så har jeg gjort det og da ligger det bare igjen det som er viktig, som er uthevet på skjermen. Og det virker litt mer beroligende på meg når jeg åpner skjermen.

Det at mobil e-post skaper svakere grenser mellom arbeid og fritid kan dermed sies å ha en dobbel effekt. Den kan gi følelsen av kontroll, men den kan også overføre en del av det arbeidsrelaterte stresset over på fritidssfæren.

Det må antas at mange ulike faktorer kan spille inn på både bruken og opplevelsen av dens konsekvenser for skillet mellom arbeid og fritid. En faktor som for noen vil være avgjørende er omsorg for barn etter arbeidstiden, eller hensyn til partner. Også stillingstype vil kunne påvirke mengden og innholdet i e-postkorrespondansen, og dermed effekten av å motta e-post utenfor arbeidstid. For eksempel vil personalansvar kunne bidra til en følelse av forpliktelse til å svare, fordi medarbeidere kan være avhengige av tilbakemelding eller beslutninger. Torgeir hevder hans sjef er mer utsatt for konsekvensene av e-post på mobilen:

[...] men så er det klart at utenfor arbeidstiden, altså hvis du får mer mail enn det jeg gjør, sånn som sjefen min for eksempel, tror jeg nok lett kunne blitt stresset, mer stresset enn han sikkert er allerede, hvis han skulle ha brukt, altså han kunne sittet hele døgnet og sjekket mail fordi der ramler det inn hele tiden. Så da må du være mer disiplinert. Så jeg tror nok det helt klart kan føre til stress for de som får mye større mengder mail enn det jeg gjør. Men foreløpig så er jeg heldigvis så langt nede på rangstigen at jeg ikke får så mye [ler].

Også Grete i StatoilHydro ser for seg at andre kan bli mer stresset enn henne av mobil e-post:

jeg vil jo tro at en del av disse kursansvarlige at de har problemer med å få unna mailene, at de blir hengende etter med mail og sånn og at det kan bli slitsomt. Det tror jeg.

Dette understreker et generelt poeng ved mine funn. Bruken av mobil e-post og dens konsekvenser er individuelle. De kan ikke generaliseres uten å vite hvordan den enkelte bruker tenker omkring det, hvilken arbeidssituasjon kommunikasjonen inngår i, hvordan synkronisering og lydinnstillinger er satt opp, og hvilken effekt det har på brukeren. Både objektgjøringen og inkorporeringen av mobil e-post i sammenheng med skillet mellom arbeid og fritid er individuelle og ulike. Jeg vil også her påstå at alle de ulike effektene av teknologien kan i en eller annen grad være relevante for alle brukerne. De som vektlegger effektene for kontroll, vil nok samtidig kunne oppleve stressreaksjoner av bruken, og de som

viser til stressreaksjoner vil nok også dra fordelene av teknologiens kontroll-effekt. Derfor er både individuelle reaksjonsmønster, bruksmønster og kontekst, avgjørende for effekten av å integrere arbeidsrelatert kommunikasjon på fritiden.

4.7 Å sette grenser for mobil e-postbruk

Diskusjoner omkring grenser mellom arbeid og fritid kan ha ulike utgangspunkt. Min diskusjon er i forhold til ansatte som i utgangspunktet er tilbøyelige til å integrere arbeidet i fritiden. Som jeg har sett bidrar mobil e-post til å bryte ned grenser mellom arbeid og fritid for brukerne. Det betyr ikke at de er på jobb hele døgnet. Å ha tilgang til teknologi er derfor ikke det samme som å bruke det (Berker 2005: 127). Hvor aktiv bruken er i helger, etter arbeidstid og på ferie for mine informanter, er for det første avhengig av hvor mye e-post de mottar i disse tidsrommene. For noen er dette mye, mens for andre er det lite. Men i tillegg er også bruken avhengig av hvordan de selv forsøker å begrense den. I forhold til Nippert-Engs skiller mellom idealtypene integrator og segmentator, kan alle mine informanter som bruker mobil e-post sees på som nærmest integrator-enden av skalaen. Spørsmålet er dermed hvorvidt de forsøker å begrense bruken av mobil e-post og dens innvirkning på deres grenser.

På hvilke måter setter mine informanter grenser for bruken av mobil e-post? Her er det stor variasjon i både følelsen av behov for å sette grenser, og virkemidlene for å gjøre det. Vi må også skille mellom de fysiske virkemidlene for grensesetting, og de mentale. Noen setter enkelt grenser ved bare å ignorere den. Andre plasserer den bevisst der de ikke oppholder seg. Andre igjen ser ikke behovet for å begrense bruken. I tillegg er det slik at noen virkemidler blir iverksatt som bevisste tiltak, mens andre er av mer tilfeldig art. Ole betegner seg som en er over gjennomsnittlig tilgjengelig, men prøver også bevisst å begrense dette:

[...] For du må være så veldig mye mer bevisst på å ikke ha den telefonen med deg eller se på an. Jeg vet noen har en mobiltelefon privat og en på jobb. Jeg har valgt å bare ha en, det kan jo være en ulempe, samtidig så prøver jeg jo å være sånn at, skal jeg ut så legger jeg gjerne igjen den telefonen hjemme, jeg tar den ikke alltid med meg. Og jeg har den ikke hvis jeg er ute i hagen for eksempel så kan den godt ligge igjen på kjøkkenet. Så jeg prøver å ha den som oftest på lydløst, sånn at jeg selv skal styre når jeg ønsker å se på den.

Den av mine informanter som demonstrerer den mest effektive grensesettingen er Nils i DnB NOR. Han er utstyrt med to telefoner, en han bruker til telefonering og sms, og en til synkronisering av e-post, kalender og kontakter. Dette har ikke vært et bevisst valg for å skille mellom arbeid og fritid, men er praktisk begrunnet i at han var komfortabel med sin gamle

mobiltelefon og syntes den var greiest å bruke som telefon. Etter hvert oppdaget Nils også at dette bidro til at han enklere kunne skille arbeid og fritid, fordi han hadde to enheter:

[...]altså dette er den gamle telefonen og er blitt veldig godt vant til den, den funker greit og da har jeg telefonen der. Og så den Qteken har jeg på den måten [e-post etc.]. Men etter hvert så innser jeg jo at det er en elegant måte å holde den der littegranne mer i bakgrunnen kan du si.

Som jeg var inne på tidligere, er smarttelefoner en type flerbruksteknologi, som har en integrerende effekt for de sfærer de inngår i. Å bruke ulike enheter til ulike formål, gjør det derfor lettere å holde også sfærene adskilt. Nils har også satt sin mobile e-postløsning på permanent lydløs, som han også opplever som nyttig. Dette er avgjørende for brukshyppighet blant flere av mine informanter. De som har tilkoblet lydsignal på e-postfunksjonen, leser stort sett hyppigere e-post utenfor arbeidstiden, etter mitt inntrykk, fordi lyden fanger inn oppmerksomhet.

4.7.1 Fraværsassistenten som grensesetter

En fellesnevner som går igjen blant mange av mine informanter er den elektroniske fraværsassistentens rolle som hjelpemiddel for å begrense bruken av mobil e-post på ferie og når de er på reise. Denne fungerer slik at man legger inn en melding om at man ikke er på kontoret, og dato for når man er tilbake. E-post som mottas i tidsrommet fraværsassistenten er aktivert, vil dermed automatisk besvares med en gitt melding. Her er et eksempel på en slik fraværsmelding fra to av mine informanter:

“I am out of office until May 30th. I will check emails occasionally in this period. In case of urgent matters, please contact Guro Jensen, guro.jensen@dnbnor.no.

Kind regards

Torgeir”

Eller så enkelt som:

”Leser ikke mail før 15.05.08

Mvh

Anne”

At mange av mine informanter aktiverer fraværsassistent når de er borte, betyr ikke at de lar være å lese e-post i den gitte perioden. Men flere viser til dette som et effektivt hjelpemiddel for både å lese sjeldnere, og være mer selektiv på hva som besvares. Torgeir forklarer:

”[...]når jeg er på ferie så har jeg alltid på sånn fraværsassistent, eller hvis jeg er borte på reise eller et eller annet, så da vet jeg at de har fått et svar fra meg hvor det står at jeg er borte til den og den dagen, så vennligst ta kontakt med de i mitt fravær. Da vet jeg at det er

andre som blir kontaktet som har muligheten til å svare på det. Så jeg stresser ikke så mye med det da egentlig. Jeg stresser mindre med det da enn hvis det er på ettermiddagen eller noe sånn. For da får de jo ikke noe fraværsassistent eller noe sånn.”

Også Grete i StatoilHydro benytter seg av fraværsassistenten, selv om hun både leser og besvarer e-post når hun er på ferie:

De får jo melding om at jeg er på ferie. Men hvis jeg leser den og ser at dette her bør jeg svare på, så svarer jeg på den. Det gjør jeg.

Dette demonstrerer fraværsassistentens viktighet som verktøy for grensesetting. Samtidig er det et virkemiddel som ikke er nytt i forbindelse med mobil e-post, men som har fått utvidet funksjonalitet. Opprinnelig har den vært ment for å gi avsendere beskjed om at de ikke kan forvente seg svar før en bestemt tid. Med innføringen av mobil e-post får den også en grensesettende funksjon for mottakeren. Men som Grete påpeker, betyr det ikke nødvendigvis at det ikke kan komme svar. Alle mine informanter viser allikevel til fraværsassistenten som et viktig virkemiddel for å begrense e-postbruken når de er på ferie.

4.8 Oppsummering - individuelle og individualiserte bruksmønstre

Mitt datamateriale demonstrerer at grensesettingsproblematikken i samspillet mellom arbeid og fritid i stor grad er overlatt til den enkelte å vurdere, og videre praktisere. Det forventes i stor grad at den enkelte bruker tilpasser sin bruk etter eget behov, som dette sitatet fra Nils i DnB NOR demonstrerer:

[...] men du må passe deg! For faren er at du blir fullstendig spist opp av jobben hvis du blir engasjert for kraftig, og da er det bare jobben du holder på med omtrent. Og det er jo ikke ønskelig, man skal jo også ha et liv utenfor og en aktivitet utenfor, så du må finne en balanse. Men det er veldig overlatt til den enkelte å finne.

Så lenge summen av den individuelle inkorporeringen av mobil e-post ikke oppfattes som et potensielt kollektivt problem, åpnes det for store individuelle variasjoner. Disse bruksmønstrene er som jeg har demonstrert i dette kapittelet avhengig av teknologiens innstillinger, hvem det kommuniseres med, hva som kommuniseres, og hvilken arbeidssituasjon det hele inngår i. I tillegg er konsekvensene av bruken avhengig av individuelle faktorer. Mine informanter viser ikke til dette som et resultat av forventninger eller krav, ei heller peker de på klare oppfatninger om hvordan mobil e-post *bør* brukes. Den individuelle bruken og grensesettingen er det dermed opp til hver enkelt å finne ut av, både behovet for å sette grenser og hvordan det eventuelt gjøres. Jeg har i dette kapittelet sett at bruken av mobil e-post flytter grenser mellom arbeid og fritid, og at dette skiller seg fra bruk av hjemme-pc og mobiltelefon generelt. Jeg har videre sett at konsekvensen av dette er tosidig, og at bruken utenfor arbeids-

tid begrenses på ulike individuelle måter, men at fraværsassistenten er et felles virkemiddel for å begrense bruken på ferie.

Mine funn tilsier dermed at mobil e-post som et arbeidsverktøy både inkorporeres og objektgjøres på individualiserte betingelser, og at derfor både praksisen og synspunktene på denne er svært ulik mellom brukerne. Slik må det også nødvendigvis være, fordi bruken foregår delvis på en arena som ikke er organisasjonens direkte og formelle ansvar. Hvis jeg skulle ha konkludert her, ville jeg allikevel gått glipp av et sentralt sosiologisk poeng, nemlig at summen av individuell praksis til sammen skaper strukturelle produkt, som igjen setter rammene for hvordan individene handler, som sosiale aktører. Målsetningen med neste kapittel er dermed å analysere hvordan bruken av mobil e-post, på tross av de store variasjonene i oppsett, bruksmønster, rutiner og grenser, ikke bare har konsekvenser for individer, men også for de strukturer de inngår i.

5 Normer, forventninger og strukturelle konsekvenser

Domestiseringsperspektivet søker å koble den individuelle bruken av teknologi opp mot strukturelle mønstre, og utvikling av normer. Forholdet mellom bruker og teknologi er både formet av, og formende for, de strukturelle rammene de inngår i (Ling 2004). Som jeg har vist til i kapittel 4, er bruken av mobil e-post innført i mine to bedriftscase med stor grad av frivillighet og rom for individuell tilpasning. Det er brukerne selv som må tilpasse teknologien sine egne behov, og hvordan den brukes på fritiden blir opp til den enkelte å styre. Men i arbeidslivsspørsmål kan ikke individer og deres handlinger betraktes som isolerte. Hensikten i dette kapitlet er å utvide drøftingen av de strukturelle sammenhengene brukernes anvendelse av mobil e-post inngår i. Jeg vil derfor forsøke å analysere mine intervjudata ut ifra spørsmålet om mobil e-post har skapt nye, eller endret etablerte, normer for tilgjengelighet utenfor arbeidstid. Det er i den forbindelse viktig å se utover teknologiens konkrete funksjon, og ikke bare ta hensyn til brukens praktiske egenskaper, men også betydningen av dens symbolske mening (Haddon 2003). Som nevnt i oppgavens teorikapittel vil jeg derfor forsøke å se mine funn i et dramaturgisk perspektiv på sosial handling, og diskutere hvorvidt mobil e-post kan tenkes å bringe nye dimensjoner inn i det sosiale spillet på en arbeidsplass. I tillegg vil jeg diskutere hvordan mobil e-post inngår i den øvrige arbeidskonteksten i forhold til på den ene siden fleksible arbeidstider, og på den andre siden omfattende og engasjerende arbeidsoppgaver. Til slutt vil jeg analysere summen av disse individuelle og strukturelle mønstrene omkring bruk av mobil e-post i lys av mulige framtidige konsekvenser av denne praksisen i arbeidslivet. Det innebærer at jeg fortsatt forfølger individene og deres domestiseringsprosesser, men at jeg i dette kapitlet forsøker å utvide diskusjonen ved å knytte disse prosessene til strukturelle og sosiale faktorer på arbeidsplassen.

5.1 Mobil e-post – en normløs teknologi?

Normer er regler om hvordan aktører bør handle. Disse kan være både formelle og uformelle, og de kommer til uttrykk gjennom enten uttalte eller uuttalte forventninger. Mine informanter viser ikke til noen formelle eller uformelle normer som styrer hvordan de bør bruke e-post på mobilen utenfor arbeidstid. Den etablerte normen er at det er opp til den enkelte å ta i bruk teknologien på den måten man finner det best, og at denne bruken ikke forventes. Brukerne følger derfor denne normen med sin individuelle og individualiserte praksis. Når jeg nå skal diskutere hvorvidt bruken av mobil e-post er styrt av normer, er det derfor sentralt å skille mellom normer og mer implisitte forventninger. Normer innebærer forventninger, men det

kan også eksistere mer implisitte forventninger uten at disse er en del av noen etablert norm. Når brukerne av mobil e-post hevder at det ikke forventes at de leser e-post utenfor arbeidstid, er dette et eksempel på en norm. Men kan det i forbindelse med denne teknologien eksistere en ubalanse mellom de gitte normene om tilgjengelighet, og mer implisitte forventninger til adferd? Kan normen om at det ikke forventes at man leser e-post utenfor arbeidstid være i ferd med å endres som følge av mobil e-postbruk?

5.1.1 "Det forventes ikke" – uttalte normer for e-postbruk utenfor arbeidstid

Som jeg viste til i kapittel 4, uttalte et flertall av mine informanter at mobil e-post bidro i større eller mindre grad til å svekke deres grenser mellom arbeid og fritid. Det er med andre ord knyttet utfordringer til denne teknologien som er felles for brukerne. Allikevel betraktes bruken og dens konsekvenser som private og individualiserte. En vesentlig forutsetning for at de kan betraktes som et personlig anliggende er at de ikke omtales som et resultat av uttalte normer, men som et resultat av frivillighet. Som Geir i StatoilHydro beskriver det:

Nei det er veldig lite sånn på et kollektivt nivå, altså de fleste de oppfatter det der som et individuelt problem, ikke som et kollektivt problem. Nettopp fordi du har muligheten selv til å velge om du vil ha en egen jobbmobiltelefon eller, du kan faktisk også velge å ikke være tilgjengelig hele døgnet også ved å bare ha en rein jobbtelefon. Fordi du har de valgmulighetene du har, så oppfattes det ikke som et kollektivt problem. Så det har ikke vært laget noen strategi for bruken av det på vår avdeling i hvert fall.

Mitt datamateriale gjør koblingen mellom individuell bruk og kollektive normer sammensatt, fordi alle mine informanter hevder at det ikke forventes at kolleger besvarer e-post utenfor arbeidstiden, samtidig som de velger å gjøre det. Dette gjelder forventninger tilknyttet bruk både på kveldstid, i helger og på ferie. Her er det heller ingenting som skiller mine to bedrifts-case fra hverandre, alle mine informanter taler forholdsvis sikkert om fraværet av forventninger til bruk av mobil e-post på fritiden, som Rasmus i StatoilHydro:

I den grad jeg har fartet rundt både i Europa og nedover så har jeg slått opp og sett hva det er, i den grad det var nødvendig for å gi en liten rettleiding eller hjelp til en kollega så har jeg svart med noen få ord. Så jeg har vært helt åpen for det. Jeg har ikke sagt at denne legger jeg helt vekk. Men jeg bestemmer selv hva jeg, altså til enhver tid bestemmer du selv hva du ønsker, og det er ingen som forventer at du svarer i ferie.

Praksisen ved å være aktiv på e-post på fritiden betraktes dermed som noe de ansatte gjør frivillig og på eget initiativ, som en service som ikke koster mye å gi, og dermed betraktes som et enkelt bidrag til kolleger og andre. Også Torgeir hevder at det ikke er forventninger som styrer bruken:

I: Hvis du da mottar en mail fra en kollega, som enten er på kontoret eller som sitter hjemme, opplever du da at det forventes at den skal være lest da for eksempel?

T: Nei det gjør jeg egentlig ikke altså, her i banken i hvert fall så er det et veldig akseptert at man går hjem på ettermiddagen, det er ikke noe sånn press på å være på jobb hele dagen. Det vil jeg ikke si. Så det er veldig sjelden at, altså hvis det er så viktig så sender de en tekstmelding eller ringer.

Torgeir er altså tydelig på at det ikke eksisterer noe press om å lese eller besvare e-post når han har forlatt kontoret. Disse normene er ikke spesifikt knyttet til teknologi, men generelle oppfatninger av at alle ansatte har en rett til et privatliv. Også Kjell hevder hans bruk ikke er et resultat av forventning:

I: Føler du det at det forventes, for eksempel hvis du er en uke på ferie, at en går inn å sjekker en gang i ny og ne?

K: Nei ikke ifra arbeidsplassen. Fra kundene så [tenkepause] forventes det som regel heller ikke.

Alle informantene er altså enige i at verken å lese eller besvare e-post er et resultat av en uttalt forventning. I den grad de gjør det, forklares det med andre ting som frivillighet, nysgjerrighet, engasjement eller ønske om kontroll. Men i uttalelsen fra Kjell introduseres samtidig en tilleggsdimensjon. Det var tydelig lettere for han å avvise at det eksisterte slike forventninger blant hans kolleger, enn fra kundene. Dette gjør spørsmålene rundt forventninger ytterligere sammensatt, fordi disse preges av ulike aktører med ulike hensikter, og ulik grad av bevissthet omkring mulige konsekvenser av en stadig økende arbeidskommunikasjon i fritiden. Mine informanter i DnB NOR har kundekontakt som en del av arbeidskommunikasjonen. På spørsmål om hvilke type avsendere de oftest besvarer via mobil e-post utenfor arbeidstiden, svarer flere av mine informanter i DnB NOR at dette er kunder. Men hvilke strukturer inngår denne praksisen i, og hva kan mobil e-post tenkes å tilføre normene for god kundeservice?

5.1.2 Service og effektivitet gjennom mobil e-post

Å bruke to ulike organisasjoner i en arbeidssosiologisk analyse åpner for et komparativt perspektiv for å fremheve nyanser i materialet. En hovedkonklusjon i den sammenheng er at de individuelle variasjonene er mer tydelige enn de organisatoriske. Det er allikevel ett aspekt som skiller mine to bedriftscase fra hverandre: kundeservice. I arbeidet med å opprettholde god kundekontakt og relasjoner til øvrige forretningsforbindelser, er tilgjengelighet og service viktige elementer. Det å kunne respondere raskt på henvendelser er i mange yrker en viktig egenskap for å ivareta et tilfredsstillende servicenivå. Spesielt mine informanter i DnB NOR, som har aktiv kontakt med kunder, vil uavhengig av kommunikasjonsmedium ha en

forventning rettet mot seg om å svare raskt på henvendelser fra kunder, fordi dette inngår i generelle idealer om god kundekontakt. Vi kan altså si at mobil e-post ikke medfører noe nytt, men at teknologien tilfører slike idealer nye dimensjoner, og blir et middel for å effektivt oppfylle og forbedre kundekontakten. Som Kjell i DnB NOR forklarer:

I: Men har du inntrykk av at det i mange deler av næringslivet er blitt viktig å signalisere tilgjengelighet gjennom sånne type ting, at det er blitt viktigere de siste årene, eller er det bare det at teknologien har gjort det...?

K: Altså i den type jobb som jeg har så har det alltid vært viktig å kunne svare rakt, innenfor dagen på viktige ting, innenfor døgnet på andre ting.[...] Jeg tror nok det at det å respondere raskt, altså ikke siste året men helt siden jeg kom ut i arbeidslivet har det å svare raskt vært viktig. Altså "han eller hun responderer raskt", det være seg på brev, mail, telefon eller hva det måtte være. Det er jo på en måte en positiv ting i seg selv. Så jeg har ikke merket noe påtreppende de siste årene, jeg tror det er mer sånn som du sier at det er fordi at teknologien muliggjør det, eller at løsningene muliggjør det, at du har sjansen til å respondere på fritiden også.

Torgeir forklarer at det er spesielt i forbindelse med kundeservice at fraværsassistenten er viktig, fordi kundene er avhengig av raske tilbakemeldinger:

"[...] Ja for oss så er det viktig, men det har jo mye med at vi blir kontaktet av både kunder og andre i banken som er avhengig av at vi svarer raskt. Så hvis ikke jeg hadde hatt den på og hadde vært borte i to dager så kunne det skapt veldig mye frustrasjoner fra andre, så det handler jo da om god kultur både internt og så ovenfor kunder. Vi er jo, altså spesielt ovenfor kunder så er vi jo viktige, altså de har jo andre banker de kan velge enn oss, så hvis ikke vi er flinke til å følge opp og sånn så mister jo vi kundene våre, så det er viktig å være litt viktig på de tingene der. Og så gjelder det også internt at det, hvis noen internt skal ha tak i det eller annet dokument og jeg ikke har satt på en fraværsassistent og er i utlandet i tre dager, så... og da er det ikke sikkert at jeg får syncet mobilen eller et eller annet sånt, så da kan det skape mye frustrasjon hvis ikke jeg har brukt den, så jeg må si at den [fraværsassistenten] er viktig.

Vi kan dermed si at mobil e-post ikke nødvendigvis skaper nye idealer omkring god kundeservice, men at den tilfører disse idealene nye dimensjoner og nye muligheter. Teknologiens funksjon understøttes av tallene fra TNS Gallup som jeg viste til i kap. 2, hvor 96 % av brukerne oppga at mobil e-post bidro til å gi bedre service til kunder. Den teknologiske muliggjøringen kan dermed tenkes å endre forventningene fra kundene om fleksibel og effektiv kommunikasjon. Hvis de først har fått svar fra deres kontaktperson i banken en gang eller to på kveldstid eller i helgen, vil det dermed kunne etableres en implisitt forventning om at dette videreføres. Dermed skapes et uforutsett strukturelt produkt av sosial handling. Ole er bevisst på denne effekten når han besvarer e-post utenfor arbeidstid:

Mest kunder [som besvares utenfor arbeidstid fra mobilen]. Men også de som jobber på utekontorene våre, men det er mer viktigheten av innholdet. Jeg leser en mail, men hvis det er ting som kan vente til neste dag så besvarer jeg den ikke, nettopp fordi det skaper en

forventning om at du alltid svarer. Så jeg prøver å besvare stort sett ting som haster. Eller ting som bør besvares.

Ole har altså oppdaget koblingen mellom hans egne besvarelser og andres forventninger til disse, og har inntatt et bevisst forhold til dette i sin bruk av e-post på mobilen. Men disse implisitte erfaringsbaserte forventningene oppstår ikke bare i forhold til kunder eller eksterne. Også Grete, som forklarer at all hennes e-postkommunikasjon på fritiden er med andre StatoilHydro-ansatte, har blitt oppmerksom på denne effekten:

G: Men det er klart at, hvis man gir veldig god service bestandig og ikke bestemmer seg for at den der kan jeg ta i morgen, så er det fort gjort at du skaper en forventning.

I: At det da kan ha en spiraleffekt? At jo mer du bruker det, jo mer forventes det at du bruker det?

G: Ja så derfor er jeg er bevisst på at en del av det som kommer kan vente til dagen etter så fremt det ikke haster.

Omdanningen i domestiseringsprosessen omhandler nettopp slike forandringer i andres oppfatninger av brukeren som følge av teknologien. I den grad det skjer en omdanning av kolleger og kunders oppfatning av brukerne, skjer den først og fremst i forhold til ikke-uttalte implisitte eller mulige fremtidige forventninger. Ole forklarer videre, om hvordan han ser denne utviklingen:

Jeg har en bekjent som jobber i et advokatfirma i Spania og de er kommet så langt på det at hvis de er vekke fra kontoret mer enn 2 timer så setter de på fraværsassistent. Og da blir folk sure hvis de ikke har svart innen to timer. Det går jo litt i den retningen. Jo mer tilgjengelig du er jo mer forventer folk at du skal svare, sånn [knipser med fingrene] hele tiden. Så jeg prøver jo etter beste evne å holde igjen på det da, men man blir jo drevet i den retningen, det er det ingen tvil om.

Dette viser at hvis vi skal se på mobil e-posts bidrag til å skape eller eventuelt forsterke en tilgjengelighetskultur i en bedrift, er det spiraleffekten av den enkeltes handlingsmønster som må studeres, ikke bare de uttalte forventningene og normene. Uttrykket *spiraleffekt* brukes blant annet i økonomiske sammenhenger, hvor eksempelvis inflasjonen i pengeverdien kan påvirkes ved at en yrkesgruppes lønnsøkninger fører til press om lønnsøkninger for flere. Disse lønnsøkningene skaper høyere forbruk og dermed også prisvekst, som igjen skaper behov for mer lønnsøkning. Endringer i økonomien kan dermed få både tilsiktede og utilsiktede eller latente konsekvenser, som spiraleffekter. Basert på mine informanternes forklaringer, vil jeg bruke nettopp dette uttrykket når jeg skal forsøke å forstå hvordan bruken av mobil e-post avler mer bruk. Disse spiraleffektene påvirker både den enkeltes bruk isolert sett, men også andres bruk. Noen av informantene har blitt oppmerksom på denne effekten, men det betyr ikke at den kan unngås helt. Som Ole beskriver, blir brukerne drevet i retningen

mot tilgjengelighet og fleksibilitet i kommunikasjonsflyten. En grunn til at utviklingen er vanskelig å stoppe er at problematikken ikke er en del av en foreløpig uttalt normendring, men endringene eksisterer hovedsakelig i form av individualisert praksis og implisitte forventninger til denne. Ole trekker her en interessant parallell til kameratens arbeidsplass i Spania, som et eksempel på en uønsket tilgjengelighetskultur, med uttalte normer om raske besvarelser. Dette er en retning han hevder man blir drevet mot, altså en gradvis uønsket normendring, som en spiraleffekt av en økende praksis med å besvare e-post stadig mer effektivt og fleksibelt. Og mot en slik normendring virker individuelle handlingsmønstre små og ubetydelige. Utviklingen blir som en kraft man etter beste kan kjempe mot, men som ikke kan unngås. Basert på et slikt resonnement ligger dermed essensen i problematikken omkring mobil e-post ikke bare i teknologien eller i arbeidets innhold, men i selve individualiseringen av praksisen, og i tankegangen om at det er opp til den enkelte å vurdere. Hva så med metodene som brukerne har etablert for å begrense denne integreringen av arbeidet på fritiden? Blir fraværsassistenten et virkemiddel for å bremse på denne ufrivillige spiraleffekten?

Som jeg var inne på i kapittel 4, viste fraværsassistenten seg som en viktig grensesettingsmetode når informantene var borte fra kontoret. Gjennom denne kunne de effektivt sile ut viktigheten av e-postene, og avsender fikk et automatisk svar som hadde til hensikt å dempe forventninger om besvarelse før angitt dato. Også her vil det kunne tenkes at praksis, dvs. at e-poster besvares allikevel, endrer også framtidige forventninger om svar. Når kunder eller kolleger mottar et svar etter at de har fått beskjed om at vedkommende er på ferie, kan det etableres en forventning om at dette også vil skje med fremtidige e-posthenvendelser. Sagt på en annen måte: grensesettingsmetoder mister sin funksjon, om de ikke samsvarer med tilsvarende praksis. En fraværsmelding vil dermed kunne gå fra å bety: *”jeg er på ferie, vent til jeg er tilbake”* til å bety: *”jeg er på ferie, men svarer gjerne din henvendelse allikevel hvis den fremstår som viktig”*, eller: *”ikke bry deg om fraværsassistenten, det koster meg ingenting å svare selv om jeg er på ferie”*. Tilgjengelighetskulturer vil derfor kunne skapes som et utilsikket resultat av inkonsekvent og individualisert praksis, selv om forventninger om tilgjengelighet ikke uttales direkte.

5.1.3 De kompliserte normene – tilbakemelding og refleksjon

Den uttalte og etablerte normen mine informanter viser til er at man ikke skal kreve tilgjengelighet på e-post av kolleger og ansatte, og at det er stor grad av åpenhet for individuelle

bruksmønster for mobil e-post etter eget ønske og behov. At det er en relativt svak kollektiv motstand mot potensielle utfordringer tilknyttet mobil e-post må sees i sammenheng med at det defineres som noe man står fritt til å velge selv, både å tilegne seg, og å bruke. Hvis hele eller deler av organisasjonen ble utstyrt med slike enheter samtidig og uten å ha bedt om det, ville kollektive mekanismer for motstand og bevissthet sannsynligvis fått muligheten til å utvikles i større omfang. Så lenge teknologien implementeres med stor grad av frivillighet, og brukerne tilegner seg enhetene på ulike tidspunkt, svekkes grunnlaget for slike kollektive beskyttelsesmekanismer.

Det finnes ikke et fasitsvar på hvordan teknologien bør brukes for å unngå dens potensielle problematiske konsekvenser. Samtidig foregår bruken på en arena som ikke er synlig for kolleger eller arbeidsgivere, og heller ikke betraktes som lønnsarbeidets arena. Dermed etableres bruksmønstrene individuelt, med eventuelle muligheter for reaksjoner fra venner eller familie. En av mine informanter har fått tilbakemeldinger i hjemmet som har vært til hjelp for å reflektere over egen bruk:

Det har glidd på en måte inn. For å si det sånn, det er noe jeg har blitt mer bevisst på etter hvert som jeg opplever at nå må du passe deg for å ikke bli sitte med jobberelaterte hele tiden, ikke hele tiden men...det bruker jo av din fritid. For jeg har jo en familie rundt meg hjemme, min kone for eksempel, og det er jo synd, som reagerer jo hvis jeg begynner å sette meg ned å lese e-mailer, når det kanskje var andre ting vi skulle ha gjort, vi skulle ha pratet eller, et eller annet.

I: Har sånne typer tilbakemeldinger endret bruken på noen måte?

Ja, det har gjort meg veldig mye mer bevisst på det, altså det er klart det.

I: At det er lettere å være bevisst på det når man får beskjed fra andre, enn å legge merke til det selv?

Ja, det vil jeg si, det vil jeg si.

Som sitatet kan tyde på, er det enklere for andre enn brukeren selv å se, og videre reagere på, brukens potensielle farer. Tilbakemeldinger hjemmefra var her til hjelp for denne informanten til å se egen bruk i perspektiv. Hvis bruken av mobil e-post hadde vært mer synlig for kolleger, vil jeg anta at også disse ville kunne reflektert mer over egen bruk gjennom å se hverandres bruksmønstre.

Frikoblingen av tid og sted som mobil e-post muliggjør, fører til at bruken utenfor arbeidstid og arbeidssted og dens konsekvenser blir mindre tydelige. Til en viss grad kan kolleger motta spredte inntrykk fra klokkeslett på tidspunkt for forsendelse av en mottatt e-post, og gjennom dette danne seg en forestilling av hvordan kollegers bruksmønstre utvikler seg og varierer.

Men stort sett er mitt inntrykk at mine informanter har liten oversikt over hvor hyppig deres kolleger leser e-post etter arbeidstid. Dermed er også grunnlaget for å vurdere samsvaret mellom den uttalte kollektive normen og den faktiske bruken svekket. Det private forblir et privat anliggende selv om det omhandler forholdet til jobben. Bruken kan dermed også tenkes å eskalere nettopp fordi det ikke kan knyttes til noen tydelige kollektive mønster. Dette kom også til uttrykk blant mine informanter i ett tilfelle hvor den ene av mine informanter omtalte en annen kollega som en flinkere grensesetter i positiv forstand, med et helt annet bruksmønster. Men når jeg intervjuet denne kollegaen viste det seg at bruksmønsteret slett ikke var ulikt, selv om kollegaen ga mer uttrykk for skepsis til utviklingen. Dette bidro dermed til å bygge opp under mitt inntrykk av at de ulike individuelle praksisene brukerne inkorporerer for mobil e-post ikke er spesielt synlige for andre brukere. Andres bruk er heller ikke nødvendigvis i samsvar med hvordan de objektgjør og kommuniserer bruken utad. Dermed fungerer ikke kolleger som klare referanserammer for hverandre. Noen av informantene visste ikke hvilke av sine kolleger som brukte mobil e-post, og selv om de visste hvem som brukte det, visste de ikke nødvendigvis *hvordan* de brukte det.

5.1.4 E-postbruk under møter, ulike forutsetninger for normer

Når jeg i de første intervjuene spurte om utfordringer ved mobil e-post tilknyttet grenser mellom arbeid og fritid var noe som hadde blitt diskutert formelt eller uformelt på arbeidsplassen, var tilbakemeldingene fra de fleste at det ikke hadde blitt diskutert i særlig grad. Noen av mine informanter mener det ved et par anledninger har blitt diskutert uformelt, mens ingen kan vise til noen formell diskusjon omkring disse potensielle effektene ved bruken. Det som hadde blitt diskutert i forhold til mobil e-postbruk gjaldt irritasjonsmomenter i forbindelse med møtevirksomhet. Dette tok jeg med meg videre i de gjenstående intervjuene, og fikk bekreftet at alle informantene hadde reagert på e-postskrivning og annen mobilbruk under møter, og at dette var blitt tatt opp både formelt og uformelt som et problem. For eksempel uttrykker Torgeir i DnB NOR at de ikke har diskutert jobb/fritid-problematikken tilknyttet mobil e-post men:

”vi har diskutert litt dette her med hva som er greit i forhold til å svare på e-post i møter og sånne ting. Det har vært litt diskutert.”

Det samme hevder Rasmus i StatoilHydro:

I: Hender det at det folk sitter i møter og skriver e-post og...

R: Det gjør det.

I: Har det vært noe som har vært diskutert?

R: Ja, det har vært diskutert, og det har blitt gitt melding til kollega at "nå må du skjerpe deg", for dette er mangel på oppmerksomhet med det som du driver med nå.[...] jeg har sett og har kollegaer som stadig vekk går ut av et møte hver gang telefonen ringer. Og jeg nekter å tro at det er så viktig at det...

I:Hva med når, altså har du inntrykk av at kollegaer av deg som når de er hjemme og har fri bruker mye tid eller oftere besvarer...

R:Det har ikke jeg så mye formening om. Jeg vet at noen svarer ja, hyppigere enn andre. Det har jeg sett. Men hvor bevisst og ubevisst de er da det tør jeg ikke si altså.

Dette er et godt eksempel på at det oppleves enklere både å oppdage og diskutere problematiske sider ved teknologien på en arena hvor alle er fysisk til stede og både deler erfaringer og synspunkter om disse forholdene. I tillegg identifiseres problemet i en sfære som i sin fulle helhet tilhører arbeidet i tid og rom, og blir dermed ikke individualisert, men identifisert som et kollektivt problem med behov for reaksjoner. Også Grete har en klar oppfatning av hva som passer seg av mobilbruk i møter eller til lunsjen:

G:Hvis jeg går i møte eller hvis jeg er med på et opplegg der det er andre mennesker til stede så skrur jeg av lyden. Av respekt for andre.

I: Gjør alle det?

G: Nei, de er ikke flinke nok. Men jeg synes det er veldig ålreit å slippe å høre den der pipingen på møter selv. Såpass respekt skal vi ha for den tiden som er avsatt til møter at vi ikke skal høre den der pipingen hele tiden. Så der er jeg konsekvent. Går jeg til lunsj tar jeg aldri med meg telefonen.

I: Men hender det at andre sitter å skriver mail i lunsjen?

G: ja og tar telefoner og springer ut og... jajaja.

I: Men i møter også?

G: Ja.

I: Er det noe som blir diskutert?

G: Vi har diskutert det, og det er blitt bedre. Men vi har litt vanskelig for å legge igjen telefonen, og ikke ta den med inn der i det hele tatt. Men altså, det kan jo være viktig. Men da foretrekker jeg å si at "Jeg har med en telefon, og jeg venter en telefon og den er viktig". Og det kan jo også være en påminner til andre som ikke er fullt så strukturert.

I: Ok, så det blir en måte å signalisere at dette er noe dere ønsker å begrense?

G: Ja, fordi jeg er ganske bevisst på det der at man skal ha respekt for andre og andres tid.

Som Grete forklarer, er det altså etter hvert blitt dannet uttalte normer om bruk under møter, for å motvirke den forstyrrende effekten både e-postlesing og telefonering kan ha. Disse kan defineres som normer, blant annet fordi de medfører sanksjoner, som Rasmus viser til, at det gis beskjed om at bruken under møter ikke er akseptert.

Å trekke paralleller til normdannelser i forhold til bruk under møter bidrar dermed til å belyse hvordan fraværet av kollektiv synlighet ved mobil e-post utenfor arbeidstid åpner for store individuelle variasjoner, fordi det ikke identifiseres som et kollektivt problem. Det at denne bruken utspiller seg på en privat arena, gjør at den oppfattes som et privat anliggende, hvilket det jo for så vidt også er. Men i og med at dette dreier seg om arbeidskommunikasjon, og dermed må betraktes som en del av arbeidet, er det et arbeidslivsspørsmål. Dette kan sees på som et eksempel på hvordan et tradisjonelt syn på jobb og privat ikke lenger samsvarer med praksis. Det tradisjonelle synet på fritidssfæren er at den er et privat anliggende. Men når det utspilles arbeidsrelaterte aktiviteter utenfor arbeidets tradisjonelle grenser for tid og rom, er ikke lenger bruken av mobil e-post et isolert privat anliggende, men også et potensielt strukturelt problem.

5.1.5 Kollektive prosesser og individuell selvdisiplin

Når vi skal se etter strukturelle mønster som påvirker bruken av mobil e-post, er det to faktorer som er sentrale. For det første gir andres bruk en indikator på at praksisen er kollektiv, og dermed ikke bryter med det "normale". Som Nils i DnB NOR forklarer er bruken hans påvirket av andres bruk, i tillegg til at han er blitt mer vant med å bruke det:

Jeg bruker den vel mer nå, det er klart til at jo mer vant du blir så, og det er vel en viss fremgang på hvordan det her fungerer så.. Så blir det mer og mer. Og jeg har et inntrykk av at veldig mange også bruker den, og dermed så blir det "on going" det der.

For det andre kan også andres bruk avle mer bruk fordi den generelle kommunikasjonsfrekvensen utenfor de tradisjonelle arbeidstidene øker. Ole forklarer denne effekten:

Fordi det er typisk sånn at hvis min sjef sender meg en mail, for eksempel hvis hun praktiserer å jobbe med ting på en lørdag, så blir du på en måte pushet mer til å sjekke den på en lørdag, fordi det kan komme ting. Og ser vi en tendens til hos oss, at du har liksom fra toppledelsen at deres bruk av telefonen eller mail generelt, det er gjerne på kveld eller i helger, og det legger på en måte en sånn... det pusher den grensen også nedover sånn at alle andre også begynner å bruke de mer og mer, fordi du vet at det foregår en del kommunikasjon utenom arbeidstiden. Og det legger selvfølgelig et visst press, altså du kan si hvor mye du vil at "jeg driter i det og nå har jeg fri", men jeg tror for de fleste så medfører det at du følger noe mer med på den telefonen og på mail-kommunikasjonen.

Som jeg var inne på i kapittel fire, kan dermed spredningen av telefoner med mobil e-post-funksjonalitet i organisasjonene øke den generelle kommunikasjonsfrekvensen utenfor arbeidstid. Som Ole viser til her, fører dette igjen til at man sjekker oftere, og at det kan oppstå en spiraleffekt av andres bruk, fordi det *kan* komme ting. Også Grete i StatoilHydro har en sjef som er aktiv:

G: han er veldig aktiv, han er hyper! [ler] Så der kan det godt komme meldinger i 11-tiden på kvelden.

I: men fører det til at du hvis du vet at det kan komme ting at du sjekker den oftere?

G: Hvis den ligger i nærområdet mitt så er det veldig lett å se på an.

Grete er allikevel veldig klar på at det ikke forventes av verken sjefen eller kolleger at hun leser eller svarer på mail som er sendt utenfor arbeidstiden. Allikevel påvirker brukerne hverandre i form av spiraleffekter, fordi bruken av mobil e-post utenfor arbeidstid er avhengig av hvor mye som faktisk kommer. Vi ser altså at det dannes et handlingsmønster uten at noen av aktørene nødvendigvis hadde det som hensikt eller som en bevisst strategi. I stillinger hvor en vesentlig del av kommunikasjonen er med eksterne relasjoner, til kunder eller aktører utenfor bedriften, vil også de eksterne aktørenes praksis kunne ha en tilsvarende spiraleffekt for den enkelte, som Kjell i DnB NOR forklarer:

[...] jeg ser jo det også med kunder og andre som jeg skriver til at en del svarer raskt tilbake om man sender et svar tilbake klokken 9 om kvelden eller når tid det er. Så det er klart at den trenden går nok mot at flere og flere får slike løsninger, og det blir større fare for å si det slik at det blir "pop" å svare raskt også utenfor arbeidstiden, og at den snøballen kan begynne å rulle raskere igjen.

Metaforen med en snøball som ruller er god, fordi den illustrerer effekter som går av seg selv, tilsynelatende utenfor aktørenes kontroll. Praksis endres gjennom brukernes individuelle tolkning av trender og signaler, og gjennom at andres bruk øker kommunikasjonsfrekvensen. Kjell beskriver dette som en snøball som gjennom mobil e-post kan begynne å rulle raskere, fordi teknologien representerer et brudd med tidligere begrensninger i tid og rom. Vi må dermed betrakte teknologien som den muliggjørende faktoren i denne utviklingen, og som en viktig variabel i spørsmål som omhandler brukernes skiller mellom arbeid og fritid.

På bakgrunn av mine intervjuer vil jeg hevde at tilgjengelighetskulturer i bedrifter eller i arbeidslivet generelt kan oppstå som utilsiktede konsekvenser av kombinasjonen av teknologisk muliggjøring og spiraleffekter av individualiserte bruksmønstre. Utviklingen av en tilgjengelighetskultur forsterket av kommunikasjonsteknologi i en organisasjon trenger dermed ikke nødvendigvis å komme som et resultat av bevisste strategier eller ønsker fra ledelsen eller de ansatte. Det trenger heller ikke komme som et resultat av en direkte uttalt norm om at ansatte bør finne seg i å være litt på jobb uansett tid eller sted. Disse utilsiktede konsekvensene oppstår fordi stadig flere aspekter ved arbeidslivet er overlatt til uformelle sosiale mekanismer, og en tanke om at de ansatte er ansvarlig for en form for selvdisiplinering

eller selvledelse (Gad m.fl. 2003). Dette er også perspektivet til Andreas i DnB NOR som var med i implementeringen av disse løsningene i bedriften:

I: Hvor viktig tror du at synkronisert e-post har vært i forhold til utviklingen av mobil og datateknologi til å fjerne skiller mellom arbeid og fritid?

A: Jeg tror det har betydd mye. Jeg tror det har betydd ganske mye. Både mobiltelefon som sådan og det at du har fått e-post på den, gjør nok at man får veldig flytende grenser mellom fritid og arbeidsliv. Men det er det din egen disiplin som styrer, ikke tekniske hjelpemidler.

Det er altså ikke bare arbeidet som sådan men også evnen til å sette grenser som er overlatt til den enkeltes evne til selvledelse og disiplin. I følge Bente Rasmussen (2007) oppstår selvdisiplinerte ansatte fordi arbeidet knyttes til de ansattes interesse og identitet. Det er når ansatte føler at arbeidet er interessant og meningsfullt, at det skapes engasjerte ansatte som ikke trenger å bli styrt og kontrollert av en leder for å utføre jobben. Samtidig overføres denne selvdisiplineringen til det private, hvor den enkelte også blir ansvarlig for å sette grenser, slik at ikke fritiden invaderes av arbeidet. Denne individualiseringen og selvdisiplineringen kan derfor kobles til ideen om grådige organisasjoner (Rasmussen 2007: 85), fordi ingen fastsatte rammer begrenser de ansattes engasjement og tidsbruk. Jeg karakteriserer ikke mine to bedriftscase som grådige organisasjoner, det har jeg heller ikke datagrunnlag for å si noe om. Men visse aspekter ved bruken av mobil e-post kan bidra til å bygge opp under en slik utvikling mot en mer ”grådig” organisasjonskultur, i DnB NOR og StatoilHydro som i arbeidslivet for øvrig.

5.1.6 Nye normer for tilgjengelighet?

Som påpekt innebærer å *lese* e-post utenfor arbeidstid ikke brudd med noen norm. Å *skrive* e-post utenfor arbeidstid bryter heller ikke med noen norm, fordi det ikke innebærer noen eksplisitt forventning om når mottakeren bør lese eller besvare den. Avsenderen av e-posten tar ikke høyde for at mottakeren leser den utenfor arbeidstiden, eller på ferie, fordi det ikke foreligger klare retningslinjer eller normer om at dette er noe man bør gjøre. Normene for sending av e-post er derfor fortsatt knyttet til e-posten som et stasjonært medium, og er ikke justert i samsvar med mediets nye rammebetingelser: løsrivningen fra begrensninger i tid og rom.

Dermed kan ikke bruken av mobil e-post utenfor arbeidstid knyttes til noen uttalte normendringer, men den gir rom for utvikling av mer implisitte erfaringsbaserte forventninger, som spiraleffekter av bruken. Siden slike implisitte forventninger ikke står i samsvar med den

etablerte normen om at man ikke skal forvente tilgjengelighet, uttales de ikke. Det betyr at det kan tenkes at det vil kunne utvikles andre normer, som utilsiktede eller latente konsekvenser av bruk av mobil e-post utenfor arbeidstid. Her kommer domestiseringsprosessens omdanningsdimensjon inn, slik jeg tolker det: forholdet mellom teknologi og bruker må sees i sammenheng med andres perspektiv på denne bruken, men disse sosiale effektene er ikke nødvendigvis i samsvar med hva brukeren i utgangspunktet ønsket (Ling 2004: 30). Disse sosiale effektene vil kunne være forventninger om bruk av mobil e-post utenfor arbeidstiden. Det betyr ikke at den uttalte normen er endret, men at den kan tenkes å endres hvis utviklingen eskalerer og den etablerte praksisen blir internalisert som naturlig og selvfølgelig. Bedriftene står dermed ovenfor valget mellom å la disse prosessene være overlatt til uformelle sosiale mekanismer, og individuelle tolkninger og vurderinger, eller innta bevisste strategier for hvilken utvikling som er ønskelig.

Resultatet av dette kan dermed bli en norm om man bør lese e-post også utenfor arbeidstiden. Men normene kan også utvikles i retning av å heve terskelen for e-postbruk utenfor arbeidstid til samme nivå som for telefoning: at det bør unngås såfremt det ikke er noe som er kritisk og som haster veldig. Kolleger eller arbeidsgiver vil etter en slik norm unngå å forstyrre medarbeidere på ferie med e-post om arbeidsrelaterte hendelser. Men mottakeren som befinner seg på ferie ønsker ikke nødvendigvis å bli ekskludert fra den informasjonen og korrespondansen som foregår mens han eller hun er borte. Som jeg har vært inne på i forrige kapittel kan dette gi en beroligende effekt, ved at brukeren får en følelse av kontroll, og dermed slapper bedre av i ferien. I tillegg ønsker også mange ansatte å gjøre overgangen fra ferie til arbeid så smidig som mulig, og det kan løses ved å oppdatere seg på det som foregår enten underveis i ferien eller ved å gjennomgå all e-post første dag etter ferien. En mulig normendring for å bøte på mobil e-post-problematikken, som innebærer at man holder eventuelle ferierende mottakere utenfor, vil dermed kunne oppleves som irriterende og ekskluderende. Det er derfor sammensatte utfordringer som møter organisasjoner som vil unngå at ansatte leser e-post utenfor arbeidstid. I tillegg vil idealer om å begrense fleksibel kommunikasjon kunne stå i konflikt med andre idealer om økt effektivitet. I enkelte yrker vil fleksibel og grenseløs kommunikasjon ha en framtrødende betydning for service og produktivitet. Her tjener noen av mine informanter i DnB NOR som eksempel, hvor en del av e-postkorrespondansen går på tvers av tidssoner.

5.2 E-post på tvers av tidssoner

Tre av mine informanter i DnB NOR jobber i avdelinger hvor kundene er etablert gjennom handel eller produksjon utenfor Europa. Ikke bare er globaliseringen av verdensøkonomien drevet fram av blant annet kommunikasjonsteknologisk utvikling (Scholte 2000: 100), den spiller også inn på bruken av teknologien. Som jeg var inne på i kapittel 4, er e-postmediet mer nyttig jo større geografisk avstand det er mellom avsender og mottaker. Denne viktigheten øker ytterligere når man befinner seg innenfor ulike tidssoner, hvor kanskje avsender er på jobb, mens mottaker sover eller er gått hjem fra kontoret. Dette framkommer også av en studie av utenlandske gjesteforskere og deres bruk av kommunikasjonsteknologi: det at e-postmediet er asynkront gjør det spesielt egnet for kommunikasjon på tvers av tidssoner (Berker 2005: 132). Men hvilken rolle spiller e-post på mobiltelefon i slike sammenhenger? For de av mine informanter i DnB NOR som jobber mot det amerikanske kontinentet, betyr det at en del av kundene er på jobb når de har forlatt kontoret. Ole forklarer:

I: Hvor ofte hender det at du gjør arbeidsrelaterte ting utenfor kontoret? Med unntak av når du er på reise...

O: Ja det er nesten hver dag. Fordi vi jobber med en verdensdel som opererer på andre tidssoner, så blir det ofte til at jeg sjekker mail og sånn på kvelden, eventuelt hvis det er ting som skal besvares og den type ting.[...]

O: Det [kommunikasjon på tvers av tidssoner] medfører blant annet til at jeg sjekker mail på kvelden, sånn tidsbruksmessig, og det gjør jo at sakene lever etter at du har gått fra kontoret, i motsetning til de som jobber bare i Norge, når de slår av PC-en klokken 4 så er det stort sett ikke så mye mer aktivitet på sakene. Men det gjør også at kommunikasjonen per mail er det mest effektive. Fordi en del av disse tidssonene er sånn at vi normalt vil være gått fra kontoret før de i det hele tatt har våknet. Fordelen med det er at du har en mye jevnere flyt i en transaksjon, fordi vi jobber på dagen, så spiller du over en problemstilling for eksempel til New York kontoret, så jobber de med det i sin tidssone, og så får vi det tilbake igjen til neste dag. Men det blir en del på telefon også, men det blir veldig mye mail.

I: Vil du si at det direkte fører til at du leser oftere e-post utenfor arbeidstiden, eller ville du lest mail uansett?

O: Nei det er nok en medvirkende faktor, fordi jeg vet at det skjer ting og jeg vet at det er ting som kommer opp i løpet av kvelden. Så, hvis det normalt var sånn at det ikke dukket opp noe i løpet av kvelden så tror jeg at jeg hadde latt den være i fred. Men jeg prøver jo også å unngå at det skal styre livet mitt, men av og til er det vanskelig.

Også Torgeir, som jobber mot samme kundegruppe som Ole, identifiserer tidssonene som en viktig faktor for at det kommer en del e-post på kveldstid:

T: Ja det [forskjell i tidssoner] er i hvertfall en stor årsak til hvorfor vi i det hele tatt får mail på denne tiden av døgnet. For jobbmail internt og sånn der slutter det når klokken er fem. Altså, det kommer veldig sjelden mail fra andre på jobben i Norge eller i noen steder i Norge, det... i Norge er vi jo veldig flinke til å gå hjem fra jobb, ehm...stort sett i hvert fall.

Så dermed er det veldig lite aktivitet fra norske kunder og resten av banken etter klokken fem på ettermiddagen. Så de mailene som kommer er stort sett fra utlandet.

Vi må dermed legge til kommunikasjon på tvers av tidssoner og kontinenter i kategorien over de ulike kontekstuelle faktorene som påvirker bruken av mobil e-post. Torgeir og Ole hevder denne effekten er svært viktig for at det i det hele tatt kommer e-post på kveldstid. En annen effekt av kommunikasjon på tvers av kontinenter vil kunne være at partene i relasjonene forholder seg til ulike kulturelle normer og arbeidslivsstrukturer. Dermed vil ansatte i Norge kunne møte andre forventninger om tilgjengelighet enn de som kommer direkte fra arbeidsgiver. Som jeg var inne på, vil det kunne stilles andre forventninger fra kunder enn fra kolleger om tilgjengelighet utenfor normale arbeidstider. Hvis disse kundene i tillegg forholder seg til andre normer og arbeidslivsstrukturer forsterkes denne effekten ytterligere, og tilbøyeligheten til å lese e-post på fritiden vil kunne øke. Mitt datamateriale belyser ikke denne kulturelle problematikken, men det er allikevel grunn til å minne om en slik mulig effekt av globalisering i sammenheng med kommunikasjon som er løstrevet fra tid og sted.

Vi kan dermed si at e-post, og dermed også mobil e-post, både forenkler globale handelsrelasjoner, samtidig som det gjør kommunikasjonen mer komplisert å forholde seg til for de det angår. Dette viser at slike grenseløse tidskulturer kan oppstå ikke bare som et resultat av idealer og normer, men også av andre kontekstuelle faktorer gjennom innholdet i arbeidet. Tidssoneproblematikken er således bare et eksempel på hvordan det kontekstuelle spiller inn på konsekvensene av bruk av mobil e-post i arbeidslivet. Allerede grenseløse tidskulturer kan derfor utvides av tidssoneproblematikken (Kvande & Børve 2007). Og selv i bedrifter hvor idealene er at man ikke bør ta med seg jobben hjem, kan det at det kommer e-post på kveldstid, og man enkelt og greit kan lese og besvare de fra mobiltelefonen, føre til at det etableres implisitte forventninger om slik praksis. Igjen er poenget at det kontekstuelle er sentralt i forståelsen av mobil e-posts konsekvenser for grenser mellom arbeid og fritid.

5.3 Mobil e-post i håndtering av arbeidstrykk

Blant mine informanter oppgir de fleste at de opplever ofte at tiden ikke strekker til i det daglige arbeidet. Dette er ingen unik situasjon, i følge SSBs levekårsundersøkelse i 2003 oppga en av tre at de opplever at de vanligvis ikke har tid til å utføre arbeidet skikkelig.¹⁴ Men hvordan kan mobil e-postteknologi tenkes å spille inn på slike arbeidssituasjoner, hvor

¹⁴ Samfunnsspeilet nr. 1, 2006: <http://www.ssb.no/ssp/utg/200601/06/tab-2006-03-08-01.html>

tiden er knapp i forhold til det man ønsker å få til? Forenkler den, eller forverrer den situasjonen? Som Kjell i DnB NOR sier:

Ja, det henger som regel en del baller i luften. Så det er jo prioritering selvfølgelig, jeg gjør det viktigste først prøver jeg, og så lar jeg det andre bli. Så, men jeg kunne alltid sisset her lenger ikke sant.

Grete i StatoilHydro hevder mange får unna e-postene hjemme fordi de ikke får tid i løpet av dagen:

Jeg vet at de som gjør det på fritiden de føler de har tid og får sitte i ro. At de gjerne blir avbrutt i arbeidssituasjonen, og at det er lettere å få ting unna. Og all respekt for det. [...]

Ikke bare har de fleste av mine informanter hektiske arbeidsdager og stort arbeidstrykk, de har også slik jeg har inntrykk av engasjerende og inspirerende arbeidsoppgaver, og stor grad av frihet. Her spiller mobil e-postteknologi inn på flere måter. På den ene siden, kan den forenkle situasjonen, ved at den gjør det enklere å forlate kontoret. På den andre siden kan den tenkes å bidra til en invasjon av dette arbeidspresset over på fritidssfæren. Mobil e-post vil derfor både kunne gjøre det enklere å få kontroll over arbeidssituasjonen, men også bidra til å gjøre en hektisk arbeidssituasjon enda vanskeligere å mestre, fordi den vil kunne hindre nødvendig avkobling og mental restitusjon.

Duxbury (2007) m.fl. plasserer mobil e-post i gruppen "Work extending technologies", sammen med bruk av hjemme-PC. Jeg vil argumentere for at dette begrenser perspektivet på teknologien. Som jeg har vært inne på i kapittel 4, er teknologien i stor grad åpen for individuelle bruksmønstre. Om den så bidrar til å øke den totale arbeidsmengden, er det et resultat av både teknologi og bruker. På samme måte som den kan tenkes å øke arbeidsmengden, kan den for andre brukere bidra til å begrense arbeidsmengden utenfor arbeidets opprinnelige tid og sted. For det første kan det bidra til å unngå overtid, da menes overtid på "gamlemåten" ved å bli igjen lengre på kontoret utover ettermiddagen eller kvelden, eller gå tilbake på kontoret på kveldstid. Prosesser som ferdigstilles i løpet av kvelden kan dermed følges via mobiltelefonen, og man er uavhengig av arbeidsstedet for å motta eller respondere på skriftlige henvendelser. Dette representerer større fleksibilitet for den enkelte, men det kan også føre til at listen for aktivitet på kveldstid senkes og dermed at frekvensen økes. Også for ansatte med vaktordninger kan mobil e-post representere nye muligheter for frihet, som Rasmus forklarer:

Det fungerer helt utmerket i forhold til vaktordninger. Men de som vaktordninger har jo også bærbar PC-er, altså hvis man er pålagt sånne ting, men jeg vil jo påstå at denne gjør at du kan være mer fleksibel, du kan ha vakt og du kan bevege deg ute i fritid, på en bedre måte enn om du hadde en bærbar PC med deg, samtidig være innenfor de tidsfrister som,

altså en vaktordning kan være definert som at du skal kunne være her på beredskapssenteret innen en time. Og det betyr at du kan bevege deg godt ut i sjø eller opp nær fjellheim, og samtidig vite at du er innenfor tidsfrister. Så på den måten vil jeg si at dette er et veldig godt verktøy.

Uavhengigheten av tid og rom gir dermed muligheten til å heve kvaliteten på tid hvor man opprinnelig har vært bundet til et bestemt sted for å opprettholde den nødvendige kommunikasjonen, enten hjemmefra eller fra arbeidsstedet.

Tall fra levekårsundersøkelsen i 2006 ¹⁵ viser at 17 % av alle yrkesaktive i nokså stor eller stor grad opplever at arbeidet forstyrrer privatlivet. Denne problematikken er dermed ikke veldig stor i den norske arbeidskonteksten, men den er heller ikke fraværende. Ved første øyekast, og på bakgrunn av perspektivene presentert i kapittel fire, fremstår mobil e-post som en teknologi som kan tenkes å bidra til å forsterke slike utfordringer. Men som sitatet fra Rasmus i StatoilHydro viser, så kan teknologien på samme måte bidra til å tilpasse arbeidslivet fritiden på en bedre måte, og gi en form for frihet som tidligere ikke har vært mulig. Dette føyer seg dermed inn i rekken av tosidige effekter av mobil e-post, som jeg var inne på i kapittel 2; en vekselvirkning mellom frigjøring og disiplinering.

5.4 Fleksitid, hjemmekontor og fleksible ansatte

Et gjentagende poeng ved mine funn har vært hvordan både normene og konsekvensene av mobil e-post er avhengig av en arbeidskontekst. Men på hvilken måte kan mobil e-post settes i sammenheng med øvrig fleksibilitet i mine informanters arbeidssituasjon? Nesten alle mine informanter har fleksitid, og uttrykker at de setter stor pris på denne ordningen. Anne i DnB NOR har ikke fleksitid, men har tilpasset arbeidstiden slik at hun kan hente barn i barnehagen tidligere. For henne var det utgangspunktet for at hun ønsket seg en mobiltelefon med e-post-løsning:

Jeg ønsket jo det, så jeg foreslo det, på grunn av arbeidstiden min at jeg går hjem kl 3. Så det var noe jeg selv ønsket. [...]Og det er ingen som forventer at jeg skal svare på noe kl 9 om kvelden altså. Så jeg synes ikke det er et stressmoment i det hele tatt. For meg betyr det bare at jeg kan få en mer effektiv hverdag, og faktisk redusere tiden på jobb, hente sønnen min tidligere i barnehage, som sagt så går jeg som oftest kl 3. Så da kan jeg bruke mer tid på han da. Så for meg er det bare positivt. Og så har jeg jo alltid hatt hjemmekontor, men jeg synes det var mye mer pes. Så for meg er det ensbetydende positivt.

¹⁵ NOA – Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og helse, ”Arbeidsmiljø og helse – slik norske yrkesaktive opplever det. Hovedrapport. (2008)

For det første kan mine informanter i begge bedrifter selv velge når de kommer på jobb og forlater jobb, så lenge de er til stede i kjernetiden mellom kl 9 og kl 15, og så lenge de utfyller en arbeidsuke på 37,5 timer. I tillegg har flere av mine informanter hjemmekontorløsninger som gjør at de ved avtale med arbeidsgiver kan velge å jobbe hjemmefra i stedet for å komme på kontoret, hvis situasjonen tilsier det. De av mine informanter som har mye reising har i tillegg ytterligere frihet, grunnet overtidstimer i forbindelse med reise. Slike fleksible arbeidsordninger vil jeg hevde bidrar til bruken av mobil e-post på fritiden, fordi de ansatte generelt har en følelse av at arbeidet kan tilpasses ulike aktiviteter på fritiden. Dette vil dermed kunne tenkes å inngå i en gi-og-ta situasjon, hvor de ansatte får frihet og fleksibilitet av arbeidsgiver, og dermed blir mer tilbøyelige for å yte fleksibilitet og tilgjengelighet tilbake. I tillegg gjør mobil e-post det enklere å forlate kontoret kl 15, fordi man allikevel vil kunne få med seg viktig informasjon og kommunikasjon ut ettermiddagen. Mobil e-postteknologi passer derfor godt inn i de generelle rammene for fleksible arbeidstidsordninger, og gjør de enklere å benytte seg av. Samtidig vil også denne frivilligheten i tilegnelsen som jeg har pekt på i kapittel 4, blant annet være underbygget av en oppfatning om at når man får fleksibilitet, bør man også yte fleksibilitet tilbake. Ikke som en direkte eller uttalt forventning, men som en tolkning av en implisitt gi-og-ta situasjon. Dette går i tillegg sammen med det jeg i kapittel to beskrev som typisk for den norske arbeidslivskonteksten, at arbeidet generelt oppfattes som lite preget av sosial avstand, med gode lønnsordninger, kollektive formaliserte avtaler og tilrettelagte strukturer. Summen av dette gjør det norske arbeidslivet mer utsatt for spiral-effekter av de frivillige bidragene og uformell fleksibilitet, og de implisitte forventningene de kan tenkes å skape.

Som jeg var inne på i kapittel 4 har mobil e-post og smarttelefoner en integrerende effekt, ved at de løser oppgaver som inkluderer både arbeids- og fritidsaktiviteter. Også her kan det tenkes å oppstå en gi-og-ta situasjon, fordi ved å holde kontakt med venner og familie gjennom samme enhet, så flyttes også en del fritidsrelatert kommunikasjon over i arbeidssfæren. Mitt inntrykk er at arbeidsstrukturene oppleves som fleksible i forhold til slike ting, at det gis anledning til å ta fritidsrelaterte telefoner eller e-postkorrespondanser i arbeidstiden innenfor moderate mengder. Dette bidrar dermed til en tosidig integrering, hvor ikke bare arbeidet inkluderes i fritiden, men også fritiden inkluderes i arbeidet. Strukturelle effekter av dette vil dermed kunne tenkes å bli at det er enklere å rettferdiggjøre koordinering av familie- og fritidsaktiviteter i arbeidstiden, fordi de generelle oppfatningene omkring grensedragninger viskes stadig mer ut.

5.5 Strukturelle konsekvenser av mobil e-post i arbeidslivet

Både telegrafene, skrivemaskinen, og telefonen medførte vesentlige forandringer for moderne organisasjoners strukturer (Liestøl & Rasmussen 2007). Men hva er utgangspunktet for organisasjoners endringspotensial i den digitale kommunikasjonsteknologiens tidsalder? I motsetning til om StatoilHydro eller DnB NOR for eksempel innførte en allmenn økning av formelle arbeidstider, f. eks fra 8 til 9 timers arbeidsdag, oppleves ikke spredningen av mobil e-post i organisasjonen som bevisste strategier fra arbeidsgiver om økning i arbeidsmengde og nedbryting av de ansattes private sfære. Ingenting tyder på at de er ment slik heller, fra verken ledelse eller it-ansvarlige. Kan mobil e-post sees i det samme lyset som Marx' beskrivelser av den mekaniske produksjonsteknologien; å aktivisere mer arbeid, og konfiskere mer av arbeiderens levetid? Trekker vi paralleller til det tradisjonelle industrielle produksjonssystem har dagens kommunikasjonsteknologi to sentrale forskjeller. For det første kunne ikke maskinene eller samlebåndene tas med hjem. En utbytting av arbeiderne, for å bruke Marx sitt begrep, som eksempelvis pålegg om overtidsarbeid, ville dermed være synlig på en helt annen måte. For det andre hadde ikke den industrielle produksjonen den samme åpenhet for individuell variasjon, maskinene ble styrt gjennom fastsatte rutiner uten rom for personlige preferanser. Men betyr disse individuelle variasjonene at vi ikke kan betrakte kommunikasjonsteknologi som en måte å øke omfanget av "kunnskapsproduksjonen" på?

5.5.1 En utbyttingende teknologi? Mobil e-post i et konfliktorientert perspektiv

Innføringen av synkronisert e-post på mobiltelefoner skaper utfordringer for både de som er brukere og de som ikke er det. Utfordringene for brukerne ligger først og fremst i potensiell usikkerhet rundt forventninger, manglende kollektive regler, og mer uklare grenser mellom arbeid og fritid og derigjennom et potensielt større konfliktpreget forhold mellom de to sfærene. Dette er utfordringer som tilsynelatende løses av den enkelte. Men i neste omgang er ikke dette en utfordring for den enkelte isolert sett, fordi effekten av at flere utøver denne praksisen kan skape organisatoriske og institusjonelle endringer, som også får utslag for de som ikke er brukere. Som jeg har vært inne på, eskalerer bruken som følge av summen av individuell praksis og implisitte forventninger til denne, og ikke som følge av uttalte normative forventninger om praksis. Men denne praksisen påvirker ikke bare de som frivillig har valgt denne løsningen, men også de som ikke har det. Mitt intervju med Lisa som ikke er bruker, illustrerer denne effekten godt i forhold til generell mobilbruk på fritiden:

[...]”jeg skjønner ikke hvorfor dere gjør det” sier jeg. For det har noe med servicenivået å gjøre også, altså hvis folk blir vant til at man svarer på en søndag og på en lørdag og kl 8

om kvelden, så forventer de at alle svarer, [...] Jeg sier stadig vekk det at jeg vil ikke ha det sånn, for det blir forskjell på servicenivået hvis de er snill og svarer mens jeg ikke er snill og ikke svarer [...]

Det at deler av organisasjonen går over til å besvare e-post utenfor vanlig arbeidstid, mens resten ikke gjør det, kan tenkes på sikt å plassere disse i ulikt lys både internt og eksternt. Er kunder eller andre eksterne samarbeidspartnere vant med å få besvart viktige eller hastende henvendelser på e-post utenfor arbeidstid, vil dette over tid kunne etablere seg som en norm om at man bør være tilgjengelig. Dette på tross av at det ikke nødvendigvis uttales som et direkte krav, mer som en erfaringsbasert og ikke-uttalt forventning. Servicenivået til en som velger bort denne løsningen vil dermed kunne bli oppfattet som begrenset, enten av kunder, andre eksterne relasjoner, eller av den ansatte selv, fordi det oppstår usikkerhet om hva som forventes. I forholdet til eksterne relasjoner og kunder vil mulighetene være enda færre for aktørene til å kommunisere sine grenser mellom arbeid og fritid, og sine forventninger om andres grenser.

Den samme effekten av konkurranse og service vil kunne tenkes å ha innvirkning også utenfor organisasjonen. På samme måte som praksis skaper normer internt, påvirker den også forventninger mellom bedrifter og bransjer. Dette vil være spesielt gjeldende i konkurranseutsatte næringer. I et marxistisk perspektiv, og i regi av enkel markedslogikk, vil en bedrift som avviser å følge konkurrentenes servicenivå ha små muligheter til å overleve, og står dermed ovenfor valget om en sterkere og mer effektiv utbytting av sine ressurser, som i dette tilfelle er ansattes kommunikasjonsfrekvens og service, eller å tape konkurransen og dermed også markedsandeler. Hvis fleksibel kommunikasjon er en viktig del av et kundeforhold mellom to bedrifter, vil en kunne anta at utstrakt bruk av mobil e-post utenfor normal arbeidstid og uavhengig av ferieavviklinger vil være formålstjenelig for flyten i kommunikasjonen og dermed også for forholdet mellom de to.

Dermed vil store aktører, som i dette tilfelle StatoilHydro og DnB NOR er gode eksempler på, med dominerende markedsandeler i sine respektive næringer, utøve vesentlig påvirkning på andre og mindre aktører i tilsvarende og tilknyttede bransjer, også i sin utnytting av teknologi for mer fleksibel kommunikasjonsflyt. I et globalt marked, som begge bedrifter er til stede i, vil videre disse konsekvensene ha påvirkningskraft på tvers av landegrenser, også til områder med helt andre tradisjoner for samhandling i arbeidslivet enn de norske. Følger vi et slikt resonnement vil vi kunne hevde at økningen i bruk av mobil e-post, i sammenheng med øvrig informasjonsteknologisk utvikling, på sikt vil føre til en generell endring i synet på grenser

mellom arbeid og fritid innenfor flere ulike yrker og bransjer, og på et globalt nivå endre synet på "normalarbeidstakeren". Dette gir grunnlag for å vektlegge et sterkere kritisk blikk på de sosiale effektene av kommunikasjonsteknologi generelt og mobil e-post spesielt.

Mobil e-post har altså helt andre forutsetninger for kollektiv reaksjon enn i den tradisjonelle industriproduksjonen, hvor arbeidssosiologien har dannet sin basis. I fabrikken ble kontrollen over de ansatte utført gjennom at alle arbeidet samme sted og kunne overvåkes av ledelsen. Dermed ble også rammene for motstand annerledes, fordi arbeiderne ble utsatt for det samme presset for lønn og intensivering, og kunne reagere kollektivt (Rasmussen 2007: 69). Jeg plasserer ikke innføringen og spredningen av mobil e-post i arbeidslivet inn i samme kategori som Tayloristiske eller Fordistiske tiltak for effektivisering av produksjonsmidlene. Det er allikevel en interessant parallell å trekke, fordi den demonstrerer at arenaen for kollektive mekanismer i det "nye" arbeidslivet kan være ulik fra det "gamle". Utvidelsen av de ansattes innsats, om det er konsekvensen av mobil e-post, blir usynlig i sammenligning med en formell utvidelse av arbeidsdagen fra 8 til 9 timer, eller om alle ansatte fikk med seg en papirbunke hjem som skulle vært gjennomlest til neste dag. Kontrollformene er ikke lenger stoppeklokke og stemplingsur, men frivillighet, frihet, engasjerte ansatte og interessante oppgaver. Som Nils beskriver det:

Og skal du jobbe her så må du på en måte akseptere det, det er ikke noen 9 til 4 jobb. Det er ansvar for ting som gjør at du må ta et tak når du må ta et tak, men så har vi også en ekstrem frihetsgrad, altså det er ingen som måler deg på den tiden du er på kontoret, og for mine kollegaer, altså når de kommer og når de går det spiller ingen rolle for meg, jeg bruker absolutt ingen tid på å måle det. For jeg er opptatt av om de er engasjert i det de gjør, leverer de resultater i forhold til de handlingsplaner og de mål vi har satt, og opplever jeg at de er aktive og i trivsel osv. Og det merker du, og du merker engasjementet. Og er det der så spiller det ingen rolle for meg om de sitter hjemme eller på jobb eller i Kina eller i Norge, altså det, skjønner du? Så det er på en måte en belastning at du må levere og det spiser seg inn på... altså men samtidig så disponerer du veldig fritt, og det tror jeg er den konsensus og forståelse vi har. Og det er akkurat det samme for meg i forhold til mine sjefer, det er ingen som spør meg fordi jeg går ut ifra at de måler meg på helt andre ting: leverer jeg og den gruppen jeg har de resultatene de forventer, leverer de i forhold til kundeaktivitet osv. Og de merker helt sikkert at vi reiser, vi er aktive og vi er på hugget hele tiden. Og da blir det meningsløst når jeg kommer her på kontoret.

Det vil kunne framstå som paradoksalt å analysere frihet og frivillighet som makt og kontroll. Det demonstrerer samtidig temaets store kompleksitet. Mobil e-post inngår i, og forsterker, en form for jobbkultur hvor frihetene er store, med det er samtidig arbeidsmengdene. Det er i denne situasjonen mobil e-post fyller en rolle. Denne rollen er både å forenkle fleksibiliteten, men samtidig så kan den bidra til å øke problematikken. Som Nils forklarer:

Ja, og gjør den enklere faktisk, det gjør det lettere i den [fleksible arbeidssituasjonen]... Du kan enda enklere fungere i en sånn [fleksibel og krevende arbeidssituasjon] med den teknologien der. Men du må passe deg! For faren er at du blir fullstendig spist opp av jobben hvis du blir engasjert for kraftig, og da er det bare jobben du holder på med omtrent.

Mobil e-post vil dermed ikke bare kunne skape høyere arbeidspress, men den kan også tenkes å bidra til å forenkle et allerede høyt arbeidspress, og gjøre det lettere for den enkelte å håndtere. Også her ser vi, på samme måte som effekter for stress, at teknologiens virkninger er tosidig. Om den øker arbeidspresset mer enn den forenkler det, er avhengig av den enkeltes bruksmønster og grensesettingsmetoder.

Et konfliktorientert perspektiv på et konkurranseutsatt marked og dets potensielle konsekvenser vil også kunne overføres til de interne strukturene i organisasjonen. Dette fordi det også her kan tenkes å eksistere markedsmekanismer, for eksempel i konkurransen om lønnsøkning og større ansvar. Et sitat fra samtalen med en av mine informanter med lederansvar kan brukes for å illustrere denne effekten:

[...]hvis du har en medarbeider som slår av kl 4, og du har noe som haster så er det ganske frustrerende hvis den medarbeideren legger telefonen igjen på kontoret eller ikke leser mail utenom arbeidstiden og sånne ting. Så kan du si at det er mitt problem mer enn det er min medarbeiders problem, men samtidig så gjør det jo noe den holdningen du får ovenfor vedkommende, sånn at folk som blir veldig konsekvent på å ikke være tilgjengelig utenom arbeidstiden, blir på en måte rammet av det i den oppfatningen du får av de etter hvert tror jeg, for du blir mer... hvis du har "Pål og Per" på avdelingen og så hvis Pål da er tilgjengelig så vil Pål da få de oppgavene som kommer utenfor arbeidstiden og kanskje håndtere de, og sånn sett så vil du få en sånn forskyvning, for du vet at ja jeg må sende de til Pål for Per svarer jo ikke likevel. Så jeg tror det har en viss sånn ubevisst holdning du får til medarbeiderne.

På tross av at den uttalte normen sier at tilgjengelighet ikke forventes, vil allikevel ansatte som holder seg tilgjengelig kunne dra fordel av dette. Dermed påvirker praksisen hele det sosiale rommet som den inngår i, inkludert de som legger igjen e-post og telefon på kontoret.

5.5.2 Ambisjoner og synlighet – ulike inntrykk av strategisk e-postbruk

Som jeg var inne på i kapittel 2, kan objektgjøringen av mobil e-post sees i sammenheng med brukernes iscenesetting av seg selv på arbeidsplassen. Men hvilke målsetninger har deltakere i det sosiale spillet på en arbeidsplass? En av disse målsetningene vil for flere kunne være å få tildelt mer ansvar og anerkjennelse, og rykke opp i hierarkiet og på lønnsstigen. Dette gjelder kanskje spesielt i store organisasjoner, hvor det eksisterer et viktig internt arbeidsmarked. Som Halrynjo (2007) argumenterer for, vil det kunne være en avstand i henhold til de formelle og de uformelle spillereglene i store organisasjoner når det gjelder hva som skal til

for å ha gode muligheter i det interne arbeidsmarkedet. Hennes funn i studiet av et stort norsk industrikonsern tydet på at på tross av at bedriften hadde en familievennlig profil, var det de ansatte som hadde utøvd mest fleksibilitet for tid og sted, og vært mest synlige, som hadde klatret i hierarkiet. Mine data sier ikke noe direkte om hvordan dette spillet arter seg i DnB NOR eller StatoilHydro. Det er allikevel ikke urealistisk å se for seg at de ansatte som viser aktivitet og engasjement også utenfor arbeidstiden, og viser tilgjengelighet og fleksibilitet, stiller sterkere når nye ledere skal rekrutteres, eller nytt ansvar skal delegeres. Aktiv bruk av mobil e-post vil dermed potensielt kunne inngå i slike implisitte spilleregler for både synlighet og fleksibilitet.

Så på hvilken måte kan inntryksstyring tenkes å skje gjennom bruk av mobil e-post? Lisa i StatoilHydro, som er den eneste informanten jeg har som ikke selv er bruker, er tydelig på at hun oppfatter kolleger som er særlig aktive på e-postsending i helger og sent på kveldstid som ambisiøse på egne vegne:

Og jeg ser jo også på en del, altså av de som har sånne så er det veldig mange som har sånn karrierejag, de har sånn telefon, og de sender mailer til alle døgnets tider, du ser det veldig sånn på de som har veldig ambisjoner for sin egen del, sant? At det nesten sånn at, hvis du skal oppover i et system må man da sitte da til alle døgnets tider å svare på mailer sånn at alle kan se at de er, altså det tenker nå jeg altså at alle skal se ” se hvor flink jeg er som sitter å jobber klokken 10 om kvelden”. Og det er ikke sikkert at de tenker det sånn, men jeg tenker det sånn. Fordi når jeg ser på en del av disse som jeg kan ha fått mail av som har sendt det seint så tenker jeg at det er en sånn der streber som skal oppover.

Brukerens objektgjøring av teknologien kan på denne måten ha ulike mål og hensikter, men disse hensiktene kan også tolkes ulikt avhengig av hvem som mottar signalene. Som Rich Ling sier, er den sosiale effekten gjennom omdanningen ”in the eye of the beholder” (Ling 2004: 30). Vi kan med andre ord si at både brukerens iscenesettelse av seg selv gjennom objektgjøring og inkorporering av mobil e-post, og publikumets tolkning av denne iscenesettelsen, er individuell og variabel. Også Elisabeth i StatoilHydro har merket at enkelte benytter seg av dette for å vise seg fram, men at dette ikke nødvendigvis tolkes positivt:

Altså, noen er det jo selvfølgelig. De med litt spisse albuer som skal opp og frem, de tror jeg gjør det altså for at det skal bli mer synlig for ledelsen at: ”se her jeg jobber døgnnet rundt”. Men jeg synes jo at det kan falle på sin egen urimelighet, fordi da altså ”ok klarer du ikke gjøre jobben din innenfor rammetiden?” Så det kan slå begge veier.

Også Kjell i DnB NOR har inntrykk av at det også finnes oppfatninger av e-postbruk utenfor arbeidstiden som ikke er positive:

[...] jeg merker at i enkelte kulturer også internt i konsernet, men andre plasser også, og også kanskje mer hos damer enn hos menn, at de er flinkere til å være obs på at det kanskje

ikke er så positivt å svare på mail kl 9 på kvelden. At det trenger ikke, altså hvis du har familie så trenger det ikke være "oi han er virkelig en bra kar som svarer kl 9 på kvelden" da kan det slå akkurat motsatt vei, at "ok han svarer kl 9 på kvelden, har ikke han andre ting å drive med da". Sant? Så det der er ikke gitt hvordan det der vil slå ut.

Kjells beskrivelse av disse perspektivene gir et viktig bidrag til forståelsen av de inntrykkene som brukere av mobil e-post sender. Fordi å sende en e-post mens man har fri innebærer ikke bare å inkludere arbeidet på fritiden, men også å sende signaler om fritiden til arbeidskolleger. Disse signalene kan dermed tolkes ulikt av ulike mottakere. Er man *for* aktiv på mobil e-post-bruk utenom arbeidstiden, kan dette få utslag i motsatt retning av hva brukeren i utgangspunktet hadde tenkt, hvis det i det hele tatt lå en bevisst tanke bak praksisen. Inntrykk fra mine intervjuer kan samtidig tyde på at kommunikasjon utenfor arbeidstid, kan oppfattes som en del av de ansattes selvpresentasjon, og derfor påvirker denne praksisen det sosiale rommet den inngår i. I et slikt perspektiv kan derfor ikke brukernes individuelle praksis tolkes isolert og løsrevet fra sosiale strukturer.

Et viktig poeng å understreke i denne sammenheng er at inntrykksstyring og konkurranse tilknyttet dette på ingen måte er et *nytt* fenomen i arbeidslivet. Det denne oppgaven viser er at mobil e-post tilfører dette spillet nye elementer, den tilfører scenen nye kulisser. For det første bærer inntrykksstyring gjennom mobil e-post preg av synlighet. Før IKT muliggjorde arbeidsrelatert kommunikasjon hjemmefra, hadde ansatte allikevel mulighet til å ta med seg arbeidet hjem for å gjøre en ekstra innsats. Anne forklarer dette:

Jeg har jo hatt andre jobber her i banken, og da har jeg spist lunch kl 4 og jobbet helt andre tider. Og da tok jeg med meg og printet ut, da hadde jeg gjerne ikke hjemmekontor, og da satt jeg jo hjemme og hadde utprint av ting med hjem. Så jeg har vel aldri hatt en jobb hvor jeg går kl 4 og ikke tenker på jobben igjen før kl 8.

Det er allikevel to vesentlige forskjeller mellom å ta med seg e-posten hjem, og ta med seg noen papirer i ny og ne. For det første bringes mobilen med hver dag, og er også med på ferie. Omfanget av inkluderingen blir dermed større. For det andre er synligheten annerledes. Å ta med noen papirer hjem er ikke automatisk synlig for andre, og dermed avhengig av at man selv informerer om hva som er blitt utført, og eventuelt hvor mye av sin fritid man har dedikert til arbeidet. En slik praksis vil lettere kunne sees på som en del av en strategisk selvpresentasjon for å fremme seg selv. Som uttalelsene fra Lisa og Nils kan tyde på, vil også en aktiv bruk av mobil e-post fremme ulike reaksjoner fra ulike mottakere, men å sende ut en e-post utenfor arbeidstid krever ikke nødvendigvis mer enn et minutt eller to fra brukeren, og derfor oppfattes det ikke som et forsøk på bevisst selvhevdelse. Å lese og besvare e-post på ferie og utenfor arbeidstiden i moderate mengder betraktes dermed bare som et lite bidrag,

ikke som en stor ekstrainsats, så lenge det foregår i moderate mengder. Som Anne formulerer det:

Jobber og jobber, altså jeg svarer jo på en mail hvis jeg får. Så jeg ser jo på den hver dag, men det tar gjerne ikke mer enn fem minutter da.

Bruken av mobil e-post vil allikevel, på tross av at den ikke karakteriseres som noen stor ekstrainsats, betraktes som en del av det totale inntrykket kolleger og arbeidsgivere får av den enkelte ansatte. Dermed kan ikke denne delen av de ansattes selvpresentasjon sees bort ifra når vi skal forsøke å forklare de ulike motivene for bruken. Her er samtidig et poeng at brukernes selvpresentasjon også preger intervjusituasjonen. Det er lite sannsynlig at en informant vil forklare bruken av mobil e-post som en bevisst strategi for å hevde seg, men heller vil forklare den på andre måter, eller hevde at praksisen ikke har bestemte motiver. De fleste av mine informanter inntar en form for kritisk holdning til sånne former for strategisk motivert praksis. Som også Anne forklarer:

Jeg husker jo tidligere, der hvor jeg jobbet før jeg begynte i DnB, da hadde vi også hjemmekontor. Og husker da gikk det nesten sånn sport i å svare på mailer kl 2 om natten, og helt sånne latterlige tider, egentlig bare for å vise at du var på jobb. Men det føler jeg ikke at det er noe sånn nå, at jeg må svare på mail kl 9 om kvelden for å vise at man er tilgjengelig. Men jeg følte det kanskje sånn før når jeg var yngre og første gang jeg fikk det. Da husker jeg det var mye sånn at folk skrev mailer på natten.

Som Anne viser til, er derfor ikke en slik strategisk selvpresentasjon gjennom aktiv e-post-sending noe universelt for alle arbeidsmiljø. Aktørene, eller spillerne, vil dermed kunne endre sine roller og holdninger etter hvert, og det sosiale rommet som spillet inngår i vil også kunne endres, hvis det oppstår nye normer om at aktiv e-postbruk til alle døgnets tider ikke er "fair play". Men man står også i fare for å reprodusere, og forsterke gjennom e-post på mobiltelefon, en kultur hvor de uoffisielle spillereglene på arbeidsplassen ikke kan forenes med klare grenser mellom arbeid og fritid. Dermed skapes en kultur som implisitt oppfordrer til å ta i bruk de muligheter man har for å vise engasjement, synlighet og tilgjengelighet, på bekostning av fritid og familie. Tilgjengelighet som symbolsk kapital i arbeidslivet (Kvande & Børve 2007) er altså ikke noe nytt med mobil e-post, men teknologien utvider det spekter av muligheter som ligger til grunn for denne kapitalformen.

5.5.3 Mobil e-post som buffer

Jeg har til nå lagt hovedvekt på de problematiske eller potensielt problematiske strukturelle konsekvensene ved bruk av mobil e-post i arbeidslivet. Utgangspunktet for min diskusjon var imidlertid at tilføringen av ny teknologi i arbeidslivet sees i sammenheng med moderni-

seringens dualitet mellom frigjøring og disiplinering. Det er derfor samtidig viktig å vie oppmerksomhet mot den løsrivning fra rigide grenser mellom sfærer, frigjøring av tid og rom, og evne til individuell tilpassning som mobil e-post representerer. Jeg vil derfor argumentere for at mobil e-post også kan ha et potensial til å bli mer frigjørende enn disiplinerende for brukerne. I stedet for at teknologien presser brukerne i retning av stadig mer tilgjengelighet og grenseløse tidsstrukturer, kan den brukes til å tjene de ansattes kontroll over tiden (Wajcman 2008: 74). Løsningen på de nevnte problematikkene er derfor ikke å avskaffe teknologien, men å "temme" den, slik at den tjener både brukere og sosiale strukturer.



Figur 5 NetCom webreklame for mobil e-post

Jeg har på den ene siden sett hvordan mobil e-post kan bryte brukernes grenser mellom arbeid og fritid. Men kan den også fungere som en buffer mellom disse to sfærene? En buffer er en mekanisme som forhindrer sammenstøt mellom to enheter, som vogner i et tog. Kan mobil e-post operere som en buffer for å gjøre samspillet mellom arbeid og fritid enklere? Jeg har sett hvordan mobil e-post gjorde det lettere for en av informantene å hente barn i barnehagen tidligere. Slik kunne hun enklere forlate kontoret uten at hun følte det gikk ut over kunder eller kolleger. Kan mobil e-post i tillegg tenkes å ha samme effekt for ansatte som trenger ferie, eller en ekstra fridag? Vi må her være åpne for muligheten for at mobil e-postteknologi faktisk vil kunne ha potensial til å utfylle de egenskapene som reklamen (figur 5) tildeler den, som en frigjørende teknologi som skaper en buffer mellom arbeid og fritid. Dermed kan teknologien både gjøre det enklere å dra hjem, ta ferie, og tilrettelegge for et mykere og mer fleksibelt samspill mellom arbeid og fritid. En framtidig normendring vil dermed kunne være

at det er uproblematisk å forlate kontoret på tross av at man har ubesvarte e-post som haster. Slik kan også fleksibiliteten som teknologien medfører skape mindre rigide strukturer, og normer om at fleksibiliteten først og fremst skal komme de ansatte til gode.

Den spiraleffekten som oppstår ved at kommunikasjonsfrekvensen utenfor arbeidstiden øker, kan samtidig motvirkes ved å utsette leveransen av e-posten til morgenen etter. Elisabeth bruker denne funksjonen, når hun har måttet jobbe seint:

Jeg gjør det, for at jeg synes at, for at de ikke skal føle seg presset til å se, altså hvis jeg sitter hjemme, hvis ikke jeg har fylt opp antall timer i hermetegn, så setter jeg meg gjerne ned og jobber litt på kveldstid. Og da tenker jeg at det blir for dumt at de skal se at jeg har sittet oppe og jobbet til kl 11 og 12. Og det er ikke nødvendig at det sendes før kl 8 neste morgen, for det spiller ingen rolle. Fordi tilfeldigvis at jeg var oppe og gikk på natten, så trenger ikke mottakerne se det. For noen ganger så får jeg ideer midt på natten, og da skriver jeg ting med en gang, og så setter jeg tidssending på det.

Tidsutsettelsen på sendingen får her en dobbel funksjon. På den ene siden blir den en del av brukerens inntryksstyring, ved at man unngår å vise kolleger at man har jobbet utenfor vanlig arbeidstid. Samtidig demper det på de spiraleffektene som kan oppstå ved at hun sender e-poster utenfor arbeidstiden. Dette er en praksis som ikke er spesielt godt etablert etter mitt inntrykk, men kan være blant de mulige løsninger på teknologiens potensielle faremomenter. Vi ser altså her at potensielle løsninger ikke ligger bare i arbeidskulturen og endring av normer, men i en kombinasjon av teknologiske løsninger og normer for bruk av disse. Men det forutsetter at bruken ikke individualiseres, men løftes fram som en kollektiv utfordring som kan løses.

Ingen av mine informanter har sagt at de har hatt enklere for å ta ferie eller en fridag som følge av mobil e-post. Men ut ifra de egenskaper teknologien bringer med seg, så vil det kunne være muligheter for at den nettopp kan tillate en slik ny tankegang i forhold til frihet i arbeidslivet, som en positiv effekt av at arbeidskommunikasjon kan inkluderes på fritiden. Den vil også kunne tenkes å gjøre det enklere å være hjemme om behovet skulle kreve det, og den vil kunne gjøre det lettere for ansatte å trappe ned i deltidstilling, og allikevel ikke føle seg som utilgjengelig og belastende ovenfor kunder og kolleger. Mobil e-postteknologi kan på et strukturelt nivå føre til, som jeg har vært inne på, at bildet av normalarbeidstakeren i kunnskapsarbeidet er en som er tilgjengelig for arbeidsgiver utover normal arbeidstid, men den kan også endre bildet i retning av at arbeideren er frigjort fra tradisjonelle rammer for tid og sted, og tilpasser enklere arbeidet inn i privatlivets ulike behov, enten det er av hensyn til seg selv eller til familie. Som Elisabeth i StatoilHydro forklarer:

Jeg er veldig fornøyd med det. Jeg har større frihet i den jobben jeg har her. Det at jeg kan styre arbeidstiden ganske godt. Den er med på å gi meg rom for mine fritidsaktiviteter. Det gjør hele livssituasjonen lettere. Men det krever jo, det er klart at jeg har jo gjort meg noen tanker om hvordan har jeg tenkt å bruke dette her, men og du må være litt bevisst også at du ikke blir "misbrukt" i hermetegn, av systemet. Men som jeg har sagt så har jeg ingen følelse eller opplevelse av at sånn skjer her.

Ikke bare vil mobil e-post kunne gjøre det enklere å benytte seg av fleksible arbeidstidsordninger, det vil også kunne gjøre det enklere å være borte fra jobben ved sykdom. Man vil dermed enklere kunne gi beskjed om fravær til kolleger og andre som ikke er direkte orientert om fravær, og det vil gi en følelse av kontroll. Om fraværet er grunnet i fysiske sykdomstilfeller vil altså mobil e-postteknologien gjøre situasjonen enklere for den enkelte, og for kolleger eller andre som er avhengig av tilbakemeldinger fra denne. Derimot om sykefravær skulle være grunnet i stressrelaterte symptomer, utbrenthet eller andre arbeidsrelaterte psykiske belastninger, vil bruk av mobil e-post kunne tenkes å gjøre situasjonen verre, fordi den vil kunne hindre den mentale restitusjonen som er nødvendig for å hente seg inn igjen og bli frisk. Denne praksisen kan også spille inn i perioder hvor den enkelte kan oppleve arbeidet som vanskelig eller uinspirerende, med konflikter mellom ansatte eller mot ledelsespersoner, usikkerhet rundt egen jobbsituasjon og/eller et lite engasjerende arbeidsmiljø. Med slike utfordringer i jobbsituasjonen vil mulighetene for fullstendig avkobling kunne være blant de avgjørende faktorene for å snu opplevelsen av arbeidet til noe positivt, eller skape de endringer som skal til for at enten det sosiale eller innholdsmessige i arbeidet skal bedres. Hvis rutinemessig e-postlesing på fritiden da enten er blitt en vane eller en fastlagt norm, vil det kunne tenkes å bidra til at den enkelte ikke får den nødvendige avlastning i ferie og fritid som er nødvendig for enten å legge ting bak seg, eller få ting på avstand og dermed kunne se situasjoner på nye måter. Også vanskeligheter på den private arena vil kunne tenkes å påvirkes av dette, hvis en sjeldnere får anledning til å holde arbeidet på avstand og fokusere fullt og helt på de utfordringer som kan oppstå i hjemmet. Det er derfor viktig at det skapes en bevissthet omkring slike potensielle utfordringer som teknologien medfører. Da bør det samtidig rettes oppmerksomhet mot hvilke potensielle innvirkninger teknologien kan ha for å skape eller bygge opp under stressende jobbsituasjoner. Som Geir i StatoilHydro forklarer:

Det er noen som blir grådig stresset av det, som er nødt å svare hele tiden. Men det blir jo fort et strukturelt problem som gjerne må løses organisatorisk, for hvis ikke kan det få en del uintenderte konsekvenser ved at folk blir mer stresset enn de selv tror.

5.6 Oppsummering

Som jeg har diskutert vil mobil e-post kunne inngå i en utviklingsretning mot grådigere organisasjoner, som krever stadig mer av de ansattes oppmerksomhet også utenfor arbeidstiden. Individualiseringen av disse spørsmålene vil dermed kunne tenkes å legge til rette for denne utviklingen, fordi det ikke tolkes som generelle utviklingstrekk men som individuelle spørsmål og et privat anliggende. Når domestiseringen av mobil e-post blir individualisert, svekkes de mekanismer som hører et velferdsbasert arbeidsliv til. I lys av mobil e-postbruk, og i lys av Bente Rasmussens (1999, 2007) eller Richard Sennetts (2001) beskrivelser av det ”nye” fleksible arbeidslivet, fremstår det byråkratiske rasjonelle ”jernburet” slik Weber (2000) beskriver det som enklere å angripe, fordi byråkratisk praksis er styrt av formaliserte og uttalte retningslinjer. Det vil med andre ord være enklere å snu utviklinger som er nedfelt i regler og forskrifter og formelle strukturer, enn frivillige, uformelle og individualiserte praksiser i en organisasjon.

I dette kapitlet har jeg diskutert hvordan individualiseringen av mobil e-post utenfor arbeidstid skaper grobunn for spiraleffekter av bruken, og at det kan tenkes å utvikles implisitte forventninger om tilgjengelighet som strukturelle produkt av dette. Jeg har videre satt bruken inn i dens arbeidsrelaterte kontekstuelle rammer, som kommunikasjon på tvers av tidssoner, store arbeidsmengder og fleksible arbeidstidsordninger. Til slutt har jeg diskutert hvordan denne praksisen kan ha strukturelle konsekvenser, både i form av et friere og mer fleksibelt arbeidsliv, men også som et ledd i en retning mot større forventninger om tilgjengelighet. Både dette og forrige kapittel har derfor avvist en deterministisk tilnærming til teknologiens virkninger, og påpekt konsekvensenes dualitet. Jeg har i tillegg i dette kapitlet argumentert for at domestiseringen av mobil e-post ikke kan reduseres til isolerte frigjorte individuelle praksiser, løsrevet fra sosiale strukturer og kontekst. Jeg har i den sammenheng supplert domestiseringsperspektivet på teknologi med et dramaturgisk perspektiv på sosial handling og et marxistisk perspektiv på marked og konkurranse, for å etablere en bredere forståelse av hvilke sosiale mekanismer bruken av mobil e-post inngår i.

6 Avslutning – mobil e-post i et fleksibelt arbeidsliv

6.1 Mobil e-post og nye grenser mellom arbeid og fritid, en oppsummering

I denne oppgaven har jeg sett på hvordan mobil e-postteknologi påvirker brukernes grenser mellom arbeid og fritid. Dette har jeg gjort ved å plassere min tematikk i krysningspunktet mellom sosiologiske perspektiv på arbeidslivet og domestiseringsperspektivet på teknologi. Mitt empiriske materiale fra intervjuer med ansatte i DnB NOR og StatoilHydro har vist at denne grensesettingsproblematikken er relevant i sammenheng med mobil e-post, men at både årsakskompleks og konsekvenser er sammensatt av mange ulike faktorer. Disse faktorene har jeg diskutert gjennom å gjøre rede for ulike brukeres domestisering av mobil e-post, og deres oppfatninger omkring dens innvirkning på deres arbeidssituasjon. Jeg fant at disse både er individuelle og individualiserte. Med det mener jeg at individuelle faktorer påvirker bruken og dens konsekvenser for grensesetting, men at den også betraktes som et individuelt anliggende, fordi den er frivillig. Jeg har på tross av denne individualiseringen forsøkt å tegne et bilde av strukturelle effekter av spredningen av mobil e-postteknologi i organisasjoner, dels basert på empiriske funn, og dels basert på en konfliktteoretisk analytisk tilnærming til tematikken. Jeg tillegger dermed ikke mine makroorienterte diskusjoner større vekt enn funnene av de individuelle bruksmønstrene og hverdagsbeskrivelsene. Mitt poeng med en analytisk tilnærming til både aktør- og strukturnivå er å vise hvordan de kompletterer hverandre i en studie av kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet. Gjennom å diskutere teknologiens frigjørende og disiplinerende konsekvenser har jeg påpekt at temaet ikke kan studeres ut ifra noen tese om enten det ene eller det andre, men med en åpenhet for store variasjoner i både subjektive perspektiver og objektive konsekvenser av bruk av mobil e-post. Jeg vil derfor verken totalt avvise reklamens romantisering eller den arbeidssosiologiske skepsis, men gjennom denne oppgaven vise til temaets store kompleksitet og konsekvensenes dualitet. Valget av to teoretiske hovedfundament: arbeidssosiologi og domestiseringsperspektivet på teknologi, har gått på bekostning av en grundigere teoretisk diskusjon i denne oppgaven. Jeg vil allikevel argumentere for at disse perspektivene kompletterer hverandre, og har begge vært viktige for å besvare oppgavens problemstilling.

I kapittel 4 viste jeg hvordan ulike aktører hadde ulike bruksmønstre for mobil e-post utenfor arbeidstiden, og hvordan denne ble betraktet som frivillig, men også i noen tilfeller som problematisk. Jeg har vist at e-posten utfyller et bredt spekter av kommunikasjonsbehov for mine informanter, og at nettopp innholdet i denne kommunikasjonen er avgjørende for hvilke

effekter det har å flytte e-posten over i fritidssfæren. I den grad e-post kan tenkes å ha en stressende effekt på brukerne, vil dette dermed kunne forsterkes av at kommunikasjonen som spres er av en meningsytrende karakter som trigger følelser eller tankevirksomhet. I tillegg kan heller ikke eventuelle effekter for arbeidsrelatert stress generaliseres, fordi tilgangen på arbeidskommunikasjon på fritiden vil både kunne oppleves som beroligende ved å få avklaringer, gi en følelse av kontroll, og være stressende ved å introdusere nye problemstillinger. Jeg har videre sett hvordan brukere har ulike behov for, og virkemidler for, å begrense denne bruken, men at den også er avhengig av den generelle e-postflyten utenfor arbeidstid. I den grad rutiner er positive for brukeren, så er det om disse rutineene faktisk begrenser bruken. Slike rutiner kan også være problematiske, som å sjekke e-post rett før en legger seg på kvelden, ved å trigge arbeidsrelatert tankevirksomhet og gjøre det vanskeligere å koble av.

I min søken etter strukturelle faktorer som kan forklare bruken av mobil e-post har jeg funnet at denne ikke styres av uttalte normer, men at den kan tenkes å bli påvirket av implisitte forventninger som latente konsekvenser av bruken. Dette skjer gjennom at den uttalte normen om at man ikke forventer tilgjengelighet åpner for frivillige og individuelle bruksmønstre, og summen av individuelle praksiser kan dermed tenkes å skape en ikke-uttalt forventning. Ergo er også det strukturelle problemet vanskeligere å få øye på, nettopp fordi det ikke er uttalt men implisitt. Det gjør det vanskeligere å oppdage, og vanskeligere å endre. I tillegg er det vanskelig å fastsette felles normer for hvordan teknologien *bør* brukes, nettopp fordi den er så avhengig av den enkeltes kontekst. For å fremheve nettopp denne konteksten har jeg forsøkt å sette bruken av mobil e-post inn i et dramaturgisk perspektiv på arbeidsplassens sosiale spill. Men også her kan selvpresentasjonen gjennom teknologibrukens kulisser ha en dobbel effekt, på den ene siden gjennom å gi et positivt inntrykk i form av engasjement og fleksibilitet, men også på den andre siden gjennom *for* sterk synlighet av brukerens ambisjoner på egne vegne, eventuelt på bekostning av oppmerksomhet mot familie og fritid. Jeg har i tillegg til dette satt den aktuelle teknologibruken opp mot de øvrige fleksible rammene som regulerer brukernes arbeidssituasjon, og har sett at denne både kan tenkes å tilrettelegge for bruken, men også at bruken kan gjøre det enklere å utnytte de fleksible strukturene som gis i form av blant annet fleksitid. Til slutt har jeg i denne oppgaven forsøkt å nærme meg noen spådommer omkring strukturelle konsekvenser av mobil e-postbruk i arbeidslivet, og hvordan dette kan tenkes å ha konsekvenser også utover brukerne selv. Gjennom en marxistisk forståelse av interne arbeidsmarkeder og konkurranse har jeg skissert noen mulige effekter av spredningen av

mobil e-post hvor det kan tenkes at bruken blir stadig mindre preget av frivillighet, fordi motstandere vil kunne stilles i et ufordelaktig lys, og organisasjoner som ignorerer teknologien vil tape konkurransen om å yte best service, og produktivitet. Samtidig har jeg diskutert hvordan mobil e-post vil kunne fungere som en buffer mellom arbeid og fritid, og gjøre arbeidslivet mer åpent for individenes behov for fleksibilitet i tid og rom, og skape et enklere samspill mellom arbeid og fritid. På dette punktet er min analyse mindre empirisk basert, og som nevnt i oppgavens innledning er spådommer omkring teknologi og dens konsekvenser svært risikofylt. Jeg anser allikevel en slik analytisk tilnærming potensielle utviklinger som relevant, i et sosiologisk blikk på teknologiens konsekvenser. Hovedkonklusjonen i denne oppgaven er derfor at bruken av mobil e-post og nye grenser mellom arbeid og fritid må sees i sammenheng med individuelle faktorer, men kan ikke av den grunn individualiseres og løsrives fra den strukturen som praksisen inngår i. Dette er fordi bruken har spiraleffekter, og dermed har implikasjoner utover aktørene isolert sett.

6.2 Sammensatte utfordringer og deres mulige løsninger

Som jeg var inne på i kapittel 4 finnes mange ulike muligheter for innstillinger av mobiltelefoner og deres synkroniserte e-postløsning som vil kunne påvirke hvordan den enkelte bruker teknologien. Slike innstillinger kan være blant de avgjørende faktorer for hvilke konsekvenser teknologien får for den enkelte. Men det krever både kunnskaper om mulighetene for detaljstyring og initiativ til dette. For mange av de brukerne jeg har intervjuet, både i StatoilHydro og DnB NOR, blir telefonen værende på den måten den var når de mottok den. Menysystemene på slike enheter kan ofte bære preg av å være noe komplisert, og mange brukere er ikke komfortable med å leke seg fram i slike systemer. Flere av de jeg intervjuet visste heller ikke om mulighetene for denne type styring. Både en fornuftig forhåndsinnstilling og nødvendig opplæring for å tilpasse teknologien personlige preferanser viser seg derfor som nødvendige for at telefonen skal kunne fungere best mulig for den enkelte. Det er en utfordring organisasjoner bør vektlegge i sin fremtidige satsning på mobil e-postteknologi.

Jeg vil argumentere for at bedriftene som satser på mobil e-post som kommunikasjonsverktøy bør formulere hvilke forventninger som stilles til den faktiske bruken, slik at denne ikke alene blir styrt av implisitte forventninger og individuelle tolkninger av disse. På denne måten kan brukerne av mobil e-post oppnå fornuftige rutiner og tilpassede bruksmønstre, som temmer teknologien og gjør den til et frigjørende og fleksibelt kommunikasjonsverktøy. Den

sosiologiske skepsis som rettes mot kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet i denne oppgaven er ikke ment som et argument for å bremse eller stoppe utviklingen på området. Teknologien bør altså temmes, ikke gjemmes eller glemmes. På samme måte som samlebåndene ikke lot seg nedkjempe av arbeidernes opprør, er heller ikke en nedtrapping av bruk av kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet et realistisk scenario. Den vil tvert i mot med all sannsynlighet øke. Spørsmålet er hvordan, og under hvilke forutsetninger.

6.3 Teknologiens frigjøring og disiplinering

På bakgrunn av min analyse vil jeg påpeke viktigheten av å studere sosiale implikasjoner ved bruk av kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet. Aktørene kan endre sine vaner, og sine grenser mellom arbeid og fritid, fordi teknologien muliggjør det, ikke nødvendigvis som resultat av en tilgjengelighetskultur, eller som et resultat av en teori om ny organisering av arbeidet og livets sfærer. Dette innebærer ikke en forståelse av teknologien som determinerende, den er fortsatt avhengig av å tillegges mening og tildeles egenskaper av en bruker, i dette tilfellet et arbeidsliv hvor den kommer til nytte. Og denne nytten er åpenbar innenfor mange ulike yrker, men spesielt der hvor en stor del av arbeidsdagen dreier seg om kommunikasjon, i den ene eller den andre formen. Her samsvarer mine funn godt med den Canadiske studien av BlackBerry-brukere; fleksibilitet, frihet, enkelhet er alle stikkord som brukes for å beskrive hvordan mobil e-post bidrar til å strukturere hverdagen og forholdet mellom arbeid og fritid (Middleton 2007). Domestiseringsperspektivet er nyttig for å forstå hvordan dette skjer, fordi det åpner for et refleksivt forhold mellom bruker, teknologi og de sosiale strukturer.

Det ”synkroniserte arbeidslivet”, er som jeg har vist til i denne oppgaven et individualisert arbeidsliv, hvor teknologien skaper nye grenser mellom arbeid og fritid. Denne utviklingen tillater et friere og mer selvstendig forhold til tid, samtidig som den gir mulighet for å ”stramme skruene ytterligere til” (Johansen 2001: 338). Derfor vil også den ”nye” formen for synkronisering innebære en intensivering, på samme måten som den mekaniske produksjonsteknologien. Men det er en annen form for disiplinering: en selvdisciplinering. Både gjennom å yte sitt beste, og gjennom å ikke yte mer enn sitt eget beste. Og i denne utviklingen, spiller teknologien en nøkkelrolle. Den både komprimerer tiden: effektiviserer og presser den sammen slik at enkeltprosesser tar mindre tid, og stabler tiden: ved at vi kan gjøre mange ting på en gang (Eriksen 2003: 31). Å søke en forståelse av teknologibruk i hverdagslivet er derfor et viktig aspekt ved forståelsen av den moderne livsform (Berker m.fl. 2006: 2). Mobil e-post representerer således en del av en livsform, hvor individene må forhandle med

teknologien om hvorvidt dens konsekvenser skal være mer frigjørende enn disiplinerende. Denne forhandlingen inngår samtidig i en annen forhandling: hvor grensene skal settes mellom arbeid og fritid. I denne forhandlingen kan teknologien, som jeg har vist i denne oppgaven, både forhindre sammenstøt mellom de to sfærene og øke risikoen for at sammenstøtet skjer. Det er altså, som Castells (2007: 80) skriver, ingen enkel konklusjon for de faktiske sosiale implikasjonene som mobil kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet medfører.

6.4 *Domestisering av teknologi og uklare strategier*

Gjennom domestiseringsprosessen tilpasser brukeren teknologien til sitt eget ønske parallelt med at teknologien endrer brukerens behov og bruksmønster, gjennom den sosiale arenaen teknologien brukes på. Mitt datamateriale demonstrerer kompleksiteten i denne sosiale dimensjonen ved domestiseringen av ny teknologi. Jeg vil på bakgrunn av mine funn hevde at kompleksiteten øker når de vesentlige sosiale referanserammene; kolleger og andre arbeidsrelasjoner, starter tilegningen av den bestemte teknologien på ulike tidspunkt. Videre øker kompleksiteten når dens potensielle negative konsekvenser utspiller seg over to sfærer som i det tradisjonelle industrisamfunnet har blitt betegnet som adskilt, men som i praksis blir stadig mer integrert i hverandre. Aune (1992) beskriver domestiseringsprosessen som de strategier vi tar i bruk for å integrere objektet i vårt hverdagsliv. Mitt datamateriale demonstrerer at slike strategier er avhengig av klart kommuniserte retninger og mål, noe som kan virke som mangelvare i forholdet til mobil e-post. I stedet blir det overlatt til den enkelte å omforme spredte inntrykk av kolleger og kunders syn på tilgjengelighet og fleksibilitet til individuelle tilpasningsmønster. Dette kan i mange tilfeller like godt betegnes som navigering i tåke som noen strategisk tilnærming. I forholdet til andre nye teknologier og arbeidsverktøy kan dette forløpe seg annerledes, og med større klarhet for brukeren om hvilke forventninger som stilles og hvordan andre stiller seg til bruken. Men i dette tilfellet; domestisering av jobbfinsiert synkronisert mobil e-post, krever det større klarhet i kollektive målsetninger og normer, for at brukerne på en enklere måte kan finne fram til en strategi som er tilpasset den enkeltes behov. På den måten kan både arbeidstakere og ledelse oppnå fleksibilitet, som jo er målet for begge parter, uten å skape uønskede og ufrivillige tilgjengelighetskulturer med ansatte som ”alltid er litt på jobb”.

6.5 *Tanker om videre forskning*

Mitt intervjumateriale har tegnet et rikholdig bilde av bruken av mobil e-post og dens ulike konsekvenser. Det er allikevel flere andre mulige metodiske tilnærminger til spørsmål

omkring kommunikasjonsteknologi i arbeidslivet, og grenser mellom arbeid og fritid. Et spesielt aspekt ved mitt tema, som bør kunne sees nærmere på, er det tidsmessige dimensjonen ved domestiseringen av mobil e-post. Her gir mitt intervjumateriale begrenset informasjon omkring endringer i bruksmønsteret over tid. Et prosjekt som hadde hatt muligheter til å intervju de samme brukerne fra tilegnelsen, og noen ganger over en periode på 2-3 år, for å se etter endringer i bruksmønster, ville i enda større grad enn det jeg har hatt anledning til kunnet fokusere på stabilitet og endring. Den tidsmessige dimensjonen ved domestiseringen er spesielt interessant, fordi den sier noe om den dynamiske prosessen som skjer mellom objektgjøringen, inkorporeringen og omdanningsdimensjonen.

Mitt datamateriale har også begrenset informasjon om selve innholdet i det som kommuniseres. En annen utvidelse av den sosiologiske tilnærmingen til denne teknologien kunne vært å studere innholdet i e-postkommunikasjonen, og hvordan dette preger både bruken og dens konsekvenser. Her vil det kunne tenkes at den mobile utvidelsen av e-postkommunikasjonen kan prege språk og budskap i form av større impulsivitet. Et mediums forflytning fra stasjonære til mobile rammer vil kunne endre på innholdet i kommunikasjonen både i forhold til varsomhet for hva som kommuniseres, fordi det kan leses uavhengig av tid og sted, og i form av andre språklige formuleringer. Utvidelsen av e-postens posisjon på arbeidsplassen vil dermed også kunne tenkes å ha en demokratiserende effekt, ved at stadig flere meningsytringer skjer gjennom et medium som er uavhengig av avsenderens kroppsspråk og muntlige formuleringsevne. En annen utvidelse av tematikken omkring mobil kommunikasjonsteknologi og grenser mellom arbeid og fritid kunne vært i form av et bredt komparativt perspektiv på ulike yrkesgrupper. Her vil det kunne tenkes at ulike yrkesgrupper har ulike normer for både bruk av teknologi og for grenser mellom arbeid og fritid. En annen begrensning ved mitt materiale er at jeg bare har gjennomført ett intervju med en person som bevisst har valgt å unngå denne teknologien. Et forskningsprosjekt som hadde inkludert et større utvalg av informanter som hadde takket nei til denne teknologien, eller gått bort fra den etter å ha opplevd den som problematisk, ville derfor ha kunnet fange opp et enda mer detaljert bilde av konsekvensene av mobil e-postbruk, og ikke-bruk, i arbeidslivet. En annen utvidelse av en studie av mobil e-post kunne vært å intervju både brukere og deres familie eller partner, for å få tegnet et mer rikholdig bilde av implikasjonene ved å inkludere arbeidsrelatert kommunikasjon på fritiden, fra flere synsvinkler enn fra brukeren selv.

Litteraturliste

- Aune, Margrethe. (1992). *Datamaskina i hverdagslivet. En studie av brukeres domestisering av en ny teknologi*. Trondheim: Universitetet i Trondheim.
- Badham, Richard John. (2005). Technology and the Transformation of Work. I: S. Ackroyd, R. Batt, P. Thompson & P. S. Tolbert (red.), *The Oxford handbook of work and organization*. Oxford: Oxford University Press.
- Bakke, John Willy. (2001). *Arbeid på nye måter. perspektiver på fjernarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Barker, James R. (1993). Tightening the iron cage: Concertive control in self managed teams. *Administrative Science Quarterly*, 38, 408-437.
- Barth, Erling, & Ringdal, Kirsten. (2005). Fleksibel arbeidsorganisering 1997-2003. I: H. Torp (red.), *Nytt arbeidsliv medvirkning, inkludering og belønning*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Bauman, Zygmunt, & May, Tim. (2003). *At tænke sociologisk*. København: Hans Reitzel.
- Berg, Anne-Jorunn, & Aune, Margrethe. (1994). *Domestic technology and everyday life - mutual shaping processes proceedings from COST A4 workshop in Trondheim, Norway, October 28-30, 1993*. [Brussels]: EC, Directorate General Science.
- Berker, Thomas. (2005). The Everyday of Extreme Flexibility - The Case of Migrant Researchers' Use of New Information and Communication Technologies. I: R. Silverstone (red.), *Media, technology and everyday life in Europe : from information to communication* (s. 125-140). Aldershot: Ashgate.
- Berker, Thomas, Hartmann, Maren, Punie, Yves, & Ward, Katie. (2006). Introduction. I: T. Berker, M. Hartmann, Y. Punie & K. Ward (red.), *Domestication of media and technology* (s. 1-16). Maidenhead: Open University Press.
- Castells, Manuel. (2007). *Mobile communication and society a global perspective : a project of the Annenberg Research Network on international communication*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Colbjørnsen, Tom. (2003). *Fleksibilitet og forutsigbarhet arbeid og organisasjoner i endring*. Oslo: Universitetsforl.
- Duxbury, Linda, Towers, Ian, Higgins, Christopher, & Thomas, John Ajit. (2007). From 9 to 5 to 24/7: How technology has redefined the workday. I: W. K. Law (red.), *Information resources management: global challenges* (s. 305-322). Hershey, Pa.: Idea Group Publishing.
- Eriksen, Thomas Hylland. (2003). Fanget av hastighet? I: T. Gad, G. Thompson, Ø. L. Martinsen & T. H. Eriksen (red.), *Selvledelse menneskelig kapital i det nye arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Gad, Thomas, Thompson, Geir, Martinsen, Øyvind L., & Eriksen, Thomas Hylland. (2003). *Selvledelse menneskelig kapital i det nye arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Goffman, Erving. (1992). *Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatik* (Ny utg.). Oslo: Pax.
- Haddon, Leslie. (2003). Domestication and Mobile Telephony. I: J. E. Katz (red.), *Machines that become us: the social context of personal communication technology*. New Brunswick, N.J.: Transaction Publishers.
- Haddon, Leslie. (2007). Roger Silverstone's legacies: domestication. *New Media & Society*, 9(25).
- Halrynjo, Sigtona. (2007). Alltid beredt? Arbeids- og familiedilemmaer i møte med formelle og uformelle spilleregler i et stort konsern. I: E. Kvande & B. Rasmussen (red.), *Arbeidslivets klemmer paradokser i det nye arbeidslivet*. Bergen: Fagbokforl.
- Hjellbrekke, Johs, & Korsnes, Olav. (2006). *Sosial mobilitet*. Oslo: Samlaget.

- Ibrahim, Ismail Khalil. (2006). *Handbook of research on mobile multimedia*. Hersley: Idea Group Reference.
- Johansen, Anders. (2001). *All verdens tid*. Oslo: Spartacus.
- Katz, James E., & Aakhus, Mark A. (2002). *Perpetual contact mobile communication, private talk, public performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kvale, Steinar. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Kvande, Elin, & Børve, Hege Eggen. (2007). Tidskulturer i en global kunnskapsorganisasjon. I: E. Kvande & B. Rasmussen (red.), *Arbeidslivets klemmer paradokser i det nye arbeidslivet*. Bergen: Fagbokforl.
- Langseth, Marius. (2000). *Hjemme-PC, frynsegode eller trojansk hest? mellom arbeid, hjem og ny teknologi*. Trondheim: Senter for teknologi og samfunn.
- Lie, Merete, & Sørensen, Knut Holtan. (1996). *Making technology our own? domesticating technology into everyday life*. Oslo: Scandinavian University Press.
- Liestøl, Gunnar, & Rasmussen, Terje. (2007). *Digitale medier en innføring* (2. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Ling, Richard Seyler. (2004). *The mobile connection: the cell phone's impact on society*. Amsterdam: Elsevier.
- Ling, Richard Seyler. (2008). *New tech, new ties how mobile communication is reshaping social cohesion*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Mansell, Robin, & Silverstone, Roger. (1996). *Communication by design the politics of information and communication technologies*. Oxford: Oxford University Press.
- Marx, Karl. (1992). *Det beste av Karl Marx. Tekster i utvalg*. Oslo: Pax.
- Middleton, Catherine A. (2007). Illusions of Balance and Control in an Always-on Environment: a Case Study of BlackBerry Users. *Continuum Journal of Media & Cultural Studies*, 21(2), 165-178.
- Nesheim, Torstein. (2004). 20 år med Atkinson-modellen. 8 teser om 'den fleksible bedrift'. *Sosiologisk Tidsskrift*, 12(1), 3-24.
- Nippert-Eng, Christena E. (1996). *Home and work negotiating boundaries through everyday life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Nordhaug, Odd, & Døving, Erik. (2006). Belønningssystemer i omstilling? I: P. Heum, T. Nesheim, O. Nordhaug & K. G. Salvanes (red.), *Arbeidsliv i omstilling*. Bergen: Fagbokforl.
- O'Hara, Kenton, Perry, Mark, Sellen, Abigail, & Brown, Barry. (2002). Exploring the Relationship between Mobile Pnone and Document Activity during Buissness Travel. I: B. Brown, N. Green & R. Harper (red.), *Wireless world: social and interactional aspects of the mobile age*: Springer-Verlag New York, Inc.
- Olsen, Karen M., & Nesheim, Torstein. (2006). Nye grenser i arbeidslivet? I: P. Heum, T. Nesheim, O. Nordhaug & K. G. Salvanes (red.), *Arbeidsliv i omstilling* (s. 225 s.). Bergen: Fagbokforl.
- Olsen, Ole Johnny. (2007). Sosiologi om arbeid og samfunnsendring - en rekapitulasjon. I: R. Sakslind, O. J. Olsen & J. Hjellbrekke (red.), *Arbeid, kunnskap og sosial ulikhet* (s. 15-66). Oslo: Unipub.
- Punie, Yves, Bogdanowicz, Marc, Berg, Anne-Jorunn, Pauwels, Caroline, & Burgelman, Jean-Claude. (2005). Consumption and Quality of life in a digital World. I: R. Silverstone (red.), *Media, technology and everyday life in Europe : from information to communication* (s. 92-106). Aldershot: Ashgate.
- Rasmussen, Bente. (1999). *Organisering av kunnskapsproduksjon grenseløse jobber og grådige organisasjoner?* [Trondheim]: [SINTEF Teknologiledelse].

- Rasmussen, Bente. (2007). Nye kontrollformer i (post)moderne organisasjoner. I: R. Sakslind, O. J. Olsen & J. Hjellbrekke (red.), *Arbeid, kunnskap og sosial ulikhet* (s. 67-90). Oslo: Unipub.
- Ritzer, George, & Goodman, Douglas J. (2004). *Sociological theory* (6th). Boston: McGraw-Hill.
- Scholte, Jan Aart. (2000). *Globalization : a critical introduction* (2nd). Basingstoke: Palgrave Macmillian.
- Sejersted, Francis. (2002a). *Den norske "Sonderweg"*. Oslo: Pax Forlag.
- Sejersted, Francis. (2002b). *Er det mulig å styre utviklingen? : teknologi og samfunn*. Oslo: Pax.
- Sennett, Richard. (2001). *Det fleksible mennesket : personlige konsekvenser av å arbeide i den nye kapitalismen*. Bergen: Fagbokforl.
- Sherry, John, & Salvador, Tony (2002). Running and grimacing: the struggle for balance in mobile work. I: B. Brown, N. Green & R. Harper (red.), *Wireless world: social and interactional aspects of the mobile age* (s. 108-120): Springer-Verlag New York, Inc.
- Silverstone, Roger. (2005). *Media, technology and everyday life in Europe : from information to communication*. Aldershot: Ashgate.
- Silverstone, Roger, Hirsch, Eric, & Morley, David. (1992). Information and communication technologies and the moral economy of the household. I: R. Silverstone & E. Hirsch (red.), *Consuming technologies media and information in domestic spaces*. London: Routledge.
- Simmel, Georg. (1990). Sosiale relasjoner og den rene kvantitet. I: D. Østerberg (red.), *Handling og samfunn sosiologisk teori i utvalg*. Oslo: Pax.
- Sørensen, Bjørg Aase. (2006a). Det "nye" arbeidslivet. I: A. Roness & S. B. Matthiesen (red.), *I klem eller balanse? : om arbeid, stress og familieliv*. Bergen: Fagbokforl.
- Sørensen, Knut Holtan. (1990, 1991). *"Technology and everyday life : trajectories and transformations": proceedings from a workshop in Trondheim, May 28-29, 1990*, Oslo.
- Sørensen, Knut Holtan. (2006b). Domestication: the enactment of technology. I: T. Berker, M. Hartmann, Y. Punie & K. Ward (red.), *Domestication of media and technology* (s. 40-61). Maidenhead: Open University Press.
- Torp, Hege. (2005). *Nytt arbeidsliv medvirkning, inkludering og belønning*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Valcour, P. Monique, & Hunter, Larry W. (2005). Technology, Organisations, and Work-Life Integration. I: S. J. Lambert & E. E. Kossek (red.), *Work and life integration organizational, cultural, and individual perspectives* (s. 61-84). Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wagner, Peter. (1994). *A sociology of modernity : liberty and discipline*. London: Routledge.
- Wajcman, Judy. (2008). Life in the fast lane? Towards a sociology of technology and time. *The British Journal of Sociology*, 59(1).
- Ward, Katie. (2006). The bald guy just ate an orange. Domestication, work and home. I: T. Berker, M. Hartmann, Y. Punie & K. Ward (red.), *Domestication of media and technology* (s. 145-164). Maidenhead: Open University Press.
- Weber, Max, & Fivelsdal, Egil. (2000). *Makt og byråkrati essays om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier*. Oslo: Gyldendal.
- Whittaker, Steve, & Sidner, Candace. (1996). *Email overload: exploring personal information management of email*. Paper presented at the Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: common ground.

Vedlegg 1 - Intervjuguide

Del 1 Introduksjonsspørsmål (korte svar, ca 10 min totalt)

1. Kort stillingsbeskrivelse
2. Utdanning
3. Alder
4. Sivilstatus, barn
5. Hva består arbeidet av?
6. Hvordan er dere organisert? Team, Prosjekt?
7. Kan du fortelle kort om det pågående arbeidet eller prosjektet du er involvert i eller bruker mest tid på nå?
8. Hvor lenge har du jobbet her?

Arbeidets rammer

9. Hvor mye jobber du en vanlig arbeidsuke?
10. Hvor ofte jobber du utenfor kontoret?
11. Innebærer jobben reising? Hvor ofte?
12. Har du fast eller fleksibel arbeidstid?
 - i. selvvalgt?
13. Hvor ofte opplever du at tiden ikke strekker til i det daglige arbeidet?

Kommunikasjon i arbeidet

14. Hvilke kommunikasjonsmedier tar du i bruk i løpet av en vanlig arbeidsuke? (fasttelefon, mobiltelefon, sms, IM, e-post, intranett)
 - i. Hva vil du karakterisere som dine viktigste kommunikasjonsmedier?
15. Hva brukes e-post til? Internt og eksternt.
 - i. Informasjon? Koordinering av avtaler? Forespørsler? Diskusjon? Dokumenter?
16. Hvor ofte kommuniserer du med kolleger eller andre som befinner seg utenlands? Hvor?
 - i. hvilke konsekvenser har kommunikasjon på tvers av tidssoner?

Del 2 Mobil e-post (utfyllende beskrivelser, ca 20 min)

1. **Hva er de viktigste fordelene ved mobil e-post?**
2. Hvor lenge har du vært aktiv bruker av mobil e-post?
3. Hvor mange av dine kolleger er aktive brukere?
4. Når hørte du først om mobil e-post? Husker du spesielle holdninger eller reaksjoner?
5. Hva var årsaken til at du begynte å ta i bruk mobil e-post?
6. Kan du beskrive den første uken du tok i bruk mobil e-post? Utfordringer?

7. På hvilken måte har bruken endret seg etter hvert siden den første uken du tok det i bruk? Hvordan?
8. Hvordan er synkroniseringen satt opp? Selvvalgt? Hvor ofte synkroniserer du manuelt?
9. Hvor ofte leser du e-post på mobiltelefonen? Daglig?
 - i. Når på døgnet? I helgen? I ferien?
 - ii. Spesielle tidspunkt eller steder du leser e-post rutinemessig eller oftere enn vanlig?
10. Når brukte du det sist? Hva gjorde du? Hvor lenge holdt du på?
11. Hvilke avsendere besvarer du oftest utenfor arbeidstiden? Kunder, kolleger, overordnede?
12. Har du jobbet utenfor arbeidstiden som følge av en e-post lest via mobiltelefon? (Hva gjorde du?)
13. Hvor ofte gjør du avtaler, flytter på avtaler eller mottar forespørsler vedr. avtaler via mobil e-post?
 - i. hender det at du koordinerer fritid i arbeidstiden gjennom mobiltelefonen?
14. **Setter du grenser for deg selv i bruken av mobil e-post? Forsøker du å begrense bruken?**
 - i. virkemidler for å sette grensene? (bytte sim-kort, skru av, legge bort, osv...)**
 - ii. overholder du grensene?**
 - iii. samsvarer disse grensene med dine kollegers grenser? hvordan?**
 - iv. når begynte du denne grensesettingen, og hvorfor?**
15. Hender det at kolleger besvarer eller sender e-post utenfor arbeidstiden? Kveld, helg eller på ferie?
16. Opplever du at det noen ganger forventes svar på e-post i løpet av kvelden? I helgen? På ferie?
17. Er det tydelig og uttalt hva som forventes?
 - i. Hvor fort forventer du at kolleger svarer på e-poster som haster?
18. **Har du diskutert bruken av mobil e-post med kolleger eller andre som også er brukere?**
 - i. med andre som ikke er brukere?**
 - ii. Har det hendt at bruken har vært distraherende i møter? Har dette blitt tatt opp eller diskutert?**
19. **Har du mottatt kommentarer på bruken fra andre på arbeidsplassen, i hjemmet eller andre steder?**
20. **Opplever du at mobil e-post bidrar til å viske ut dine grenser mellom arbeid og fritid? Hvordan skiller dette seg fra standard mobilbruk og bærbar/hjemme-PC?**
21. Tenker du på jobb-relaterte ting når du er hjemme? Diskuterer? Kan du huske en situasjon hvor du har mottatt en e-post på mobilen som har gjort at du har begynt å tenke på jobben?
22. Andre ting du har tenkt på i forbindelse med denne teknologien?

Vedlegg 2 - Samtykkeerklæring

Informasjon om studien og erklæring av samtykke

Undertegnede gir herved samtykke til å delta som respondent i forbindelse med datainnsamling for masteroppgaveprosjekt gjennomført av Øystein Kummen i 2008. Hensikten med studien er å kartlegge ulike sider ved bruk av arbeidsrelatert mobil e-post, utvikling av normer samt konsekvenser av denne bruken.

Respondenten deltar på frivillig basis, og kan når som helst velge å trekke sin deltakelse under intervjuet. Ved bearbeidelsen av lydopptak vil respondentens navn bli anonymisert, og alt materiale vil bli behandlet med varsomhet og konfidensialitet, underlagt taushetsplikt. Lydopptak vil bli slettet etter transkribering. Det innsamlede datamaterialet skal brukes i en masteroppgave i sosiologi, som ferdigstilles høsten 2008.

Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Jeg har mottatt skriftlig og muntlig informasjon og er villig til å delta i studien

Dato

Signatur

Student: Øystein Kummen, Strandgaten 6, 5013 Bergen

Veileder: Professor Olav Korsnes, Sosiologisk Institutt - UiB