



GÖTEBORGS UNIVERSITET

# 'På resande fot'

**En studie om hur individer stöds och upplever  
mobilitet i sitt yrkesliv**

## 'On the go'

**A study of how individuals perceive and are supported by mobility in their  
working life**

**MARIE KARLSSON  
SUSANNA SHANAWA**

**Kandidatuppsats i Informatik**

**Rapport nr. 2012:011  
ISSN: 1651-4769**

## **Abstract**

The use of information technology (IT) has expanded to be available in large parts of the society. With reference to this mobility has become an increasingly used term, which reflects changes in our lifestyle, travelling and mobile artefacts. The technology development that has occurred in recent decades has made it possible for people today to be more mobile than before as they no longer are tied to a fixed workplace. Mobility has changed the ways to lead, coordinate and measure work productivity in organizations. It has also added new ways of working. The mobile development also means more challenges and changes in today's modern organizations.

The purpose of this paper is to analyse how employees in a consulting firm use mobile technology in a work context, how they interact with others and how individuals reason about mobility. Based on a qualitative approach where the empirical material was gathered through interviews the study was conducted at Sigma AB, an international consulting company in the IT industry.

Our findings show that there are different types of mobility depending on the situation and context, but the main support is that technology makes work more efficient regardless of time, space and geographic location. In addition to the efficiency effect, it also appeared that delivering results is the central aspect that measures work done in telecommuting. The study also shows that mobility has a positive and a negative dimension where mobility makes working life easier, while the boundaries between private life and work are erased.

**Keywords:** mobility, organizations, work context.

## Abstrakt

Användning av informationsteknologi (IT) har expanderat till att finnas i stora delar av samhället. I samband med det har mobilitet blivit ett alltmer använt begrepp, vilket återspeglar de förändringar som skett i vår livsstil gällande transport, resande och mobila artefakter. Teknikutvecklingen som skett de senaste årtiondena har möjliggjort att människor idag kan vara mer mobila än tidigare då de inte längre är bundna till en fast arbetsplats. Mobilitet har därmed förändrat sättet att leda, samordna och mäta arbetsproduktivitet i organisationer. Det har också lett till att nya sätt att arbeta på har tillkommit. Den mobila utvecklingen medför också fler utmaningar och förändringar i dagens moderna organisationer.

Syftet med uppsatsen är att analysera hur medarbetare i ett konsultföretag använder mobil teknik i ett arbetssammanhang, hur de interagerar med andra aktörer samt hur individer resonerar kring mobilitet. Utifrån en kvalitativ ansats där det empiriska materialet samlades in genom intervjuer genomfördes studien på Sigma AB, ett internationellt konsultföretag inom IT-branschen.

Våra huvudsakliga resultat visar på att det finns olika typer av mobilitet beroende på situation och kontext, men att det huvudsakliga stödet är att tekniken effektiviserar arbete oberoende av tid, rum och geografisk placering. Utöver effektiviseringseffekten framkom det även att levererat resultat är den centrala aspekten som mäter utfört arbete vid distansarbete. Studien visar också på att mobilitet har en positiv och en negativ dimension då mobilitet underlättar yrkeslivet samtidigt som gränserna mellan privatliv och arbete suddas ut.

**Nyckelord:** mobilitet, organisationer, arbetskontext.

## **Förord**

Vi vill passa på att rikta ett stort tack till alla intervjupersoner som ställde upp och deltog i studien. Ni vet vilka ni är! Ett extra stort tack till Patrik Malmquist och Hossein Madanee som gjorde det möjligt att genomföra detta och till alla på Sigma för ett trevligt bemötande. Slutligen vill vi tacka vår handledare Lisen Selander för ett stort stöd, konstruktiv kritik och vägledning, många goda råd och en allt igenom utmärkt handledning.

## **INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

<b>1 INTRODUKTION</b>	<b>1</b>
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	1
1.2 DISPOSITION	2
<b>2 TEORI</b>	<b>3</b>
2.1 MOBILA INFORMATIONSTEKNOLOGINS UTVECKLING	3
2.2 DEN MOBILA INDIVIDEN	3
2.3 TEKNOLOGI OCH INTERAKTION	4
2.3.1 MOBILITET UTIFRÅN ETT INTERAKTIONSPERSPEKTIV	5
2.4 ENTERPRISE MOBILITY	7
<b>3 METOD</b>	<b>8</b>
3.1 DATAINSAMLING	8
3.2 INTERVJU OCH FÖRBEREDELSE	8
3.3 URVAL	9
3.4 GENOMFÖRANDE	10
<b>4 RESULTAT</b>	<b>11</b>
4.1 BAKGRUND	11
4.2 DEN MOBILA INDIVIDEN	11
4.2.1 MOBILITET SOM FENOMEN	12
4.3 TEKNOLOGI OCH INTERAKTION	13
4.3.1 MOBIL TEKNIK VID TRAVELLING, VISITING OCH WANDERING	15
4.4 ENTERPRISE MOBILITY	16
4.4.1 SKILLNAD MELLAN INTERNA OCH EXTERNA ARBETSSITUATIONER	17
4.4.2 METODER FÖR AVSTÄMNINGAR I VARDAGEN	19
4.4.3 RELATION MED KOLLEGOR	19
<b>5 DISKUSSION</b>	<b>21</b>
5.1 DEN MOBILA INDIVIDEN	21
5.2 TEKNOLOGI OCH INTERAKTION	22
5.3 ENTERPRISE MOBILITY	23
<b>6 SLUTSATS</b>	<b>25</b>
<b>REFERENSER</b>	<b>26</b>
<b>BILAGA 1 - INTERVJUGUIDE</b>	<b>27</b>

# 1 Introduktion

Användning av informationsteknologi (IT) har idag expanderat till att finnas i stora delar av samhället (Dahlbom & Ljungberg, 1998). I samband med det har mobilitet blivit ett alltmer använt begrepp, vilket speglar förändringar som skett i vår livsstil då transport och resande blivit allt vanligare (Kakihara & Sørensen, 2001). Människor är idag mer mobila än någonsin då de inte längre är bundna till sina kontor (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Dahlbom och Ljungberg (1998) menar att sättet som individer använder IT i mobila uppsättningar skiljer sig från att använda IT i en stationär situation. Det är därför nödvändigt att ha en tydlig förståelse för villkor och förutsättningar för mobilt arbete för att designa för mobil IT.

Det är uppskattat att 2013 kommer det att finnas 1.1 miljarder mobila medarbetare, en siffra som representerar 35 % av den totala arbetsstyrkan (Drake, Jaffe & Bogs, 2009). Sørensen (2011) tar upp en undersökning från 2010 som visar på att 75 % av de tillfrågade organisationerna använder sig av mobil IT för att förbättra arbetsproduktiviteten. Den mest synliga och utbredda mobila tekniken idag är mobiltelefonen. Tekniken har förändrat människans vardag och existens genom att vi ofta är uppkopplade i olika typer av nätverk (Yoo, 2010). Som en konsekvens av detta kan den moderna mobila individen idag vara ständigt uppkopplad och röra sig överallt, men har samtidigt ingenstans att stänga av och gömma sig (Sørensen, 2011). Mobilitet handlar därmed inte enbart om teknik utan snarare om ett mobilt arbetsliv som har förändrat beteendemönster hos människor. Sørensen (2011) använder begreppet *enterprise mobility* vid studier av mobilitet i en arbetskontext. Begreppet fokuserar på relationer mellan teknikanvändare i vardagslivet och arbetslivet samt nya sätt som interaktion sker på. Författaren beskriver hur flexibla arbetssätt har förändrat sättet att leda, samordna och mäta arbetsproduktiviteten. Människor är idag tillgängliga oavsett tid och rum, vilket har lett till att nya sätt att arbeta på har tillkommit i många organisationer. Samtidigt som tekniska innovationer har möjliggjort för företag att skapa en flexibla organisation finns även en risk att anställda lättare kan kontrolleras av företaget (Sørensen, 2011). Den mobila kontexten skapar därför en slags paradox för de anställda där de samtidigt som de blir mer fria i sin arbetsroll också lättare kan övervakas av arbetsgivaren. Mobilitet har också medfört utmaningar i hur arbetet skall samordnas och hur interaktionen mellan medarbetare ser ut (Sørensen, 2011). Pyöriä (2011) framhåller att om arbete utanför kontoret skall vara framgångsrikt krävs det att alla inblandade parter vet vad som förväntas av dem.

## 1.1 Syfte och frågeställning

Sørensen (2011) menar att den organisatoriska betydelsen av mobilitet och mobil IT har hamnat i skymundan då tidigare forskning har varit centrerad kring sociala studier av mobiltelefonen och dess användning i generella sociala kontexter. Författaren pekar också på att relativt lite forskning gjorts som fokuserar på användning av mobiltelefonen i jobbsammanhang, medan en stor mängd forskning gjorts med fokus på mobiltelefonen i en generell social kontext (se t.ex. Yoo, 2010)

Syftet med studien är att analysera hur medarbetare i ett konsultföretag använder mobil teknik, hur de interagerar med andra aktörer samt hur individer resonerar kring mobilitet. Fokus ligger främst på smartphones och läsplattor då dessa tekniker är de mest utbredda i vår studie. Genom att identifiera hur individer idag stöds av mobil teknik och deras uppfattning om mobilitet möjliggör studien för företag att genomföra förbättringsåtgärder. Frågeställningen blir således följande:

*Hur stöds medarbetare inom konsultföretag av mobil teknik i sin yrkesroll samt hur upplever de mobilitet som fenomen?*

Studien genomfördes i samarbete med ett västsvensk konsultföretag inom IT-branschen vid namn Sigma AB. Företaget genomförde vid denna tidpunkt en stor satsning på mobilitet, dels inom den egna organisationen och dels externt ut mot kund. I denna satsning startades därför ett säljteam med fokus på tjänstepaketering och säljaktiveter som rör mobilitet gentemot kunder. Samtidigt riktades fokus mot den interna organisationen och ett intresse väcktes för att studera hur mobilitet användes av de egna konsulterna.

## **1.2 Disposition**

Avsnitt 2 presenterar vår teoretiska referensram och vilka teorier vi har som utgångspunkt i det fortsatta arbetet. Vidare i avsnitt 3 beskrivs vilken datainsamlingsmetod vi använt, hur intervjuer förberetts, vilket urval som gjordes samt hur intervjuerna genomfördes. Avsnitt 4 beskriver resultat av genomförda intervjuer genom citat och beskrivningar under teman som anknyter tillbaka till vårt teoretiska ramverk. Under avsnitt 5 för vi en diskussion över det slutgiltiga resultatet kopplat till tidigare presenterad teori och tidigare identifierade teman. Vidare tas slutsatser av arbetet och förslag på fortsatt forskning upp i avsnitt 6.

## 2 Teori

Avsnittet tar upp relevant forskning inom området och även den teoretiska referensram som vi har valt att använda som grund och delvis utgår ifrån vid utförandet av vår studie. Avsnittet berör den historiska utvecklingen av den mobila informationsteknologin och hur den mobila individen formats. Vidare beskrivs teknologi och interaktion relaterat till mobilt IT-användande samt definitioner av mobilitet. Slutligen beskrivs enterprise mobility som relaterar mobilitet till en arbetskontext.

### 2.1 Mobila informationsteknologins utveckling

Användning av informations teknologi (IT) har idag expanderat till att finnas i stora delar av samhället. Dahlbom och Ljungberg (1998) introducerade tidigt begreppet Mobile Informatics (MI) där fokus ligger på koncept och tjänster av mobil IT-användning. Författarna lyfter fram att för att designa för IT och mobilitet behöver vi ha en tydlig förståelse för villkor samt förutsättningar för mobilt arbete.

Mobilitet inom arbetslivet har ökat för att det mesta arbetet idag på moderna företag bygger på samarbete (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Dahlbom och Ljungberg (1998) påpekar att dagens projekt- och teambaserade organisationer är uppbyggda på ett sådant sätt att samarbete marknadsförs och stödjer verksamheten. Samarbete leder därmed till en ökad användning av IT, såsom e-mejl, för att övervinna distans och en ökad mobilitet eftersom människor reser för att träffas fysiskt (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Sørensen (2011) definierar mobilt arbete som en geografisk mobilitet, där medarbetaren rör sig inom ett visst område, och distansarbete som innefattar att medarbetare samarbetar trots att det inte finns en bestämd arbetsstation såsom ett kontor. Dahlbom och Ljungberg (1998) framhåller att en viktig faktor till mobilitet är att människor i västvärlden till stor del arbetar inom tjänstesektorn. Servicearbete utförs ofta där kunden befinner sig, vilket medför att tjänstemedarbetare ofta är mobila och att samhället därmed blivit mer mobilt (Dahlbom & Ljungberg, 1998; Kristoffersen & Ljungberg, 2000). Även den ekonomiska globaliseringen är en bidragande orsak till att organisationer idag arbetar mer flexibelt då högre krav ställs för att organisationer skall kunna möta omvärldens efterfrågan (Pyöriä, 2011). Dahlbom och Ljungberg (1998) lyfter fram att ytterligare en viktig faktor till ökad mobilitet är användningen av mobiltelefoner. Det finns idag över fem miljarder GSM-telefonförbindelser globalt och ett stort antal växande mobila informationsteknologier som inverkar på vårt vardagliga liv (Sørensen, 2011). Mobiltelefonen är därmed den mest synliga och utbredda mobila tekniken som används idag. Dahlbom och Ljungberg (1998) påpekar att mobiltelefoner möjliggör att människor är mobila och tillgängliga.

### 2.2 Den mobila individen

Sørensen (2011) beskriver hur tekniken förändrat människans vardag och existens genom att vi alltid är uppkopplade i olika typer av nätverk. Författaren menar att vi är uppkopplade och tillgängliga dygnet runt i olika situationer såsom på semestern, på jobbet och på vår fritid. Idag använder vi IT i alla aspekter av våra liv (Yoo, 2010). Detta har bidragit till att gränserna mellan arbete och privatlivet har börjat suddas ut. Den ökade användningen av e-post, mer adekvata mobiltjänster såsom mobilsvår och mobiltelefoner har snabbt ändrat förhållanden och förutsättningar för arbete (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Sørensen (2011) lyfter fram att den moderna mobila individen kan röra sig överallt men har ingenstans att stänga av och gömma sig.

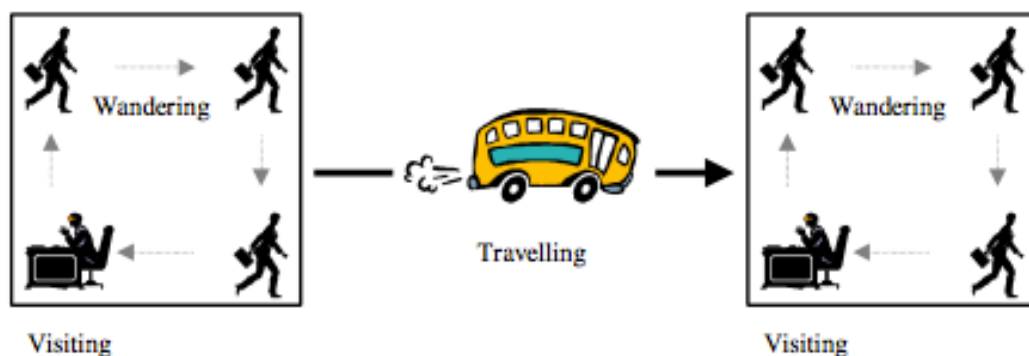
Sørensen (2011) samt Dahlbom och Ljungberg (1998) fastställer att människor inte längre är bundna till sina kontor vilket även gör att mängden kommunikativ interaktion också ökar vårt



arbetstempo. Idag har fokus ändrats från byråkratisk dokumenthantering till en levande och livlig marknad med många möten (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Författarna hävdar att när fokus på IT-användning ändras till Internet och mobiltelefoner, skiftar fokus från pappersarbete till kundrelationer, och från dokumenthanteringssystem till försäljning och tjänster. Utvecklingen av mobil IT innebär att de stationära modellerna kommer att få allt mindre betydelse då individer idag inte är bundna till sina stationära arbetsstationer (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Idag lämnas exempelvis inte datorer kvar på arbetsplatsen utan används istället i alla aspekter av livet (Yoo, 2010). Yoo (2010) menar att detta exempel visar på hur IT och mobilitet blivit en del av människans vardagsliv. Författaren framhåller att vi idag inte ser personer som använder dessa tekniker som IT-användare. Istället ses dem som ”vanliga” människor som utför saker i vardagslivet exempelvis musikanvändare, bilister etc.

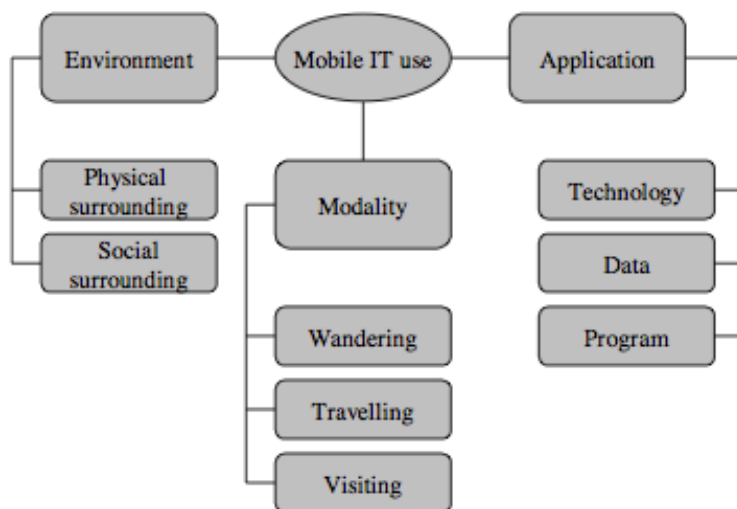
## 2.3 Teknologi och interaktion

Kristoffersen och Ljungberg (2000) betonar att det finns olika typer av mobilitet och har därför tagit fram en modell för att förstå hur människor använder mobil IT. De menar att sättet som individer använder IT i mobila uppsättningar skiljer sig från att använda IT i en stationär situation. I likhet med detta skriver Dahlbom och Ljungberg (1998) att vi behöver en tydlig förståelse för omständigheterna som mobilt arbete sker inom för att designa mobila IT-lösningar. Därmed är det nödvändigt att identifiera och beskriva hur mobil IT används för att strukturera upp situationen. Kristoffersen och Ljungbergs (2000) ramverk delar in mobilitet i olika typer av modaliteter som är den fundamentala rörelsen i en aktivitet. Figur 1 visar de tre typer av mobilitet som identifieras: wandering, travelling och visiting.



*Figur 1. Översikt och illustration över de olika typerna av mobilitet (Kristoffersen & Ljungberg, 1998)*

Traditionellt kontorsarbete beskrivs ofta som stationärt men alla aktiviteter involverar mobilitet i någon form (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Kontorsarbete innefattar ofta en lokal mobilitet som består av kortare sträckor till kaffeautomaten, kopian, andra kontor etc. Kristoffersen och Ljungberg (1998) kallar denna typ av mobilitet för wandering. Travelling definieras av att människa förflyttar sig i ett fordon från ett ställe till ett annat och samtidigt arbetar. Exempel på detta kan vara att köra bil och prata i telefon samt att arbeta på pendeltåget in till kontoret. Visiting innebär att individen temporärt spenderar tid på ett ställe för att därefter ta sig vidare till nästa. Exempel på detta är konsulter som befinner sig ute hos kund under några dagar och arbetar på sin laptop.



**Figur 2. Sammanfattande modell för Mobile Informatics och mobilitet (Kristoffersen & Ljungberg, 2000)**

Figur 2 visar den fullständiga modellen av mobile IT use vilken består av environment, application samt de olika modaliteterna wandering, travelling och visiting. Environment är uppdelad i fysisk, den situation där IT används och vi kan observera, samt social som består av formella strukturer som t.ex. regler och informella strukturer av kultur och makt. Application innefattar tre delar: teknik, vilket är den faktiska artefakten såsom en smartphone, program som processar data, t.ex. kalender i mobilen eller e-mejlklient samt data som är information som skrivs ut (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Kristoffersen och Ljungbergs (2000) ramverk har utgjort en grundsten för hur mobilitet definieras och många forskare refererar än idag till denna artikel. Begreppet mobilitet har dock kritiserats för att vara för snävt vilket vi vill bredda genom att presentera ytterligare dimensioner av mobilitet.

### 2.3.1 Mobilitet utifrån ett interaktionsperspektiv

Kakihara och Sørensen (2001) kritiserar hur snävt begreppet mobilitet har definierats av tidigare forskare. Begreppet mobilitet refererar ofta till personers fysiska rörelsemönster samt personernas frihet från geografiska begränsningar. Utifrån detta synsätt, där fokus ligger på geografisk placering, är det tekniken som är en förutsättning för mobilitet. Det är tekniska artefaktens fysiska storlek som har minskat tillräckligt för att människor skall kunna bära dem med sig vilket i sin tur har minskat människors begränsningar till fysiska platser. Kakihara och Sørensen (2001) vill expandera mobilitet som begreppsbyggnad och lyfta fram fler aspekter än de som berör geografisk lokalisering. De menar att mobilitet inte bara berör hur vi fysiskt rör oss, utan också hur vi interagerar med varandra. Kakihara och Sørensen (2001) föreslår att mobilitetsbegreppet breddas genom att diskutera mobilitet utifrån ett interaktionsperspektiv. Författarna presenterar tre dimensioner av mobilitet; rumslig, temporär samt kontextuell mobilitet, se figur 3. Dimensionerna beskriver var en interaktion sker (rumslig mobilitet), när interaktionen sker (temporär mobilitet) samt vilka förutsättningar interaktionen har (kontextuell mobilitet).

<b>Dimensioner av mobilitet</b>	<b>Interaktionsaspekter</b>
Rumslig mobilitet (Spatial)	Var en interaktion sker
Temporär mobilitet (Temporal)	När en interaktion sker
Kontextuell mobilitet (Contextual)	På vilket sätt en interaktion sker Vilka förutsättningar som finns Vilka aktörer som är inblandade

**Tabell 1. Översikt av de tre dimensionerna av mobil interaktion.**

### **Rumslig mobilitet**

Rumslig mobilitet representerar var en interaktion sker. Teknikutvecklingen har skapat större möjligheter för människor att enklare och snabbare röra sig mellan olika fysiska platser. Dock, menar Kakihara och Sørensen (2001), berör den rumsliga mobiliteten inte enbart människors rörelsemönster utan också mobiliteten hos specifika objekt och symboler. Det finns artefakter som i sig själva är designade för rörelse. Författarna tar upp Sony Walkman som ett exempel på detta. Idag skulle detta kunna exemplifieras genom att referera till läsplattor eller smartphones. Teknikutvecklingen som har skett de senaste årtiondena har bidragit till en ökad globalisering. Tekniker som satellit-TV och Internet har möjliggjort för symboler att spridas runt om i världen utan några geografiska begränsningar. Även "rymden" i sig kan vara mobil, menar Kakihara och Sørensen (2001). Ett exempel på det är virtuella communities som helt saknar geografisk lokalisering och vilka enbart existerar på internet.

### **Temporär mobilitet**

Dimensionen av temporär mobilitet representerar, enligt Kakihara och Sørensen (2002), när en interaktion sker. Då ny teknik införs i ett existerande arbetsflöde blir ofta en konsekvens att processen effektiviseras eller snabbas upp vilket bidrar till att tid eller resurser frigörs från personer som utför arbetet. Kakihara och Sørensen (2002) menar dock att det finns andra tidsmässiga aspekter som är intressanta att diskutera då man talar om mobilitet. Tekniska innovationer har underlättat polykroma handlingar, det vill säga att flera olika aktiviteter kan utföras samtidigt. Även möjligheten att kommunicera utan att en omedelbar respons krävs av mottagaren har underlättat bland annat samarbeten över olika tidszoner. En mejlkonversation kan starta i en tidsperiod, och besvaras av mottagaren i en annan.

### **Kontextuell mobilitet**

Kommunikation mellan människor påverkas av den kontext där interaktionen sker. Kontextuell mobilitet representerar vilka förutsättningar en interaktion har, på vilket sätt interaktionen sker samt vilken aktör som är mottagare till interaktionen (Kakihara & Sørensen, 2001). Det sociala samspelet som utspelar sig mellan människor vid en ansikte-mot-ansikte-interaktion påverkas av faktorer såsom aktörernas kulturella bakgrund samt deras gemensamma begreppsbildning. Genom teknikanvändning kan personer idag kommunicera med aktörer utanför deras geografiska närhet. Detta har möjliggjort för personer att interagera utan de kontextuella begränsningar som påverkar en personlig kontakt. Interaktion mellan människor kan kategoriseras utifrån två olika dimensioner; om interaktion är diskret eller påträngande, samt om interaktionen är kortlivad eller bestående. I vilken grad en interaktion är påträngande är mycket beroende av hur viktigt det är för avsändaren att mottagaren reagerar på meddelandet. Vissa interaktioner är mycket kortlivade och existerar enbart i den stund de sker medan andra är mer långlivade och lämnar spår efter sig. Kakihara och Sørensen (2001) ger exempel på detta; en post-it-lapp med ett meddelande som placeras på någons skrivbord kan ses som diskret och långlivat. Ett mejl som markeras med en uppföljningssymbol är påträngande och långlivat.

## 2.4 Enterprise mobility

Sørensen (2011) framhåller att mycket forskning har gjorts som fokuserar på den generella sociala effekten som mobiltelefoner har, medan mindre har ägnats åt att undersöka *Enterprise mobility*. Begreppet presenteras som en balansgång mellan det flöde som mobilitet skapar och hantering av gränser i relation till interaktion, samarbete samt kontroll i samband med mobila aktiviteter. Enterprise mobility åsyftar därmed applikationer av olika mobila informationsteknologier i en kontext bestående av arbete. Begreppet fokuserar på relationer mellan teknikanvändare i vardagslivet och arbetslivet samt nya sätt som interaktion sker på. Enligt följande sex kategorier definierar Sørensen (2011) enterprise mobility-tjänster:

- intimiteten i relationen mellan användare och teknologi
- uppkopplingsmöjligheter till andra individer eller information
- prioriteringen av interaktion
- genomträngande kontext-medvetenhet
- minnet av pågående relationer
- portabiliteten av serviceaccess

Sørensen (2011) beskriver hur organisationer idag har förändrats genom operationella förbättringar och strategiska innovationer, internt och externt fokus samt behovet av en större organisatorisk kontroll och flexibilitet. Författaren påpekar att efterfrågan på att hantera all information dvs. data som produceras idag har gjort att det krävs en mängd informationsteknologier i arbetslivet. Därmed blir informationsteknologi en central del i arbetslivet och de flesta medarbetare väljer därför att förlita sig på detta. Enterprise mobility förlitar sig på den tekniska revolutionen som möjliggjort att exempelvis mobiltelefonen fungerar som en handdator och att människor idag ingår i personliga, lokala och globala nätverk (Sørensen, 2011). Författaren menar att den mobila kontexten skapar en slags paradox då teknologin möjliggör för företag att ha kontroll på mobila aktiviteter, men ger samtidigt användare möjlighet att fatta snabba beslut för att möta omvärldens efterfrågan. Enterprise mobility skapar därmed en stor flexibilitet inom organisationens ramar, men möjliggör också för övervakning av de anställda. Den moderna mobila individen kan röra sig överallt, men har ingenstans att stänga av och gömma sig (Sørensen, 2011). Pyöriä (2011) påpekar att vid flexibla arbetssätt är det av stor betydelse att arbetsgivaren inte har ett för stort fokus på att kontrollera arbetstagaren. Istället bör effektivt arbete mätas i resultat och inte enbart i tid. Mobilitet, och speciellt smartphones, har möjliggjort till synkron och asynkron kommunikation (Sørensen, 2011). Detta har också medfört en utmaning med att hantera flytande interaktion för den mobila medarbetaren. Flytande interaktion representerar fördelen med snabba beslut samtidigt som det ställer krav på individens uppmärksamhet. Det flytande moderna livet visar på att gränser och klara ramar försvinner, vilket lämnar individen till att planera under omständigheter som är oklara och i konstant förändring.

### 3 Metod

I detta avsnitt diskuteras och motiveras val av metod för vår studie. Därefter presenteras förberedelser inför intervju, urval av respondenter, hur intervjuerna genomfördes samt hur insamlad data analyserades.

#### 3.1 Datainsamling

Det finns två typer av tillvägagångssätt för att bearbeta och samla in data; kvalitativ metod som kännetecknas av verbala utsagor, skrivna eller talade och kvantitativ metod i form av siffror och tal (Backman, 2008). Vår uppsats har präglats av en kvalitativ metod eftersom vi har studerat och analyserat utifrån verbala utsagor hur medarbetare stöds av mobil teknik i sin yrkesroll samt hur de upplever mobilitet som fenomen. Det kvalitativa synsättet riktar intresset mot individen och hur denna tolkar och formar sin verklighet (Backman, 2008). Då syftet med studien var att uppfatta och förstå hur medarbetare stöds av mobil teknik i sitt arbete samt hur de upplever mobilitet som fenomen passade ett kvalitativt synsätt bra för den. Kvantitativa metoder med statistiska bearbetnings- och analysmetoder lämpar sig främst för undersökningsproblem som rör frågor gällande var, hur samt vilka skillnader som finns inom det studerade området (Patel & Davidson, 2011).

Empiriskt material samlades in genom kvalitativa intervjuer med ett antal medarbetare inom Sigmakoncernen i Sverige. Patel och Davidson (2011) menar, i likhet med Backman (2008), att syftet med kvalitativa intervjuer är att identifiera och upptäcka egenskaper hos något såsom exempelvis den intervjuades uppfattning om ett fenomen. Backman (2008) påpekar även att verbala analysmetoder lämpar sig vid problem som handlar om att tolka och förstå människors upplevelser. Med utgångspunkt från detta resonemang framgår det att kvalitativa intervjuer ger en bild av hur personer i organisationen uppfattar att de stöds av mobil teknik i sin yrkesverksamhet samt hur de upplever mobilitet som fenomen. Detta är också viktigt för att kunna besvara studiens frågeställning, då den baseras på hur enskilda individer uppfattar mobilitet som fenomen samt hur de stöds av mobil teknik i sitt arbete.

#### 3.2 Intervju och förberedelse

Intervjuers styrka gentemot enkäter är att de möjliggör att undersöka ett ämne på djupet (Cornford & Smithson, 2006). Till skillnad mot enkäter kan intervjuerna därmed behandla ämnet med en mycket hög grad av komplexitet. Cornford och Smithson (2006) menar att det även är lättare att få en uppfattning om den organisatoriska kontexten som berör ämnet för intervjun samt minskar risken för missförstånd eftersom en dialog hålls. Utifrån dessa resonemang ansåg vi att intervju var den mest lämpliga metoden att använda för att samla in data till vår studie eftersom vi ville veta hur personer inom organisationen uppfattade mobilitet samt hur de stöds av mobil teknik inom sin arbetskontext. Det är fördelaktigt att vara väl förberedd inför en kvalitativ intervju genom att anskaffa sig kunskaper via tidigare forskning (Patel & Davidson, 2011). Därför valde vi att läsa in oss på den teori som vi baserade studien på innan vi gav oss ut på fältet.

Det finns tre huvudsakliga typer av intervjuer; strukturerade, semistrukturerade samt ostrukturerade. Det som skiljer dem åt är graden av kontroll intervjuaren har på innehållet av intervjun genom att använda sig av fördefinierade frågor (Sharp, Rogers & Preece, 2009). Vi valde att tillämpa en semistrukturerad intervju bestående av en kombination av öppna och stängda frågor. Sharp et al. (2009) framhåller att det är viktigt att använda en intervjuguide för att ta upp samma ämnen i varje intervju. Utifrån litteratur och teorier inom området identifierade vi

ett antal teman som vi använde i vår intervjuguide, se bilaga 1. De teman frågorna strukturerades upp efter var följande:

- Bakgrund och arbetsroll
- Enterprise mobility
- Teknologi och interaktion
- Den mobila individen

*Bakgrund och arbetsroll* användes som inledande frågor för att få mer information om intervjupersonen. *Enterprise mobility* täckte upp spektrumet med arbetskontext, arbetsuppgifter samt kommunikation. *Teknologi och interaktion* berörde hur och när intervjupersonen använder mobil teknik, vilken teknik som användes samt vilka svårigheter som de upplevde i sin yrkesroll kopplat till mobilitet. *Den mobila individen* innehöll frågor som riktade sig till hur personen upplever mobilitet som fenomen samt hur de resonerar kring att vara mobila. Backman (2008) skriver att det är nödvändigt att genomföra pilotstudier för att justera frågornas innehåll, sekvens, antal och formuleringar för att intervjun skall fungera så ultimata som möjligt. Därför valde vi att utföra en pilotstudie på vår kontaktperson i organisationen och justerade därefter frågorna ytterligare.

### 3.3 Urval

För att skapa en stor bredd i vår studie strävade vi efter att intervjua deltagare med olika positioner i företaget och med olika synsätt på mobilitet. Detta för att ge en så rättvis bild av verkligheten som möjligt. Genom vår kontaktperson på företaget fick vi hjälp att hitta lämpliga intervjupersoner, men för att hålla studien så neutral som möjligt försökte vi även på egen hand att hitta lämpliga personer att intervjua. Ett problem med intervju som metod ligger i att det kan vara svårt att få tag på nyckelpersoner (Cornford & Smithson, 2006). Dessutom tar förberedelser, själva intervjun och efterarbetet ofta längre tid än vad man till en början räknat med (Cornford & Smithson, 2006). Vi tog i vår tidsplanering detta i beräkning för att skapa en realistisk tidsplan som vi sedan kunde följa. Intervjupersonerna var sju till antalet och var alla anställda på Sigma. Tabell 2 visar en sammanställning över utvalda personer som deltagit i vår studie.

Position	Intervjudatum	Typ
Rekryterare A	23/4	Face-to-face
Projektledare A	24/4	Face-to-face
Bemanningsansvarig	26/4	Face-to-face
Projektledare B	26/4	Face-to-face
Resurskonsult	4/5	Skype
Systemarkitekt	4/5	Face-to-face
Rekryterare B	7/4	Face-to-face

**Tabell 2. Sammanställning över utvalda personer som deltagit i studien.**

Alla intervjuer utom en genomfördes på Sigmas kontor i Göteborg. En av intervjuerna genomfördes via Skype. För att få en representativ bild av företaget strävade vi efter en jämn könsfördelning. I studien deltog sju personer varav tre var kvinnor och fyra var män. Vi strävade också efter att studien skulle representeras av olika arbetsroller och nivåer inom företag. Det samtliga deltagarna hade gemensamt var att de saknade en fast arbetsplats där de spenderade all sin arbetstid. I fortsättningen kommer utvalda personer att benämnas med den position de innehar i ovan presenterade tabell.

### 3.4 Genomförande

Alla intervjuer genomfördes på Sigmas huvudkontor i Göteborg i ett bokad konferensrum. Intervjuerna med de utvalda sju deltagarna genomfördes under tre veckor och vi träffade varje person separat. Intervjuerna var, som tidigare nämnts, av semistrukturerad karaktär då vi ibland ställde improviserade följdfrågor baserat på vad som framkom under intervjun. Detta för att likna intervjun vid ett samtal, men även för att få mer uttömmande svar om ett specifikt område eller ämne. Vi utgick från vår intervjuguide och samma frågeformulär vid alla intervjuer som genomfördes. Frågorna ställdes på ett likvärdigt sätt till alla deltagare. Patel och Davidson (2011) framhåller att kvalitativa intervjuerna innehar en viss problematik. Samtalen färgas ofta av ett antal faktorer såsom makt, kön, ålder, social bakgrund samt språkbruk och gester. Med detta i åtanke försökte vi därför att närma oss intervjupersonerna på ett neutralt sätt och presenterade oss innan varje intervju startade samt gav en kortare introduktion av vad vårt examensarbete handlade om. Vi upplevde inga avsevärda klyftor mellan oss och intervjupersonerna och anser därför att vi kunde mötas på en jämn nivå.

Alla deltagare informerades om att de i studien inte kommer att benämnas vid namn, men att vi önskar att benämna de med deras position inom företaget. Samtliga deltagare lämnade samtycke till detta. Intervjuerna varade mellan 25 minuter och 45 minuter. Patel och Davidson (2011) menar att en betydande del i intervjuer är att klargöra syftet med intervjun för den intervjuade. Vi informerade därmed varje deltagare vad syftet med studien var och betonade för intervjupersonerna att deras svar var av stor betydelse. Alla intervjuerna spelades in, med samtycke från intervjupersonen, med hjälp av dator och Quicktime som ljudinspelningsprogram.

Intervjuerna transkriberades så fort som möjligt efter varje intervjutillfälle. Graden av noggrannhet i transkriptionerna var relativt hög, men vi valde att inte ta hänsyn till tonlägen och liknande, då det inspelade materialet fanns tillgänglig för vidare behov. Utifrån tidigare identifierade och presenterade teman strukturerades därefter transkriptionerna upp. Detta för att underlätta vid analys av materialet, men också för att få ett bättre flöde mellan teori, analys och diskussion.

## 4 Resultat

Nedan presenteras i löpande text med tillhörande citat det intervjumaterial som denna studie resulterat i. Texten är kategoriserad utifrån tidigare identifierade teman i teoridelen vilka även intervjufrågorna var strukturerade efter.

### 4.1 Bakgrund

Vi genomförde en fallstudie på Sigma som är ett internationellt konsultföretag inom IT-branschen. Sigmakoncernen består av flera olika dotterbolag som sammanlagt har 1500 medarbetare som är verksamma i nio länder. Inom Göteborgskoncernen finns 300 anställda. På Sigma genomförs just nu en mobilitetsatsning som bland annat innehåller flera examensarbeten rörande mobilitet. Målet med satsningen är att positionera Sigma som ett företag som ligger i framkant gällande mobila lösningar. I början av studien genomfördes ett möte med våra tilldelade kontaktpersoner på Sigma. Syftet med mötet var att få en inblick i hur Sigmas organisation är uppbyggd. De anställdas arbetsuppgifter skiljer sig mycket åt beroende av vilken roll de har på företaget. Många konsulter arbetar direkt hos kund, andra sitter på Sigmas kontor och arbetar med olika inhouse-projekt. Under samtalet frågade vi vilka mobila tekniker som idag används internt av Sigma och fick svaret att det varierade hos de olika kontoren. Intranätet, som i många organisationer är en central del av den interna kommunikationen, är bristfälligt på grund av olika säkerhetsaspekter. Hos olika lokala sammansättningar används andra samarbetsverktyg som exempelvis Dropbox och Microsoft Lync, men det saknas en gemensam strategi inom företaget för vilka verktyg som skall nyttjas. Användningen idag är främst beroende av egna initiativ i olika projektgrupper. Då vi analyserat insamlat material från Sigma kunde vi identifiera mobiltelefonen som en artefakt som användes av samtliga konsulter på företaget. Konsulterna saknar helt fast telefon och är istället tilldelade mobiltelefoner med flatrate-abonnemang. De flesta av mobiltelefonerna som används är smartphones med internetuppkoppling.

Vi vill framhålla att de åsikter som framförs är de svarandes personliga och inte bör förväxlas med Sigma eller Sigmas värderingar. I de fall där den svarande namnger en kund har vi valt att uppgge denne som kunden eller uppdragsgivaren.

### 4.2 Den mobila individen

Gällande respondenternas upplevelser av mobilt arbete uttrycktes delade meningar. En deltagare ansåg att det bara finns positiva aspekter med mobilitet. Deltagaren menade att han i sin roll har vissa arbetsuppgifter att utföra, när han slutför dem spelar mindre roll. Tre av personerna hade en förståelse för att det kan påverka andra, men upplevde själva ingen negativ påverkan av tillgängligheten. Detta kan illustreras med följande citat:

*”Jag har inte ens en röstbrevlåda på telefonen. För då kan man bara ringa mig och då svarar jag om jag vill och då är den liksom av på helgen. Eller så mejlar man och jag kollar mejlen när jag vill. Jag bestämmer själv när jag är tillgänglig eller inte.”*

– Projektledare B

Även systemarkitekten menade att det är upp till varje person att välja om de vill vara tillgängliga efter arbetstid. Han berättade att han själv inte alltid vill vara tillgänglig, men att det samtidigt är bra att ha tekniken vid tillfällen då det finns ett behov av den. Det finns dock en fara, medgav han, att möjligheten till att vara uppkopplad skapar en press att fortsätta arbeta. Han berättade:



*”Det är ju en förändring sen jag fick den här telefonen som har mejl, att jag ser ju att det kommer ett mejl och då kan jag läsa det eller så väljer jag att ta det imorgon. Men det är ju en sak, och så är det en sak att börja agera på mejlet. Det gör jag inte! För det är ju att nu är jag hemma, då håller jag inte på med det.” – Systemarkitekt*

Resurskonsulten medgav att det kan upplevas som stressande för andra att ständigt ha mejlen närvarande. Dock påpekade han att det i dagens smartphones finns inbyggda funktioner som hanterar den problematiken. Resurskonsulten upplevde inte att det förväntades av honom att vara tillgänglig eller läsa mejl efter arbetstid. Istället, påpekade han, handlar det om att han själv vill ha undan arbetsuppgifter så att han inte riskerar att glömma bort dem.

Bemanningsansvarig beskrev hur mejlboxen töms kontinuerligt under dagen. Han betonade att han då har kontroll på att de mejl som kommer in under kvällen är nya förfrågningar. Dessa kan då tas itu med nästkommande arbetsdag. Han har också för vana att stänga av sin mobiltelefon då han inte vill bli nådd utanför arbetstid.

Projektledare A medgav att den ständiga uppkopplingen påverkar henne. Hon berättade att hon arbetar mer på kvällarna efter att en iPhone införskaffats. Dock försöker hon se det ur ett positivt perspektiv.

*”Jag har funderat mycket på om det är på någon slags känsla att man inte ska jobba på kvällen, det är inte bra att jobba på kvällen. Så har jag känt ganska länge och sen på sistone har jag provat att tänka så här istället; Ja men vadå, det är väl okej, jag gillar ju det, jag tycker att det är jätteroligt att jobba.” – Projektledare A*

Rekryterare A uppgav att hon har för vana att stänga av mobiltelefonen på helgerna, men under veckorna arbetar hon mycket på kvällarna. I likhet med andra i studien påpekade hon att hennes arbete på kvällarna är självvalt och att det inte är företagskulturen som kräver det. Vidare poängterade hon att arbetet inte är betungande utan att kvällsarbete minskar arbetsbördan under dagen. Dock, framhöll hon, att sedan en smartphone införskaffades reagerar hon snabbare än tidigare. Följande citat illustrerar detta:

*”Och vissa saker som man vet förr att man fick ett mejl och så kanske man inte läste det förrän om 3 dagar, då hade vissa saker redan ordnat sig. Så nu så kanske man reagerar för snabbt!” – Projektledare A*

#### **4.2.1 Mobilitet som fenomen**

Generellt kan sägas att studien visade att respondenterna associerade mobilitet med möjligheten att utföra sina arbetsuppgifter oberoende av fysiska platser. En respondent uttryckte:

*”Att man är rörlig! Att jag kan jobba var jag vill!” – Rekryterare A*

Andra associationer till mobilitet som framkom i intervjuerna var; fler möjligheter, effektivare arbetsrutiner samt lättare tillgång till information. Flera av de intervjuade medgav att deras arbete underlättats, men inte att arbetsuppgifterna har förändrats.

*”Ja, egentligen är det att jag har med det som man annars satte sig med en dator förr och gjorde, det har jag med mig överallt. Så dom tjänsterna jag utförde egentligen, eller dom uppgifterna jag gjorde eller vad man nu ska kalla dom, kan jag även göra vart jag än är. Det är väl det det går ut på tycker jag.” – Systemarkitekt*

Det framkom också att flera respondenter upplevde att mobilitet underlättat för dem att utföra arbetsuppgifter även då oväntade händelser sker i privatlivet. Två av respondenterna påpekade att de har tillgång till information och tjänster vilket möjliggör för dem att arbeta från det egna hemmet. Detta ger dem möjlighet att ha flexibla arbetstider som är individuellt anpassade.

*”Det är väldigt positivt! Att man är rörlig! Att jag kan jobba var jag vill! Att jag skulle kunna haft en sommarstuga, och åkt ut dit på helgerna och kanske ta ledigt en fredag och sitta och jobba, på fredagen, där.” – Rekryterare A*

Samtliga deltagare i studien hade en positiv association till ordet mobilitet. De manliga respondenterna uttryckte en förståelse för den negativa effekten mobilitet kan ha, men menade att det inte påverkade dem nämnvärt.

*”Det är positivt laddat för mig faktiskt! Jag vet att det finns en del personer som kan uppleva det lite grann som en stressfaktor kan jag tänka mig. Att ständigt vara uppkopplad och ständigt finnas tillgänglig. Men jag upplever det inte så, jag tycker det är bra och jag kanske tillhör den, jag är ganska ung, så jag tillhör förmodligen den kulturen där man är uppväxt med sånt här, och därför tycker jag att det är en ganska naturlig del i vardagen då” – Resurskonsult*

De kvinnliga deltagarna uttryckte istället att den negativa aspekten var något de reflekterar mycket över i sitt vardagsliv. Rekryterare B reflekterade över att det finns två dimensioner av mobilitet. Att det finns en aspekt då mobilitet är positivt, framskridande och underlättar människors arbete. Det har också öppnat upp nya sätt att kommunicera med människor genom exempelvis olika sociala medier. Hon poängterade dock att det också finns en fara i att människor alltid är uppkopplade och tillgängliga. Det finns en risk att människor känner sig pressade att prestera även utanför sitt arbete vilket leder till att de aldrig kan koppla av. Respondenten tog också upp det ökande internetanvändandet i privatlivet. Hon exemplifierade detta genom att berätta att många sociala sammankomster i hennes vänskapskrets planeras på Facebook. Därmed ställs det krav på att hon håller sig uppdaterad med vad som sker på nätet för att inte missa en tillställning.

### **4.3 Teknologi och interaktion**

Av de tillfrågade sju personerna var det enbart en som inte hade en smartphone i sitt arbete. Personen beskrev detta som en medveten satsning att försöka föra över så mycket som möjligt på sin iPad.

*”Den klarar av en massa saker som telefonen inte klarar av. Det enda den inte klarar av, det är ju att ringa. Och det klarar den här telefonen mycket bättre än en smartphone, med längre batteritid och ingenting sånt där tjafs. För om man har en smartphone är man beroende av elnätet eller extrabatteriet eller något annat sådant, så det här ger bättre flexibilitet tycker jag.” – Projektledare B*

Även bemanningsansvarig beskrev att han har en iPad i sitt arbete och att den fungerar som en kombination mellan datorn och telefonen. Han upplevde dock inte att iPaden har gjort hans arbete mer flexibelt eller lättare utan beskrev det istället på följande sätt:

*”Jag är nog i fasen och letar användningsområden faktiskt, kan jag säga. Det är lite och så ska man ha en platta, men sen börjar man fundera och var ska jag använda den,*

*när jag ska använda den, så jag försöker nog hitta det. Nu får jag telefonkort till den också så nu kan jag använda den lite annorlunda. Annars har jag haft plattan mer till presentationer ute hos kund och de här bitarna.” – Bemanningsansvarig*

Av de övriga sex intervjupersonerna som istället hade en smartphone såg de flesta den som ett arbetsverktyg. Resurskonsulten berättade:

*”Men jag ser den som ett arbetsverktyg och jag känner mig helt handikappad om jag inte skulle få tillgång till den. Jag har min kalender på den, jag har min jobbmejl ansluten till den. Jag kollar upp saker på Internet med den när jag behöver ta reda på saker med den också.” – Resurskonsult*

Samtliga respondenter beskrev att de läser mejl på sin telefon och att de också svarar på mejl när de är på språng mellan möten. En av de intervjuade berättade att de mejl som skickas från mobiltelefonen är korta svar. Vid längre svar används istället datorn. Den generella synen är att mobiltelefonen fungerar som ett bra sätt att hålla koll på sin mejlbox och kontinuerligt rensa bland mejlen. Följande citat illustrerar detta:

*”Så man är ju hela tiden nåbar, alltså de här smartphonerna, de är ju en fördel för arbetsgivare. Helt klart! Men också för mig själv för annars kanske jag hade kommit hem och haft 56 olästa mejl men nu kanske jag kommer hem och har 36 olästa mejl för jag har kunnat ta 20 under dagen. Så det är en jättefördel!” – Rekryterare A*

Alla respondenter beskrev att telefonen används för att ringa. Två av deltagarna påpekade att de också skickar sms eftersom detta är effektivare än mobilsvaret. En av intervjupersonerna beskrev det på följande sätt:

*”Jag sms:ar ganska mycket och ofta så jag tycker ju att det är bättre att få ett mess än att få ett mobilsvaret om man säger så, jag tycker mobilsvaret är kass. Så jag skickar gärna själv ett sms om de inte svarar. För jag tror mer att man läser, eller att jag kan komma på mig själv att jag inte har lyssnat av mobilsvaret” – Bemanningsansvarig*

Alla tillfrågade använde sin mobiltelefon på ett likartat sätt; att ringa, skicka sms och att svara på kortare mejl. Tre av intervjupersonerna framhöll att de har en separat mobiltelefon som sin privata telefon utanför arbetstid för att skilja jobb från det privata.

Majoriteten av de tillfrågade betonade att synkroniserad kalender och mejl används dagligen. Samtliga beskrev att de bokar in möten och liknande i sin kalender på mobiltelefonen som sedan är synkroniserad mot arbetskalendern. Tre personer berättade att de använder sig av Dropbox för att hantera dokument och spara dokument. Två personer beskrev att de använder applikationer i mobiltelefonen för att spela in möten och intervjuer. I dessa finns möjlighet att sätta keypoints då något viktigt sägs. Projektledare A beskrev detta:

*”Just nu t.ex. så använder jag en sån här som man spelar in ljud på intervjuer med. Det är jättebra! Man kan sätta sådana här små keypoints och sånt där om man tycker att det sägs något intressant så den är käck.” – Projektledare A*

Projektledare A framhöll också att det är viktigt att hålla koll på vilka applikationer som finns för den specifika kunden som de arbetar med. Två intervjupersoner tog upp att de använder sig av LinkedIn. Rekryterare A framhöll att Twitter, Facebook och andra typer av sociala medier är ett forum som används för att nå ut och göra reklam för företaget.

#### 4.3.1 Mobil teknik vid travelling, visiting och wandering

Gällande respondenternas användning av mobil teknik vid färd i något fordon (travelling) svarade fem stycken att de försöker utträta så många telefonsamtal som möjligt när de kör bil. Följande citat bekräftar detta:

*”Jag pendlar ett par timmar om dagen och man kan väl säga såhär, att jag försöker i och med att jag sitter så mycket i bilen utträta så mycket samtal och saker som jag behöver göra under bilfärden. Jag har lite tid över när jag ändå sitter och kör då. Så vet jag på morgonen t.ex. att idag måste jag ringa dit så försöker jag planera in det så att jag gör det under färden till jobbet i och med att jag har tid över när jag sitter i bilen.”* – Resurskonsult

Ytterligare tre personer av dessa fem beskrev att de försöker planera in sina samtal under bilfärden för att det sparar tid. Systemarkitekten berättade istället att det är samtal till kollegor som sker i bilen, men han planerar inte medvetet in några telefonmöten under bilfärden. Flera intervjupersoner redogjorde för hur de under färd med tåg både läser och svarar på mejl. Två av de intervjuade berättade att sedan de införskaffat en smartphone använder de sig mycket av navigering för att hitta vägen till uppdragsgivare. Båda beskrev det som ett bra, och framförallt, viktigt hjälpmedel för att hitta rätt.

*”Och annars så om man ska åka till kund så använder jag den för att hitta vägen till kunden. Det är ju jättekäckt för då behöver man aldrig vara orolig för det längre och det är verkligen en sak som har underlättat livet tycker jag. Och även att ta reda på när man ska komma fram till kunden, vem var det jag skulle träffa, vad var det den hette. Då kollar man några gamla mejl. Man behöver inte lägga massa ställtid på att förbereda sig utan man har allt med sig. Det är ju en sån trygghet”* – Projektledare A

Majoriteten av de tillfrågade nämnde därmed att de läser och skriver mejl, använder sig av röstkommunikation under bilfärden, planerar in telefonsamtal medvetet som skall ringas i bilen och två nämnde att de använder sig av navigation för att hitta rätt till uppdragsgivare.

Större andelen av de tillfrågade framhöll att de använder dator och smartphone då de temporärt spenderar tid på ett ställe (visiting). Projektledare B underströk att istället för dator använder han en iPad som ersättning. Han uttryckte:

*”Det är iPaden som är mitt redskap. Jag använder den till att ta anteckningar, jag använder den till kunskapsinhämtning, jag använder den i princip till allting”*  
– Projektledare B

Vidare uttryckte han att det finns en viss problematik med att använda iPad istället för dator. Han fortsatte med att berätta följande:

*”Begränsningarna är rättighetsbegränsningar. Det är två saker som jag i princip inte klarar av. Jag kan inte producera presentationer eller större dokument, större Worddokument. Det duger den inte till. Den är tillräckligt bra för att redigera och för att visa”* – Projektledare B

I likhet med detta uttryckte resurskonsulten och systemarkitekten en viss problematik gällande datorer. Denna problematik grundar sig i att de använder två datorer, dels en Sigmadator och dels en dator från uppdragsgivaren. Detta kan illustreras genom följande citat:

*”Det här tycker jag är lite problematiskt för att om jag kör Microsoft Lync och ska ha tag på min kollega, nej men han sitter inte med sin Sigma-dator, han startar den 10 minuter varje dag och sedan stänger han av den. Okej då får man inte kontakt med honom fastän han är en Sigma-person” – Systemarkitekt*

Resurskonsulten bekräftade ovanstående genom att berätta följande:

*”Sigma-datorn använder jag inte till så mycket just nu faktiskt. Den har jag hemma för att jag tycker samtidigt att det blir problematiskt att flytta över filer och så vidare till min dator, så jag använder faktiskt mest min andra dator i och med att det är den jag jobbar med dagligen då” – Resurskonsult*

I övrigt framkom det att telefonen används till att ringa med och att datorn är central då den är ett arbetsredskap som används främst för att visa presentationer och arbeta på.

De två rekryterarna som deltog i studien beskrev båda att de använder en dator på mässor de deltar i. Datorn används dels för att deltagare skall ha möjlighet att intresseanmäla sig till utskick från Sigma och dels för att deltagare skall gilla Sigma på Facebook. På detta sätt får de tillgång till deltagarnas mejl-adresser och skaffar sig också följare på Facebook. Sociala medier används för att göra reklam för Sigma. Detta illustreras med följande citat:

*”Så när jag är på en mässa så har jag alltid datorn och så lägger jag upp vår Facebook och så har jag ett inlägg att nu är vi på Career, gilla detta inlägg så kan du vinna en sak. Och då gör många det för man vill ju vinna den här grejen. Så det är så vi skaffar följare till vår Facebooksida” – Rekryterare A*

Flera respondenter framhöll mobiltelefonen som en viktig teknisk artefakt då den ofta bärs med, även vid kortare sträckor på det egna kontoret (wandering). IPads och datorer framställdes som vanliga arbetsredskap vid möten hos kund och även internt.

#### **4.4 Enterprise mobility**

Generellt kan sägas att respondenterna ansåg att mobilitet har en betydande roll för organisationers utveckling. Systemarkitekten framhöll att mobil teknik har en viktig funktion i en utspridd organisation. Om inte medarbetarna har möjlighet att arbeta mobilt, försvåras samarbetet då de alltid tvingas till fysiska träffar. Genom mobil teknik kan information delas mycket snabbare. En annan deltagare bekräftade att mobilitet förenklar anställdas arbete och därför är en tillgång för organisationen. Genom exempelvis molntjänster kan den anställda få tillgång till samma information som hon har tillgång till på sitt kontor. Samma person berättade också att det kan leda till en slags omvänd stress då informationen inte finns tillgänglig.

*”Jag tror ju dels att om man vänder på steken på det jag sa tidigare, stressen att ständigt vara uppkopplad, också kan vändas åt andra sidan. Att har du då inte en smartphone och inte kan göra vissa grejer extern så tror jag att det blir en stress också, att du känner att oj, jag kommer inte åt min mejl mer idag eller jag kan inte göra det här hemifrån t.ex.” – Rekryterare B*

Samtliga deltagarna ansåg att mobil teknik har en stor betydelse i moderna organisationer. Många uppgav dock att det berodde mycket på vilken bransch organisationen tillhör.

*”Om man är ett företag där man stämplar in och stämplar ut varje dag och det är väldigt tydligt vad som är fritid och vad som är arbetstid, då kanske det inte är lika viktigt att använda. Men för oss, som när man sitter och vabbar bara så en dag, då jobbar man ju ändå. För att det krävs av en i den rollen man har och man kräver av sig själv, man vill hålla på och uppdatera sig, man kan inte bara stänga av en dag bara för att man är sjuk.” – Projektledare A*

Rekryterare A belyste mobilitetens fördelar ur ett annat perspektiv. Hon tror att företag som arbetar med mobilitet blir mer attraktiva som arbetsgivare. Det framkom i undersökningen att det är vanligt under rekryteringsprocessen att få frågor från de sökande om möjligheten att jobba hemifrån.

*”Hur vi skiljer oss mot dom som inte gör det? Vi blir ju mycket mer attraktiva som arbetsgivare. För det märker jag som gör intervjuer då att dom frågar, finns det någon möjlighet att jobba hemifrån? Ja, säger jag, du har verkligen kommit till rätt företag brukar jag säga. För vi litar väldigt mycket på våra arbetstagare [...] Så det är oerhört bra, och det är egentligen bara att jämföra det med personen som sitter i kassan som måste sitta där, medan vi kan förlägga vår arbetstid när du vill på dygnet. Det är ju en fantastisk förmån!” – Rekryterare A*

Vidare, menade rekryterare A, att genom att ge anställda möjligheten att arbeta hemifrån visar det på en tillit från företagsledningen. Hon påpekade att om någon skulle missköta sina arbetsuppgifter skulle detta snart visa sig då medarbetaren skulle få svårt att leverera det förväntade resultatet.

Systemarkitekten och bemanningsansvarig bekräftade rekryterarens påstående att det blir allt vanligare att anställda ställer högre krav på tillgång till mobila lösningar. Systemarkitekten menade att det skett en skiftning i teknikanvändandet. Han framhöll att det blir viktigare för organisationer att utveckla mobila lösningar då de anställda är vana att utföra mycket genom mobiltelefonen i privat bruk. Ett annat exempel på detta, som systemarkitekten tog upp, är bring-your-own-device trenden som innebär att organisationer tillåter anställda att använda privat teknik som arbetsredskap. Han tror att det är en viktig aspekt för organisationer att attrahera unga som är uppvuxna med teknik och som ser teknikanvändandet som en självklarhet i sin vardag. Bemanningsansvarig exemplifierar PC:n som exempel på en liknande tes:

*”Jag tror bara att det är ett tidsbegrepp egentligen för att alla kommer att använda mobilitet förr eller senare, mer och mer. Jag tycker nästan att man kan likställa det lite med när PC:n kom och man inte skulle ha PC hemma och sen började man med hem-PC och då kom kraven från användarna till företaget istället att vi måste ha det här programmet, för då kan jag jobba lite hemma. Jag tror det blir samma med mobilitet. Jag tror att alla kommer att ha smartphones, liksom det blir en del i vardagen”*  
– Bemanningsansvarig

#### **4.4.1 Skillnad mellan interna och externa arbetsituationer**

Av respondenterna i studien spenderade tre av de tillfrågade sina flesta arbetstimmar på kontoret, två spenderade halva sin tid internt och två utförde sällan arbetsuppgifter på kontoret utan befann sig oftast direkt hos uppdragsgivaren. Deltagarna som till största delen spenderade tid på Sigmas kontor tillbringade resterande tid med externa kontakter, gick på möten eller arbetade hemifrån. Samtliga deltagarna arbetade i något avseende hemifrån. Det var dock en stor variation på det antal arbetstimmar som tillbringades med att arbeta hemifrån.

För personerna som spenderade flest arbetstimmar på andra tjänsteställen än Sigmas kontor framkom att Göteborgskontoret oftast besöktes för att delta i sociala sammankomster så som afterwork studies eller olika möten. Afterwork studies är ett koncept som Sigma använder sig av där anställda har möjlighet att delta i olika seminarium och föreläsningar efter arbetstid. Deltagarna i studien som spenderade halva tiden eller mindre på det interna kontoret uppgav att de övriga tiden befann sig hos kund, i hemmet eller på Sigmakontor på annan ort. När de besökte ett Sigmakontor skedde mycket fysiska möten, eftersom personerna försökte träffa kollegor på plats. Detta kan illustreras med följande citat:

*”De gånger jag är inne på kontoret är det mestadels för den sociala biten skulle jag vilja säga. Vi har ju kontorsmöten och sånt där vi går igenom lite grann gällande uppdrag, hur det går för oss, vad vi ska fokusera på och så vidare. Och det är ett bra tillfälle för mig att få träffa mina kollegor som jag träffar väldigt sällan då man jobbar som jag gör.”* – Resurskonsult

Även de personer som spenderade mycket tid på kontoret och hade fasta platser uppgav att arbetet på kontoret främst berörde möten eller andra fysiska träffar. Bemanningsansvarig uttryckte att arbetsuppgifterna skilde sig åt beroende på var han befann sig geografiskt.

*”Nej, eller arbetsuppgifterna skiljer sig inte men tillvägagångssättet kanske gör det”*  
– Bemanningsansvarig

Bemanningsansvarig menade att när han var inne på kontoret försökte han träffa folk personligen, då han arbetade externt byttes den personliga kontakten ut mot mejl och telefonsamtal.

Majoriteten av de medverkande i studien beskrev att möten är en viktig del i deras arbete. Projektledare B påpekade att det är svårt att beskriva en typisk arbetsdag med anledning av att det enbart är korta sekvenser som är typiska arbetsdagar. Han beskrev:

*”Ja, idag så har jag haft ett SCRUM-möte på morgonen och jag har jobbat med projektadministration. Jag har haft ett möte som handlar om att sätta upp en resurspool. Så man kan säga såhär, det är mycket möten i en eller annan form.”*  
– Projektledare B

Projektledare A beskrev att en typisk arbetsdag består av två-tre möten under dagen, men framhöll att dokumentation, tidsplanering och att skriva offerter också ingår i arbetsuppgifterna. Även systemarkitekten riktade ett stort fokus kring möten under sin arbetsdag. Han påpekade dock att typiska arbetsuppgifter beror mycket på vilken dag det är och vilka projekt han sitter i. Vidare berättade han att dagen kan gå ut på att han sitter i möte hos sin uppdragsgivare, åker och träffar projektledare samt kollegor under ett arbetsmöte som kan pågå under flera timmar. Resurskonsulten riktade i likhet med övriga deltagare fokus mot möten, men också mot problemlösning på egen hand. Följande citat illustrerar detta:

*”Ja, en typisk dag börjar väl egentligen med ett morgonmöte då vi ska gå igenom vad vi ska arbeta med under dagen och om vi stött på några problem med det vi håller på med för tillfället. Därefter sätter vi egentligen igång och arbetar och vi styr över vårt arbete ganska mycket själva. Och, vi lyfter upp problem som vi har stött på, på dom här morgonmötena och sen, mestadels problemlösning på egen hand kan man säga.”*  
– Resurskonsult

#### 4.4.2 Metoder för avstämningar i vardagen

Gällande avstämningar i arbetet samt med andra samarbetspartners inom uppdraget skilde sig respondenternas svar. Skillnaden låg i om respondenten arbetade internt eller externt. Systemarkitekten, som arbetade externt svarade exempelvis:

*”Jag och min chef stämmer inte av med sådant som har med uppdraget att göra för där är hon inte min chef. Där är det kunden som är chef.”* – Systemarkitekt

Påståendet fick medhåll av projektledare B som även han arbetar mycket i externa projekt:

*”Att vara chef på Sigma innebär, det är omöjligt att vara insatt i vad de faktiska uppdragen rent materiellt innebär. Man kan följa upp att du har det bra hos kunden, men inte hjälpa till att utföra arbetet eller stämma av att det blir gjort [...]. Det är en expertorganisation i den meningen”* – Projektledare B

Deltagarna i studien som arbetade mer internt hade oftare avstämningar med sin närmaste chef inom Sigma. Här redovisades en intern avstämning som skedde kontinuerligt, ofta flera gånger i veckan. Samtliga respondenter hade roller där de arbetar mycket självständigt och avstämningar sker med personer som är involverade i samma projekt eller arbetsgrupp. Personer i externa projekt hade avstämningar direkt med kund medan det internt stäms av med personer inom den egna organisationen.

Majoriteten av de tillfrågade angav mejl som den vanligaste metoden för avstämningar, tätt följt av personliga möten. En skillnad framgick mellan de externa konsulterna och de som spenderar mycket tid inne på Sigmas kontor. De intervjuade som satt mycket internt hade i de flesta fall också chefer som spenderade en del av sina arbetstimmar på Sigmas kontor. Då framhölls en personlig kontakt som det vanligaste kommunikationssättet vid avstämningar. För konsulterna som inte träffade sina chefer personligt så angavs mejl som det vanligaste sättet att ta kontakt vid kommunikation som berör vardagligare ting, medan telefonsamtal var att föredra då mer komplex problematik uppstod. Vid samarbeten med personer som inte sitter fysiskt på samma plats skedde detta vanligtvis genom mejlkonversationer. Även telefonsamtal och Live-meetingverktyg användes för att kommunicera. Internt på Sigma används Microsoft Lync. Dock används även andra tekniker beroende på vad kunden använder för teknik vid intern kommunikation.

#### 4.4.3 Relation med kollegor

Majoriteten av respondenterna upplevde att det var lättare att upprätthålla en relation med personer de träffar regelbundet. För många av konsulterna skiljer sig samarbetspartners åt i olika projekt. Ibland sitter kollegor de arbetar med i ett projekt i samma kontorslandskap, men det kan också vara kollegor som har sin bas på ett kontor i en annan stad. Generellt upplevdes en svårighet att upprätthålla kontakt med kollegor som arbetar externt. Följande citat illustrerar detta:

*”Om man inte träffar varandra? Ja, det är det! Det är mycket lättare om man har fysisk kontakt och kan gå ut och fika [...]. Det är inte riktigt samma sak om vi ska arrangera ett möte via Lync. Så där har det geografiska jättestor betydelse.”* – Projektledare A

Flera intervjupersoner uttryckte vikten av att bibehålla kontakt med Sigma, även då personerna sitter ute på uppdrag hos kund. Systemarkitekten, som spenderar tid både på kontoret och ute hos kund, berättade:



*”Jag är inte sån som sitter bara ute hos kunden. Jag har varit i den situationen ibland, och då är det lite tråkigt. Men jag har alltid varit väldigt noga med att åka in till kontoret ibland, ta kontakt med mina kollegor och visa att man finns. Så jag har inte det problemet. Jag, eller dom jag oftast jobbar med, vi är duktiga på det, hur man ser på det; jag är inte anställd av kunden, jag är anställd av Sigma, därför har jag kontakt med Sigma.”* – Systemarkitekt

Resurskonsulten som arbetar hos extern kund berättade att hos kunden finns ett antal kollegor från Sigma. Han poängterade att om det uppstår ett problem vänder han sig ofta först till sina kollegor på Sigma. Rekryterare B som har ett visst ansvar för anordning av sociala sammankomster uttryckte det på följande sätt:

*“Det är svårt! Jag tycker ändå att vi försöker bjuda in till lite mer träffar nu under våren. Där blir det ju mer så personligt. Jag tycker om den biten, att man försöker ha så många träffar som möjligt och kanske boka in lite mer, att åka ut och träffa våra konsulter och ha lunch med dem och så. Jag tror att den kontakten är mest värdefull förr oss för att vi ändå ska etablera någon bra personlig kontakt med våra konsulter.”*  
– Rekryterare B

Flera personer angav vikten av sociala sammankomster för att stärka tillhörighetskänslan för Sigma som organisation. Samtliga tillfrågade angav efter work studies som ett bra sätt att träffa kollegor de inte arbetar nära med i vardagen. Projektledare A berättade att hon lärt känna många kollegor på gemensamma resor och kick-offer. Har hon träffat kollegor i miljöer som inte främst är arbetsrelaterade är det sedan lättare att småprata på kontoret.

## 5 Diskussion

I detta avsnitt diskuteras det insamlade material som studien frambringat och som presenterats ovan. Utifrån detta dras slutsatser i relation till presenterat teori med syftet att besvara vår frågeställning; *Hur stöds medarbetare inom konsultföretag av mobil teknik i sin yrkesroll samt hur upplever de mobilitet som fenomen?*

### 5.1 Den mobila individen

Gällande mobilitet som fenomen visar studien på att medarbetare generellt har en positiv syn och inställning till fenomenet. En större andel av deltagarna i studien associerade mobilitet med möjligheten att utföra sina arbetsuppgifter oberoende av geografisk placering, vilket är likvärdigt med den definition som tas upp i teorin (Sørensen, 2011). Associationen bekräftar också Dahlbom och Ljungbergs (1998) teorier om att individer inte längre är bundna till sina stationära arbetsstationer. En intressant iakttagelse är dock att flera av respondenterna uttryckte en förståelse för att det kan finnas negativa aspekter av mobilitet. Vår studie visar därmed på att det finns två dimensioner av mobilitet; en positiv och en negativ. Den positiva aspekten uttrycktes i hur mobiliteten underlättar yrkeslivet samt öppnar upp nya kommunikationssätt. Flera av de intervjuade uttryckte också en fara i att vara ständigt uppkopplad och tillgänglig. Det handlar dels om en press att prestera utanför arbetstid och dels om en stressfaktor då det kan finnas svårigheter att koppla av. En viktig aspekt att belysa här är att flera av de intervjuade medgav att de numera arbetar mer på kvällar än tidigare då det inte fanns samma möjligheter att vara mobil. Överlag uttryckte de flesta deltagare detta ur ett positivt perspektiv och ingen angav det ur en negativ synvinkel utan uttryckte mer en förståelse för den negativa effekten som kan uppstå. En paradox framkommer dock i studien då flera respondenter uttryckte att samtidigt som de betonar att tillgängligheten kan upplevas som stressade, så kan det även upplevas som stressande att inte ha tillgång till information när den behövs.

Vi kan också utifrån studien dra paralleller till att det inom andra branscher finns en tydligare gräns som markerar arbetsdagen med exempelvis en stämpelklocka som medarbetare stämper in och stämplar ut på. Inom konsultbranschen uttrycktes det av respondenterna istället att rollerna som deltagarna har i sitt yrkesliv ofta kräver av dem att de finns tillgängliga och uppdaterade. Det visar sig i vår studie att det inte finns en tydlig gräns mellan vad som är fritid och arbetstid i likhet med det som presenterats i teorin (Yoo, 2010). Yoos (2010) teori om att gränser mellan arbete och privatliv suddats ut bekräftas ytterligare av att det i flera intervjuer framkom en ökad användning av mobil teknik i privatlivet som exempelvis iPad och Internet, vilket gör att IT används i alla aspekter av livet. En intressant synvinkel som uttrycks i teorin är att mängden kommunikativ interaktion bidragit till att öka arbetstempot (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Detta kan exempelvis bekräftas av att deltagarna i studien uttryckt hur den mobila tekniken möjliggjort för dem att minska högen med arbetsuppgifter som skall klaras av genom att arbeta att av det under kvällstid, såsom att läsa mejl. Mejl-konversationer beskrevs som en viktig del av arbetet vilket bekräftar teorin om den ökade mängden kommunikativ interaktion.

Ännu en tänkvärd aspekt som studien visar är att många av medarbetarna reagerade snabbare än tidigare och valde att agera på mejl. Flera av personerna uttryckte det som att tidigare kollades mejlen av mindre frekvent vilket medförde att många saker redan hunnit lösas sig då. En intressant skillnad här är att det råder delade meningar kring att reagera och agera. Några uttryckte det som att de reagerar, men agerar inte utanför arbetstid medan en annan del av deltagarna istället menade på att de idag möjligtvis reagerar för snabbt vid vissa tillfällen. Således kan vi tolka det som att den mobila tekniken förändrat individens sätt att arbeta, men också reaktionstiden för kommunikation.

## 5.2 Teknologi och interaktion

I teorin har vi sett att en viktig faktor till den ökade mobiliteten är användningen av mobiltelefoner (Dahlbom & Ljungberg, 1998). Studien bekräftar detta och visar på att smartphones är ett viktigt arbetsredskap inom konsultbranschen. Det visade sig i flera intervjuer att medarbetarna belyste det ur en positiv aspekt att ha tillgång till applikationer och funktioner var de än befinner sig. En viktig aspekt som belystes är att arbetsbördan idag har omfördelats jämfört med hur det såg ut innan smartphones blev en integrerad del av verksamheten. Sättet som individer använder IT i mobila uppsättningar skiljer sig därmed från att använda IT i en stationär situation, vilket även omnämns i litteraturen (Dahlbom & Ljungberg, 1998). I studien framkommer det att individerna anser att smartphones möjliggör för dem att klara av flera arbetsuppgifter parallellt, exempelvis att läsa mail under dagen, vilket tidigare inte varit möjligt då mejl inte var en sådan funktion som stöddes av tidiga mobiltelefoner. Att flera aktiviteter utförs samtidigt såsom att skicka mail samtidigt som en annan arbetsuppgift utförs beskrivs i teorin och benämns som polykrona handlingar under temporär mobilitet (Kakihara & Sörensen, 2001). Den rumsliga mobiliteten berör även mobila artefakter som är designade för rörelse. Vår studie visar på att läsplatser och smartphones bidrar till en ökad mobilitet bland medarbetare då dessa har en central roll i organisationen och anses vara ett hjälpmedel för att utföra arbetsuppgifter. Flera respondenter talade om att iPad fyller en viktig funktion vid presentationer för kund samt att smartphones underlättar navigering, att rensa mejllådan samt kräver mindre tid för förberedelse vid möten då allt finns samlat i telefonen. Således kan vi tolka det som att den ökade mobiliteten som tekniken möjliggör ger ett ökat stöd i att effektivisera arbete oberoende av tid och rum.

I studien ser vi också en lokal mobilitet som Dahlbom och Ljungberg (1998) benämner som ”wandering”. Inom Sigmas kontor fanns denna lokala mobilitet i form av iPads som tas med på möten, presentationer på iPad som görs för kund samt smartphones som individer alltid bär med sig, långa som korta sträckor. En intressant synvinkel är att mobiltelefonen användes som ett redskap för att hålla reda på och rensa i mejlens inkorg. Den användes däremot oftast inte till att skicka mejl då telefonen upplevdes ha begränsningar storleksmässigt gällande skärmen. De genomförda intervjuerna visar också på att dator och smartphone är centrala tekniker som anses fungera som ett stöd när medarbetare temporärt spenderar tid på ett ställe. Således kan vi se detta som en annan typ av mobilitet än ovan beskrivna, vilket även Dahlbom och Ljungberg (1998) benämner som ”visiting”. Ännu en form av mobilitet som vår studie identifierar är ”travelling”, dvs. mobilitet vid färd i något fordon (Dahlbom & Ljungberg, 1998). En större andel av personerna angav att de ringer vid färd i bil samt att de arbetar på mobiltelefonen, datorn eller iPaden när de färdas i ett tåg. Detta bekräftar Dahlbom och Ljungbergs (1998) teori om att det finns olika typer av mobilitet beroende på situation och att det därför är nödvändigt att förstå hur medarbetare stöds av mobil teknik i sin yrkesverksamhet.

En intressant aspekt som framkommer i flera intervjuer är att anställda idag ställer högre krav på tillgång till mobila lösningar. Vi kan därmed se en skiftning i teknikanvändandet. En av intervjupersonerna beskrev att det tidigare var i arbetet som de kom i kontakt med den nyaste tekniken och att teknikerna långt senare introducerades i hemmen. Idag är det istället ett fokus som pekar mot att det är privatkonsumtion som driver IT-utvecklingen framåt. Detta innebär att företag måste anpassa sig efter anställdas krav för att ha möjlighet att erbjuda likartad teknik i arbetet som används hemma. Det framgår i vår studie att det blivit viktigare för organisationer att utveckla mobila lösningar då anställda är vana vid att uträtta saker genom mobiltelefonen privat och då även vill ha möjlighet att göra detta i sitt arbete. Utifrån detta kan vi konstatera att mobilitet har blivit en central och betydelsefull del i konsultverksamheten då medarbetarna anser sig stödjas av mobil teknik i sin yrkesverksamhet. I vår studie framkommer det också att bring-your-own-device är en begynnande trend som organisationer använder sig av. Det innebär att de

tillåter anställda att använda privat teknik som arbetsredskap. Detta kan relateras till att privatkonsumtion driver IT-utvecklingen framåt, men också att anställda vill ha tillgång till teknik i sitt yrkesliv som används privat. En viktig aspekt som framkommer är att mobil teknik anses vara ett sätt att attrahera unga som är uppvuxna med teknik och ser tekniken som en självklarhet i vardagen. Därmed kan vi dra slutsatsen att mobil teknik är en integrerad del av vardagen och att det således också blir en integrerad del av konsultorganisationer då mycket arbete sker oberoende av geografisk placering.

### 5.3 Enterprise mobility

Sigma är en teambaserad organisation där projekt är en vanlig arbetsform. Projekten innefattar både interna och externa parter där det skapas samarbeten i olika nätverk. Mobil teknik har möjliggjort för de anställda att utföra sina arbetsuppgifter oberoende av geografisk placering. Detta bekräftas i teorin (Dahlbom & Ljungberg, 1998) som beskriver att användningen av mobil teknik ökar för att övervinna distansen mellan samarbetsparters i olika nätverk. Dock visar undersökningen att utförandet av arbetsuppgifter skiljer sig åt beroende på var den anställde befinner sig. Detta kan återkopplas till rumslig mobilitet som presenteras av Kakihara och Sørensen (2001). Rumslig mobilitet återspeglar både människans fysiska rörelsemönster, men också vissa tekniska artefakter som är designade för rörelse. Deltagarna i undersökningen beskrev att olika teknik nyttjas beroende på vilken fysisk plats den anställde befinner sig på. Mobila artefakter används i högre grad som kommunikationshjälpmedel då personen rör sig mellan olika platser. Då sker samtal genom mobiltelefon samt mejlkorrespondens. När anställda befinner sig på Sigmas kontor sker många fysiska möten och då nyttjas tekniken som hjälpmedel, exempelvis för att föra anteckningar och spela in samtal. Då personer befinner sig på externa platser, vilka kan vara kund, hemmet eller andra lokala kontor, används dator som arbetsverktyg.

Studien visar att mejl är det vanligaste sättet att kommunicera med både interna och externa samarbetspartners. Dock går det att utläsa en skillnad i om ärenden är brådskande eller ej. Detta kan återkopplas till temporär mobilitet i teorin (Kakihara och Sørensen, 2001). Rör ärendet vardagliga ting sker en diskret interaktion, ofta via mejl. Anses ärendet vara brådskande eller av viktigare art sker en påträngande interaktion genom samtal. På så vis blir avsändaren säker på att mottagaren får meddelandet samt att mottagaren direkt agerar på det. Det visar på att mobil teknik kan nyttjas på diverse olika sätt beroende på vad avsändarens syfte är.

Det framgår i studien att kontoret har en social betydelse för att skapa en sammanhållning i organisationen. Eftersom Sigma är en utspridd organisation där många konsulter befinner sig på externa tjänsteställen blir kontoret en samlingsplats där de anställda träffar sina kollegor. Kakihara och Sørensen (2001) argumenterar att kommunikation mellan människor påverkas av den kontext där interaktionen sker. Författarna menar att mobila tekniker har möjliggjort för interaktion mellan människor utan de kontextuella begränsningar som uppstår vid fysiska möten. Data som insamlades bekräftar författarnas argument om kontextens betydelse vid kommunikation, men belyser även följande aspekt av argumentet; utan den kontext som uppstår vid fysiska möten skapas mindre starka band mellan de anställda. Genom att aktivt delta i sociala sammankomster och fysiska möten byggs en relation upp mellan organisationsmedlemmarna vilket gör att samhörighetskänslan ökar. Detta visar på att kontexten har en viktig betydelse för att upprätthålla nätverk och relationer i organisationer, men också att mobila tekniker kan ha såväl positiva som negativa aspekter.

Genom att använda mobila artefakter i organisationen möjliggör företaget för de anställdas att effektivisera arbetsuppgifter. Samarbete kan ske utan geografiska begränsningar och skapar möjligheten att dela information mellan olika intressenter. Då viss kommunikation kan ske utan

fysiska möten frigörs tid till andra arbetsuppgifter. Mobiliteten har också möjliggjort för medarbetarna att utnyttja den tid som spenderas till att resa mellan olika platser till att utföra arbetsuppgifter. Utöver effektiviseringsaspekten framkom en annan fördel för företag att använda mobila tekniker i sin organisation. Samtliga deltagare i intervjun angav att de i sin arbetsbeskrivning har möjlighet att förlägga en del av arbetstiden till det egna hemmet. Något som, enligt en respondent, efterfrågas av många personer under rekryteringsprocessen. Användningen av mobila tekniker för att underlätta för organisationsmedlemmarnas externa arbetsuppgifter bidrar därför till att skapa en positiv bild av Sigma som arbetsgivare. Därav kan företag använda en mobilitetsatsning som en del av sin marknadsföringsstrategi för att stärka sitt varumärke. Vidare framhöll samma respondent att genom möjliggörandet av distansarbete visar företaget att de har ett stort förtroende för sina anställda. I teorin betonas att företag inte bör fokusera på att kontrollera sina anställda vid flexibla arbetssätt (Pyöriä, 2011). Det är viktigt att mäta effekten av utfört arbete i resultat snarare än tid. Detta bekräftas i studien där flera respondenter beskrev att de har en arbetsbeskrivning där bestämda arbetsuppgifter skall utföras och att levererat resultatet är det som bedöms. När och var arbetet utförs är av mindre vikt. Dock medgav flera deltagare i undersökningen att de arbetar utanför sina ordinarie arbetstider. Här kan en paradox urskiljas. Samtidigt som möjligheten till flexibla arbetssätt upplevs som positivt och en attraktiv egenskap hos arbetsgivaren, medför det att arbetstagaren i allt högre grad arbetar utanför sin arbetstid. Detta visar på att mobilitet kan skapa en frihet för arbetstagarna att förlägga arbetet utan bestämda tidsramar samtidigt som kraven ökar på att leverera förväntat resultat.

## 6 Slutsats

Studien visar på att medarbetare generellt har en positiv inställning till mobilitet. Det kan eventuellt kopplas till att studien genomfördes på ett teknikföretag vilket kan medföra att medarbetarna har en högre grad av teknikanvändning än i andra branscher. Trots den positiva inställningen till mobilitet framkom även en förståelse för den negativa aspekten som mobilitet kan medföra. Vi kan därmed se att mobilitet har två dimensioner; en positiv i samband med att mobilitet underlättar yrkeslivet och öppnar upp nya kommunikationskanaler samt en negativ aspekt vilket betonas i förhållande till stress och ständig tillgänglighet. Det visar sig också i studien att gränserna mellan privatliv och arbete suddas ut då mobilitet har möjliggjort att arbetsuppgifter kan utföras oberoende av tid och rum. En intressant aspekt som framkommer i studien är att mobila artefakter möjliggör för de anställda att effektivisera arbetsuppgifter. Utöver effektiviseringsaspekten kan vi också se att levererat resultat är den centrala aspekten som mäter utfört arbete vid distansarbete.

Studien visar också på att det finns olika typer av mobilitet beroende på situation och kontext. Mobil teknik används på ett annorlunda sätt vid rörelse än i en stationär situation. Mobilitet associeras generellt till möjligheten att utföra sina arbetsuppgifter oberoende av geografisk placering. Den mobila tekniken främjar även samarbete över geografiska begränsningar då fysiska möten inte är en central del vid samarbete. Det framkommer också att mobil teknik har möjliggjort för medarbetare att kontinuerligt och parallellt utföra sina arbetsuppgifter. Således har arbetsbördan idag omfördelats i jämförelse med innan mobila tekniker blev en så integrerad del av verksamheten. Mobilitet skapar en frihet för arbetstagarna att förlägga arbetet utanför bestämda tidsramar samtidigt som kraven ökar på att leverera förväntat resultat. I studien framkommer att anställda idag ställer högre krav på tillgång till mobila lösningar i sitt arbete. Det pekar mot att det är privatkonsumtion som driver IT-utvecklingen framåt då företag måste anpassa sig efter anställdas krav på mobila lösningar. Det är också tydligt att bring-your-own-device är en trend företag idag använder sig av för att tillfredsställa anställdas behov inom mobilitet och IT. På så vis anses vara mobilitet en viktig del i moderna organisationer för att attrahera framtida medarbetare.

Studien indikerar på att det finns en skillnad i hur män och kvinnor resonerar kring stress kopplat till mobilitet. Männen hade en förståelse för att individer kan känna en ökad stress vid ständig uppkoppling, men ansåg att det inte nämnvärt påverkade dem som individer. Kvinnorna lade däremot en större vikt vid de negativa effekter som mobilitet kan medföra. Det hade därför varit intressant att vidare undersöka detta ur ett genusperspektiv. Studien som genomfördes var av kvalitativ art och därför skulle det också vara intressant att undersöka om en kvantitativ studie skulle generera andra resultat.

## Referenser

- Backman, J. (2008) *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Cornford, T., & Smithson, S. (2006) *Project research in Information Systems*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Dahlbom, B., & Ljungberg, F. (1998) Mobile Informatics. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 10(1&2), 227-234.
- Drake, S.D., Jaffe, J., & Bogs, R. (2009) *Worldwide Mobile Worker Population 2009-2013 Forecast* (IDC Market Analysis Report). Tillgänglig:  
[http://www.gotomypc.com/remote\\_access/images/pdf/How\\_to\\_Equip\\_Your\\_Company\\_for\\_the\\_New\\_Mobile\\_Workforce.pdf](http://www.gotomypc.com/remote_access/images/pdf/How_to_Equip_Your_Company_for_the_New_Mobile_Workforce.pdf)
- Kakihara, M., & Sørensen, C. (2001) Expanding the 'Mobility' Concept. *SIGGROUP Bulletin*, 22(3), 33-37.
- Kakihara, M., & Sørensen, C. (2002) Mobility: An Extended Perspective. In *Proceedings of the Hawai'i International Conference on Systems Sciences*. January 7-10, 2002. Big Island, Hawaii.
- Kristoffersen, S., & Ljungberg, F. (1998) Representing modalities in mobile computing: A Model of IT-use in Mobile Setting. Tillgänglig:  
[http://oldwww.nr.no/documents/imedia/publications/work\\_in\\_the\\_future/mopas\\_kristoffersen.pdf](http://oldwww.nr.no/documents/imedia/publications/work_in_the_future/mopas_kristoffersen.pdf)
- Kristoffersen, S., & Ljungberg, F. (2000) Mobility: From stationary to mobile work. K. Braa, C. Sørensen & B. Dahlbom(Ed.), *Planet Internet* (s.137-156). Lund: Studentlitteratur.
- Patel, R., & Davidson, B. (2011) *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.
- Pyöriä, P. (2011) Managing telework: risks, fears and rules. *Management Research Review*, 34(4), 386-399.
- Sharp, H., Rogers, Y., & Preece, J. (2009) *Interaction design*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Sørensen, C. (2011) *Enterprise mobility*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Yoo, Y. (2010) Computing in everyday life: A call for research on experiential computing. *MIS Quarterly*, 34(2), 213-231.

## Bilaga 1 - Intervjuguide

Vår studie handlar om att vi tittar på hur anställda på Sigma använder mobil teknik i sitt arbete. Vi kommer att ställa frågor som rör hur du upplever mobilitet som fenomen. Syftet är identifiera hur ni stöds av mobil teknik och vad ni saknar för att Sigma ska kunna utföra eventuella förbättringsåtgärder. Det vi kommer få fram genom att intervjua dig kommer att ha en viktig betydelse för att få upp ögonen för hur ni upplever att vara mobila.

### INLEDANDE FRÅGOR

#### *Bakgrund och arbetsroll*

- Vad har du för roll på Sigma?
- Hur länge har du jobbat på företaget?
- Skulle du kunna beskriva en typisk dag för dig? Arbetsuppgifter? → enterprise mobility
- Vad har du haft för tidigare jobb och erfarenheter innan denna roll?

### ENTERPRISE MOBILITY

#### *Beskrivning av individens arbetsuppgifter samt den kommunikation som sker inom Sigma*

- Skulle du säga att du spenderar flest arbetstimmar på Sigma eller på andra ställen?
  - När du inte är på Sigma, vart är du då för det mesta?
  - (Om du skulle göra en ungefärlig uppfattning, i procent hur stor del av din arbetsdag spenderar du externt?)
- Hur ser arbetsuppgifterna ut när du sitter här på kontoret?
- Hur ser arbetsuppgifterna ut när du är ute hos kund?

#### *Hur kommunicerar du med kollegor och din chef*

- Hur stämmer du och din chef av med varandra? Telefon/mejl/personlig kontakt?
- Hur stämmer du av till vardags med andra samarbetspartners inom ditt uppdrag?
- Hur ofta sker detta?
- Hur ser din kontakt ut med dina kollegor?
- Upplever du att det finns några svårigheter med att upprätta en kontakt?
- Har du något bra förslag på hur man skulle kunna förbättra detta?
- Om du är ute hos kund och behöver stöd eller stöter på ett problem som du ej kan lösa, vem hör du av dig till då och hur hör du av dig?

### TEKNOLOGI OCH MOBILITET

#### *Hur och när individen använder mobil teknik, vilken teknik som används samt för- och nackdelar*

- Har du tillgång till en smartphone eller läsplatta?
- Om ja på läsplatta, är den privat eller har du fått den genom företaget?
- Vad använder du den till?
  - Har du några speciella appar/tjänster som du använder mycket i ditt arbete?

#### *Nu kommer vi fråga lite om hur du använder mobil teknik i olika situationer och presentera ett kort scenario*

- **Travelling:** När du rör dig från punkt A till B, t.ex. mellan kontoret och kunden, använder du någon mobil teknik då, som att ringa, hålla möten?
- Kan du berätta lite om det?
- **Visiting:** När du sitter ute hos kund, vilka mobila tekniker använder du?
  - Mobiltelefon, dator, läsplatta?
- Upplever du att det fattas någon teknik eller något verktyg som skulle underlätta för dig i ditt jobb?



## **DEN MOBILA INDIVIDEN**

*Hur individen upplever mobilitet som fenomen samt hur de resonerar kring att vara mobila*

- Ordet mobilitet: är det positivt eller negativt laddat för dig?
  - Vad är mobilitet för dig?
- På vilket sätt tror du att organisationer som använder sig av mobila produkter skiljer från organisationer som inte satsar lika mycket på mobilitet?
- Hur upplever du att alltid vara uppkopplad och tillgänglig?
  - Har du några speciella tekniker för att hantera den ständiga närvaron? Hur gör du?
- Avslutningsvis, Har du något mer du vill tillägga?